

КИЇВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ТАРАСА ШЕВЧЕНКА
НАВЧАЛЬНО-НАУКОВИЙ ІНСТИТУТ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ
ТА ДЕРЖАВНОЇ СЛУЖБИ
КАФЕДРА ПАРЛАМЕНТАРИЗМУ

КВАЛІФІКАЦІЙНА МАГІСТЕРСЬКА РОБОТА
на тему

«ПІДВИЩЕННЯ ЯКОСТІ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ
ПОСЛУГ ПРЕДСТАВНИЦЬКОЮ ВЛАДОЮ ЗА УЧАСТІ
ІНСТИТУТІВ ГРОМАДЯНСЬКОГО СУСПІЛЬСТВА»

Студентки 2 курсу магістратури заочної форми
навчання спеціальності 281 «Публічне
управління та адміністрування» освітньо-
професійної програми «Парламентаризм та
парламентська діяльність»
Каленчук Олесі Сергіївни

Науковий керівник
д.держ.упр., доцент
Сивак Тетяна Володимирівна

Засвідчую, що в цій кваліфікаційній роботі
немає запозичень із праць інших авторів без
відповідних посилань

Студентка _____

(підпис)

Робота допущена до захисту в екзаменаційній комісії рішенням кафедри
парламентаризму від «07» 12 2023 р., протокол № 14.

Завідувач кафедри парламентаризму, доктор політичних наук, професор
Гошовська Валентина Андріївна _____

(підпис)

КИЇВ – 2023

АНОТАЦІЯ

Каленчук О.С. Підвищення якості надання адміністративних послуг представницькою владою за участі інститутів громадянського суспільства. – Кваліфікаційна магістерська робота на правах рукопису.

Кваліфікаційна магістерська робота на здобуття ступеня вищої освіти другого (магістерського) рівня галузі знань 28 «Публічне управління та адміністрування», спеціальності 281 «Публічне управління та адміністрування». – Навчально-науковий інститут публічного управління та державної служби Київського національного університету імені Тараса Шевченка, Київ, 2023.

Зміст роботи. Здійснено системний аналіз наукових досліджень поняття «взаємодія». Досліджено теоретичну основу поняття «адміністративна послуга» та узагальнено класифікаційні характеристики адміністративних послуг. Запропоновано критерії оцінювання громадськістю якості надання адміністративних послуг. Обґрунтовано механізм взаємодії представницьких органів влади та інститутів громадянського суспільства щодо підвищення якості надання адміністративних послуг. Визначено форми, принципи та інструменти взаємодії представницьких органів влади та інститутів громадянського суспільства у сфері надання адміністративних послуг. Доведено переваги застосування діджитал-підходу з метою підвищення якості надання адміністративних послуг.

Ключові слова: представницькі органи влади, громадськість, інститути громадянського суспільства, взаємодія, адміністративна послуга, критерії якості.

ANNOTATION

Kalenchuk O.S. Improving the quality of the provision of administrative services by representative authorities with the participation of civil society institutions. – Qualifying scientific work as a manuscript.

Qualifying scientific work for obtaining an educational degree at the second

level of higher education (Master's degree), field of study: 28 «Public Management and Administration», specialty: 281» Public Management and Administration». – Educational and Scientific Institute of Public Administration and Civil Service of Taras Shevchenko National University of Kyiv, Kyiv, Ukraine, 2023.

Contents of annotation. A systematic analysis of scientific research on the concept of "interaction" was carried out. The theoretical basis of the concept of "administrative service" was studied and the classification characteristics of administrative services were summarized. Criteria for public evaluation of the quality of administrative services are proposed. The mechanism of interaction between representative authorities and institutions of civil society regarding the improvement of the quality of the provision of administrative services is substantiated. Forms, principles and tools of interaction between representative authorities and institutions of civil society in the field of providing administrative services have been defined. The advantages of using a digital approach to improve the quality of administrative services have been proven.

Keywords: representative authorities, public, civil society institutions, interaction, administrative service, quality criteria.

СПИСОК ОПУБЛІКОВАНИХ ПРАЦЬ ЗА ТЕМОЮ КВАЛІФІКАЦІЙНОЇ МАГІСТЕРСЬКОЇ РОБОТИ

Каленчук О. Теоретичні аспекти взаємодії громадянського суспільства та представницької влади при наданні адміністративних послуг. Цінність незалежності як рушійна сила державотворення : матеріали міжнар. круглого столу до Дня Незалежності України (Київ, 06 вер. 2023 р.) / за заг. ред. Л. Г. Комахи. Київ : ННІ ПУДС КНУ, 2023. С. ____-____.

ЗМІСТ

ВСТУП	5
РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ УЧАСТІ ІНСТИТУТІВ ГРОМАДЯНСЬКОГО СУСПІЛЬСТВА ЩОДО ПІДВИЩЕННЯ ЯКОСТІ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ ПРЕДСТАВНИЦЬКИМИ ОРГАНАМИ ВЛАДИ	10
1.1. Представницькі органи влади та громадянське суспільство як суб'єкти участі.....	10
1.2. Феномен участі інститутів громадянського суспільства та представницьких органів влади у науковому дискурсі.....	15
1.3. Форми участі інститутів громадянського суспільства та представницьких органів влади.....	20
Висновки до розділу 1	27
РОЗДІЛ 2 ОСОБЛИВОСТІ УЧАСТІ ІНСТИТУТІВ ГРОМАДЯНСЬКОГО СУСПІЛЬСТВА ЩОДО ПІДВИЩЕННЯ ЯКОСТІ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ ПРЕДСТАВНИЦЬКИМИ ОРГАНАМИ ВЛАДИ	29
2.1. Формування системи надання адміністративних послуг.....	29
2.2. Нормативно-правове регулювання системи надання адміністративних послуг	38
2.3. Участь інститутів громадянського суспільства у формуванні системи надання адміністративних послуг	49
Висновки до розділу 2	56
РОЗДІЛ 3 ПІДВИЩЕННЯ ЯКОСТІ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ НА ОСНОВІ ЗАСТОСУВАННЯ МЕХАНІЗМУ ВЗАЄМОДІЇ ПРЕДСТАВНИЦЬКИХ ОРГАНІВ ВЛАДИ ТА ІНСТИТУТІВ ГРОМАДЯНСЬКОГО СУСПІЛЬСТВА.....	58
3.1. Обґрунтування механізму взаємодії представницьких органів влади та інститутів громадянського суспільства щодо підвищення якості надання адміністративних послуг	58
3.2. Підвищення якості надання адміністративних послуг на основі застосування діджитал-підходу	71
Висновки до розділу 3	75
ВИСНОВКИ.....	78
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	81

ВСТУП

Актуальність теми. Становлення України як демократичної, соціальної та правової держави передбачає відкритість та прозорість публічної влади, рівноправне партнерство, взаємодію та участь громадськості у формуванні та реалізації як державної, так і місцевих політик. Взаємодія представницьких органів влади та інститутів громадянського суспільства є необхідною умовою ефективної та прозорої діяльності згаданих органів. Сфері надання адміністративних послуг є однією з найбільш чутливих сфер у взаємовідносинах «громадськість – влада».

Розвиток парламентаризму в Україні виводить на перший план питання вироблення ефективних механізмів взаємодії та участі інститутів громадянського суспільства та представницької влади при наданні адміністративних послуг. Ці питання зумовлені необхідністю забезпечення прозорості діяльності представницьких органів влади, підвищення результативності їх діяльності, формування нової управлінської культури, орієнтованості на інтереси громади.

На тлі вказаного особливої актуальності набуває питання підвищення якості надання адміністративних послуг представницькими органами влади за участі інститутів громадянського суспільства.

Дослідженню категорії «взаємодія» присвячено праці С. Богданової, Л. Зінченко, С. Кожушка, С. Черних та ін. Проблеми взаємодії органів влади з інститутами громадянського суспільства висвітлювались у наукових розробках таких дослідників, як: Н. Гаєвої, В. Гошовської, Ж. Завальної, А. Стойки, В. Фесюніна та ін. Питання взаємодії між представницькими органами влади та інститутів громадянського суспільства стали предметом досліджень О. Лиски, М. Левчук, Л. Муркович, В. Телицької та ін.

Проблему адміністративних послуг розглянуто в наукових дослідженнях вітчизняних науковців-правників, зокрема В. Авер'янова, Е. Демського, І. Коліушка, К. Ніколаєнка, В. Тимощука та ін. Вагомий внесок у вивчення й

дослідження надання адміністративних послуг зробили вітчизняні дослідники в галузі науки державного управління, а саме: Н. Васильєва, О. Васильєва, Ю. Жук, О. Ігнатенко, О. Оболенський, В. Телицька та ін. Водночас, незважаючи на численні наукові розробки з цієї тематики, все ще лишаються не вирішеними питання налагодження ефективної взаємодії представницьких органів влади та інститутів громадянського суспільства щодо підвищення якості надання адміністративних послуг.

Мета та завдання дослідження. Мета магістерської роботи полягає в розробці теоретичних засад та науково-обґрунтованих рекомендацій з підвищення якості надання адміністративних послуг представницькими органами влади за участі інститутів громадянського суспільства.

Виходячи з мети у магістерській роботі поставлені наступні *завдання*:

- здійснити системний аналіз наукових досліджень поняття «взаємодія»;
- дослідити теоретичну основу поняття «адміністративна послуга» та узагальнити класифікаційні характеристики адміністративних послуг;
- запропонувати критерії оцінювання громадськістю якості надання адміністративних послуг;
- обґрунтувати механізм взаємодії представницьких органів влади та інститутів громадянського суспільства щодо підвищення якості надання адміністративних послуг;
- визначити форми, принципи та інструменти взаємодії представницьких органів влади та інститутів громадянського суспільства у сфері надання адміністративних послуг;
- довести переваги застосування діджитал-підходу з метою підвищення якості надання адміністративних послуг.

Об'єкт дослідження – взаємодія представницьких органів влади та інститутів громадянського суспільства.

Предмет дослідження – взаємодія представницьких органів влади та інститутів громадянського суспільства щодо підвищення якості надання

адміністративних послуг.

Методи дослідження. Методологічною основою дослідження є діалектичний метод наукового пізнання публічних процесів та явищ, що дозволяє розглядати представницькі органи влади у їх розвитку, виявити сталі закономірності та тенденції динаміки участі інститутів громадянського суспільства щодо підвищення якості надання адміністративних послуг представницькими органами влади.

Історичний метод дав змогу дослідити становлення сфери надання адміністративних послуг в Україні.

Метод системного аналізу дозволив узагальнити наукові концепції, розробки та пропозиції провідних вітчизняних і зарубіжних учених, присвячених питанням участі інститутів громадянського суспільства щодо підвищення якості надання адміністративних послуг представницькими органами влади.

Метод сходження від абстрактного до конкретного сприяв дослідженню категорій «взаємодія представницьких органів влади та інститутів громадянського суспільства при наданні адміністративних послуг» та «адміністративна послуга».

Метод структурно-функціонального аналізу використано при побудові механізму взаємодії представницьких органів влади та інститутів громадянського суспільства щодо підвищення якості надання адміністративних послуг.

За допомогою використаних методів дослідження було здійснено комплексний аналіз визначених завдань та отримано достовірні теоретичні, практичні результати, сформульовано висновки роботи.

Наукова новизна одержаних результатів. Кваліфікаційна магістерська робота є комплексним дослідженням з публічного управління, в якому отримано нові науково обґрунтовані результати з розробки теоретичних засад і науково-обґрунтованих рекомендацій щодо участі інститутів громадянського суспільства з підвищення якості надання адміністративних послуг

представницькими органами влади. Основні положення, що мають елементи новизни, полягають у такому:

уперше:

обґрунтовано механізм взаємодії представницьких органів влади та інститутів громадянського суспільства щодо підвищення якості надання адміністративних послуг, що включає такі складові: нормативно-правова (передбачає регламентацію у нормативно-правових актах питань надання адміністративних послуг та спільної діяльності представницьких органів влади та інститутів громадянського суспільства), організаційна (форми, принципи та інструменти взаємодії представницьких органів влади та інститутів громадянського суспільства), економічна (наявність ресурсів представницьких органів влади для налагодження взаємодії з інститутами громадянського суспільства, економічна незалежність та стабільний рівень діяльності інститутів громадянського суспільства), інформаційна (забезпечення інформаційної відкритості, отримання достовірної та оперативної інформації про адміністративну послугу, діджиталізація (цифровізація) адміністративних послуг, консультування, зворотній зв'язок з громадськістю), соціально-мотиваційна (соціальне та моральне налаштування й готовність учасників взаємодії до розвитку й зміцнення такої співпраці, перенесення акценту на стимулювання активності громадськості та органів влади до взаємодії);

удосконалено:

термінологічний апарат за темою дослідження, зокрема запропоновано доповнити його дефініціями «взаємодія представницьких органів влади та інститутів громадянського суспільства при наданні адміністративних послуг» та «адміністративна послуга»;

критерії оцінювання громадськістю якості надання адміністративних послуг, до яких віднесено: доступність і зручність; результативність; своєчасність; наявність/відсутність черг; прозорість і відкритість при наданні послуги; професійність та толерантність посадовців; інформативність;

наявність належних умов для надання послуг (у т.ч. для особливих категорій осіб); наявність альтернативних способів надання послуг (зокрема, в електронному вигляді); економічна обґрунтованість вартості послуги та зручність її оплати; можливість отримання супутніх послуг;

дістало подальшого розвитку:

форми взаємодії представницьких органів влади та інститутів громадянського суспільства у сфері надання адміністративних послуг, а саме: здійснення громадського моніторингу (зокрема, шляхом застосування методу «таємний клієнт», введення рейтингування ЦНАП, здійснення оцінки якості надання адміністративних послуг); вивчення громадської думки (шляхом проведення соціологічних досліджень, опитувань, аналізу цільової інформації); участь громадськості у прийнятті управлінських рішень (громадська ініціатива, участь у розробленні стандартів якості);

принципи взаємодії представницьких органів влади та інститутів громадянського суспільства у сфері надання адміністративних послуг, зокрема: відкритості і прозорості, партнерства і рівності, взаємозацікавленості та взаємовідповідальності, сфокусованості на потребах громадськості, системності, об'єктивності та реалістичності, поваги, довіри й толерантності.

Практичне значення отриманих результатів полягає в тому, що виконане дослідження дає можливість сформулювати рекомендації щодо підвищення якості надання адміністративних послуг представницькими органами влади за участі інститутів громадянського суспільства.

Структура та обсяг кваліфікаційної магістерської роботи. Кваліфікаційна магістерська робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел, який налічує 99 найменувань. Загальний обсяг роботи становить 91 сторінки, із них 80 сторінок основного тексту. Робота містить 7 рисунків.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ УЧАСТІ ІНСТИТУТІВ ГРОМАДЯНСЬКОГО
СУСПІЛЬСТВА ЩОДО ПІДВИЩЕННЯ ЯКОСТІ НАДАННЯ
АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ ПРЕДСТАВНИЦЬКИМИ
ОРГАНАМИ ВЛАДИ

1.1. Представницькі органи влади та громадянське суспільство як суб'єкти участі

Влада, як одна із фундаментальних основ політичного розвитку суспільства, маючи економічно-правовий та духовно-ідеологічний характер, присутня всюди, де наявні будь-які усталені об'єднання людей (сім'я, плем'я, держава). Влада тісно пов'язана з політичною сферою, а також є «засобом здійснення і способом утвердження певної політики» [41].

Влада виступає як необхідний регулятор життєдіяльності суспільства, вона забезпечує його розвиток, єдність та керованість, а також являється важливим фактором упорядкованості й організованості соціуму.

Поняття «влада» та похідні від нього поняття «володар» та поняття «владний» є запозиченим із польської мови – *władza* або чеської *vlada* – влада, керівництво, уряд [6]. Для позначення поняття «влада» в латинській мові використовувалися такі слова, як «*potestas*», «*auctoritas*», хоча вони мали вужчий зміст і вживалися для позначення особливих здібностей людини до керівництва, управління іншими людьми.

Влада завжди є двосторонньою взаємодією суб'єкта і об'єкта. До категорії влади не відносяться відносини лише однієї особи чи органа. Вона позначає відносини залежності між людьми: з одного боку, влада зводиться до нав'язування волі когось іншого, з іншого – до підкорення їй.

Владні відносини, за своєю сутністю, є вольовими відносинами «керування – підкорення». Влада припускає верховенство, монопольне право

суб'єкта приймати «авторитетні рішення», що є обов'язковими і значущими для об'єкта, а також здатність забезпечувати виконання прийнятих зобов'язань, контролюючи об'єкт.

Влада функціонує в надскладній соціальній системі - людському суспільстві, а тому має різні масштаби (рівні) свого впливу (мікрорівень, мезорівень, макрорівень і мегарівень соціальної системи), виходячи з яких виділяють мікровладу, мезовладу, макровладу та мегавладу. Кожен з цих видів влади існує на певному суспільному рівні, відзначається певним обсягом владних повноважень, концентрується у руках певних соціальних груп, а тому має чітко означений масштаб свого функціонування і впливу на соціальну систему.

Представницька влада, як основа демократичного правління, є «системою залучення громадян до захисту власних інтересів на базі ідеї владної рівнозначності, що базується на балансуванні стримувань і противаг» [58, с. 15].

Згідно із поглядами Ж.Ж.Руссо на модель представницької влади, обґрунтованій на базі поділу законодавчої та виконавчої влади, представницька влада виступає «пріоритетністю думок громадян у процесі прийняття закону, одностайності суспільних бажань, потреб, інтересів, де голосування – акт, що гарантує волю більшості, а інститут громадянства залежить від власності» [80, с. 178].

За Дж. Шумпетером, представницька влада є «інституційним засобом для прийняття політичних рішень, у якому індивіди отримують владу приймати рішення шляхом конкурентної боротьби за голоси виборців» [99, с.85].

Представницька влада є послідовним поетапним здійсненням таких кроків як установа народного представництва конституційним актом, уповноваження парламенту здійснювати від імені народу (як носія суверенітету) законодавчу владу, обрання до парламенту народних представників (депутатів, сенаторів, тощо), усвідомлення того, що

парламентарі є представниками усієї нації, а не лише їх обранців, і тому не залежить від виборців, внаслідок чого не може бути ними відкликаний [98, с.58].

Ф.Гаєк, розглядаючи представницьку владу як умову захисту свободи, зазначає, що представницька влада базується на фундаментальному праві – бути вільним, а єдиним обмеженням є невтручання у справи інших [13].

Як вважає Ю.Габермас, представницька влада залежить від двох протилежних процесів: від формування легітимності влади, що з'являється в процесі комунікацій політичної громадськості; від забезпечення легітимності через політичну систему, через яку влада керує політичними комунікаціями [58, с. 29].

В.Гошовська стверджує, що на сучасному етапі українського націотворення представницька влада забезпечується органами державної влади, органами місцевого самоврядування та зрілими інститутами громадянського суспільства (політичними партіями), що передбачає служіння інтересам нації, держави та суспільства [58, с. 31].

Суспільство виступає складною, динамічною системою взаємодії людей, що між собою пов'язані інтересами в різних сферах (виробництва, обміну, споживання життєвих благ) і визначають за допомогою соціальних норм рамки поведінки в спільних інтересах. Суспільство, як заснована на співпраці людей система, є динамічною системою взаємозв'язків його членів, об'єднаних «родинними зв'язками, груповими, становими, класовими, національними відносинами» [58, с. 32].

Відносини людей у рамках суспільства складають систему відносин: економічних (форми власності, виробництво, розподіл, обмін, тощо), соціальних (між групами населення), ідеологічно-духовних (культура, характер світогляду), політичних (ставлення населення до влади, участь громадян у політиці).

Одним з перших в Україні поняття «громадянське суспільство» знайшло відображення у праці Г.Щедрової. Згідно з її визначенням, громадянське

суспільство ототожнюється із «сферою самовиявлення вільних громадян і добровільно сформованих асоціацій і організацій, обмежених відповідними законами від безпосереднього втручання та свавільної регламентації діяльності цих громадян і організацій з боку державної влади» [93].

Також, низкою науковців до громадянського суспільства відноситься такий стан суспільства, за якого основоположні права і свободи людини і громадянина вільно реалізуються в найрізноманітніших формах «публічної громадської активності та самоорганізації» [11, с. 4].

Громадянське суспільство, на думку О.А.Зарічного, є суспільством рівноправних громадян з високим рівнем політичної, соціально-економічної культури і моральних властивостей, яке спільно з державою формує розвинені правові відносини» [28].

На думку Ю.М.Тодики, громадянське суспільство виступає як «система самостійних і незалежних від держави суспільних інститутів і відносин, що забезпечують умови для реалізації приватних для життєдіяльності соціальної і духовної сфер, їх відтворення і передачі від покоління до покоління» [34].

Громадянське суспільство, як стверджує Ю.С.Шемшученко, являється суспільством із розвиненими політико-економічними, духовними та іншими відносинами і зв'язками, яке, взаємодіючи з державою, функціонує на демократично-правових засадах [92].

О.Ф.Скакун вважає, що громадянське суспільство за своєю сутністю є «суспільством з високорозвиненою системою взаємодії в межах права вільних і рівноправних громадян, їх об'єднань, з реальним забезпеченням державою їх рівних можливостей вільно і безпечно розпоряджатися своїми силами, здібностями, майном, спираючись на право і власну правосвідомість» [81].

Класики політичної думки Дж.Коен й Е.Арато підкреслюють, що громадянське суспільство – це «сфера соціальної взаємодії між економікою та державою, що складається передусім з особистої сфери (перш за все, сім'ї), сфери добровільних об'єднань, суспільних рухів і форм публічної комунікації» [2].

Узагальнюючи науковий доробок, можна констатувати, що громадянське суспільство розглядається як система, яка складається з таких частин: громадські інститути, які виконують соціальні функції; механізми взаємодії держави і громадянського суспільства; механізми контролю громадянським суспільством владних відносин.

Громадянському суспільству, як системі, притаманні такі структурні елементи: організації (політичні партії та громадські об'єднання) та різноманітні об'єднання (професійні, спортивні, творчі, конфесійні та ін.). вказані структурні елементи охоплюють усі сфери суспільного життя і виступають своєрідним регулятором свободи людини.

До головних суб'єктів громадянського суспільства О.Ф.Скакун відносить автономну особу, яка: «усвідомлює себе вільним членом суспільства згідно з розумінням свободи, прийнятими в цьому суспільстві; вільна економічно, наділена економічними правами і свободами, у тому числі правом приватної власності («суб'єкт-власник»), і має право вибору форм і видів трудової діяльності, зокрема підприємницької; вільна ідеологічно і політично, тобто має можливість бути членом політичної партії чи об'єднання, опозиційного щодо існуючої державної влади; має право брати чи не брати участь у виборі органів державної влади і місцевого самоврядування; усвідомлює свою відповідальність перед суспільством; захищена законом від прямого втручання і свавільних обмежень з боку держави» [81].

Хоча законодавство України не має чіткої регламентації поняття «інститут громадянського суспільства», проте орієнтовний перелік таких інститутів можна визначити, проаналізувавши низку нормативно-правових актів Кабінету Міністрів України та Президента України. Зокрема, до інститутів громадянського суспільства відносяться: громадські об'єднання та благодійні організації; релігійні організації; недержавні засоби масової інформації; організації роботодавців, професійні та творчі спілки; органи самоорганізації населення; саморегулюючі організації та організації, які здійснюють професійне самоврядування; інші непідприємницькі товариства і

установи, які створені та діють відповідно до законодавства України [64; 66; 72].

Існування інститутів громадянського суспільства призначене для спільних дій з метою просування або захисту власного і водночас колективного інтересу у спосіб, що забезпечує підзвітність суспільству. Інститути громадянського суспільства сприяють наданню якісних та економічно ефективних соціальних та адміністративних послуг, у тому числі, шляхом застосування інноваційних підходів до забезпечення таких послуг; участі в ухваленні рішень та забезпечення при їх ухваленні врахування інтересів різних соціальних груп і, як наслідок, більшої ефективності рішень; організації приватних та юридичних осіб для самостійного задоволення їх інтересів без додаткового фінансового чи адміністративного навантаження на державу; неполітичне (без мети здобуття політичної влади) формування та відстоювання інтересів різних груп населення в процесі комунікації з органами представницької влади;

1.2. Феномен участі інститутів громадянського суспільства та представницьких органів влади у науковому дискурсі

Становлення України як демократичної, соціальної та правової держави передбачає відкритість та прозорість публічної влади, рівноправне партнерство, взаємодію та участь громадськості у формуванні та реалізації як державної, так і місцевих політик. Участь інститутів громадянського суспільства в цьому процесі, налагодження їх взаємодії з органами представницької влади є необхідною умовою ефективною та прозорою діяльності зазначених органів. Світова практика засвідчує, що лише за постійної взаємодії представницької влади з громадськістю може здійснюватися якісне виконання усіх її функцій.

Базовими засадами участі інститутів громадянського суспільства та

представницьких органів влади мають стати налагодження партнерських відносин та їх взаємодія, гарантування захисту прав і свобод людини та громадянина, забезпечення економічного зростання та суспільного розвитку. Останнє можливе лише за умови функціонування дієвого механізму підвищення участі інститутів громадянського суспільства у забезпеченні надання адміністративних послуг представницькою владою.

Розвиток парламентаризму в Україні виводить назовні питання вироблення ефективних механізмів участі та взаємодії інститутів громадянського суспільства та представницької влади при наданні адміністративних послуг. Ці питання зумовлені необхідністю забезпечення прозорості діяльності представницьких органів влади, підвищення результативності їх діяльності, формування нової управлінської культури, орієнтованості на інтереси громади. З огляду на вказане, питання обґрунтування теоретичних аспектів участі та взаємодії громадянського суспільства та представницької влади при наданні адміністративних послуг в умовах сьогодення набуває все більшої актуальності. З цих підстав, вважаємо, що поняття «взаємодія» як сутнісноутворюючого чинника участі інститутів громадянського суспільства та представницької влади при наданні адміністративних послуг потребує детального дослідження.

Поняття «взаємодія» доволі тривалий час є предметом розгляду в багатьох науках, таких як філософія, соціологія, психологія.

Із філософської точки зору категорія «взаємодія» є однією із основних форм взаємозв'язку між явищами. Сутність взаємодії полягає у зворотному впливі одного явища чи предмета на іншого. Тому це поняття означає відтворення процесів взаємовпливу об'єктів один на одного, породження одним об'єктом іншого та їх взаємну обумовленість. Взаємодія є видом «безпосереднього чи опосередкованого, зовнішнього або внутрішнього відношення, зв'язку» [30].

Виявлення та пізнання властивостей об'єкту може бути здійснено лише шляхом забезпечення взаємодії з іншими об'єктами. Тобто філософське

трактування взаємодії насамперед орієнтує на те, що взаємодія являється своєрідним інтегруючим фактором, з використанням якого відбувається об'єднання частин у певну цілісність, структурна організація системи.

У соціології категорія «взаємодія» слугує для позначення такої форми спілкування індивідів, соціальних спільнот та угруповань, при якій «систематично здійснюється їх вплив один на одного, реалізується соціальна дія кожного з партнерів, досягається пристосування дій одного до дій іншого, спільність у розумінні ситуації, сенсу дій і певний ступінь солідарності та злагоди між ними» [30]. За твердженням С. Кожушка, взаємодією охоплюються всі види людської діяльності і соціальних процесів, проявляються в організації людьми спільних дій, спрямованих на досягнення спільної мети й реалізацію спільної діяльності [32]. Взаємодія позначає взаємозв'язок соціальних явищ не лише на рівні суспільства у цілому, а й на рівні функціонування його окремих соціальних груп та індивідів.

Із точки зору психології, дефініція «взаємодія» позначає процеси не лише безпосереднього, а й опосередкованого впливу індивідів один на одного, що породжує їх взаємний зв'язок і обумовленість. Основну особливість взаємодії становить вказана причинна обумовленість, за якої кожна із взаємодіючих сторін виступає одночасно і причиною іншої, і наслідком зворотного впливу протилежної сторони, у зв'язку з чим задається розвиток об'єктів та їх структур. Виявлене під час взаємодії протиріччя виступає джерелом саморуху і саморозвитку процесів та явищ. Тож в психології для позначення терміну «взаємодія» має значення не лише вплив індивідів один на одного, а й безпосередня організація їх спільних дій у групі, у зв'язку з чим досягається реалізація загальної для членів групи діяльності.

В юридичній науці поняття «взаємодія» не містить чіткого визначення, а тлумачиться у контексті розуміння конкретних видів та типів суспільних правовідносин. Взаємодія розглядається як одна із найбільш важливих та розвинених форм відносин між суб'єктами соціального середовища, основоположними ознаками якої є «демократичний характер зв'язків,

наявність певної вигоди для всіх суб'єктів взаємодії, взаємна узгодженість у діях суб'єктів соціальної системи для досягнення окресленої цілі» [91, с. 118], як взаємозв'язок, за допомоги якого справляється взаємний вплив суб'єктів один на одного та на відповідну сферу діяльності [89, с. 37].

Поняття «взаємодія» розглядається як публічно-правове явище, що насамперед властиве управлінським процесам у державі. Науковці-правники, розглядаючи це поняття як управлінську категорію, визначають взаємодію як управлінський процес, що зводиться до діяльності суб'єктів, які здійснюють задля спільної мети взаємовплив один на одного та на об'єкт засобами й методами, що притаманні кожному учаснику [48, с. 42].

Юридичне тлумачення поняття «взаємодія» пов'язується із трактуванням останньої як взаємного зв'язку та взаємної підтримки будь-яких сторін при розв'язанні спільних завдань, що врегульовані правовими нормами, що здійснюється обома сторонами взаємодії [12, с. 135].

З цих міркувань Н. Гаєва виділяє ознаки, що притаманні категорії «взаємодія»: взаємна повага сторін; взаємоузгодження інтересів; взаємообумовленість процесів впливу сторін одна на одну; об'єднання зусиль сторін для спільного вирішення питань, т.зв. організація спільних дій; взаємоконтроль [12, с. 138].

Категорія «взаємодія» з правової позиції розуміється як «складовий процес впливу врегульованих нормами законодавства суспільно-правових відносин між певною кількістю їх учасників, який має чітку мету та завдання в окреслений період, способи та методи їх досягнення, що виражаються через зміст наявних повноважень та компетенцій учасників відповідних суспільно-правових відносин» [7, с. 107].

Враховуючи вказані трактування, поняттю «взаємодія», як правовій категорії, притаманні такі ознаки: взаємодія є елементом суспільно-правових відносин, який виражається в можливості впливу один на одного учасниками цих відносин; під впливом взаємодії необхідно вважати процес координації між учасниками відповідних суспільно-правових відносин.

Таким чином, як юридична категорія, поняття «взаємодія» співвідноситься із поняттями «відносини», «зв'язок», «причинно-наслідкова залежність». Всі ці поняття виражають різні форми й ступені взаємозв'язків між конкретними об'єктами. Найбільш загальним серед цих понять є поняття «відносини», яким вважається будь-яка спільна визначеність декількох об'єктів (учасників відносин). Поняття «зв'язок» позначає вид відносин, за яких зміна одного із взаємопов'язаних явищ призводить до зміни іншого. Взаємодія є особливим видом взаємозв'язку, що є характерним для існування більш глибоких відносин. Вона реалізує свою специфічну природу шляхом взаємовідносин з іншими, і за рамками взаємодії не здатна існувати як відповідне явище. Головною рисою взаємодії є спільні зміни явищ, які не співвідносяться між собою пасивно, а впливають одне на одне. Поняття «причино-наслідкова залежність» припускає породження одного явища іншим, виражаючи односторонність впливу, є доповненням до поняття взаємодії.

Як управлінська категорія, «взаємодія» розглядається як форма зв'язку елементів системи, за допомогою якої вони створюють умови для ефективного функціонування всієї системи в цілому, при цьому взаємодоповнюючи один одного [86]. І.В. Письменний під управлінською взаємодією розуміє «участь у спільній діяльності суб'єктів управління в процесі досягнення суспільно необхідних цілей» [21, с. 82]. При цьому, автор відносить взаємодію до соціальних явищ і вважає, що управлінська взаємодія тісно пов'язана із соціальною взаємодією, але остання є більш широким видом соціальних зв'язків. У процесі соціальної взаємодії, на його думку, відбувається взаємовплив та взаємообумовленість окремих соціальних явищ, внаслідок яких вони змінюються, взаємодоповнюють один одного та створюють єдину цілісну соціальну систему. Відтак, головним призначенням управлінської взаємодії є об'єднання зусиль суб'єктів управління з метою задоволення соціальних потреб, зумовлених суспільно необхідними цілями.

Також науковець зазначає, що «в системах управління завжди

складаються нерозривні взаємини між двома компонентами – суб'єкт-об'єктні відносини як по горизонталі між паралельними структурами, так і по вертикалі (в ієрархічних структурах)» [22, с. 99]. При цьому він стверджує, що управлінські взаємини (управлінська взаємодія) включають основні та неосновні (допоміжні) типи управлінських взаємин. Основні управлінські взаємини передбачають існування таких взаємин, які реалізуються шляхом безпосереднього впливу на певний об'єкт у процесі використання владних повноважень та ґрунтуються на прямому підпорядкуванні суб'єктові управління керованих ним об'єктів. Такі взаємини посідають основне місце у системі соціального управління. До неосновних (допоміжних) управлінських взаємин відносяться взаємини, що виникають між непідлеглими сторонами управлінського процесу і виключають застосування владних повноважень.

Поняття «взаємодія» тісно пов'язана із поняттями «співпраця», «співробітництво», під якими розуміється спільна діяльність, спільна праця для досягнення мети, та «участь», що слугує для позначення спільного виконання з кимось якоїсь роботи, якоїсь справи, здійснення спільної дії чи діяльності.

Підсумовуючи, варто зазначити, що взаємодія громадянського суспільства та представницьких органів влади при наданні адміністративних послуг полягає, насамперед, у спільних діях, спільній діяльності громадянського суспільства та представницьких органів влади, спрямованій з однієї сторони на забезпечення успішної реалізації функцій представницької влади з надання адміністративних послуг, а з іншої – на дотримання прав й інтересів громадськості щодо отримання якісних адміністративних послуг як споживачів таких послуг.

1.3. Форми участі інститутів громадянського суспільства та представницьких органів влади

Подальша розбудова України як демократичної та соціально-правової держави залежить від тісної взаємодії представницької влади з інститутами громадянського суспільства. Як свідчить світовий досвід, суспільний прогрес, економічне зростання та демократичний розвиток будь-якої країни неможливо реалізувати без активної участі з боку громадянського суспільства. невід'ємною частиною всіх демократичних країн світу являється розвинене громадянське суспільство.

Участь та взаємодія інститутів громадянського суспільства та представницької влади при наданні адміністративних послуг має на меті досягнення декількох головних цілей. Насамперед важливою метою учасників взаємодії представницької влади та інститутів громадянського суспільства є постійне взаємоузгодження інтересів, підтримка стану соціально-політичної стабільності, а також забезпечення «нової якості» людського життя, створення безпечних і екологічно здорових умов для життя і праці, надання якісних адміністративних послуг.

Взаємодія інститутів громадянського суспільства та представницької влади при наданні адміністративних послуг може набувати різних форм залежно від обсягу повноважень суб'єктів взаємодії, а також цілей і характеру адміністративних послуг.

На думку окремих науковців, взаємодія інститутів громадянського суспільства та представницької влади може відбуватися у таких правових формах:

1) участь інститутів громадянського суспільства у нормотворчій діяльності держави, що зводиться до розробки та обговорення проектів нормативно-правових актів;

2) участь інститутів громадянського суспільства у правозастосовній діяльності держави, що реалізується через повне або часткове передання повноважень державних органів, громадський контроль;

3) участь інститутів громадянського суспільства у правоохоронній діяльності держави, що зводиться до реалізації права на складання протоколів

про адміністративні правопорушення, участі у діяльності органів внутрішніх справ щодо забезпечення охорони громадського порядку, здійснення спільних заходів щодо припинення адміністративних правопорушень і злочинів, та охорони державного кордону [42].

До розповсюджених форм участі інститутів громадянського суспільства в процесі прийняття рішень органами представницької влади відносяться: місцеві ініціативи, збори громадян, залучення до процедури прийняття рішень громадськості, органів самоорганізації населення, інших спеціально створених дорадчих органів громадського контролю.

У демократичних західноєвропейських країнах найбільш поширеними є такі форми співпраці громадськості та представницької влади як «інформування громадськості, консультації з громадськістю, громадські дорадчі комітети, круглі столи, опитування громадської думки, фокус-групи, соціальний моніторинг, громадські слухання, громадська просвіта, організація громади, створення громадських коаліцій тощо» [10, с.7].

Вивчення громадської думки, згідно із поглядами Ю. Сурміна, є опосередкованою формою консультацій представницьких органів влади з громадськістю щодо формування та реалізації державної політики. При цьому науковець наводить такі способи вивчення громадської думки як «проведення соціологічних опитувань та спостережень (опитування, анкетування, контент-аналіз інформаційних матеріалів, фокус-групи); запровадження спеціальних рубрик у друкованих та електронних засобах масової інформації; проведення експрес-аналізу коментарів, відгуків, інтерв'ю, інших матеріалів у пресі, на радіо, телебаченні для визначення позицій різних соціальних груп; опрацювання та узагальнення висловлених у зверненнях громадян зауважень і пропозицій; проведення аналізу цільової інформації, що надходить до спеціальних скриньок» [21, С. 82–83].

В країнах із багатолітнім досвідом взаємодії органів влади з громадськістю, технології співпраці зазнали подальшого розвитку. На їх основі сформувалися нові форми та засоби залучення громадськості до

спільного з представницькими органами влади вирішення реальних проблем, а саме: омбудсмени та центри громадської активності, волонтерство, спільне створення та надання послуг, інституціоналізація ролі громадськості в процесі прийняття рішень, структури для захисту інтересів громадян [10, с.38].

На сьогодні перспективними напрямками для плідної та ефективної взаємодії інститутів громадянського суспільства та представницьких органів влади можуть бути такі: взаємодія при формуванні стратегій розвитку; формування та розширення мережі комітетів громадської територіальної самоорганізації; створення громадських рад чи інших структур дорадчого або експертного характеру; систематичний обмін інформацією тощо. В умовах розвитку цифрових технологій та діджиталізації актуальними напрямками розвитку взаємодії інститутів громадянського суспільства та представницької влади є сучасні форми електронної комунікації: електронні петиції, обговорення нормативно-правових актів, електронні опитування громадської думки, тощо.

Особливе значення має злагоджена робота представницьких органів влади й інститутів громадянського суспільства в реалізації потенціалу міжсекторальної взаємодії у формуванні стратегій місцевого розвитку (напрямок «влада – громадськість»). Вказана форма сприяє залученню громадян до осмислення реального становища, пошуку і втілення в життя таких форм організованої громадянської ініціативи, які свідчать про зацікавленість і відповідальну участь людей [83, с. 19].

Л. Муркович виділяє певні особливості реалізації взаємозв'язку на рівні «орган місцевого самоврядування – територіальна громада». Зокрема, дослідниця вважає, що взаємодія представницьких органів влади та інститутів громадянського суспільства розкривається через співробітництво між ними, що здійснюється з метою координації своєї діяльності та ефективнішої реалізації своїх прав та інтересів, взаємного вирішення різних проблем та питань. При цьому вона наводить такі види взаємодії:

- 1) за мотивацією: обов'язкова (передбачена законодавством) і

добровільна (за бажанням сторін);

2) за періодичністю: регулярна (зокрема, робота постійних комісій за участю громадськості) та епізодична (утворення тимчасових дорадчих органів);

3) за ступенем взаємодії: висока (щоденна співпраця з представниками громади в процесі вирішення нагальних питань) або низька (періодичне опитування населення);

4) за формою: місцевий референдум, громадські слухання, місцеві ініціативи тощо [46, с. 3].

Вибір тих чи інших форм взаємодії диктується умовами діяльності суб'єктів взаємодії, а також визначеними перед представницькими органами влади завданнями. Взаємодія, як діяльність, в якій участь беруть два й більше суб'єктів, має охоплювати саме ту кількість учасників, які причетні до відповідної сфери й здатні забезпечити її стабільну й ефективну роботу. У взаєминах представницьких органів влади та інститутів громадянського суспільства особливістю є те, що суб'єкти визначаються не органом влади згідно з наданими законом повноваженнями, а однією зі сторін залежно від обраної форми взаємодії.

Ж. Завальна розділяє форми взаємодії на організаційні та правові. Дослідниця відносить до організаційних форм проведення різноманітних спільних заходів, зустрічей, «круглих столів», засідань та ін; до правових форм – договірні відносини, оскільки прийняття важливих для обох сторін рішень має здійснюватися шляхом спільного волевиявлення [27, с. 23–24]. Тобто взаємодія може встановлюватися не лише за допомогою погоджувальних дій, а й через підписання спільного документа.

І. Василенко серед форм взаємодії в процесі прийняття рішень виокремлює спільне обговорення, виявлення спільності в процесі мислення в результаті такого обговорення. Ці форми, в свою чергу, є етапом збирання інформації, що ґрунтується на матеріалах, отриманих у результаті комунікації з громадськістю: на статистичних матеріалах, результатах інтерв'ю,

анкетування, нарад, спостереженнях, допомозі соціальних проєктних груп [8, с. 103].

Досліджуючи можливість участі громадськості в публічному управлінні, Ю. Куценко наголошує на необхідності більш активного застосування таких форм, як: інформування громадськості (оприлюднення звітів про роботу представницьких органів влади), що має односторонній характер і здійснюється через засоби масової інформації; підтримання двосторонніх зв'язків (проведення семінарів, засідань, навчання).

При цьому дослідник наголошує, що «зв'язки з громадськістю є планомірними зусиллями, які спрямовані на те, щоб впливати на громадську думку з метою пропаганди будь-якої інформації, та засновані на взаємовигідному двосторонньому зв'язку. Реалізація такої взаємодії відбувається шляхом повідомлень у пресі, проведення прес-конференцій, оприлюднення офіційних заяв, проведення вибіркового опитувань, аналізу листів і звернень громадян, здійснення контент-аналізу постійної оцінки поточної громадської думки» [38, с. 70]. Участь інститутів громадянського суспільства у діяльності представницьких органів влади є систематичним процесом, спрямованим на зацікавлення й залучення різноманітних категорій населення до процесу розробки пропозицій у формі проведення громадських слухань, реалізації місцевих ініціатив, розгляду рекомендацій дорадчих комітетів.

Українська дослідниця В. Телицька звертає увагу на необхідність виокремлення таких форм взаємодії як «договори, угоди, участь у спільних комісіях, комітетах, координаційних радах, колегіях, слуханнях, обговореннях, розмежовує взаємодію за часом її здійснення на постійну, тимчасову та разову» [85, с. 7].

Водночас вона пропонує розрізняти такі форми взаємодії:

- інституційна (створення спільних органів: координаційних, консультативних, дорадчих, тощо);
- правова (прийняття спільних актів, участь у розробці нормативно-

правових актів);

– організаційна (проведення спільних заходів, таких як засідань, семінарів, круглих столів, звітування перед громадськістю, перевірок тощо), участь представників громадянського суспільства у роботі представницьких органів влади);

– інформаційна (обмін інформацією, зокрема листування, переговори, оприлюднення актів, використання засобів масової інформації, тощо);

– матеріально-фінансова (фінансування спільних проєктів представницьких органів влади та інститутів громадянського суспільства [85, с. 8].

Л.А.Мельник наводить такі форми взаємодії держави (отже і представницьких органів влади) і громадянського суспільства:

«а) взаємна цілеспрямована дія держави на громадянське суспільство і громадянського суспільства на державу, при певних межах втручання в цілях ефективного і якісного виконання ними їх завдань і функцій;

б) взаємодопомога держави і громадянського суспільства в правовій формі і за наявності справжнього правосуддя;

в) взаємний контроль держави і громадянського суспільства, зокрема силами правозахисних організацій, інституту Уповноваженого з прав людини тощо;

г) участь громадянського суспільства в здійсненні державної влади шляхом впливу на неї через виборчу систему, засоби масової інформації, а також здійснення влади через органи місцевого самоврядування;

д) взаємна відповідальність громадянського суспільства і держави;

ж) співпраця громадянського суспільства і держави по адаптації до реальних умов різних форм власності, включаючи приватну власність на землю;

з) співпраця інститутів громадянського суспільства і державної влади у вирішенні внутрідержавних соціальних і культурних проблем: охорона навколишнього природного середовища, розвиток науки, охорона здоров'я,

освіта, культура, тощо;

– і) взаємодія громадянського суспільства і держави з міждержавною системою при вирішенні проблем глобального характеру» [43, с. 8].

На сьогодні незаперечним є той факт, що розвиток інститутів громадянського суспільства є неодмінною умовою та провідною тенденцією в розвитку країн-лідерів. Ступінь розвитку інститутів громадянського суспільства – «нова найважливіша закономірність розвитку глобальних процесів: роль інститутів громадянського суспільства стає не просто важливим, але і вирішальним чинником політичного, економічного і науково-технічного розвитку країни» [44]. Участь інститутів громадянського суспільства в управлінні державними справами позитивно позначається на економічній ефективності та на підвищенні ефективності управління суспільством.

Висновки до розділу 1

Виявлено, що в процесі становлення України як демократичної та соціально-правової держави необхідним є забезпечення відкритості та прозорості представницьких органів влади, рівноправного партнерства, взаємодії та участі інститутів громадянського суспільства у формуванні та реалізації як державної, так і місцевих політик, у зв'язку з чим збільшується роль інститутів громадянського суспільства в цьому процесі, а налагодження їх взаємодії з представницькими органами влади стає необхідною умовою ефективною та прозорою діяльності зазначених органів.

Досліджено наукові підходи до поняття «взаємодія», що дало підстави стверджувати, що взаємодія інститутів громадянського суспільства та представницьких органів влади при наданні адміністративних послуг полягає, насамперед, у спільних діях, спільній діяльності громадянського суспільства та представницьких органів влади, спрямованій з однієї сторони на

забезпечення успішної реалізації функцій представницької влади з надання адміністративних послуг, а з іншої – на дотримання прав й інтересів громадськості щодо отримання якісних адміністративних послуг як споживачів таких послуг.

Розглянуто форми взаємодії інститутів громадянського суспільства та представницьких органів влади при наданні адміністративних послуг, серед яких виділяються інституційні, правові, організаційні, інформаційні, матеріально-фінансові.

РОЗДІЛ 2

ОСОБЛИВОСТІ УЧАСТІ ІНСТИТУТІВ ГРОМАДЯНСЬКОГО СУСПІЛЬСТВА ЩОДО ПІДВИЩЕННЯ ЯКОСТІ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ ПРЕДСТАВНИЦЬКИМИ ОРГАНАМИ ВЛАДИ

2.1. Формування системи надання адміністративних послуг

Підвищення якості надання адміністративних послуг та удосконалення системи надання адміністративних послуг має стати позитивним зрушенням у напрямку зростання довіри до органів влади, організації ефективної співпраці й продуктивної взаємодії інститутів громадянського суспільства з представницькими органами влади в процесі надання адміністративних послуг.

Адміністративні послуги являються однією з найбільш чутливих сфер у взаємовідносинах «громадськість – влада».

Сфера надання адміністративних послуг охоплює доволі широке коло суспільних відносин. Їх потреба виникає при видачі різноманітних ліцензій, дозволів, сертифікатів, свідоцтв, посвідчень особи, необхідності включення до державних реєстрів та ін. Адміністративними є послуги з реєстрації місця проживання, реєстрації актів цивільного стану (народження, шлюбу тощо), реєстрації прав власності на нерухоме майно чи транспортних засобів, отримання паспорту громадянина (у т.ч. для виїзду за кордон), отримання посвідчення водія, реєстрації юридичних осіб та підприємницької діяльності фізичних осіб, реєстрації громадських формувань, призначення різних соціальних допомог, субсидій, пенсій, отримання дозволів у сфері будівельних та земельних відносин, тощо.

У Законі України «Про адміністративні послуги», яким регулюються правові засади реалізації прав, свобод і законних інтересів фізичних та

юридичних осіб у сфері надання адміністративних послуг, не міститься вичерпного переліку сфер та видів надання адміністративних послуг. В статті 2 Закону лише зазначається, що він поширюється на суспільні відносини, пов'язані з наданням адміністративних послуг, Натомість цей нормативно-правовий акт містить великий перелік сфер, на які він не поширюється: «здійснення державного нагляду (контролю), у тому числі державного контролю за дотриманням законодавства про харчові продукти, корми, побічні продукти тваринного походження, здоров'я та життєдіяльності тварин; метрологічного контролю і нагляду; акредитації органів з оцінки відповідності; дізнання, досудового слідства; оперативно-розшукової діяльності; судочинства, виконавчого провадження; нотаріальних дій; виконання покарань; доступу до публічної інформації; застосування законодавства про захист економічної конкуренції; здійснення державного регулювання ринків фінансових послуг; провадження діяльності, пов'язаної з державною таємницею; набуття прав на конкурсних засадах; набуття прав стосовно об'єктів, обмежених у цивільному обігу; здійснення державного регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг тощо» [59].

У науковому колі під поняттям «послуга» передається «дія, вчинок, що приносить користь іншому, вид діяльності, робіт, особливий вид продукції, результат взаємодії виконавця зі споживачем, об'єкт продажу у вигляді дій, вигоди або задоволень, будь-який захід або вигода, форма прояву повноважень» [50].

Поняття «адміністративна послуга» певний період часу ототожнювалося із поняттям «управлінська послуга», проте згодом позиція науковців змістилася в сторону розгляду адміністративної послуги як складової державних та муніципальних послуг.

Правова природа адміністративних послуг була предметом досліджень багатьох учених-правників. Зокрема, І.Коліушко до сфери публічних послуг відніс усі послуги, що надаються органами держави та місцевого самоврядування. За суб'єктом, який надає публічні послуги, науковець

виокремив «державні (надавачами виступають органи виконавчої влади й державні підприємства, установи й організації) та муніципальні (надавачами є органи місцевого самоврядування і комунальні підприємства, установи, організації) послуги» [33, с. 28]. В ранніх своїх дослідженнях науковець вживає термін «управлінські послуги», проте згодом він змінює свою позицію та використовує термін «адміністративні послуги», що більш вдало відповідає змісту цієї категорії через вказівку на суб'єкта, який надає такі послуги (адміністративні органи), а також характер владно-публічної (адміністративної) природи їх діяльності. Таким чином, під «адміністративними послугами» науковцем розуміється «передбачена законом розпорядча діяльність уповноважених органів (органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування), що здійснюється за ініціативи фізичних та юридичних осіб і спрямована на реалізацію їх прав, свобод та законних інтересів» [33, с. 117].

К. Ніколаєнко до управлінських (адміністративних) послуг відносить «передбачену законом діяльність адміністративних органів (органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування), пов'язану з реалізацією їх владних повноважень, яка здійснюється за ініціативи фізичних та юридичних осіб і спрямована на реалізацію їх прав, свобод і законних інтересів, а саме: видачу дозволів, акредитацію, атестацію, сертифікацію, реєстрацію з веденням реєстрів, легалізацію суб'єктів, легалізацію актів, нострифікацію, верифікацію, соціальні управлінські послуги» [49, с. 247]. Враховуючи, що управлінські послуги є не лише юридично оформленими діями, а й рішенням уповноважених суб'єктів (органів публічної адміністрації), науковець вважає, що більш коректним є вживання терміну «адміністративні послуги».

О. Негрич в якості адміністративної послуги пропонує розглядати «законодавчо закріплені форми взаємодії органів державної влади та громадянського суспільства, які спрямовані на реалізацію прав та задоволення потреб громадян, результатом яких є реалізація інформаційних,

консультаційних, реєстраційних та інших функцій адміністративного характеру, що здійснюються у заявному порядку та у відповідності зі встановленими регламентами» [48, с. 34].

Закон України «Про адміністративні послуги» під адміністративними послугами трактує «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» [59].

Таким чином, адміністративною послугою вважається вчинення суб'єктом владних повноважень (органом державної влади чи органом місцевого самоврядування, а також їх посадовими особами) дій, з використанням яких суб'єкту звернення забезпечується юридичне оформлення надання відповідних повноважень, які, в свою чергу, спрямовані на набуття, зміну чи припинення прав і обов'язків з метою задоволення потреб матеріального, морального чи особистого спрямування [14, с. 79].

На переконання М. Зварича, розкриття поняття «адміністративні послуги» потребує виділення ознак, які ці послуги характеризують [29, с. 16].

В. Телицькою виділяються загальні (що характерні всім адміністративним послугам) та особливі ознаки (притаманні лише окремим видам адміністративних послуг).

Серед загальних ознак адміністративних послуг дослідниця наводить «наявність публічного (суспільного) інтересу; обов'язок публічної влади забезпечити надання адміністративної послуги, тобто створити умови для реалізації суб'єктивних прав конкретної особи; гарантування державою надання адміністративної послуги; достатність бюджетного фінансування процесу надання адміністративних послуг; підстава надання адміністративної послуги – закон (передбачає право на одержання особою конкретної адміністративної послуги та відповідне повноваження адміністративного органу) та ініціатива конкретної особи; привід для здійснення юридичних дій – звернення зацікавленої особи; уповноважений суб'єкт (адміністративний

орган) – особа, наділена владними повноваженнями відповідно до закону; відповідальність посадових і службових осіб за невиконання, неналежне виконання обов'язку з надання адміністративних послуг; суб'єкт звернення (суб'єкт одержання адміністративної послуги) – конкретний адресат; наявність взаємних прав і обов'язків уповноваженого суб'єкта і суб'єкта звернення; наявність спеціального правового регулювання порядку надання адміністративних послуг; результат адміністративної послуги – адміністративний акт» [51, С. 12–13].

Серед особливих ознак адміністративних послуг авторка наводить такі: «мета – реалізація права, виконання обов'язку; сфера застосування послуги (наприклад: соціальна, підприємницька); форма звернення – заява, повідомлення; суб'єкт надання адміністративної послуги (діяч) – орган виконавчої влади, орган місцевого самоврядування; суб'єкт одержання адміністративної послуги (адресат) – фізична особа, юридична особа; вартість надання адміністративної послуги – платні послуги, безоплатні послуги; джерело фінансування – державний бюджет, місцевий бюджет; зміст послуги – реєстрація, дозвіл, ліцензія, патент, паспорт, посвідчення» [49, с. 272].

В. Авер'янов, аналізуючи діяльність органів публічної влади з надання адміністративних послуг в якості «людиноцентристської» ідеології (служіння держави інтересам людини), серед особливих ознак адміністративних послуг наводить наступні:

- «адміністративні послуги надаються виключно суб'єктами владних повноважень – органами державної влади, уповноваженими на те державними підприємствами, установами, організаціями, органами місцевого самоврядування – в межах завдань і функцій, визначених законом;

- надання адміністративних послуг пов'язане із забезпеченням створення умов для реалізації фізичними чи юридичними особами прав, свобод і законних інтересів шляхом вирішення відповідних процедурних питань;

- надання адміністративних послуг презюмується (вбачається) за

рахунок коштів державного чи місцевого бюджетів, тобто має бути безоплатним;

– компетенція суб'єктів владних повноважень щодо надання певного виду послуг визначається законодавством і відповідно до затверджених стандартів» [1, с. 4].

Нормами Закону України «Про адміністративні послуги» серед ознак адміністративних послуг визначають такі:

– «підставою надання адміністративної послуги є волевиявлення фізичної чи юридичної особи (шляхом подання відповідної заяви);

– суб'єктом надання адміністративної послуги виступає суб'єкт, наділений владними повноваженнями (орган виконавчої влади, інший державний орган, орган місцевого самоврядування, їх посадові особи, державний реєстратор, суб'єкт державної реєстрації, уповноважені відповідно до закону надавати адміністративні послуги);

– в результаті надання адміністративної послуги відбувається набуття, зміна чи припинення прав та/або обов'язків особи, яка звертається за отриманням адміністративної послуги;

– адміністративна послуга має завжди індивідуальний характер і не може бути передана іншому суб'єкту звернення» [59].

Таким чином, адміністративна послуга завжди є виключно засобом реалізації фізичною або юридичною особою своїх прав, свобод чи законних інтересів, а підставою для надання послуги є виключно добровільне звернення (заява чи клопотання) фізичної або юридичної особи, яка прагне задовольнити власний інтерес (добровільність означає не лише можливість для особи вільно обирати, чи звертатися за послугою, а й можливість відмовитися від такого звернення).

Проведений аналіз наукового доробку дає підстави стверджувати, що адміністративною послугою завжди є публічно-владна діяльність адміністративного органу, спрямована на створення умов для реалізації прав фізичної або юридичної особи, яка забезпечується за заявою такої особи у

законодавчо закріплених формах взаємодії владних органів та інститутів громадянського суспільства, направлених на реалізацію прав та задоволення потреб громадян, в результаті чого відбувається здійснення інформаційних, консультаційних, реєстраційних та інших функцій адміністративного характеру, що вчиняються згідно із встановленими регламентами за заявним принципом.

Встановлення ознак адміністративних послуг дозволяє здійснити їх розподіл залежно від певних критеріїв. Зокрема, І. Коліушко та В. Тимощук наводять таку класифікацію адміністративних послуг: 1) за рівнем установаження повноважень щодо надання адміністративних послугі видом правового регулювання процедури їх надання; 2) за критерієм платності; 3) за змістом; 4) за галузями законодавства. Зокрема, до видів адміністративних послуг науковці відносять:

– «за рівнем установаження повноважень щодо надання адміністративних послуг і видом правового регулювання процедури їх надання: з централізованим регулюванням (закони, акти Президента, Кабінету Міністрів та центральних органів виконавчої влади); з локальним регулюванням (акти органів місцевого самоврядування, місцевих органів виконавчої влади); зі «змішаним» регулюванням (коли має місце одночасно централізоване й локальне регулювання);

– за критерієм платності: платні та безоплатні послуги;

– за змістом: реєстрація; надання дозволу (ліцензії); сертифікація; атестація; верифікація; нострифікація; легалізація; встановлення статусу, т.п.;

– за галузями законодавства: підприємницькі (господарські), соціальні, земельні, будівельно-комунальні, житлові та інші види адміністративних послуг» [33, с. 34; 87, с. 49].

І. Коліушко групує адміністративні послуги за їх предметом, а саме:

– «видача дозволів (на здійснення окремих видів підприємницької діяльності, розміщення реклами, проведення мітингів чи демонстрацій, придбання, зберігання, носіння і перевезення зброї), у т.ч. акредитація,

атестація, сертифікація (зокрема, акредитація вищих навчальних закладів, закладів охорони здоров'я; атестація підприємств, робочих місць; сертифікація товарів, робіт і послуг);

– реєстрація з одночасним веденням реєстрів (наприклад, реєстрація актів цивільного стану, реєстрація юридичної особи чи підприємницької діяльності фізичної особи, реєстрація автотранспортних засобів);

– легалізація актів (легалізація документів в консульських установах), нострифікація (визнання дипломів, виданих в інших країнах) та верифікація (установлення достовірності сертифікатів про походження товарів з України);

– соціальні адміністративні послуги – щодо встановлення певного статусу чи прав особи (наприклад, призначення пенсій, субсидій)» [33, с. 107].

Окремі науковці доповнюють цей перелік такими класифікаційними ознаками як: 1) за джерелами фінансування надання послуг (за рахунок державного бюджету, місцевого бюджету, фінансів підприємств, установ або організацій); 2) за категоріями одержувачів (послуги для фізичних чи юридичних осіб) [36].

О. Стрельченко виділяє такі класифікаційні ознаки видів адміністративних послуг: «видача дозволів, ліцензій та інших документів дозвільного характеру, сертифікатів, свідоцтв, атестатів, посвідчень; реєстрація (фактів, суб'єктів, прав, об'єктів, зокрема легалізація суб'єктів і актів (документів), нострифікація, верифікація); підтвердження певного юридичного статусу або факту» [84, с. 174–175].

В. Бабаєв, досліджуючи питання забезпечення надання адміністративних послуг представницькими органами влади на місцевому рівні, наводить такі найважливіші їх групи: «видача дозволів (наприклад, щодо видів підприємницької діяльності); послуги, пов'язані з управлінням об'єктів комунальної власності (наприклад, надання в оренду комунального майна); послуги, пов'язані з комунальним землекористуванням і використанням земельних природних ресурсів (наприклад, надання дозволів на розроблення проєктів відведення земельних ділянок); послуги, пов'язані з питанням

планування і забудови територій (наприклад, надання дозволів на розміщення об'єктів, на проєктування та будівництво); комунальні послуги (каналізація, електро-, газо- й водопостачання, освітлення населених пунктів), а також житлове будівництво; послуги, пов'язані з благоустроєм парків і скверів; послуги, пов'язані з утриманням кладовищ, а також наданням ритуальних послуг; послуги, пов'язані з роботою дошкільних установ, закладів початкової та середньої освіти; послуги, пов'язані з наданням медичної допомоги комунальними закладами охорони здоров'я; послуги, пов'язані з роботою комунальних закладів культури, фізкультури, спорту і туризму; послуги, пов'язані з питанням охорони довкілля, громадського порядку, пожежної безпеки та прав споживачів; реєстрація з веденням реєстрів (наприклад, реєстрація речових прав на нерухоме майно, реєстрація юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань тощо)» [3, С. 135–136].

Ще одним критерієм, що наводиться науковцями для класифікації адміністративних послуг, виступає їх природа. Зокрема, за природою адміністративних послуг виділяють послуги: «обов'язкового характеру» (тобто на законодавчому рівні визначена обов'язковість їх отримання, а також які повинні бути безкоштовними, залежно від їх природи, оскільки за їх отримання громадяни вже сплатили податками і зборами); «факультативного характеру» (вони належать до сфери додаткових суспільно-корисних послуг, є необов'язковими для отримання, а тому можуть мати платний характер) [45].

В.Телицька пропонує класифікувати адміністративні послуги так: «за суб'єктом здійснення (надаються органами виконавчої влади та органами місцевого самоврядування); за видом бюджету (за рахунок коштів як державного чи місцевого бюджету); за результатами здійснення владних повноважень уповноваженим суб'єктом (шляхом прийняття індивідуального адміністративного акта); за змістом діяльності (видача дозволів, ліцензій, сертифікатів, посвідчень, проведення реєстрацій); за суб'єктом ініціативи (за зверненням фізичної або юридичної особи); за функцією держави (забезпечувальна, спрямована на реалізацію прав, свобод і законних інтересів,

виконання особою визначених законом обов'язків)» [85, с. 14].

Таким чином, аналіз наукового доробку у сфері адміністративних послуг дозволяє засвідчити, що означена сфера є цариною для розвитку взаємодії між інститутами громадянського суспільства і представницьких органів влади у напрямку забезпечення підвищення якості їх надання.

Адміністративні послуги є важливим засобом регулювання відносин між інститутами громадянського суспільства і представницьких органів влади, а якість їх надання засвідчує рівень забезпеченості прав і свобод громадян у державі.

2.2. Нормативно-правове регулювання системи надання адміністративних послуг

З проголошенням України як соціальної держави, політика представницьких органів влади спрямована на створення умов, які здатні забезпечити гідне життя і вільний розвиток кожного громадянина. Роль соціальної демократичної держави насамперед полягає в тому, що саме держава перебуває на службі в суспільства, а не воно служить державі.

Орієнтація на потреби споживача адміністративних послуг («клієнта»), його запити та очікування фактично стало початком упровадження доктрини «служіння» («надання послуг») [5, с. 24].

Основою доктрини адміністративних послуг, як стверджує В. Тимощук, є «концепція служіння держави (влади) людині (суспільству)», у зв'язку з чим категорія «послуга» за своїм сутнісним навантаженням має те саме значення, що й у приватному секторі, – діяльність, спрямована на задоволення певних потреб людини, яка здійснюється за її зверненням [87, с. 9].

Тому серед стратегічних завдань сучасного державотворення України відмічається запровадження нової ідеології функціонування представницьких органів влади, особливо на рівні органів місцевого самоврядування, із

забезпечення реалізації на належному рівні прав і свобод громадян, а також надання їм якісних адміністративних послуг.

Перше згадування про державні адміністративні послуги зроблено у Законі України «Про оподаткування прибутку підприємств», в якому адміністративні послуги визначалися як «будь-які платні послуги, обов'язковість отримання яких установлюється законодавством та які надаються фізичним чи юридичним особам органами виконавчої влади, органами місцевого самоврядування та створеними ними установами і організаціями, що утримуються за кошти відповідних бюджетів» [71]. Вказана регламентація адміністративних послуг мала на меті узаконення платної діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування.

У законах України «Про ліцензування певних видів господарської діяльності» [70] та «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності» [63] були визначені правові та організаційні засади провадження дозвільної та ліцензованої діяльності, як видів адміністративних послуг, статус досвієних органів, порядок видачі документів дозвільного характеру та ліцензій тощо, Потужним імпульсом на шляху формування сучасної системи надання адміністративних послуг в Україні стало створення єдиних дозвільних центрів. Останні, в свою чергу, діяли за принципом організаційної єдності в одному приміщенні.

Із схваленням в лютому 2006 р. Кабінетом Міністрів України Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади [75], що поширювалася і на надання адміністративних послуг органами місцевого самоврядування, одним з пріоритетних завдань державної політики стало питання надання адміністративних послуг. У вказаній Концепції було вперше зафіксовано на законодавчому рівні теоретичні аспекти доктрини адміністративних послуг (а саме: поняття, критерії, принципи та суб'єктивізм у наданні адміністративних послуг).

Схвалення Концепції дало поштовх для вирішення таких важливих завдань як законодавчої (встановлення норми, що виключно на рівні закону

мають визначатися повноваження з надання адміністративних послуг, обґрунтованість плати та розмірів адміністративних послуг, застосування принципу їх неподрібнення; тощо) та практичної спрямованості [26, с.237].

У згаданому нормативно-правовому акті Кабінетом Міністрів України визначено критерії, які повинні бути складовою стандартів надання адміністративних послуг, зокрема професійності, результативності, своєчасності, доступності, відкритості інформації щодо адміністративних послуг, поваги до особи, тощо [75]. Важливе значення для розвитку сфери адміністративних послуг мало закріплення у концепції принципу децентралізації надання адміністративних послуг, тобто максимальне їх наближення до жителів адміністративно-територіальної одиниці.

Методичними рекомендаціями з розроблення стандартів адміністративних послуг, затвердженими наказом Міністерства економіки України від 12.07.2007 №219, передбачалося розроблення стандартів адміністративних послуг з метою вдосконалення діяльності та стандартизації внутрішніх процедур надання адміністративних послуг [65].

Подальше удосконалення нормативно-правового регулювання надання адміністративних послуг здійснювалось за безпосередньої участі Уряду. Зокрема:

– щодо проведення функціонального обстеження центральних і місцевих органів влади з метою виявлення дублюючих адміністративних послуг (регламентувалося розпорядженням Кабінету Міністрів України від 25.02.2009 №251-р «Про заходи щодо упорядкування надання державних платних послуг» [69]);

– щодо упорядкування питань спрямування плати за надання адміністративних послуг до спеціального фонду Державного бюджету (визначалося постановою Кабінету Міністрів України від 11.03.2009 №234 «Деякі питання платних державних послуг» [19]);

– щодо введення заборони на делегування владних повноважень суб'єктам господарювання (визначається постановою Кабінету Міністрів

України від 01.07.2009 № 724 «Деякі питання надання адміністративних послуг, видачі документів дозвільного характеру» [17]);

– щодо упорядкування відносин з надання адміністративних послуг, усунення недоліків, виявлених у ході функціонального обстеження, а також припинення надання адміністративних послуг підприємствами, установами та організаціями, що не мають статусу бюджетних установ, з 01.01.2010 (встановлювалося постановою Кабінету Міністрів України від 17.07.2009 №737 «Про заходи щодо упорядкування адміністративних послуг» [68]);

– щодо платності адміністративних послуг (передбачалося постановою Кабінету Міністрів України від 05.01.2011 № 33 «Деякі питання надання платних адміністративних послуг», згідно з якою функції з надання платних адміністративних послуг покладалися винятково на бюджетні установи, а також на підприємства, небюджетні установи та організації [18]);

– щодо формування реєстру адміністративних послуг (визначалося постановою Кабінету Міністрів України від 27.04.2009 № 532 «Про затвердження Положення про Реєстр державних та адміністративних послуг», від 05.12.2011 № 1274 «Про Реєстр адміністративних послуг», від 30.01.2013 №57 «Про затвердження Порядку ведення Реєстру адміністративних послуг» [95; 96; 97], водночас вказані акти не отримали належної реалізації і до тепер).

Важливе значення для розвитку сфери адміністративних послуг стала постанова Уряду № 737. Цією постановою затверджено Тимчасовий порядок надання адміністративних послуг, яким регламентовано процедуру надання адміністративних послуг органами виконавчої влади та в межах делегованих повноважень органами місцевого самоврядування, а також підприємствами, установами та організаціями, які відповідно до нормативно-правових актів уповноважувалися надавати адміністративні послуги. Також було надано нормативне визначення поняття «адміністративної послуги» та адміністративного акту, на підставі якого така послуга підлягала реалізації, класифіковано види адміністративних послуг, визначено основні принципи справляння плати за їх надання.

Крім того, постанова Уряду № 737 закріплювала зобов'язання суб'єктів, що надають адміністративні послуги, спрямовані на забезпечення відкритості, прозорості і доступності надання адміністративних послуг, а саме: «розміщення на стендах та офіційних веб-сайтах інформації про надання адміністративних послуг, надання роз'яснень з питань, що стосуються надання адміністративних послуг, реалізація заходів щодо функціонування «єдиного вікна» – організаційної форми надання адміністративних послуг, яка передбачає проведення усіх процедур, необхідних для надання адміністративної послуги посадовими особами суб'єкта, за умови отримання від одержувача усіх документів, потрібних для надання такої послуги, а також недопущення утворення черг, зокрема шляхом використання механізму попереднього запису, прозорості (нумерованої) черги» [68].

У 2012 році прийняття Закону України «Про адміністративні послуги» дало поштовх для законодавчої фіксації поняття «адміністративні послуги»; визначалися умови щодо інформування громадян про адміністративні послуги; визначалися вимоги щодо якості надання адміністративних послуг; визначалися основи для ведення реєстру адміністративних послуг; закріплювалися можливості отримання адміністративних послуг через Єдиний державний портал адміністративних послуг; встановлювалися обмежувальні терміни надання адміністративних послуг; закріплювалися основні вимоги щодо здійснення плати за адміністративні послуги (адміністративного збору); передбачалася необхідність створення центрів надання адміністративних послуг; передбачалася відповідальність за порушення вимог законодавства у сфері надання адміністративних послуг [59].

Закон України «Про адміністративні послуги» містив низку норм щодо прискорення реформи адміністративних послуг, зокрема:

- 1) закріплення на законодавчому рівні ідеї «служіння держави громадянам», забезпечення реалізації прав громадян, а також суб'єктів господарювання через надання адміністративних послуг;

- 2) встановлення вимоги до органів місцевого самоврядування щодо

обов'язкового утворення центрів надання адміністративних послуг, з метою забезпечення зручніших та доступніших умов спілкування громадян з владою через такі інтегровані офіси;

3) встановлення заборони вимагати від особи інформації чи будь-яких документів, якими вже володіють суб'єкти надання адміністративних послуг, або які вони мають можливість отримати самостійно (за згодою особи);

4) визначення інструмента для впорядкування внутрішніх процесів надання адміністративних послуг (зокрема, шляхом запровадження технологічних карток послуг), а також надання належної інформації для споживачів послуг (шляхом встановлення обов'язку широкого інформування громадськості та запровадження інформаційних карток адміністративних послуг);

5) застосування поняття «адміністративного збору» в якості єдиної плати за адміністративну послугу (замість державного мита, реєстраційних зборів тощо) [79, с. 7].

Також варто відмітити, що позитивним надбанням реформи адміністративних послуг стало закріплення в законі «принципу екстериторіальності при наданні адміністративних послуг», згідно з яким фізичній особі надається право на отримання адміністративної послуги незалежно від реєстрації її фактичного місця проживання.

Попри позитивні моменти від прийняття Закону України «Про адміністративні послуги», вітчизняними дослідниками виокремлюються недоліки правового регулювання сфери надання адміністративних послуг, а саме: неповне визначення кола реальних суб'єктів надання адміністративних послуг (лише через публічних службовців, що не відповідало практиці розвинених країн і могло призвести до надмірної бюрократизації та загального здорожчання вартості окремих адміністративних послуг для платників податків); відсутність чіткої верхньої межі для встановлення плати за послуги, відправною точкою розрахунку якої була не «собівартість (фактичні витрати) надання послуги», а незрозумілий критерій «соціального та економічного

значення») [88, с. 189].

У 2015 році органам місцевого самоврядування передано більше повноважень з надання адміністративних послуг, згідно із Законом від 10.12.2015 № 888-VIII, який був спрямований на забезпечення доступності та належної якості адміністративних послуг, співрозмірний розподіл повноважень між органами місцевого самоврядування та виконавчої влади, упровадження принципів субсидіарності та децентралізації, вдосконалення умов та процесів надання адміністративних послуг [61].

У 2013 році Урядом України затверджено Примірне положення про центр надання адміністративних послуг, за яким передбачалось утворення центрів надання адміністративних послуг при Київській та Севастопольській міських держадміністраціях, при райдержадміністраціях, при районних у Києві та Севастополі, при держадміністраціях, при виконавчому органі міської ради міста обласного, республіканського значення (Автономної Республіки Крим), а також при виконавчому органі міста районного значення, селищної, сільської ради у випадку прийняття відповідною радою такого рішення.

Головними завданнями цих центрів стали: «організація надання адміністративних послуг у найкоротший термін та за мінімальної кількості відвідувань суб'єктів звернень; спрощення процедури отримання адміністративних послуг та поліпшення якості їх надання; забезпечення інформування суб'єктів звернень про вимоги та порядок надання адміністративних послуг, що надаються через адміністратора» [67].

Також закріплені базові принципи роботи центрів надання адміністративних послуг: «принцип єдиного вікна» (для отримання необхідної послуги відвідувач стикається лише з одним працівником в одному місці, а йому не потрібно відвідувати цілу низку кабінетів чи безкінечну кількість посадовців); «принцип єдиного простору» (звернення за отриманням адміністративних послуг різних установ в одному приміщенні); «принцип відкритого і прозорого простору, інформативності» (робота центру організована так, що в ньому немає безкінечної кількості зачинених кабінетів,

а прийом відвідувачів працівниками ведеться фактично на очах в інших відвідувачів) [47, С. 4–5].

Основними перевагами центрів надання адміністративних послуг стали: інтегрованість; графік роботи націлений на клієнта; просторий і відкритий простір для обслуговування відвідувачів; комфортна зона для очікування; рецепція та інші засоби консультування; електронне керування чергою; інформаційні термінали/інформаційні стенди; спеціальні умови для осіб з обмеженими фізичними можливостями; комфортні умови для відвідувачів з дітьми; можливість отримання супутніх послуг [79, с. 9].

Концепцією реформування місцевого самоврядування та територіальної організації влади в Україні, що схвалена Кабінетом Міністрів України у квітні 2014 р., регламентовано напрямки вдосконалення системи надання послуг органами місцевого самоврядування, зокрема «територіальної доступності, що передбачає надання послуг на території громади, де проживає особа; належної матеріально-технічної бази для надання основних форм публічних послуг (органи місцевого самоврядування повинні мати у своєму розпорядженні відповідну інфраструктуру); відкритості інформації про послуги, порядок та умови їх надання; професійності надання публічних послуг» [73].

Розпорядженням Кабінету Міністрів № 523-р «Деякі питання надання адміністративних послуг органів виконавчої влади через центри надання адміністративних послуг» [16] урегульовано перелік базових послуг, що мають реалізуватися через центри надання адміністративних послуг, до якого увійшли 138 найбільш популярних адміністративних послуг (зокрема, державна реєстрація юридичної особи, фізичної особи – підприємця, права власності на нерухоме майно, обтяжень нерухомого майна, земельної ділянки, оформлення, видача та обмін паспорта громадянина України чи паспорта громадянина України для виїзду за кордон, реєстрація (перереєстрація, зняття з обліку) транспортних засобів, видання (обмін) посвідчень водія, видання дозволу на виконання будівельних робіт, видання декларації про готовність об'єкта до експлуатації, державна реєстрація актів цивільного стану, тощо).

Адміністративні послуги спрямовані забезпечувати інтереси споживачів, а тому якість їх надання прямо впливає на рівень задоволення потреб громадян і суб'єктів господарювання.

Підвищенню якості адміністративних послуг, забезпеченню їх доступності та суттєвому зниженню витрат на організацію їх надання сприяє їх цифровізація, тобто забезпечення можливості отримання в електронній формі адміністративних послуг.

Надання адміністративних послуг в електронній формі забезпечує їх універсальний характер і можливість отримання будь-якою особою в режимі реального часу в регламентованому законодавством порядку.

Цифровізації адміністративних послуг сприяли такі акти Уряду як:

– Концепція розвитку електронного урядування до 2020 року, схвалена 20.09.2017, серед напрямів якої запланована модернізація за допомогою інформаційно-комунікаційних технологій публічних послуг та розвиток взаємодії влади, громадян і бізнесу. Покращенню якості надання публічних послуг, у тому числі адміністративних, фізичним та юридичним особам відповідно до європейських вимог мала сприяти реалізація таких заходів як: «запровадження в усіх сферах суспільного життя електронних послуг, у тому числі адміністративних, надання електронних послуг інтегрованих за життєвими та бізнес-ситуаціями; запровадження принципу єдиного вікна («one-stop-shop») шляхом створення та функціонування Єдиного державного порталу адміністративних послуг; розвиток електронних публічних закупівель, електронних аукціонів; стимулювання використання електронних послуг фізичними та юридичними особами» [74].

– Положення про Єдиний державний веб-портал електронних послуг, затверджений Урядом постановою від 04.12.2019 № 1137, яким регламентовано мету, завдання, функціональні можливості та перелік суб'єктів Єдиного державного веб-порталу електронних послуг «Портал Дія». Вказаним актом Уряду передбачено, що з 01.01.2020 Єдиний державний веб-портал електронних послуг буде виконувати функції Єдиного державного

порталу адміністративних послуг.

Водночас, основними завданнями Єдиного державного веб-порталу електронних послуг були визначені такі: «надання електронних послуг (у тому числі адміністративних та інших публічних послуг) з отриманням та використанням у разі потреби інформації з національних електронних інформаційних ресурсів, яка необхідна для надання таких послуг; створення та функціонування електронного кабінету користувача на веб-порталі, а також забезпечення через зазначений кабінет доступу користувачів до інформації з національних електронних інформаційних ресурсів, зокрема про особу; забезпечення користувачів інформацією про електронні та адміністративні послуги, а також про інші публічні послуги, надання яких здійснюється з використанням веб-порталу; забезпечення офіційного електронного листування під час надання послуг, розгляду звернень та адміністративних справ, а також під час розгляду з використанням веб-порталу інших питань; сплата адміністративного збору за надання адміністративних послуг, штрафів за адміністративні правопорушення, стягнення державного мита, інших платежів; здійснення розрахунків за інші публічні, зокрема житлово-комунальні, послуги; забезпечення суб'єктів звернення інформацією про перебіг та результати надання послуг, розгляду звернень та адміністративних справ у режимі реального часу; отримання суб'єктами звернення результатів надання електронних послуг, розгляду звернень та адміністративних справ; подання скарг за результатами надання послуг, забезпечення офіційного електронного листування під час проведення процедур оскарження, забезпечення оскаржувача інформацією про перебіг та результати розгляду скарги в режимі реального часу, а також отримання ним зазначених результатів; формування засобами веб-порталу, у тому числі з використанням мобільного додатка Порталу Дія, цифрових зразків документів, які можуть пред'являтися (надаватися) особою на смартфоні через зазначений мобільний додаток; проведення опитування щодо ініціатив, проєктів у різних сферах суспільного життя; проведення моніторингу та оцінки якості послуг, які

безпосередньо надаються з використанням веб-порталу, у центрах надання адміністративних послуг або суб'єктами розгляду звернень; захист даних (у тому числі персональних) зазначеного веб-порталу від несанкціонованого доступу, знищення, модифікації; подання електронних звернень через веб-портал, тощо» [55].

Крім того варто відмітити значення Закону України «Про адміністративну процедуру» для забезпечення надання якісних адміністративних послуг. Закон набирає чинності з 01.02.2024 і має врегулювати відносини органів виконавчої влади, органів влади Автономної Республіки Крим, органів місцевого самоврядування, інших суб'єктів, які законом уповноважені здійснювати публічно-адміністративні функції, з отримувачами таких послуг (фізичними та юридичними особами), встановити процедури розгляду і вирішення адміністративних справ [60].

Вказаним законом вносяться зміни до Закону України «Про адміністративні послуги», згідно із якими передбачено, що «надання адміністративних послуг здійснюється відповідно до Закону України «Про адміністративну процедуру» та цього Закону з урахуванням особливостей, визначених законами, які регулюють суспільні відносини у відповідних сферах, зокрема Законом України «Про ліцензування видів господарської діяльності».

Також Законом також передбачено, що «адміністративні послуги надаються суб'єктами надання адміністративних послуг безпосередньо або через центри надання адміністративних послуг. Адміністративні послуги в електронній формі надаються з використанням Єдиного державного вебпорталу електронних послуг, у тому числі через інтегровані з ним інформаційні системи державних органів та органів місцевого самоврядування. Порядок та вимоги щодо інтеграції інформаційних систем державних органів та органів місцевого самоврядування до Єдиного державного вебпорталу електронних послуг затверджуються центральним органом виконавчої влади, що забезпечує формування державної політики у

сфері надання адміністративних послуг» [60].

Таким чином, варто підсумувати, що нормативно-правова регламентація системи надання адміністративних послуг характеризується певними особливостями: забезпечення базових принципів надання адміністративних послуг; установлення вимог щодо якості надання адміністративних послуг; заборона «подрібнення» адміністративних послуг, тобто штучного поділу однієї адміністративної послуги на декілька окремих «платних послуг»; адміністрування коштів, отриманих за надання адміністративних послуг, спрямування коштів, отриманих в якості плати за адміністративні послуги до державного або місцевого бюджетів; створення спеціальних суб'єктів надання адміністративних послуг – центрів надання адміністративних послуг на міському та районному рівнях, заборона надання адміністративних послуг через суб'єктів господарювання; підвищення якості надання адміністративних послуг; делегування органами місцевого самоврядування повноважень щодо надання адміністративних послуг та розбудова центрів надання адміністративних послуг як інтегрованих офісів, багатоетапна передача послуг до центрів надання адміністративних послуг.

2.3. Участь інститутів громадянського суспільства у формуванні системи надання адміністративних послуг

Нині невід'ємним елементом демократичних правових країн світу є розвинуте громадянське суспільство. Інститути громадянського суспільства взмозі впливати на всі сучасні державотворчі процеси, забезпечуючи якісний конструктивний діалог з органами публічної влади, у тому числі й представницькими органами влади. Умовами побудови демократичної держави, в якій носієм влади виступає народ, є забезпечення прозорості, відкритості та публічності прийняття управлінських рішень у всіх сферах суспільного життя.

За таких умов побудова ефективної системи надання адміністративних послуг та забезпечення якості їх надання неможлива без отримання зворотного зв'язку від громадськості як споживача таких послуг.

Визначенню рівня задоволеності якістю надання адміністративних послуг сприяють проведення соціологічних опитувань. Зокрема, 04.09.2021 на прес-конференції «Якість адміністративних послуг в Україні: що змінилося за останні п'ять років?» Центром політико-правових реформ оприлюднено результати 3 досліджень, які присвячувалися діяльності центрів надання адміністративних послуг (ЦНАП) щодо якості надання ними послуг:

1) Експертного моніторингу ЦНАП у 30 найбільших містах та 20 об'єднаних територіальних громадах (ОТГ), проведеного експертами Мережі UPLAN;

2) Соціологічного опитування споживачів послуг стосовно якості надання послуг у ЦНАП у 30 найбільших містах, проведеного Фондом «Демократичні ініціативи» імені Ілька Кучеріва;

3) Загальнонаціонального соціологічного опитування про якість надання послуг у ЦНАП, яке проводилося Фондом «Демократичні ініціативи» імені Ілька Кучеріва у співпраці із соціологічною службою Центру Разумкова [94].

Загалом респонденти висловилися щодо якості надання адміністративних послуг в Україні, оцінивши її на задовільному рівні (рис.2.1). Так вважають 37% опитаних.



Рис. 2.1. Загальна оцінка якості надання адміністративних послуг у ЦНАП, за результатами соціологічного опитування, проведеного з 12 по 17 липня 2019 року (сформовано автором за даними [52])

При цьому, за оцінкою респондентів якість надання адміністративних послуг з часом суттєво покращилась: зокрема добру, або дуже добру оцінку дали майже 19% респондентів (для порівняння у 2015 році було менше 14%). Натомість впала кількість негативних оцінок до 16% (для порівняння у 2015 році було 32%).

Порівняно з 2015 роком рівень задоволення громадянами якістю обслуговування працівниками ЦНАП (привітність, компетентність, тощо) також зріс (рис.2.2). Зокрема, серед тих респондентів, які безпосередньо звертались за адміністративними послугами до органів влади задоволеними залишились більше половини – 51%. У 2015 році цей показник становив 42%.



Рис. 2.2. Оцінка якості обслуговування працівниками ЦНАП, за результатами соціологічного опитування, проведеного з 12 по 17 липня 2019 року (сформовано автором за даними [52])

Серед опитаних, найбільш поширеними адміністративними послугами стали: отримання «закордонного» паспорта або отримання «внутрішнього» паспорта за новим зразком та оформленні субсидій, різних видів державної допомоги та інших соціальних виплат (рис.2.3). Саме ці послуги отримали найбільше позитивних і негативних оцінок.



Рис. 2.3. Структура адміністративних послуг ЦНАП, за результатами соціологічного опитування, проведеного з 12 по 17 липня 2019 року (сформовано автором за даними [52])

При цьому, кількість позитивних оцінок є більшою, ніж негативних. Зокрема, респонденти відмітили під час отримання адміністративних послуг такі основні позитивні аспекти (рис.2.4): достатні і зручні години прийому; відсутність черг; застосування системи регулювання черги; зручні і комфортні умови очікування (стілці, місця для заповнення документів тощо); наявність у приміщенні умов для особливих категорій осіб (осіб з інвалідністю, батьків з дітьми); коректна і ввічлива поведінка посадових осіб; надання чітких пояснень з усіх обставин справи (у т.ч. які документи потрібні, тощо); достатність інформації у приміщенні органу (у т.ч. зразки заповнення документів); вирішення справи протягом розумного часу; можливість отримання супутніх послуг (банківські послуги, ксерокопіювання).



Рис. 2.4. Позитивні елементи надання адміністративних послуг ЦНАП, за результатами соціологічного опитування, проведеного з 12 по 17 липня 2019 року (сформовано автором за даними [52])

Водночас респондентами відмічені й негативні моменти при наданні адміністративних послуг ЦНАП (рис.2.5). Передусім основні нарікання респондентів стосувалися великих черг (20%), надто довгої тривалості справи та відсутності пояснень, які саме документи необхідні, у зв'язку з чим громадянам довелося ходити кілька разів до ЦНАП для отримання послуги. Однак, основна проблема – великі черги, стала менше згадуватися порівняно з минулими опитуваннями (зокрема нарікання зменшилися з 42 % до 20%).

Співставляючи динаміку «негативних елементів» отримання адміністративних послуг (грудня 2014 і липня 2019 року), варто відзначити наявність позитивної динаміки щодо зменшення негативних чинників при їх наданні. Це, зокрема, стосується черг (простежується зменшення нарікань з 42% до 20%), комфортності приміщень (нарікання зменшилися з 16% до 6%), умови для осіб з інвалідністю та батьків з дітьми (з 9% до 4%), вимагання хабара (зменшення з 5% до 2%), груба поведінка посадовців (зменшення з 16% до 4%), відмова без пояснень (зменшення з 4% до 2%), відсутність пояснень

про необхідні документи (зменшення з 30% до 11%), відсутність необхідної інформації (зменшення з 14% до 6%), затягування справи (зменшення з 28% до 12%), необхідність ходіння по різних інстанціях (зменшення з 20% до 8%), вимагання непередбачених документів (зменшення з 11% до 4%), необхідність купівлі бланків і «платні додаткові послуги» (зменшення з 19% до 5%).

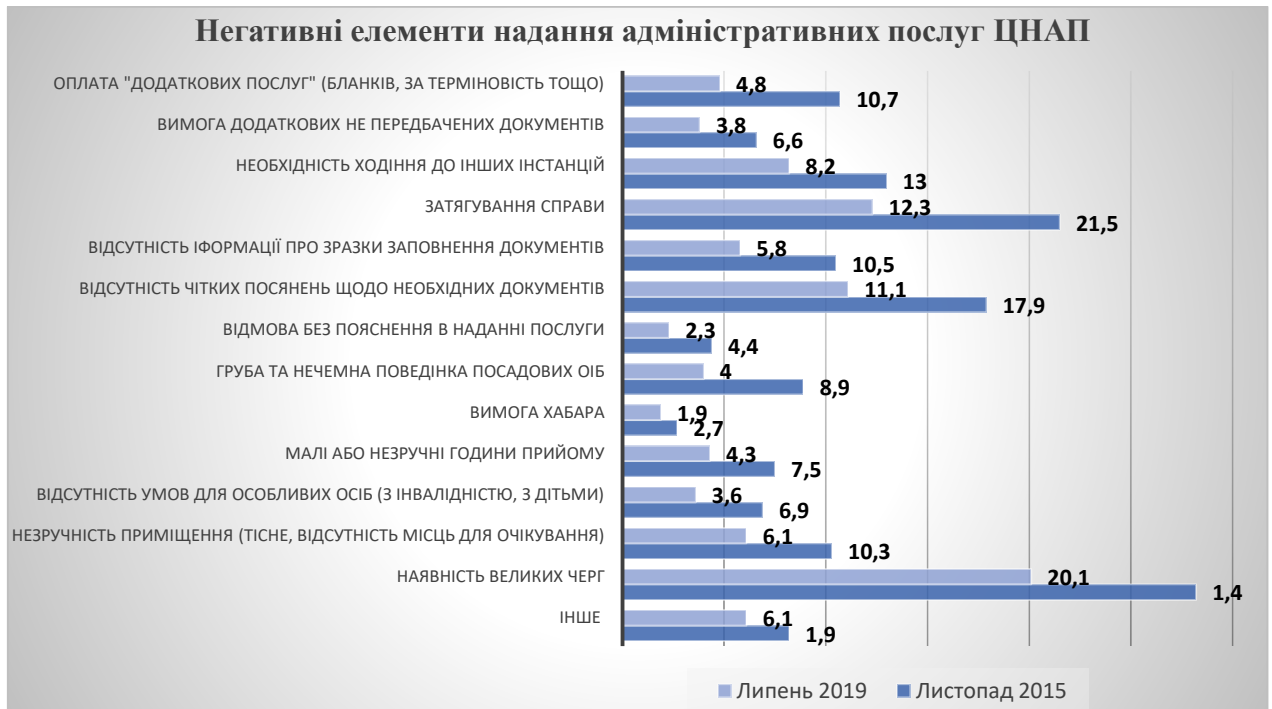


Рис. 2.5. Негативні елементи надання адміністративних послуг ЦНАП, за результатами соціологічного опитування, проведеного з 12 по 17 липня 2019 року (сформовано автором за даними [52])

Варто відмітити, що порівняно з 2015 роком суттєво збільшилась обізнаність громадськості з діяльністю державної чи місцевої влади у сфері надання адміністративних послуг (рис.2.6). Так, 42% ознайомлені про створення центрів надання адміністративних послуг (було 25%). Нічого не відомо про це третині населення (у 2015 році – половина).

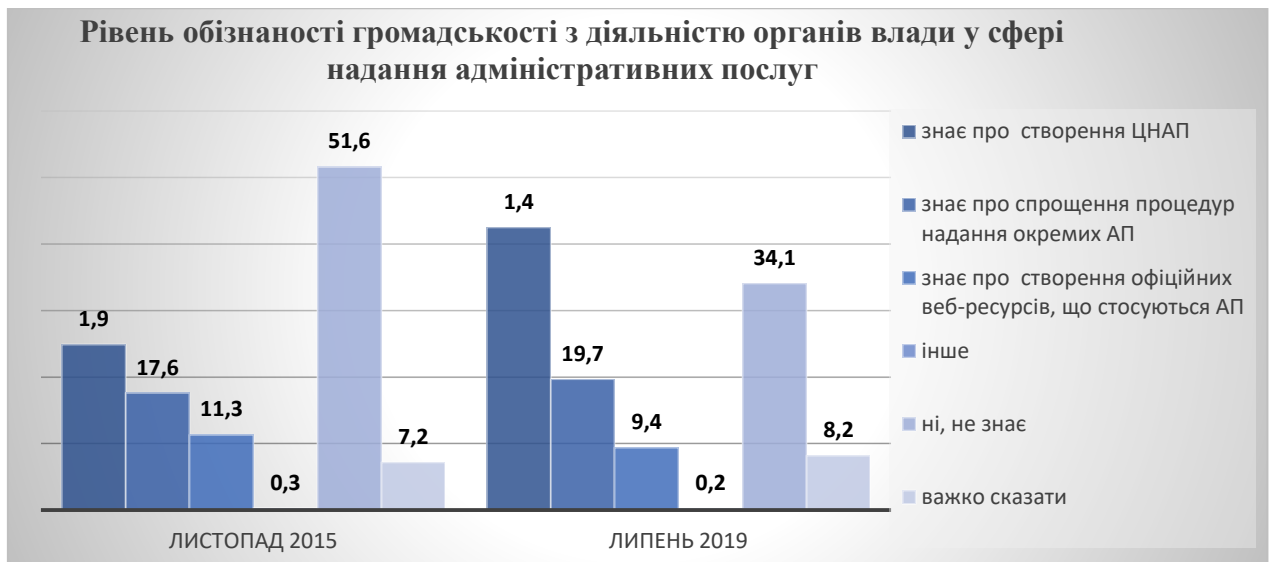


Рис. 2.6. Рівень обізнаності громадськості з діяльністю органів влади у сфері надання адміністративних послуг, за результатами соціологічного опитування, проведеного з 12 по 17 липня 2019 року (сформовано автором за даними [52])

Проведені соціологічні опитування дають підстави стверджувати, що залучення громадськості до процесу оцінювання якості таких послуг (опитування, анкетування тощо) сприятиме підвищенню якості надання адміністративних послуг. Із метою оцінювання громадськістю якості надання адміністративних послуг (визначення рівня задоволеності) можуть застосовуватися такі критерії: доступність і зручність; результативність; своєчасність; наявність/відсутність черг; прозорість і відкритість при наданні послуги; професійність та толерантність посадовців; інформативність; наявність належних умов для надання послуг (у т.ч. для особливих категорій осіб); наявність альтернативних способів надання послуг (зокрема, в електронному вигляді); економічна обґрунтованість вартості послуги та зручність її оплати; можливість отримання супутніх послуг.

Таким чином, запорукою створення сервісної держави є орієнтація органів влади в процесі підвищення якості надання адміністративних послуг на задоволення інтересів та потреб громадськості та прагнення якнайбільше поліпшувати якість адміністративних послуг.

Висновки до розділу 2

Досліджено теоретичну основу поняття «адміністративна послуга», згідно із якою адміністративною послугою завжди є публічно-владна діяльність адміністративного органу, яка спрямовується на забезпечення умов для реалізації прав фізичної або юридичної особи, яка здійснюється за їх заявою у регламентованих законодавством формах взаємодії органів влади та інститутів громадянського суспільства, спрямованих на реалізацію прав та задоволення потреб громадян, результатом яких є здійснення інформаційних, консультаційних, реєстраційних та інших функцій адміністративного характеру, що вчиняються відповідно до встановлених регламентів за заявним принципом.

Узагальнено класифікаційні характеристики адміністративних послуг, а саме: за формою звернення; за рівнем установлення повноважень щодо надання адміністративних послуг і видом правового регулювання процедури їх надання; за критерієм платності; за змістом; за галузями законодавства; за предметом адміністративних послуг; за природою адміністративних послуг; за суб'єктом здійснення; за видом бюджету; за результатами здійснення владних повноважень уповноваженим суб'єктом; за змістом діяльності; за суб'єктом ініціативи; за функцією держави.

Здійснено аналіз стану правового регулювання в українському законодавстві відносин у сфері надання адміністративних послуг. Виявлено, що особлива роль у вітчизняному законодавстві приділяється підвищенню якості надання адміністративних послуг, спрощенню процедури їх отримання.

Доведено, що адміністративні послуги є одним із найбільш важливих засобів регулювання відносин між інститутами громадянського суспільства і представницьких органів влади, а якість їх надання свідчить про рівень забезпеченості прав і свобод громадян у державі.

Запропоновано критерії оцінювання громадськістю якості надання адміністративних послуг (визначення рівня задоволеності), а саме: доступність і зручність; результативність; своєчасність; наявність/відсутність черг; прозорість і відкритість при наданні послуги; професійність та толерантність посадовців; інформативність; наявність належних умов для надання послуг (у т.ч. для особливих категорій осіб); наявність альтернативних способів надання послуг (зокрема, в електронному вигляді); економічна обґрунтованість вартості послуги та зручність її оплати; можливість отримання супутніх послуг.

РОЗДІЛ 3

ПІДВИЩЕННЯ ЯКОСТІ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ НА ОСНОВІ ЗАСТОСУВАННЯ МЕХАНІЗМУ ВЗАЄМОДІЇ ПРЕДСТАВНИЦЬКИХ ОРГАНІВ ВЛАДИ ТА ІНСТИТУТІВ ГРОМАДЯНСЬКОГО СУСПІЛЬСТВА

3.1. Обґрунтування механізму взаємодії представницьких органів влади та інститутів громадянського суспільства щодо підвищення якості надання адміністративних послуг

Сучасні умови розвитку представницьких органів влади в Україні доводять, що впровадження політики й прийняття управлінських рішень у сфері надання адміністративних послуг неможливе без урахування інтересів громадськості.

Хоча на сьогодні наявні різноманітні форми впливу інститутів громадянського суспільства на представницькі органи влади, у тому числі у вирішенні окремих місцевих проблем, викликає занепокоєння відмежованість частини населення від процесів розробки, прийняття й реалізації управлінських рішень, контролю за їх виконанням. Такий стан ускладнюється недостатністю використання власного потенціалу представницькими органами влади щодо залучення громадськості до розв'язання локальних проблем, відсутністю належної інформаційно-роз'яснювальної роботи з їх боку.

В умовах децентралізації управлінських послуг потребує формування ефективний та результативний механізм взаємодії представницьких органів влади та інститутів громадянського суспільства щодо підвищення якості надання адміністративних послуг. Упровадження політики партнерства між цими суб'єктами дозволить налагодити дієвий діалог між представниками влади і громадськістю, посилити рівень відкритості та прозорості представницьких органів влади, покращити доступ громадськості до процесів

прийняття управлінських рішень, удосконалювати систему владних органів, розвивати інститути громадянського суспільства та підвищувати рівень демократії.

Демократичні перетворення в нашій країні спонукають до розширення необхідності участі інститутів громадянського суспільства в управлінських процесах. Активність та ініціативність громадськості, відповідальність та здатність мобілізуватися задля досягнення спільної мети спонукає до вирішення не лише локальних проблем, а й структурних перетворень в соціально-економічній, культурній, екологічній та інших сферах держави.

В основі підвищення якості надання адміністративних послуг має лежати принцип «служіння», що накладає відбиток при визначенні пріоритетних завдань, що мають вирішувати органи влади, зокрема таких як створення зручних і доступних умов для отримання якісних адміністративних послуг громадськістю.

Залучення громадськості до прийняття рішень представницькими органами влади у сфері надання адміністративних послуг вимагає застосування стратегічного підходу задля забезпечення реальної участі громадськості в управлінні, застосування різноманітних форм співпраці між суб'єктами взаємодії, стимулювання активності та ініціативності громадськості [40, с. 11].

Побудова механізму взаємодії представницьких органів влади та інститутів громадянського суспільства щодо підвищення якості надання адміністративних послуг (рис. 3.1) на основі застосування стратегічного підходу сприятиме створенню передумов для налагодження тривалих партнерських відносин між інститутами громадянського суспільства та представницькими органами влади при наданні адміністративних послуг, а також формуванню довіри населення до органів влади, забезпеченню їх прозорості та відкритості.

Насамперед механізм взаємодії представницьких органів влади та інститутів громадянського суспільства має на меті налагодження

конструктивного діалогу між представницькими органами влади та інститутами громадянського суспільства з питань удосконалення процедур надання адміністративних послуг та підвищення їх якості.

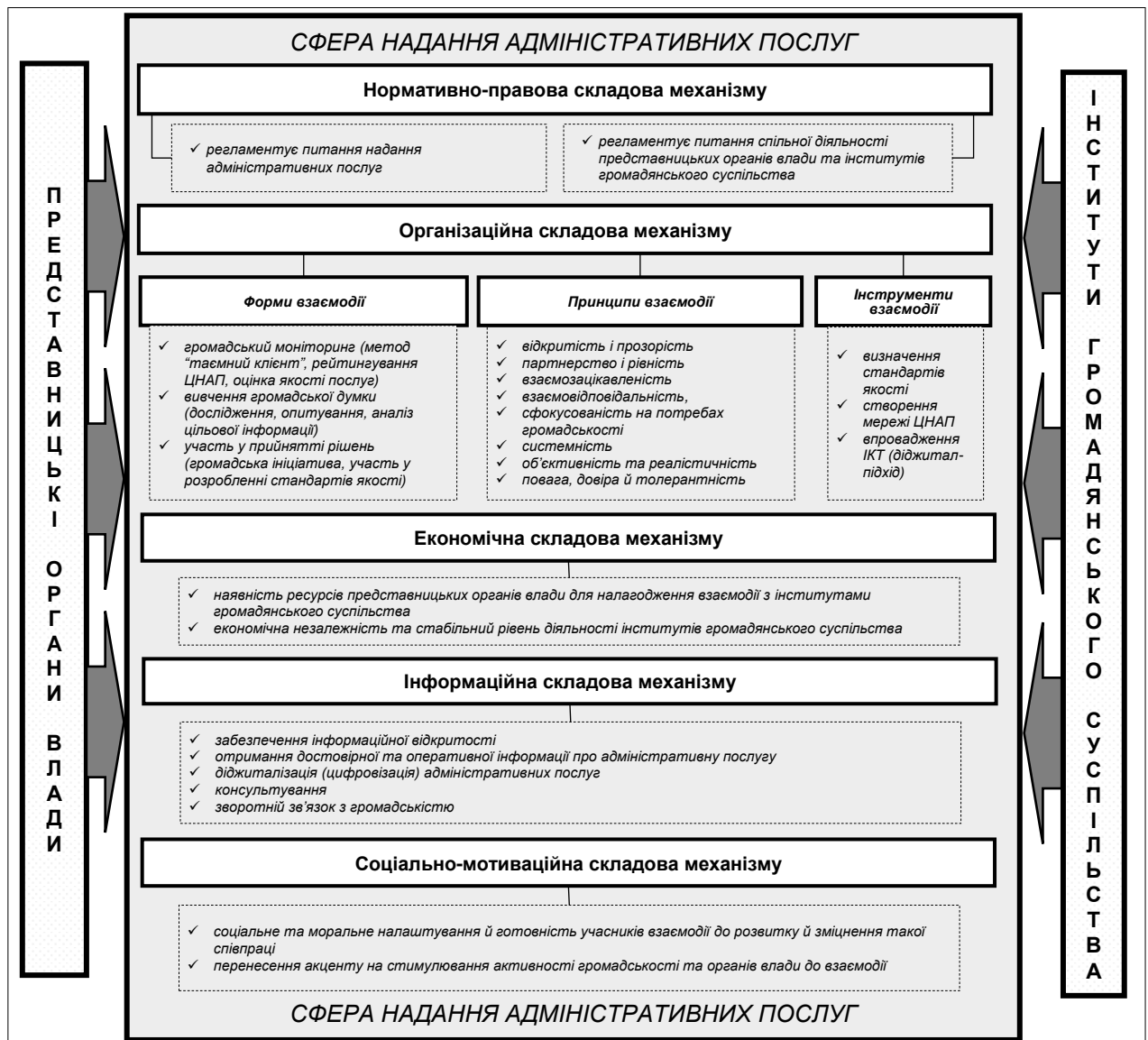


Рис. 3.1. Механізм взаємодії представницьких органів влади та інститутів громадянського суспільства щодо підвищення якості надання адміністративних послуг (розроблено автором)

Механізм взаємодії представницьких органів влади та інститутів громадянського суспільства включає такі складові як: нормативно-правова, організаційна, економічна, інформаційна, соціально-мотиваційна.

Нормативно-правова складова механізму взаємодії включає нормативно-правові акти різної юридичної сили, що регламентують:

- питання надання адміністративних послуг (визначають законодавчі засади, види, коло суб'єктів, правові підстави та процедури надання адміністративних послуг, тощо);

- питання спільної діяльності представницьких органів влади та інститутів громадянського суспільства (зокрема в Україні нормативними актами визначено порядок підготовки й проведення референдуму, громадських слухань, загальних зборів громадян за місцем проживання, внесення членами територіальної громади або громадськими організаціями місцевої ініціативи).

Організаційна складова механізму взаємодії включає форми, в яких відбувається взаємодія, принципи та інструменти, які при цьому застосовуються.

До форм взаємодії інститутів громадянського суспільства та представницьких органів влади у сфері надання адміністративних послуг ми відносимо:

- здійснення громадського моніторингу (зокрема, шляхом застосування методу «таємний клієнт», введення рейтингування ЦНАП, здійснення оцінки якості надання адміністративних послуг);

- вивчення громадської думки (шляхом проведення соціологічних досліджень, опитувань, аналізу цільової інформації);

- участь громадськості у прийнятті управлінських рішень (громадська ініціатива, участь у розробленні стандартів якості).

На сьогодні економічна, соціальна і політична ситуація, що склалася в Україні, вимагає створення прозорої та ефективної влади. Особливої актуальності набувають питання налагодження постійного суспільного діалогу між інститутами громадянського суспільства та органами влади, у тому числі й з питань посилення громадського контролю за якістю надання адміністративних послуг.

Залишаються актуальними питання підвищення якості адміністративних послуг, забезпечення зручності їх отримання, зведення нанівець випадків

необґрунтованої відмови, вимоги здійснення оплати чи надання документів, довідок, які законодавчо не передбачені для певного виду послуги тощо, які можуть контролюватися не державними органами, а зацікавленою стороною, тобто громадськістю [77, с. 218].

Закон України «Про адміністративні послуги» фактично не містить норм щодо забезпечення здійснення контролю у сфері надання адміністративних послуг. Наявна у законі норма щодо облаштування скриньки для забезпечення можливості висловлення звернень, зауважень і пропозицій стосовно якості надання адміністративних послуг, є слабким проявом нормативного врегулювання питання здійснення контролю та моніторингу з боку громадськості.

Громадський контроль виступає одним із найбільш об'єктивних видів контролю за діяльністю органів влади, враховуючи наявність значного відсотка громадян, незадоволених якістю адміністративних послуг, що надаються місцевими органами влади (зокрема, користувачами відмічається складність адміністративних процедур, відсутність достатньої і зрозумілої інформації або консультацій про особливості адміністративних процедур, незручний графік роботи адміністративних органів, недостатність чітких і прозорих механізмів отримання зворотного зв'язку від громадян, тощо) [90, с. 138].

Громадський контроль здійснюється самими громадянами. Він є важливою формою залучення громадськості до взаємодії з органами влади. Правова основа здійснення громадського контролю продиктована нормою ст.38 Конституції України щодо права громадян брати участь в управлінні державними справами.

Залучення інститутів громадянського суспільства до здійснення громадського контролю за наданням адміністративних послуг має безліч позитивних аспектів: покращення захищеності громадян, підвищення якості надання адміністративних послуг та якості обслуговування суб'єктів звернення, зростання ефективності діяльності контрольованого суб'єкта,

зниження корупційних ризиків, підвищення рівня довіри громадян до органів влади [24, с. 3].

Громадський моніторинг виступає різновидом громадського контролю, його пасивною формою. Застосування моніторингу пов'язується з необхідністю відстеження ситуації чи процесу в сфері управлінської діяльності, впливу правових актів та управлінських рішень на суспільні відносини. На відміну від методів контролю (перевірок чи ревізій) для моніторингу застосовуються методи спостереження та аналізу.

А. Слівак та А. Дешко, провідні наукові співробітники Науково-дослідного економічного інституту, серед заходів проведення моніторингу надання адміністративних послуг виділяють: «соціологічне опитування серед споживачів щодо отриманих адміністративних послуг; організація інтерв'ю серед виконавців, котрі безпосередньо беруть участь у процесі надання послуг; розгляд документів, котрі продукуються під час надання послуг; проведення аналізу інструкцій, відповідно до яких виконавці реалізують свої повноваження з надання послуг; проведення аналізу ресурсного забезпечення суб'єкта надання адміністративних послуг; здійснення перевірки норм взаємодії між інституціями, котрі залучені до процесу надання адміністративних послуг» [82, с. 65].

Водночас, Н. Ільчанінова звертає увагу на необхідність врахування думки споживачів при визначенні ефективності діючого механізму надання адміністративних послуг [31, с. 134], так як сам факт існування адміністративних послуг ґрунтується на наявності потреби споживачів у певних послугах. Тому громадський моніторинг є вкрай важливим для визначення ефективності надання адміністративних послуг.

На думку Л.Полішкевич, громадський моніторинг у сфері надання адміністративних послуг є «систематично повторюваним спостереженням за якістю, комфортом та доступністю послуг, ефективністю їх надання на основі єдиної системи показників, результати здійснення якого уможливають зміну управління процесом надання адміністративних послуг з метою покращення їх якості, прозорості та доступності для громадян» [57, с. 165].

Активне залучення до проведення моніторингу інститутів громадянського суспільства сприятиме посиленню громадського контролю та налагодженню ефективного зворотного зв'язку між представницькими органами влади та інститутів громадянського суспільства, що в свою чергу дозволить підвищити якість надання адміністративних послуг органами влади.

Відмітимо, що в Україні поступово розвивається практика здійснення громадського моніторингу щодо надання адміністративних послуг. Протягом останніх років за участі громадських організацій реалізовані кілька проєктів дослідження рівня задоволення громадськості якістю надання адміністративних послуг, про що йшлося в другому розділі нашого дослідження.

Основними методами, які доцільно використовувати при проведенні громадського моніторингу у сфері надання адміністративних послуг, є застосування методу «таємний клієнт», введення рейтингування ЦНАП, здійснення оцінки якості надання адміністративних послуг.

Метод «таємний клієнт», як стверджує А. Петриків, є одним із найбільш ефективних видів дослідження якості публічних послуг, який направлений на виявлення недоліків у процесі обслуговування клієнта [54, с. 16]. При використанні цього методу відбувається оцінювання виконання органами влади та створеними центрами надання адміністративних послуг стандартів якості обслуговування, рівня компетентності персоналу, зручності розміщення інформаційних матеріалів, візуального оформлення і чистоти об'єкту оцінювання та ін. Водночас, існує ризик суб'єктивного викривлення зібраних даних, що потребує формування системи контролю за роботою таємних клієнтів.

Комфортність життя в кожній громаді залежить від реального «наближення» послуг до їх замовників та ефективної роботи центрів надання адміністративних послуг. Тому оцінювання (рейтингування) якості роботи центрів надання адміністративних послуг є також одним із методів здійснення громадського моніторингу.

Загалом, Концепція розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади передбачає такі критерії оцінювання якості надання адміністративних послуг: «результативності, своєчасності, доступності, зручності організації надання адміністративних послуг, відкритості інформації щодо адміністративних послуг, поваги, професійності» [75]. Також варто відмітити такий критерій як інтегрованість послуг (повнота їх переліку, які можна отримати в одному ЦНАП). Адже для громадян є важливими ті послуги, за якими вони найчастіше звертаються, зокрема: «реєстраційні послуги (місця проживання, актів цивільного стану, бізнесу, нерухомості, земель), паспортні послуги (вклеювання фото, отримання біометричних паспортів), послуги соціального характеру (призначення субсидій і допомог), місцеві послуги (земельні, житлові, з питань архітектури й будівництва)» [78, с. 7].

Створення ефективної системи оцінювання роботи центрів надання адміністративних послуг сприяє отриманню об'єктивної інформації щодо якості надання адміністративних послуг. Вказана система може слугувати основою для швидкого ухвалення управлінських рішень з метою реального покращення якості послуг та наближення їх рівня до потреб замовників. Під час оцінювання експерти беруть до уваги сервіси та зручності, які запроваджуються центрами надання адміністративних послуг.

На підставі отриманих результатів формується рейтинг центрів надання адміністративних послуг на підставі системи показників щодо організації роботи центру надання адміністративних послуг, зручності його роботи, забезпеченості персоналом. роботи бек-офісу (зокрема: кількості населення громади, кількості адміністраторів ЦНАП, загальної площі ЦНАП, зонування приміщення, площі зони обслуговування та зони очікування, зручність внутрішнього облаштування, загальної кількості запроваджених у ЦНАП адміністративних послуг, відсотка наданих послуг у ЦНАП за оцінюваний період відносно загальної кількості населення, укомплектованість адміністраторів центру та їх навантаження тощо).

Рейтингування центрів надання адміністративних послуг спонукає органи влади удосконалювати їх роботу, підвищувати якість надання ними адміністративних послуг. До здійснення рейтингування центрів надання адміністративних послуг доцільно залучати найбільш активних членів громадськості, громадські організації, підприємців, науковців, експертів, засоби масової інформації.

Ще однією дієвою формою взаємодії представницьких органів влади та інститутів громадянського суспільства у сфері надання адміністративних послуг є вивчення громадської думки. Зокрема, вивчення громадської думки досягається шляхом: соціологічних досліджень, опитувань, анкетування, контент-аналізу інформаційних матеріалів, фокус-групи, аналізу цільової інформації, тощо [20, с. 83].

Результати вивчення громадської думки підлягають врахуванню органами влади при прийнятті рішень в напрямку удосконалення якості надання адміністративних послуг. Вивчення громадської думки застосовується як форма взаємодії представницьких органів влади та інститутів громадянського суспільства з метою отримання об'єктивної та достовірної інформації.

Підвищення якості надання адміністративних послуг досягається і при такій формі взаємодії представницьких органів влади та інститутів громадянського суспільства як участь громадськості у прийнятті управлінських рішень (це зокрема, здійснення громадської ініціативи з питань покращення якості обслуговування та надання адміністративних послуг участь у розробленні стандартів якості адміністративних послуг, тощо). Залучення громадськості до процесу прийняття управлінських рішень насамперед сприятиме оперативному реагуванню органів влади на запит громадськості щодо підвищення якості адміністративних послуг, урахування пропозицій громадськості під час ухвалення рішень, спрямованих на покращення якості надання адміністративних послуг, підвищення

адміністративної етики при обслуговуванні громадян у центрах надання адміністративних послуг.

До принципів взаємодії представницьких органів влади та інститутів громадянського суспільства у сфері надання адміністративних послуг ми відносимо наступні:

- відкритість і прозорість – створення владним суб'єктом взаємодії умов, необхідних для безперешкодного доступу громадян до інформації про його діяльність, а також до процесу прийняття владним суб'єктом взаємодії рішень на всіх етапах їх підготовки;

- партнерство і рівність – узгоджені та скоординовані дії суб'єктів взаємодії, взаємовигідні та рівноправні відносини;

- взаємозацікавленість – усвідомлення суб'єктами взаємодії переваг спільної роботи та бажання спільно діяти;

- взаємовідповідальність – усвідомлення суб'єктами взаємодії спільної відповідальності за рівень їх взаємодії, наслідки прийнятих рішень;

- сфокусованість на потребах громадськості – зосередження уваги на інтересах та потребах громадськості в процесі прийняття рішень у сфері надання адміністративних послуг, зокрема щодо переліку таких послуг, їх якості, пропозиціях покращення процесів з їх надання;

- системність – здійснення взаємодії має відбуватися на постійній основі;

- об'єктивність – неупереджене, зважене ставлення суб'єктами взаємодії до висвітлення подій, надання інформації з урахуванням різних позицій;

- реалістичність – проведення всіх заходів комунікативної спрямованості з урахуванням фактичних трудових, матеріальних та фінансових ресурсів суб'єктів взаємодії;

- повага, довіра й толерантність – взаємодія має відбуватися в умовах взаємної поваги, доброзичливості і терпимого ставлення всіх суб'єктів взаємодії, співпраці й солідарності у вирішенні спільних проблем.

До інструментів взаємодії представницьких органів влади та інститутів громадянського суспільства у сфері надання адміністративних послуг ми відносимо:

- визначення стандартів якості адміністративних послуг;
- створення оптимальної мережі центрів надання адміністративних послуг;
- впровадження інформаційно-комунікаційних технологій в процедури надання адміністративних послуг.

Економічна складова механізму передбачає наявність ресурсів для налагодження взаємодії представницьких органів влади з інститутами громадянського суспільства, а також певну економічну незалежність та стабільний рівень діяльності інститутів громадянського суспільства, їхню спроможність бути повноцінним партнером представницьких органів влади.

Інформаційна складова механізму взаємодії сприяє забезпеченню поінформованості суспільства. Громадськість потребує отримання достовірної та оперативної інформації про адміністративну послугу.

Забезпечення інформаційної відкритості є необхідною умовою взаємодії представницьких органів влади та інститутів громадянського суспільства щодо підвищення якості надання адміністративних послуг. Цей інструмент вимагає від представницьких органів влади публікування інформації про зв'язок з відповідальною особою цього органу за надання консультації щодо певної послуги («гаряча лінія»); забезпечення громадськості публічною інформацією про перелік адміністративних послуг; створення довідкових пунктів для розгляду розповсюджених типів звернень з питань надання адміністративних послуг; створення та оприлюднення процедури подання скарг у випадках неякісного надання адміністративних послуг [25].

Інформаційна відкритість сприяє урізноманітненню форм взаємодії представницьких органів влади з інститутами громадянського суспільства, забезпечення їх більш широкого втілення шляхом співпраці через «веб-сайти, засоби масової інформації, відкриті заходи, громадські слухання, оголошення

та банери, максимально використовуючи потенціал соціальних мереж» [37]. Потребують широкого оприлюднення інформаційні матеріали з діяльності представницьких органів влади у сфері надання адміністративних послуг для того, щоб привернути увагу громадськості до необхідності спільного вирішення проблем в питаннях надання адміністративних послуг.

Упровадження та використання віртуальних технологій під час організації взаємодії представницьких органів влади з інститутами громадянського суспільства у сфері надання адміністративних послуг дозволить ефективно проводити комунікаційну політику представницького органу влади, оптимізувати комунікативний процес, економлячи робочий час і даючи можливість оперативно обмінюватися інформацією.

З метою спрощення комунікаційного процесу між владними органами і громадськістю, Президентом України в Указі від 29.07.2019 №558/2019 «Про деякі заходи щодо поліпшення доступу фізичних та юридичних осіб до електронних послуг» проголошено курс нашої держави на діджиталізацію, у тому числі у сфері адміністративних послуг [62].

Діджиталізація виступає одним з ключових факторів для налагодження взаємодії між владою та громадськістю, допомагає зробити цей процес зручним та незалежним від людського фактору.

Ефективність комунікації багато в чому зумовлена механізмами зворотного зв'язку, що дозволяє визначити рівень, глибину, адекватність сприйняття об'єктами взаємодії суб'єкт-об'єктних впливів [21, с. 259]. Налагодження ефективної взаємодії між представницькими органами влади та інститутами громадянського суспільства впливатиме на створення дієвого зворотного зв'язку під час надання адміністративних послуг, тому сприятиме підвищенню якості надання адміністративних послуг [56, с. 146].

Соціально-мотиваційна складова механізму взаємодії передбачає моральне та соціальне налаштування й готовність учасників взаємодії до розвитку й зміцнення такої співпраці.

Оскільки мотивація є процесом заохочення людей до ефективної

діяльності, направленої на досягнення цілей організації шляхом формування мотивів, тому застосування соціально-мотиваційної складової механізму взаємодії призводить до перенесення акценту в управлінні на стимулювання активності як громадськості, так і органів влади до взаємодії.

Із позиції представників органів влади основою мотивації залучення громадськості до управління є можливість зрозуміти запити мешканців, їх проблеми та потреби, й отримати зворотній зв'язок щодо своїх рішень. Ініціація залучення громадськості до вирішення стратегічних рішень є можливістю уникнути майбутніх конфліктів та критики з боку активної спільноти й заручитись підтримкою активних представників громадськості. Активізація громадськості є можливістю розділити відповідальність за прийняті рішення. Найбільш успішним прикладом такої взаємодії є побудова діалогу з представниками ініціативної громадськості, проведення консультацій з експертами та активними громадянами під час розробки проєктів розвитку.

Основою мотивації на стороні громадськості є можливість здійснення постійного контролю діяльності владних структур, забезпечення висвітлення процесу виконання заходів з удосконалення надання адміністративних послуг та регулярного звітування, публічності та прозорості взаємодії органів представницьких органів влади та інститутів громадянського суспільства щодо надання адміністративних послуг.

М. Левчук, досліджуючи питання взаємодії влади і громадськості, до його складників механізму взаємодії відносить необхідність створення активної системи комунікацій з представниками громадськості: «лідерами громадських об'єднань, органів самоорганізації населення, представниками місцевого бізнесу, окремими громадянами» [39]. При цьому він вказує, що взаємодія повинна будуватись на взаємозацікавленості й партнерстві в досягненні цілей між представниками громади, органами влади, що насамперед має передбачати забезпечення участі громадськості у прийнятті важливих рішень, можливість управління місцевими справами, впливати на

покращення якості адміністративних послуг.

В умовах сьогодення в основі налагодження взаємодії представницьких органів влади та інститутів громадянського суспільства має бути гуманістичне ставлення до індивіда як до критерію всіх суспільних змін, а в центрі всіх реформ – потреби кожного індивіда. Не викликає сумніву той факт, що удосконалення процедур надання адміністративних послуг та підвищення їх якості має перетворитись на процес виявлення та узгодження інтересів громадськості.

3.2. Підвищення якості надання адміністративних послуг на основі застосування діджитал-підходу

Сьогодні складно уявити життя без інформаційно-комунікаційних технологій. Значну частку сучасних потреб людини можна задовільнити завдяки стрімкому розвитку діджиталізації (цифровізації). Не є винятком і сфера надання адміністративних послуг.

Обраний нашою державною курс на формування «сервісної держави» передбачає різноманітні можливості для розроблення і упровадження великої кількості спеціальних додатків, ресурсів та програм, призначених полегшити процедури отримання адміністративних послуг. Як наслідок, процеси цифровізації сприяють формуванню позитивного іміджу не лише представницьких органів влади, а й держави в цілому в очах громадськості та на світовій арені.

Позитивному ефекту цифровізації адміністративних послуг слугує низка таких факторів як: зручність отримання адміністративних послуг в онлайн режимі, економія часу та енергії на отримання адміністративних послуг.

Термін «цифровий» (англ. digitalis) застосовується в сфері зберігання інформації та пояснює процес, за якого інші форми репрезентації перетворюються в цифровий формат [35, с.117].

Тобто, діджиталізація (цифровізація) – це проникнення цифрових та інноваційних технологій до різноманітних бізнес-процесів, комунікацій, господарства, публічного управління тощо. Цей процес передбачає переведення різносторонньої інформації, що існує у текстовій, звуковій, графічній формах у цифровий формат, який зрозумілий сучасним гаджетам.

Термін «цифровізація» з'явився у правовому полі з прийняттям Концепції розвитку цифрової економіки та суспільства України на 2018-2020 роки, що затверджена розпорядженням Кабінету міністрів України від 17.01.2018 № 67-р, згідно із якою «цифровізація – насичення фізичного світу електронно-цифровими пристроями, засобами, системами та налагодження електронно-комунікаційного обміну між ними, що фактично уможливорює інтегральну взаємодію віртуального та фізичного, тобто створює кіберфізичний простір» [76]. Основною метою цифровізації є досягнення цифрової трансформації існуючих галузей економіки та трансформації сфер життєдіяльності у нові більш ефективні та сучасні.

Цифровізаційні процеси матимуть наслідком формування сервісної держави, тобто такої держави, основною функцією якої є захист інтересів громадян та задоволення їх потреб шляхом обслуговування. Основною метою цифровізації послуг є «підвищення якості надання державних та муніципальних послуг, а також забезпечення високого рівня доступності послуг такого виду» [4, с. 242].

Головною умовою формування сервісної держави є притаманні їй ознака можливості забезпечення кожного громадянина, кожного господарюючого суб'єкта, кожного громадського об'єднання адміністративними послугами високої якості. При цьому, на якість послуг не повинні впливати характеристики особи, яку обслуговують, чи місце її знаходження; а також рівень відмови органом влади від обслуговування повинен бути низьким, а рівень доступності до послуг навпаки високим [9, с. 89].

Цифровізація покликана реалізувати перелічені принципи та вимоги сервісної держави, адже основною ідеєю цифровізації адміністративних

послуг є забезпечення населення адміністративними послугами в електронній формі.

Електронні адміністративні послуги, за визначенням Петренко Н.О. та Машковської Л.О., це «адміністративні послуги, що надаються заявникам в електронній формі за допомогою інтернет-технологій» [53, с.115].

Крім того, вчені наголошують на існуванні двох взаємопов'язаних тенденцій, які виникають у процесі цифровізації адміністративних послуг: «в основі першої лежить думка про те, що передумовою формування електронного урядування, як нової моделі управління, є саме цифровізація; друга тенденція полягає в тому, що новим способом доступу до інформаційних ресурсів та послуг є можливість переходу від адміністрування до електронного урядування» [23, с. 58].

Цифровізація адміністративних послуг має забезпечити громадськість безпечними сервісами, за допомогою яких буде забезпечуватися надання доступу до детальної інформації про послугу, надаватися можливість заповнювати та завантажувати необхідні зразки та форми документів для отримання послуги, здійснюватися механізм інформування отримувача послуги про стан розгляду, а також здатністю онлайн-оплати послуги.

Варто відмітити, що на сьогодні процес цифровізації адміністративних послуг в Україні є ще недосконалим та має деякі труднощі під час отримання адміністративних послуг з використанням сучасних цифрових технологій. Крім того, є актуальною проблема кіберзлочинності, яка загрожує витоку персональних даних користувачів адміністративних послуг, в умовах збільшення кількості інформаційних систем.

Незважаючи на вказані ризики запровадження цифровізації адміністративних послуг, варто відмітити позитивні аспекти цього процесу. Зокрема, Концепцією були визначені заходи, направлені на приведення до європейських стандартів системи надання адміністративних послуг в Україні: забезпечення інтероперабельності та запровадження електронних сервісів (зокрема, забезпечення електронної взаємодії державних інформаційних

ресурсів, що спрямоване на виконання вимог Закону України «Про адміністративні послуги» в частині заборони вимагати від суб'єктів звернення інформації чи відомостей, що вже колись ними надавалися і перебувають в інших органах влади); забезпечення електронної ідентифікації (зокрема передбачає вироблення стандартів, ідентифікаторів, форматів з метою запровадження інтероперабельних засобів електронної ідентифікації, у т.ч. у сфері е-медицини, е-банкінгу, е-публічних послуг, тощо); відкриті дані (забезпечить підвищення відкритості, прозорості та ефективності роботи органів влади).

В якості цифровізації адміністративних послуг за ініціативи Президента України В.Зеленського, Міністерством цифрової трансформації розпочато проєкт «Держава у смартфоні» на базі мобільного застосунку «Дія».

«Держава у смартфоні» - проєкт, який призначений спростити процедури отримання громадянами адміністративних послуг та мінімізувати бюрократичні процедури. Наразі в рамках цього проєкту вже реалізовано перші сервіси – цифровий паспорт громадянина України, цифрова картка обліку податків, цифрові водійські права та технічний паспорт на автомобіль. Планується доповнити додаток «Дію» такими функціями, як відкриття підприємницької діяльності фізичними особами, реєстрація юридичних осіб, оформлення допомоги при народженні дитини.

Як повідомив Міністр цифрової трансформації України Михайло Федоров в інтерв'ю «Радіо Свобода»: «всі державні послуги можна буде отримати за допомогою смартфона» [15]. До 2024 року Мінцифра планує перевести 100% публічних адміністративних послуг в онлайн формат. Будь-яка державна послуга, за його словами, буде доступною за кілька хвилин, без потреби виходити з дому. Також він зазначив: «Замість десяти кабінетів – один портал – «Дія» [15].

З використанням порталу Дія чи мобільного застосунку «Дія» буде можливим здійснення таких форм взаємодії представницьких органів влади та інститутів громадянського суспільства у сфері надання адміністративних

послуг як громадський моніторинг, вивчення громадської думки участь громадськості у прийнятті управлінських рішень, тощо.

Таким чином, цифровізація процесу надання адміністративних послуг є значним кроком у майбутнє адміністративних послуг. Цей інноваційний процес дозволяє перетворити класичні центри надання адміністративних послуг у сучасні, ефективні та зручні платформи.

Серед головних причин важливості діджитал-підходу до розвитку сфери надання адміністративних послуг можна назвати: оптимізація робочих процесів, зниження часу надання адміністративних послуг та забезпечення більш швидкої обробки документів; підвищення прозорості та уніфікації даних, що дозволяє уникнути помилок і дублювання; забезпечення збереження та доступності даних в електронному вигляді у випадку непередбачених обставин, особливо в умовах воєнного стану; сприяння розвитку е-урядування, що спрощує взаємодію між органами влади та громадянами, підвищує рівень доступності та якості адміністративних послуг.

Висновки до розділу 3

Обґрунтовано механізм взаємодії представницьких органів влади та інститутів громадянського суспільства щодо підвищення якості надання адміністративних послуг, що включає такі складові: нормативно-правова (передбачає регламентацію у нормативно-правових актах питань надання адміністративних послуг та спільної діяльності представницьких органів влади та інститутів громадянського суспільства), організаційна (форми, принципи та інструменти взаємодії представницьких органів влади та інститутів громадянського суспільства), економічна (наявність ресурсів представницьких органів влади для налагодження взаємодії з інститутами громадянського суспільства, економічна незалежність та стабільний рівень діяльності інститутів громадянського суспільства), інформаційна

(забезпечення інформаційної відкритості, отримання достовірної та оперативної інформації про адміністративну послугу, діджиталізація (цифровізація) адміністративних послуг, консультування, зворотній зв'язок з громадськістю), соціально-мотиваційна (соціальне та моральне налаштування й готовність учасників взаємодії до розвитку й зміцнення такої співпраці, перенесення акценту на стимулювання активності громадськості та органів влади до взаємодії).

Визначено форми взаємодії представницьких органів влади та інститутів громадянського суспільства у сфері надання адміністративних послуг, а саме: здійснення громадського моніторингу (зокрема, шляхом застосування методу «таємний клієнт», введення рейтингування ЦНАП, здійснення оцінки якості надання адміністративних послуг); вивчення громадської думки (шляхом проведення соціологічних досліджень, опитувань, аналізу цільової інформації); участь громадськості у прийнятті управлінських рішень (громадська ініціатива, участь у розробленні стандартів якості).

Запропоновано принципи взаємодії представницьких органів влади та інститутів громадянського суспільства у сфері надання адміністративних послуг, зокрема: відкритості і прозорості, партнерства і рівності, взаємозацікавленості та взаємовідповідальності, сфокусованості на потребах громадськості, системності, об'єктивності та реалістичності, поваги, довіри й толерантності.

Віднесено до інструментів взаємодії представницьких органів влади та інститутів громадянського суспільства у сфері надання адміністративних послуг такі: визначення стандартів якості адміністративних послуг; створення оптимальної мережі центрів надання адміністративних послуг; впровадження інформаційно-комунікаційних технологій в процедури надання адміністративних послуг (діджитал-підхід).

Доведено переваги застосування діджитал-підходу з метою підвищення якості надання адміністративних послуг, серед яких: оптимізація робочих процесів, зниження часу надання адміністративних послуг та забезпечення

більш швидкої обробки документів; підвищення прозорості та уніфікації даних, що дозволяє уникнути помилок і дублювання; забезпечення збереження та доступності даних в електронному вигляді у випадку непередбачених обставин, особливо в умовах воєнного стану; сприяння розвитку е-урядування, що спрощує взаємодію між органами влади та громадянами, підвищує рівень доступності та якості адміністративних послуг.

ВИСНОВКИ

1. Здійснено системний аналіз наукових досліджень поняття «взаємодія». На основі аналізу наукового доробку вітчизняних і зарубіжних учених визначено поняття «взаємодія представницьких органів влади та інститутів громадянського суспільства при наданні адміністративних послуг», що полягає, насамперед, у спільних діях, спільній діяльності громадянського суспільства та представницьких органів влади, спрямованій з однієї сторони на забезпечення успішної реалізації функцій представницької влади з надання адміністративних послуг, а з іншої – на дотримання прав й інтересів громадськості щодо отримання якісних адміністративних послуг як споживачів таких послуг.

2. Досліджено теоретичну основу поняття «адміністративна послуга», згідно із якою адміністративною послугою завжди є публічно-владна діяльність адміністративного органу, спрямована на забезпечення умов для реалізації прав фізичної або юридичної особи, яка здійснюється за заявою цієї особи у законодавчо закріплених формах взаємодії органів влади та інститутів громадянського суспільства, спрямованих на реалізацію прав та задоволення потреб громадян, результатом яких є здійснення інформаційних, консультаційних, реєстраційних та інших функцій адміністративного характеру, що вчиняються у заявному порядку та відповідно до встановлених регламентів.

Узагальнено класифікаційні характеристики адміністративних послуг, а саме: за формою звернення; за рівнем установлення повноважень щодо надання адміністративних послуг і видом правового регулювання процедури їх надання; за критерієм платності; за змістом; за галузями законодавства; за предметом адміністративних послуг; за природою адміністративних послуг; за суб'єктом здійснення; за видом бюджету; за результатами здійснення владних повноважень уповноваженим суб'єктом; за змістом діяльності; за суб'єктом ініціативи; за функцією держави.

3. Запропоновано критерії оцінювання громадськістю якості надання адміністративних послуг (визначення рівня задоволеності), а саме: доступність і зручність; результативність; своєчасність; наявність/відсутність черг; прозорість і відкритість при наданні послуги; професійність та толерантність посадовців; інформативність; наявність належних умов для надання послуг (у т.ч. для особливих категорій осіб); наявність альтернативних способів надання послуг (зокрема, в електронному вигляді); економічна обґрунтованість вартості послуги та зручність її оплати; можливість отримання супутніх послуг.

4. Обґрунтовано механізм взаємодії представницьких органів влади та інститутів громадянського суспільства щодо підвищення якості надання адміністративних послуг, що включає такі складові: нормативно-правова (передбачає регламентацію у нормативно-правових актах питань надання адміністративних послуг та спільної діяльності представницьких органів влади та інститутів громадянського суспільства), організаційна (форми, принципи та інструменти взаємодії представницьких органів влади та інститутів громадянського суспільства), економічна (наявність ресурсів представницьких органів влади для налагодження взаємодії з інститутами громадянського суспільства, економічна незалежність та стабільний рівень діяльності інститутів громадянського суспільства), інформаційна (забезпечення інформаційної відкритості, отримання достовірної та оперативної інформації про адміністративну послугу, діджиталізація (цифровізація) адміністративних послуг, консультування, зворотній зв'язок з громадськістю), соціально-мотиваційна (соціальне та моральне налаштування й готовність учасників взаємодії до розвитку й зміцнення такої співпраці, перенесення акценту на стимулювання активності громадськості та органів влади до взаємодії).

5. Визначено форми, принципи та інструменти взаємодії представницьких органів влади та інститутів громадянського суспільства у сфері надання адміністративних послуг. До форм взаємодії представницьких

органів влади та інститутів громадянського суспільства у сфері надання адміністративних послуг віднесено: здійснення громадського моніторингу (зокрема, шляхом застосування методу «таємний клієнт», введення рейтингування ЦНАП, здійснення оцінки якості надання адміністративних послуг); вивчення громадської думки (шляхом проведення соціологічних досліджень, опитувань, аналізу цільової інформації); участь громадськості у прийнятті управлінських рішень (громадська ініціатива, участь у розробленні стандартів якості).

До принципів взаємодії представницьких органів влади та інститутів громадянського суспільства у сфері надання адміністративних послуг віднесено: відкритості і прозорості, партнерства і рівності, взаємозацікавленості та взаємовідповідальності, сфокусованості на потребах громадськості, системності, об'єктивності та реалістичності, поваги, довіри й толерантності.

До інструментів взаємодії представницьких органів влади та інститутів громадянського суспільства у сфері надання адміністративних послуг віднесено: визначення стандартів якості адміністративних послуг; створення оптимальної мережі центрів надання адміністративних послуг; впровадження інформаційно-комунікаційних технологій в процедури надання адміністративних послуг (діджитал-підхід).

6. Доведено переваги застосування діджитал-підходу з метою підвищення якості надання адміністративних послуг, серед яких: оптимізація робочих процесів, зниження часу надання адміністративних послуг та забезпечення більш швидкої обробки документів; підвищення прозорості та уніфікації даних, що дозволяє уникнути помилок і дублювання; забезпечення збереження та доступності даних в електронному вигляді у випадку непередбачених обставин, особливо в умовах воєнного стану; сприяння розвитку е-урядування, що спрощує взаємодію між органами влади та громадянами, підвищує рівень доступності та якості адміністративних послуг.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Авер'янов В. Оновлення доктринальних засад українського адміністративного права у світлі євроінтеграційних вимог. *Юридична Україна*. 2010. № 3. С. 4–10.
2. Арато Э. Гражданское общество и политическая теория / Э. Арато, Дж. Коэн. 2003. 784 с.
3. Бабаєв В. М. Управління міським господарством: теоретичні та прикладні аспекти. Харків : Видавництво ХарPI НАДУ : Магістр, 2004. 204 с.
4. Баранов О.А., Попова І.М. Правові проблеми дистанційного надання адміністративних послуг. *Університетські наукові записки*. 2011. № 2. С. 242-247.
5. Білоус В. Т., Буханевич О. М. Деякі питання становлення інституту адміністративних послуг в Україні на підзаконному рівні. *Вісник Національного університету «Львівська політехніка»*. *Юридичні науки*. Львів, 2016. № 837. С. 23–28.
6. Бебик В. Влада // Політична енциклопедія. Редкол.: Ю. Левенець (голова), Ю. Шаповал (заст. голови) та ін. К.: Парламентське видавництво, 2011. 808 с.
7. Богданова С. Д. Категорія «взаємодія» як фактор у контексті діяльності суб'єктів конституційного права. *Часопис Київського університету права*. 2018. № 2. С. 106–109.
8. Василенко И. А. Административно-государственное управление в странах Запада : США, Великобритания, Франция, Германия. Москва : Издат. корпорация «Логос», 2000. 200 с.
9. Венедіктова І.В. Юридична природа публічних послуг. *Вісник Харківського національного університету*. 2009. № 1 (5). С. 89-91.
10. Взаємодія з громадськістю в умовах реалізації адміністративної реформи. Івано-Франківськ : Івано-Франківський центр науки, інновацій та інформатизації, 2012. 195 с.

11. Взаємодія суспільства та влади : конспект лекцій програми підготовки фахівців за ступенем вищої освіти «Магістр» за спеціальністю «Публічне управління та адміністрування». Київ, 2018. 47 с.

12. Гаєва Н.П. Форми взаємодії органів державної влади і об'єднань громадян: теоретичний аспект. *Юридичні і політичні науки*. 2010. № 49. С. 133–140.

13. Гаєк Ф. Рівність, цінність і чесноти / Ф. Гаєк // Сучасна політична філософія. Антологія. Київ : Основи, 1998. С. 114–136

14. Демський Е. Ф. Адміністративні послуги і їх юридична природа. *Юридична наука* : наук. юрид. журн. 2011. Вип. 1. С. 79–86.

15. «Держава у смартфоні»: українці тестують додаток «Дія». URL: <https://nzi.theukrainians.org/dodatok-diya.html>

16. Деякі питання надання адміністративних послуг органів виконавчої влади через центри надання адміністративних послуг : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 16.05.2014 р. № 523-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/523-2014-%D1%80#Text>

17. Деякі питання надання адміністративних послуг, видачі документів дозвільного характеру : Постанова Кабінету Міністрів України від 01.07.2009 р. № 724. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/724-2009-%D0%BF#Text>

18. Деякі питання надання платних адміністративних послуг : Постанова Кабінету Міністрів України від 05.01.2011 р. № 33. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/33-2011-%D0%BF#Text>

19. Деякі питання платних державних послуг : постанова Кабінету Міністрів України від 11.03.2009 р. № 234. URL: <https://www.kmu.gov.ua/npras/202455684>

20. Електронна демократія: сподівання та проблеми / Джоан Кедді, Крістіан Вергез та ін.; пер. з англ. С. Соколик, О. Орель, К. Гомма. Київ : Центр адаптації державної служби до стандартів Європейського Союзу, 2009. 164 с.

21. Енциклопедичний словник з державного управління / уклад. :

Ю. П. Сурмін, В. Д. Бакуменко, А. М. Михненко та ін. ; за ред. Ю. В. Ковбасюка, В. П. Трощинського, Ю. П. Сурміна. К. : НАДУ, 2010. 820 с.

22. Енциклопедія державного управління : у 8 т. / Нац. акад. держ. упр. при Президентові України ; наук.-ред. колегія : Ю. В. Ковбасюк (голова) та ін. – К. : НАДУ, 2011.

23. Єгорова-Луценко Т. П. Цифровізація у сфері надання адміністративних послуг. *Цифрові трансформації України 2020: виклики та реалії*: зб.наук.пр. НДІ ПЗІР НАПрН України № 1 за матеріалами круглого столу, 18 березня 2020 р. Харків: НДІ ПЗІР НАПрН України, 2020. С. 53-62.

24. Жарая С. Б. «Прозорий офіс» як практика надання адміністративних послуг сучасного європейського рівня. *Ефективність державного управління*. 2009. №2. URL: www.academy.gov.ua/ej/ej10/doc_pdf/ZharaJa.pdf

25. Жовнірчик Я. Ф. Реформування системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади та органами місцевого самоврядування. *Державне управління: удосконалення та розвиток*. 2017. № 3. URL: http://nbv.gov.ua/UJRN/Duur_2017_3_3

26. Жук Ю. Організаційно-правове регулювання адміністративних послуг в Україні. *Ефективність державного управління* : збірн. наук. праць. 2015. Вип. 43. С.236-242.

27. Завальна Ж. В. Договірні форми регулювання відносин у публічній сфері: теоретико-правовий аспект : монографія. Суми : Мрія, 2009. 132 с.

28. Зарічний О. А. Взаємодія держави та громадянського суспільства через інститути участі громадян в управлінні державними справами. *Європейські перспективи*. 2015. № 1. С. 48-51.

29. Зварич М. Рач В., Репецька Т. Операційне визначення терміна «адміністративні послуги». *Вісн. держ. служби України*. 2010. № 4. С. 15–20.

30. Зінченко Л. В., Шаповалова Н. В. Теоретичний аналіз поняття «взаємодія» як соціально-психологічний феномен. *Modern directions of theoretical and applied researches*. 2014. С. 457–466.

31. Ільчанінова Н. І. Вплив громадського моніторингу на процес надання

адміністративних послуг. *Інвестиції: практика та досвід*. 2018. № 3. С.131–136.

32. Кожушко С. Взаємодія як філософське й психологічне поняття. URL: <http://social-science.com.ua/article/1221>

33. Коліушко І. Б. Виконавча влада та проблеми адміністративної реформи в Україні: монографія. Київ : Факт, 2002. 260 с.

34. Конституційне право України / За ред. Ю. М. Тодики, В. С. Журавського. К. : «Ін Юре», 2002. 544 с.

35. Копанєва В.О. Діджиталізація в парадигмі цифрової трансформації In: IX International Scientific and Practical Conference «Analysis of the problems of science and modern education», 2023, March 06 – 08, Prague, Czech Republic. P.117-122.

36. Космідайло В. Державні послуги: місце в системі державного управління та їх класифікація. *Електронне наукове фахове видання «Ефективна економіка»*: 2013. URL: <http://www.economy.nayka.com.ua>

37. Крупник А. С. Громадський контроль: сутність та механізми здійснення. URL: http://novyistryi.at.ua/gromkontrol/KRUPNYK_A_pro_grom_kontrol.pdf

38. Куценко Ю. Участь громадян у місцевому самоврядуванні: пошук і варіанти. *Управління сучасним містом*. 2002. № 7–9. С. 69–71.

39. Левчук М. Г. Взаємодія органів місцевого самоврядування та громадських об'єднань в умовах децентралізації державно-управлінських послуг. *Державне управління: теорія і практика*. 2008. № 1 (7). URL: www.academy.gov.ua/ej7/doc_pdf/levchuk.pdf

40. Лиска О. Г. Залучення громадян до прийняття рішень в місцевому самоврядуванні. *Державне управління та місцеве самоврядування* : тези ІХ Міжнар. наук. Конгресу, Харків, 26-27 березня 2009 р. Харків : Вид-во ХарПІ НАДУ «Магістр», 2009. С. 99–100.

41. Малютін І. Природний феномен влади. Журнал ВПУ «Віче». URL: <http://www.viche.info/journal/3216/>

42. Матійчук А. В. Самоорганізація громадянського суспільства як чинник демократичної модернізації політичної системи України: дис. ... канд. політ. наук: спец. 23.00.02 «Політичні інститути та процеси». Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника. Івано-Франківськ, 2016. 212 с.

43. Мельник Л. А. Взаємодія держави та інститутів громадянського суспільства: основні поняття, проблеми та стратегічні напрями. *Державне управління: удосконалення та розвиток*. 2019. № 2. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Duur_2019_2_18

44. Месюк М. П. Взаємодія інститутів влади та громадянського суспільства в Україні в контексті євро інтеграційних процесів. *Інвестиції: практика та досвід*. 2018. № 8. С. 87-93.

45. Методичні рекомендації Комітету громадського контролю щодо врегулювання системи платних адміністративних послуг органів влади. URL: <http://www.academia.org.ua/?p=173>

46. Муркович Л. Особливості взаємодії органів місцевого самоврядування і територіальної громади. *Державне управління та місцеве самоврядування* : зб. наук. праць. Дніпропетровськ, 2011. Вип. 03 (10). URL: [http://www.dridu.dp.ua/vidavnictvo/2011/2011_03\(10\)/11mlistg.pdf](http://www.dridu.dp.ua/vidavnictvo/2011/2011_03(10)/11mlistg.pdf)

47. Надання адміністративних послуг: кращі практики / упоряд. Купрій В. Київ – Херсон: МО «Нова генерація», 2013. 33 с.

48. Назар Ю. С. Взаємодія територіальних органів внутрішніх справ із місцевими органами виконавчої влади та органами місцевого самоврядування у профілактиці адміністративних правопорушень : дис. ... канд. юрид. наук. Львів, 2006. 210 с.

49. Ніколаєнко К. В. Заходи щодо вдосконалення організації надання управлінських послуг. *Актуальні проблеми державного управління* : зб. наук. пр. : у 2 ч. Харків : Магістр, 2005. № 2 (24). Ч. 1. С. 246–251.

50. Оболенський О. Ю., Горбатюк В. І. Адміністративні послуги у сфері управління державними фінансами. *Державне управління: теорія та*

практика : електрон. наук. фах. вид. Нац. акад. держ. упр. при Президентіві України. 2013. № 1. URL: <http://academy.gov.ua/ej/ej17/PDF/18.pdf>

51. Організація надання публічних послуг на місцевому рівні : навч. посіб / Г. А. Борщ, Н. В. Васильєва та ін. ; за заг. ред. О. С. Ігнатенка, О. І. Васильєвої. Київ, НАДУ, 2017. №14. 444 с.

52. Оцінки населенням України якості надання адміністративних послуг. URL: https://dif.org.ua/article/otsinki-naselennyam-ukraini-yakosti-nadannya-administrativnikh-poslug_2019

53. Петренко Н.О., Машковська Л.О. Цифровізація державних адміністративних послуг в Україні: нормативно-правові аспекти. *Розбудова держави і права: питання теорії та конституційної практики*. 2020. № 2. С.112-119.

54. Петриків А.В. Залучення громадськості до здійснення моніторингу діяльності органів місцевого самоврядування в питаннях надання адміністративних послуг. *Наука молода* : зб. наук. праць молодих вчених ТНЕУ. 2016. № 24. С. 13–19.

55. Питання Єдиного державного веб-порталу електронних послуг та Єдиного державного порталу адміністративних послуг : Постанова Кабінету Міністрів України від 04.12.2019 р. № 1137. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1137-2019-%D0%BF#Text>

56. Полішкевич Л. Д. Актуальні питання взаємодії органів місцевого самоврядування з громадськістю у сфері надання адміністративних послуг. *Актуальні питання публічного управління та адміністрування в контексті реалізації адміністративної реформи* : матеріали Всеукр. наук.-практ. інтернет-конф. (Умань, 19 черв. 2018 р.). Умань : Видавець «Сочінський М.М.», 2018. С. 146–148.

57. Полішкевич Л.Д. Взаємодія органів місцевого самоврядування з громадськістю у сфері надання адміністративних послуг. Дис...д.філос.н. з галузі знань за спеціальністю 281 «Публічне управління та адміністрування». Національна академія державного управління при Президентіві України,

Київ, 2021. 253 с.

58. Представницька влада у державотворчому процесі України : монографія / за ред. В. А. Гошовської. Київ : НАДУ, 2018. 384 с.

59. Про адміністративні послуги : Закон України від 06.09.2012 р. № 5203-VI. URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/5203-17>

60. Про адміністративну процедуру : Закон України від 17 лютого 2022 року № 2073-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2073-IX#Text>

61. Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо розширення повноважень органів місцевого самоврядування та оптимізації надання адміністративних послуг : Закон України від 10.12.2015 р. № 888-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/888-VIII#Text>

62. Про деякі заходи щодо поліпшення доступу фізичних та юридичних осіб до електронних послуг : Указ Президента України від 29.07.2019 р. № 558/2019. URL: <https://www.president.gov.ua/documents/5582019-28853>

63. Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності: Закон України від 06.09.2005 р. № 2806-IV. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2806-15#Text>

64. Про забезпечення участі громадськості у формуванні та реалізації державної політики: постанова Кабінету Міністрів України від 3 листопада 2010 р. № 996. URL: <http://www.zakon.rada.gov.ua>.

65. Про затвердження Методичних рекомендацій з розроблення стандартів адміністративних послуг: наказ Міністерства економіки України від 12.07.2007 № 219. URL: <https://ips.ligazakon.net/document/ME07483>

66. Про затвердження Порядку сприяння проведенню громадської експертизи діяльності органів виконавчої влади: постанова Кабінету Міністрів України від 5 листопада 2008 р. № 976. URL : <http://www.zakon.rada.gov.ua>.

67. Про затвердження Примірного положення про центр надання адміністративних послуг : Постанова Кабінету Міністрів України від 20.02.2013 р. № 118. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/118-2013-%D0%BF#Text>

68. Про заходи щодо упорядкування адміністративних послуг: постанова Кабінету Міністрів України від 17.07.2009 р. № 737. – URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/737-2009-%D0%BF#Text>

69. дження Кабінету Міністрів України від 25.02.2009 р. № 251-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/251-2009-%D1%80#Text>

70. Про ліцензування певних видів господарської діяльності : Закон України від 01.06.2000 р. № 1775-III. – URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1775-14#Text>

71. Про оподаткування прибутку підприємств: Закон України від 28.12.1994 р. № 334/94-ВР. URL: <http://zakon1.rada.gov.ua/laws/show/334/94-%D0%B2%D1%80>

72. Про сприяння розвитку громадянського суспільства в Україні: Указ Президента України від 24 лютого 2016 р. № 68/2016. URL : <http://www.zakon.rada.gov.ua>.

73. Про схвалення Концепції реформування місцевого самоврядування та територіальної організації влади в Україні : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 01.04.2014 р. № 333-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/333-2014-%D1%80#Text>

74. Про схвалення Концепції розвитку електронного урядування в Україні : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 20.09.2017 р. № 649-р. URL: <https://www.kmu.gov.ua/npas/250287124>

75. Про схвалення Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 15.09.2006 р. № 90-р. URL: <https://www.kmu.gov.ua/npas/29277890>

76. Про схвалення Концепції розвитку цифрової економіки та суспільства України на 2018-2020 роки та затвердження плану заходів щодо її реалізації: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 17 січня 2018 р. № 67-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/67-2018-%D1%80#Text>.

77. Пушкарьова Н. О. Місце громадського контролю в системі надання

адміністративних послуг. *Теорія та практика державного управління* : зб. наук. пр. Харків : Вид-во ХарРІ НАДУ «Магістр», 2014. Вип. 4 (47). 456 с.

78. Результати оцінювання якості надання адміністративних послуг і впровадження рекомендацій щодо покращення діяльності ЦНАП у містах – партнерах Проекту ПРОМІС : аналітичний звіт / І. Бригілевич. Київ. 2019. 41 с.

79. Роль громадськості у покращенні якості адміністративних послуг / В. Тимощук та ін. ; за заг. ред. В. Тимощука. Київ : ФОП Москаленко О.М., 2017. 73 с.

80. Руссо Ж.-Ж. Трактаты / Ж.-Ж. Руссо. М. : Наука, 1969. 704 с.

81. Скакун О. Ф. Теория государства и права : учебник для вузов. Харьков : Консум; Ун-т внутренних дел, 2000. 704 с.

82. Слівак А. Є., Дешко А. І. Методичні підходи до створення системи моніторингу надання адміністративних послуг центральними та місцевими органами виконавчої влади. *Формування ринкових відносин в Україні*. 2012. № 5. С. 64–68.

83. Стойка А. В. Механізми ефективної взаємодії органів державної влади і громадських об'єднань на регіональному рівні : автореф. дис. ... к. держ. упр. : 25.00.02. Донецьк : Донецький держ. ун-т управління, 2006. 24 с.

84. Стрельченко О. Г. Природа надання адміністративних послуг. *Наука і правоохорона*. 2011. № 2. С. 171–176.

85. Телицька В. А. Взаємодія органів місцевого самоврядування та місцевих органів виконавчої влади у сфері надання адміністративних послуг : автореф. дис. ... канд. наук з держ. упр. : 25.00.04. Київ : НАДУ, 2016. 20 с.

86. Теорія управління в органах внутрішніх справ : навч. посіб. / за ред. В. А. Ліпкана. К. : КНТ, 2007. 884 с.

87. Тимощук В. Адміністративні послуги: посібник. Швейцар.-укр. проект «Підтримка децентралізації в Україні – DESPRO». Київ : Софія-А, 2012. 104 с.

88. Трубочанінова К. А. Аналіз законодавства України у сфері надання адміністративних послуг. *Вісник Східноукраїнського національного*

університету імені Володимира Даля. 2013. № 16 (205). С. 186–193.

89. Фесюнін В.М. Організаційно-правові засади взаємодії Державної податкової служби з населенням: дис. ... канд. юрид. наук: спец. 12.00.07. Харків : ХНУВС, 2007. 187 с.

90. Центри надання адміністративних послуг: створення та організація діяльності : практичний посібник. 2-ге вид., доповн. і доопрац. / І. І. Бригілевич та ін. ; за заг. ред. В. П. Загайниого. Київ : СПД Москаленко О. М., 2011. 432 с.

91. Черних С. П. Адміністративно-правові засади взаємодії органів державної влади України у сфері протидії організованої злочинності. *Право і безпека*. 2010. № 2 (34). С. 117–122.

92. Шемшученко Ю. С. Громадянське суспільство. *Юридична енциклопедія*: в 6 т. / редкол. : Ю. С. Шемшученко та ін. К. : Укр. енцикл., 1998. Т. 1: А-Г. 146 с.

93. Щедрова Г. П. Громадянське суспільство та політична культура: теоретичний і прикладний аспекти : Монографія. Луганськ : Вид-во Елтон-2, 2009. 308 с.

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

95. Про затвердження Положення про Реєстр державних та адміністративних послуг : Постанова Кабінету Міністрів України від 27.04.2009 р. № 532. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/532-2009-%D0%BF#Text>

96. Про затвердження Порядку ведення Реєстру адміністративних послуг : Постанова Кабінету Міністрів України від 30.01.2013 р. № 57. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/57-2013-%D0%BF#n11>

97. Про Реєстр адміністративних послуг : Постанова Кабінету Міністрів України від 05.12.2011 р. № 1274. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/>

laws/show/1274-2011-%D0%BF#Text

98. Parliamentary versus presidential government / ed. by A. Lijphart. N.Y. ; Oxford : Oxford univ. press, 1994. XII. 248 p.

99. Schumpeter J. Capitalism, Socialism and Democracy / J. Schumpeter. New York : Harper & Row,1975. 431 p.