

БІБЛІОГРАФІЧНИЙ ОПИС ТА АНОТАЦІЯ

Пранович Ю. С. Розвиток сфери публічних послуг на рівні територіальних громад: магістер. робота: спец. 281 “Публічне управління та адміністрування” / Пранович Юлія Сергіївна; ННІ ПУДС КНУ імені Тараса Шевченка; каф. регіонального політики; наук. керівник О. М. Титаренко, к.н.держ.упр., доцент кафедри – Київ, 2023. – 84 с.

Зміст роботи. Опановано наукові підходи до розуміння сутності поняття “публічна послуга”. Розкрито сутність процесу децентралізації владних повноважень у сфері надання публічних послуг. Узагальнено зарубіжні практики з розвитку сфери надання публічних послуг. Проаналізовано сучасний стан надання адміністративних послуг на місцевому рівні. Обґрунтовано доцільність застосування програмно-цільового підходу до надання послуг у сфері житлово-комунального господарства. З’ясовано особливості надання послуг закладами гуманітарної сфери. Наведено заходи щодо розвитку сфери надання онлайн-послуг. Запропоновано напрями вдосконалення публічного управління розвитком сфери надання послуг на рівні територіальних громад.

Ключові слова: публічне управління, децентралізація владних повноважень, сфера публічних послуг, онлайн-послуги, територіальні громади, програмно-цільовий підхід.

ANNOTATION

Pranovych Y. S. Development of the sphere of public services at the level of territorial communities - *Qualification 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.

The scientific approaches to understanding the essence of the concept of "public service" are mastered. The essence of the process of decentralization of power in the field of public services is revealed. Foreign practices in the development of public service provision are generalized. The current state of administrative service provision at the local level is analyzed. The expediency of applying a program-targeted approach to the provision of services in the field of housing and communal services is substantiated. The peculiarities of service provision by humanitarian institutions are clarified. The measures for the development of online services are presented. The directions of improvement of public administration of the development of the service sector at the level of territorial communities are proposed.

Keywords: public administration, decentralization of power, public services, online services, territorial communities, program-targeted approach.

СПИСОК ОПУБЛІКОВАНИХ ПРАЦЬ ЗА ТЕМОЮ КВАЛІФІКАЦІЙНОЇ МАГІСТЕРСЬКОЇ РОБОТИ

1. Пранович Ю.С., Єрмолаєв М.В. Реформування місцевого самоврядування та місцевий економічний : Збірник наукових праць VII Міжнародної науково-практичної конференції «Хімічна технологія: наука, економіка та виробництво», м. Шостка, 22 - 24 листопада 2023 року. – Суми : Сумський державний університет, 2023. – 215 с. – С. 205-206. URL: <https://himtec.sumdu.edu.ua/doc/2023/Conference%20book%202023.pdf>

ЗМІСТ

ВСТУП	5
РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ЗАСТОСУВАННЯ СЕРВІСНОГО ПІДХОДУ ДО РОЗВИТКУ ТЕРИТОРІАЛЬНИХ ГРОМАД	7
1.1. Наукові підходи до розуміння сутності поняття “публічна послуга”	7
1.2. Децентралізація владних повноважень у сфері надання публічних послуг	13
1.3. Зарубіжні практики з розвитку сфери надання публічних послуг	20
РОЗДІЛ 2 АНАЛІЗ РОЗВИТКУ СФЕРИ ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ НА РІВНІ ТЕРИТОРІАЛЬНИХ ГРОМАД.....	29
2.1. Організація надання адміністративних послуг на місцевому рівні	29
2.2. Застосування програмно-цільового підходу до надання послуг у сфері житлово-комунального господарства	38
2.3. Особливості надання послуг закладами гуманітарної сфери.....	49
РОЗДІЛ 3 НАПРЯМИ ПОКРАЩЕННЯ СФЕРИ НАДАННЯ ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ	57
3.1. Цифрова політика держави щодо розвитку сфери надання онлайн-послуг	57
3.2. Заходи вдосконалення публічного управління розвитком сфери надання послуг на рівні територіальних громад.....	61
ВИСНОВКИ.....	71
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	75

ВСТУП

Актуальність теми обумовлена тим, що обрання Україною європейського вектору розвитку вимагає реформування системи публічних послуг, що передбачає якісної зміни умов життя громадян відповідно до європейських стандартів. Сьогодні у державі формується нове розуміння публічної влади та відбувається перерозподіл повноважень між державними органами виконавчої влади й органами місцевого самоврядування з дотриманням принципів децентралізації та субсидіарності. Реформа децентралізації владних повноважень віддзеркалює виклики сьогодення, що постають перед управлінською спроможністю місцевого самоврядування, зокрема у сфері надання публічних послуг. В Україні в останні роки реалізується державна політика у сфері цифровізації, взаємодії мережевих систем і впровадження е-послуг.

Окремі питання щодо розвитку сфери публічних послуг на рівні територіальних громад висвітлені у працях таких науковців, як Г. Борщ, І. Бригіневич, Н. Васильєва, І. Дробуш, О. Ігнатенко, Є. Легеза, І. Коліушко, В. Рибачук, А. Семенченко, О. Скороход, В. Сороко, В. Тимощук, С. Чаусовська, Ю. Шаров та інші. Діяльності органів публічної влади присвячено роботи таких вчених, як Є. Бородін, В. Вакуленко, О. Васильєва, О. Власенко, П. Ворона, А. Гладковська, О. Крайник, В. Куйбіда, А. Лелеченко, І. Лененко, А. Маслов, М. Пухтинський, А. Ткачук та інші.

Мета і завдання дослідження. Мета магістерського дослідження полягає в обґрунтуванні теоретичних засад і розробці практичних рекомендацій щодо вдосконалення розвитку сфери публічних послуг на рівні територіальних громад. Для досягнення зазначеної мети були вирішені наступні завдання:

- опанувати наукові підходи до розуміння сутності поняття “публічна послуга”;
- розкрити сутність процесу децентралізації владних повноважень у

сфері надання публічних послуг;

- узагальнити зарубіжні практики з розвитку сфери надання публічних послуг для подальшого їх впровадження в територіальних громадах України;
- проаналізувати сучасний стан надання адміністративних послуг на місцевому рівні;
- запропонувати напрями вдосконалення публічного управління розвитком сфери надання послуг на рівні територіальних громад.

Об'єкт дослідження – розвиток територіальних громад.

Предмет дослідження – розвиток сфери публічних послуг на рівні територіальних громад.

Методи дослідження. В роботі було використано загальнонаукові та спеціальні методи дослідження: монографічний, аналізу й синтезу, узагальнення, системного підходу, структурно-логічний і порівняльний та інші. Інформаційно-довідкову базу дослідження становили законодавчі та нормативно-правові акти України, аналітичні матеріали з офіційних сайтів органів публічної влади, наукові праці вітчизняних і зарубіжних науковців і фахівців з питань розвитку сфери публічних послуг.

Практичне значення роботи полягає в тому, що основні положення та висновки можуть бути використаними при підготовці навчальних дисциплін з місцевого самоврядування та у практичній діяльності органів публічної влади щодо вдосконалення розвитку сфери публічних послуг на рівні територіальних громад.

Апробація результатів дослідження. Основні положення та результати дослідження були представлені на VII Міжнародній науково-практичній конференції «Хімічна технологія: наука, економіка та виробництво», м. Шостка, 22-24 листопада 2023 року, сертифікат від 24.11.2023 р.

Структура та обсяг магістерської роботи. Робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел (90 найменувань). Загальний обсяг роботи становить 84 с.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ЗАСТОСУВАННЯ СЕРВІСНОГО ПІДХОДУ ДО РОЗВИТКУ ТЕРИТОРІАЛЬНИХ ГРОМАД

1.1. Наукові підходи до розуміння сутності поняття “публічна послуга”

В Україні з 1991 р. відбуваються реформи, які спрямовані на впровадження принципів і технологій для становлення сервісно-орієнтованого публічного управління. Важливим у цьому є розуміння змісту поняття “публічні послуги”, які охоплюють державні, муніципальні, адміністративні, соціальні, комунальні, транспортні та інші. Серед науковців триває дискусія щодо змісту дефініції, що свідчить про багатоаспектність і значну кількість послуг.

Як зазначає Н. Васильєва, “до послуг можна віднести практично будь-який вид діяльності, крім промислового виробництва та сільського господарства, а переважна більшість договірних зобов’язань стосуються їх надання [7, с. 15]. Надання послуг становить невід’ємну частину суспільного виробництва будь-якої країни. Під “послугою” загалом мається на увазі діяльність одного суб’єкта, що здійснюється за ініціативою іншого з метою задоволення потреб останнього”[37, с. 116].

Під “публічними послугами” Г. Борщ визначає “блага, які не мають уречевленої форми та надаються фізичними й юридичними особами, органами державної влади, органами місцевого самоврядування, підприємствами, установами, організаціями будь-яких форм власності у вигляді цілеспрямованих корисних дій чи обслуговування. Це результат безпосередньої взаємодії надавачів і споживачів послуг, власної діяльності надавачів щодо задоволення потреби споживачів у послугах, які пов’язані або не пов’язані з фізичним продуктом, можуть надаватися людьми й устаткуванням у присутності споживачів і за їх відсутності, бути спрямованими на задоволення особистих потреб або потреб організацій та

мати комерційний і некомерційний характер”[69, с. 148].

Публічні послуги С. Чаусовська розуміє як “дію, що приносить користь, допомогу іншому, досягаючи поставленої мети та використовуючи засоби для її досягнення. Послуги надаються суб’єктами публічного сектору за рахунок публічних коштів, відповідальність за їх надання несуть органи публічної влади (органи державної влади та місцевого самоврядування)”[85, с. 103]. В. Долечек поділяє “послуги за формою реалізації на ті, що пов’язані з реальним здійсненням конституційних прав і свобод громадян (медичні, у сфері культури, соціального захисту, освіти та ін.), та які стосуються юридичного оформлення умов, необхідних для реалізації прав і свобод громадян (видача свідоцтв, ліцензій)”[21, с. 94].

У контексті служіння суспільству, на думку В. Сороко, “послуга належить до соціально-економічних категорій, і може бути матеріальною у вигляді речей та нематеріальною – як результат людської діяльності. До останніх відносяться послуги невиробничої сфери, які не створюють матеріальних благ: освіта, охорона здоров’я, соціальне, житлово-комунальне забезпечення, побутове обслуговування, транспорт, зв’язок, науковий супровід, послуги органів державного управління, місцевого самоврядування та громадських організацій”[80, с. 9]. “Публічну послугу” І. Венедіктова визначає, як “суспільно значущу діяльність, чітко регламентовану законодавством, здійснюється на вимогу добровільного інтересу конкретної особи, яка має звертається за реалізацією своїх прав, свобод і законних інтересів, на рівних підставах безоплатно або в межах цін, визначених державою. Така послуга поєднує приватний і публічний інтерес через обов’язок громадянина вчиняти певні дії для власного блага”[9, с. 88].

“Сфера послуг являє собою сукупність галузей, підгалузей і видів діяльності. Їх функціональне призначення проявляється через виробництво й реалізацію послуг і духовних благ для населення. Науковці, переважно, розділяють її на три сектори”[8, с. 102-103]:

1. Інфраструктурний (транспорт, зв’язок, житлово-комунальні тощо).

2. Розподільчо-обмінний (торгівля, сфера побутового обслуговування, страхування, фінанси і т.ін.).

3. Соціально-управлінський (адміністративні, наукові, освітні, медичні, культурні (духовні) тощо).

“Фундаментальною основою суспільних трансформацій є намагання створити державу з динамічною сервісно-орієнтованою структурою, яка забезпечує гарантоване надання якісних публічних послуг мешканцям [6, с. 18]. Такі послуги регулюються нормами публічного права, і залежно від суб’єкта, що їх надає, розрізняють”[2, с. 118; 89, с. 56-77]:

– державні – це дії органів державної влади та створеними ними установами з приводу реалізації функцій держави, послуги надаються за рахунок коштів державного бюджету, їх обов’язковість встановлена законодавством;

– управлінські послуги надаються в межах функціональної діяльності органу публічної влади стосовно вироблення і реалізації державної політики з регулювання певного сектору економіки чи соціального життя;

– адміністративні послуги є дією конкретного органу публічної влади із забезпечення інтересів і свобод фізичних та юридичних осіб у контексті законодавчо визначених порядків реалізації своїх повноважень, що конкретизовані нормативно-правовими актами, зареєстрованими в законодавчо визначеному порядку;

– соціальні послуги – це комплекс правових, економічних, психологічних, освітніх, медичних, реабілітаційних та інших заходів, спрямованих на окремі соціальні групи чи індивідів, які перебувають у складних життєвих ситуаціях і потребують сторонньої допомоги з метою поліпшення або відтворення їх життєдіяльності, соціальної адаптації та повернення до повноцінного життя;

– житлово-комунальні послуги являють собою результат господарської діяльності, спрямованої на задоволення потреби фізичної або юридичної особи в забезпеченні холодною і гарячою водою, водовідведенням, газо- та

електропостачанням, опаленням, вивезення побутових відходів у порядку, встановленому законодавством.

На думку Л. Міцкевич “публічні послуги” характеризують лише ту “сферу діяльності держави, в якій організовується життєзабезпечення населення (містобудування, транспортне сполучення, каналізація, водопостачання, освіта, охорона здоров’я тощо). Ці послуги уособлюють позитивне публічне управління, суб’єктом їх надання є лише державні органи виконавчої влади, органи місцевого самоврядування, державні та комунальні установи. Обслуговування громадян відбувається через безпосередню взаємодію з громадянами при їх зверненні та прийомі. Як зазначає Л. Терещенко, за своєю суттю соціальні, освітні й медичні послуги є публічними. Вони можуть надаватися державними та муніципальними структурами, і в той же час комерційними й некомерційними недержавними організаціями. Тобто, здійснюватися як у публічно-правовій, так і в приватно-правовій формах”[1, с. 6].

“Система публічних послуг являє собою сукупність елементів і зв’язок між ними, який врегульовується публічно-правовими нормами в діяльності органів публічної адміністрації щодо задоволення публічного інтересу з розгляду заяви фізичної або юридичної особи про видачу адміністративного акта (рішення, видача дозволів, ліцензій, сертифікатів, актів, посвідчень, проведення реєстрації тощо), спрямованій на забезпечення її прав і законних інтересів та/або на виконання особою визначених законом обов’язків шляхом фінансування за рахунок публічних коштів [38, с. 82]. Отже, публічні послуги можна класифікувати наступним чином (рис. 1.1)”[85, с. 106].

Серед “публічних послуг” набули поширення “адміністративні послуги”. На думку К. Афанасьєва та Г. Писаренко, вони є “публічними оскільки їх надання пов’язане з реалізацією органами державної та місцевої влади, й іншими уповноваженими суб’єктами своїх владних повноважень”[3, с. 28; 54, с. 160]. Під “адміністративною послугою” А. Вишневський, Е. Демський, В. Сороко, О. Рогожин розуміють “визначену на законодавчому

рівні діяльність посадових осіб органів публічної влади щодо створення умов для реалізації і захисту прав і законних інтересів або виконання обов'язків фізичними чи юридичними особами за їх зверненням з метою отримання визначеного законом корисного ефекту, що конкретизовано нормативно-правовими актами, зареєстрованими у законодавчо визначеному порядку”[14, с. 84; 79, с. 15].

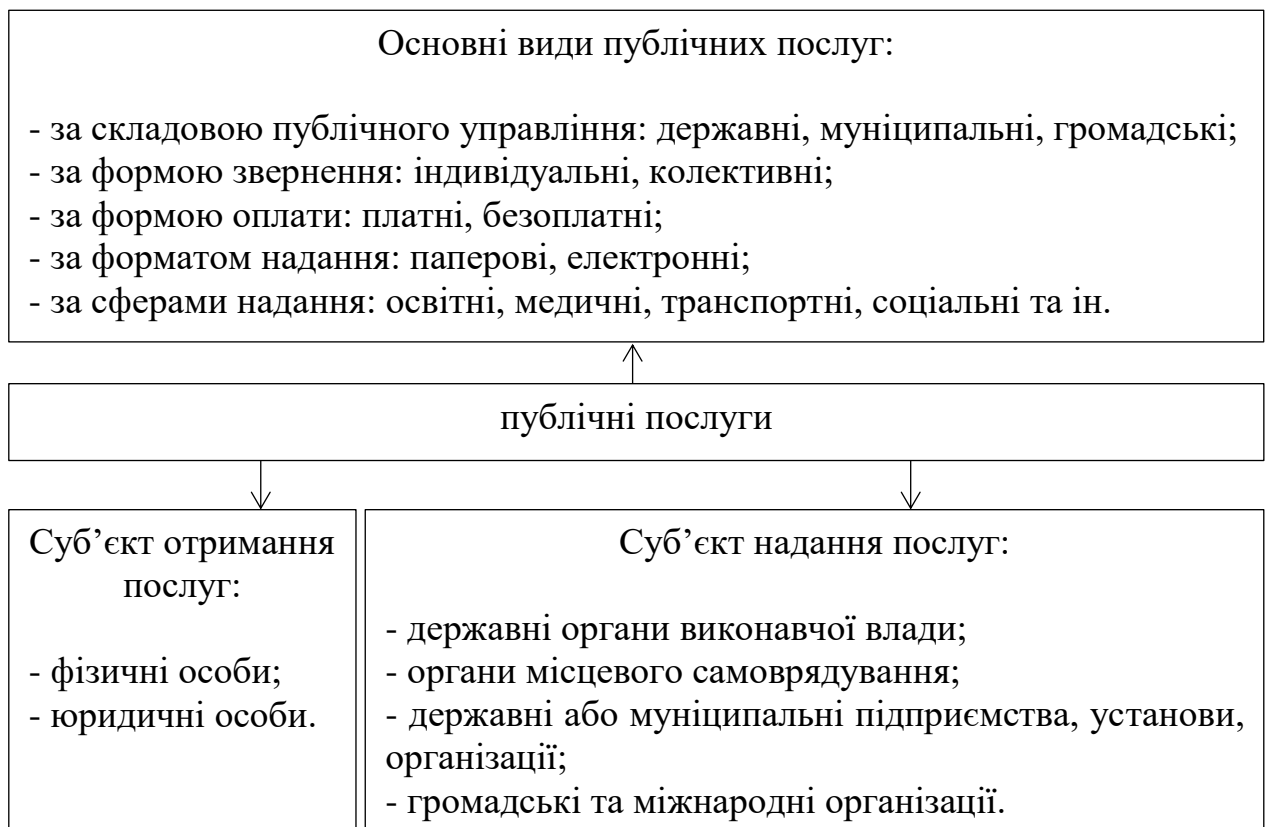


Рис. 1.1. Класифікація публічних послуг

На думку В. Сороко поняття “державні послуги” об’єднує поняття “управлінська послуга” й “адміністративна послуга”, а Д. Сухінін та Ю. Шаров вказують на “результат здійснення владних повноважень суб’єктом, що відповідно до закону забезпечує юридичне оформлення умов реалізації фізичними й юридичними особами прав, свобод і законних інтересів за їх заявою (видача дозволів (ліцензій), сертифікатів, посвідчень, проведення реєстрацій тощо)”[80; 88, с. 231].

В Україні поширеними є “електронні публічні послуги як результат публічно-владної діяльності суб’єкта публічної адміністрації, уповноваженого їх надавати за допомогою інформаційно-комунікаційних технологій з використанням електронного цифрового підпису без безпосередньої взаємодії з суб’єктом звернення (фізичної чи юридичної особи), спрямований на набуття, зміну чи припинення прав, обов’язків та/або задоволення законних інтересів фізичних або юридичних осіб відповідно до закону, і проявляється у формі видання адміністративного акта (дозвіл, ліцензія, свідоцтво, реєстрація тощо)”[38, с. 82].

Узагальнюючи наведені наукові підходи, можемо стверджувати що публічними є послуги, які надаються такими суб’єктами як органи державної влади та органи місцевого самоврядування, підприємства, установи, організації, що віднесені до сфери їх управління. Залежно від суб’єкта їх надання виокремлюємо державні та муніципальні послуги, бо джерелом витрат на їх надання є державний або місцевий бюджет.

Таким чином, дослідивши сучасні наукові напрацювання щодо розуміння змісту поняття “публічна послуга” нами з’ясовано, що це “результат публічно-владної діяльності органів державних влади, органів місцевого самоврядування, державних, муніципальних або комунальних підприємств, установ та організацій, отриманий за рахунок публічних коштів, і спрямований на реалізацію прав, свобод і законних інтересів фізичних та юридичних осіб. Ключовими критеріями публічних послуг є: суб’єкт надання послуги, джерело фінансування, характер дій, коло суб’єктів одержання, підстава надання, результат і його форма”[47, с. 270]. У вітчизняній науковій літературі не існує єдиної думки стосовно визначення поняття “публічна послуга”. Одні автори визначають її як передбачену законом розпорядчу діяльність органів публічної влади, що здійснюється за ініціативою фізичних та юридичних осіб і спрямована на реалізацію їхніх прав, свобод і законних інтересів, інші вважають таку послугу результатом реалізації владних повноважень.

1.2. Децентралізація владних повноважень у сфері надання публічних послуг

Відповідно до вимог Європейської хартії місцевого самоврядування, “реформування системи місцевого самоврядування повинно включати низку умов, основними з яких є адміністративно-територіальна реформа, делегування повноважень і фінансова децентралізація [25]. Місцеве самоврядування означає право і спроможність органів місцевого самоврядування в межах закону здійснювати регулювання й управління суттєвою часткою суспільних справ, які належать до їхньої компетенції, в інтересах місцевого населення [64]. Це повинно забезпечити ефективність системи місцевого самоврядування, де фінансова децентралізація є однією з найважливіших складових. Основним завданням запровадження децентралізації є підвищення ролі місцевих органів в управлінні розвитком регіонів, посилення їх активності у створенні умов для активізації економічних процесів і забезпечення економічного зростання”[32, с. 10].

Встановлено, що “децентралізація” – це “управлінська політична система, яка передбачає здійснення владно значущих практичних рішень, що географічно або організаційно перебувають поза межами безпосереднього впливу центральної влади. Делегування центральною владою певних повноважень місцевій владі передбачає оптимізацію практичного вирішення питань загальнонаціонального значення та втілення в життя специфічних регіонально-локальних програм”[23, с. 52]. На думку Н. Нижник, “децентралізація, як характерне для державного управління явище, є протилежною стороною централізації, та зумовлене об’єктивними й суб’єктивними факторами”[17, с. 16].

У наукових джерелах виокремлюють такі форми децентралізації: “деконцентрація, делегування, деволуція та дивестиція. Деконцентрація найчастіше застосовується в унітарних державах і включає в себе перерозподіл повноважень щодо процесу ухвалення рішень, фінансові й

управлінські повноваження, відповідальність різних рівнів органів влади. За таких умов, територіальні або галузеві управління знаходяться в підпорядкуванні тільки центральним органам влади. Управлінські завдання розподіляються на органи одного й того ж суб'єкта управління”[40, с. 5].

“Деконцентрація влади – це формальний або неформальний розподіл владної компетенції поміж кількома інститутами чи центрами прийняття рішень, які функціонують на різних щаблях організації (центральному, регіональному, місцевому) [71]. Вона передбачає наявність місцевих органів влади, які залежать від уряду функціонально, в порядку підзвітності їх посадових осіб. Функціональна залежність означає, що центральний орган може визнати за місцевим досить широку компетенцію, але вона може бути в будь-який момент переглянута, що позначається на зміні чи скасуванні прийнятих цим органом рішень як внаслідок порушення законності, так і виходячи з їх доцільності”[22, с. 170].

“Делегування є проміжною (компромісною) моделлю децентралізації, за якої органам місцевого самоврядування, а не територіальним представникам органів центральної влади, на виконання передаються певні державні функції, а органи центральної влади проводять певний контроль і виділяють кошти з державного бюджету для виконання цих завдань [78, с. 45]. Спроможність є головним критерієм соціально-економічного розвитку територіальної громади, за досягнення якого органи публічної влади здатні забезпечити мешканців суспільними благами. Ключовою є їх фінансова незалежність з чітким розподілом повноважень між усіма рівнями публічної влади”[41, с. 615].

“Деволуція спрямована на посилення органів місцевого самоврядування на користь мешканців, сприяючи, таким чином, процесу демократизації суспільства. Ця модель передбачає наявність спроможного та відповідального місцевого самоврядування. За такої форми децентралізації як дивестиція відбувається пряма передача планувальних і виконавчих функцій від інститутів влади до неурядового сектора, які прямо не пов'язані з

діяльністю органів місцевого самоврядування. Дивестування часто проводиться з частковою передачею адміністративних функцій, у поєднанні з дерегуляцією або частковою приватизацією”[40].

“Реформа органів місцевого самоврядування передбачає об’єднання (укрупнення) територіальних громад. Це відбувається через те, що надмірна частина ресурсів у громадах витрачається на утримання управлінського апарату, а для реалізації серйозних проєктів місцевого розвитку коштів не вистачає. Навіть наділення додатковими ресурсами не забезпечить спроможність переважної більшості дрібних територіальних громад. Реформа місцевого самоврядування передбачає укрупнення територіальних громад і перенесення місця надання низки важливих послуг – адміністративних, соціальної допомоги через територіальні центри, пожежні, правоохоронні, санітарно-епідеміологічної служби тощо до центрів спроможних територіальних громад. У разі нестачі приміщень та інших елементів інфраструктури для надання всіх необхідних послуг громадам надаватиметься допомога з державного бюджету на їх придбання чи побудову”[83, с. 1].

Реформа децентралізації владних повноважень надає спроможним територіальним громадам більш широкі повноваження, ресурси та відповідальність. Перелік послуг, які можуть надаватися на місцях, постійно розширюється. Мешканці об’єднаних громад очікують від місцевої влади зручних та якісних послуг. Саме тому важливо, щоб кожна об’єднана територіальна громада якнайшвидше вирішила, в який спосіб швидко та доступно надавати їх мешканцям. Вирішення питань соціально-економічного розвитку території залежить від взаємодії державних органів виконавчої влади й органів місцевого самоврядування. Головну роль у такій взаємодії, як і в реалізації самоврядних повноважень загалом, відіграють органи місцевого самоврядування (представницькі та виконавчі), проте територіальна громада є самостійним суб’єктом такої взаємодії.

“Започаткований процес децентралізації не повинен обмежуватися лише сферою місцевого самоврядування та наданням державних послуг, а має

охоплювати й цілу низку сфер суспільного життя: економіку, медицину, освіту, соціальне забезпечення тощо. Адже це не лише наблизить державу до громадянина, а й дасть можливість заощадити кошти в період економічної кризи завдяки прозорості механізмів їх надання з державного бюджету на конкретні цілі, завдання чи конкретним особам, а не на бюрократичний апарат як такий”[33, с. 13].

“Концепція реформування місцевого самоврядування та територіальної організації влади в Україні (розпорядження Кабінету Міністрів України від 01.04.2014 р. № 333-р) визначає зміст державної політики щодо здійснення самоврядної влади. Її положення спрямовані на забезпечення розмежування повноважень між базовим (територіальним), субрегіональним (районним) і регіональним (обласним) рівнями з максимальним наближенням публічних послуг до кінцевих їх споживачів – принцип субсидіарності [67]. Субсидіарність є не причиною, а обов’язковим принципом інституціональної організації влади й управління, за якого владне втручання відбувається у межах, за яких суспільство або окремі його групи не в змозі задовольнити свої потреби”[23, с. 52].

“Публічні послуги мають надаватися відповідно до державних стандартів з урахуванням необхідності забезпечення: 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 відповідні приміщення та інфраструктуру); відкритості інформації про послуги, порядок та умови їх надання; професійності надання публічних послуг. Органам місцевого самоврядування базового рівня надано повноваження відповідно до їх кадрового, фінансового, інфраструктурного потенціалу і ресурсів на новій територіальній основі. Структурні підрозділи територіальних органів центральних органів виконавчої влади надаватимуть послуги з санітарно-епідеміологічного захисту, соціального захисту населення, казначейського обслуговування та реєстрації актів цивільного

стану”[67].

Важливим кроком реалізації підходів до децентралізації влади є “прийняття Закону України “Про добровільне об’єднання територіальних громад”, який регулює відносини, що виникають у процесі об’єднання територіальних громад сіл, селищ і міст. Створення потужних, самостійних і самодостатніх територіальних громад є важливою частиною процесу децентралізації”[61]. Реформування державного управління вимагає дотримання певного балансу між централізацією та децентралізацією повноважень і ресурсів. Використання в різні часові періоди різних типів і форм децентралізації слід розглядати з урахуванням фундаментального взаємозв’язку і взаємодії між такими інститутами, як держава та територіальні громади, для формування економічних, соціальних, правових умов їх розвитку.

“Держава і громада завжди виступають як комплементарні форми організації публічного управління, відносний баланс і взаємодія яких утворюють економічний та соціальний потенціал кожної території в певний часовий період. Зміни в цьому балансі відносин між громадою і державою відбуваються постійно і впливають на визначення середньо- і довготривалої перспективи розвитку територій різних масштабів – від населеного пункту до всієї країни”[46, с. 58].

Індекс децентралізації складається з двох параметрів: “Децентралізації прийняття рішень” і “Фінансової децентралізації”, які визначають “спроможність адміністративних одиниць приймати рішення незалежно від національного рівня. Деякі вчені децентралізацію прийняття рішень умовно поділяють на: адміністративну (наявні в територіальних громадах людські ресурси, кількість фахівців в органах місцевого самоврядування), функціональну (можливість приймати рішення органами місцевого і регіонального рівнів управління та втілювати їх у життя), політичну та вертикальну (повноваження регіону щодо просторового й адміністративного формування території). Повноваження у прийнятті рішень свідчать про

спроможність органів місцевого самоврядування приймати та реалізовувати рішення в різних сферах діяльності суспільства: економічній, соціально-гуманітарній тощо за наявності достатньої кількості власних фінансових ресурсів”[12, с. 19-20; 70, с. 173].

“Сервісна концепція”, як зазначає І. Колосовська, є “якісно новим підходом до розуміння призначення держави, специфічною формою організації публічної влади, що передбачає розвиток мережових форм управлінської взаємодії, прозорість і відкритість діяльності та пріоритетність надання публічних послуг, у т. ч. он-лайн, чутливість до запитів громадян, розвиток кадрового потенціалу, залучення до співпраці неурядових організацій тощо”[69, с. 160].

Аналіз досвіду децентралізації влади в Україні 2015-2018 рр. засвідчив наявність тенденцій певного спротиву реформі. По-перше, він дається взнаки на етапі ухвалення рішень, тобто просування та підтримки відповідних законопроектів у парламенті. Такий спротив можна назвати латентним, адже у переважній більшості випадків він не артикульований. По-друге, спротив може спостерігатися на етапі виконання владних рішень. Латентний спротив характеризує позицію органів влади обласного та районного рівня, яка гальмує просування реформи, зокрема у частині формування спроможних територіальних громад. Відкритий спротив зустрічається за участі мешканців громад в умовах браку механізмів громадської участі, зокрема низького залучення громадськості до обговорення рішень щодо оптимізації соціальної інфраструктури у процесі впровадження секторальної децентралізації.

“Децентралізація управлінських повноважень щодо реалізації секторальних реформ у територіальних громадах віддзеркалює виклики, що постають перед управлінською спроможністю місцевого самоврядування. Водночас вона відкриває додаткові можливості для зміцнення спроможності держави реалізовувати визначений порядок денний реформ у низці секторів. Посилення спроможності органів місцевого самоврядування виконувати власні й делеговані функції відбувається за рахунок розширення переліку

власних джерел доходів відповідних місцевих бюджетів, надання достатнього обсягу державних трансфертів для виконання делегованих повноважень. Водночас уповноваження органів місцевого самоврядування забезпечувати надання публічних послуг не знімає з держави функції нагляду за законністю прийняття рішень органами місцевого самоврядування у відповідній сфері”[17, с. 22, 80; 74].

“Децентралізація не завжди пов’язана з передачею певних публічних послуг на нижчий територіальний рівень безпосередньо органам місцевого самоврядування. У розвинутих країнах основною формою децентралізації вважається альтернативне постачання послуг – використання ринкового (економічного) типу децентралізації. Як свідчать численні дослідження, недержавний та приватний сектори можуть здійснювати низку програм і надавати послуги з меншими затратами, ніж це роблять державні чи місцеві самоврядні органи, і водночас дотримуючись рівня або навіть покращуючи якість цих послуг. Недержавний сектор може здійснювати це й отримувати прибуток, оскільки не має надмірних витрат у процесі реалізації таких програм, на відміну від організації постачання послуг державними чи місцевими установами”[46, с. 60].

Таким чином, децентралізація є складною та багатогранною концепцією публічного управління, що являє собою в загальному вигляді передачу повноважень (влади), відповідальності та ресурсів від державного рівня до регіонального та місцевого рівнів або приватному сектору. Слід зазначити, що на практиці децентралізація є способом зміцнення місцевого самоврядування, підвищенням його спроможності, а також здатністю впливати на розвиток територій, зокрема через якісно налагоджену організацію надання публічних послуг і ефективну взаємодію органів публічної влади.

1.3. Зарубіжні практики з розвитку сфери надання публічних послуг

У багатьох зарубіжних країнах надання публічних послуг визначено в процесі адміністративної реформи, тому що є однією з основних форм відносин громадян, організації та влади, за якої держава є постачальником цих послуг. Концепція “сервісної держави” в 1980-1990-х роках набула масштабного поширення, її практично впровадили в діяльність державних і самоврядних органів управління в США та багатьох країнах Західної Європи, що, за оцінками більшості вітчизняних аналітиків, дозволяє констатувати – в більшості цих країн успішно діють різноманітні нормативно-правові акти, які детально регламентують процедури взаємовідносин влади з фізичними та юридичними особами. Наприклад, у 1992 р. Рада міністрів Франції прийняла “Хартію про надання державних послуг”, у якій представлено “основні принципи регулювання роботи французької державної служби на основі рівності, об’єктивності та наступництва, а також викладено нові принципи діяльності: реакцію на зміни в очікуваннях і вимогах населення, появу у споживачів нових потреб і запитів, необхідність прозорості і підзвітності, простоти і доступності”[26, с. 29].

В Європейському Союзі (ЄС) публічними послугами вважаються “послуги загальних інтересів” (services of general interest) і “послуги загальних економічних інтересів” (services of general economic interest), які впливають на “якість життя людей та є необхідними для соціального, економічного й регіонального згуртування в Європі. Послуги загальних інтересів охоплюють широке коло різноманітних сфер: водопостачання, енергопостачання і поводження з відходами, охорони здоров’я, соціальні, комунальні, освітні, охоронні послуги, включно з адміністративними й управлінськими. До послуг загального економічного інтересу відносяться телекомунікаційні послуги, послуги з газо- й електропостачання, транспортні та поштові послуги. Державними є послуги, які не можуть надаватися на комерційній основі, в умовах ринкової конкуренції”[31].

“Сектор послуг є настільки важливим, що їх належне забезпечення регулюється первинним і вторинним законодавством. Так, Договір про функціонування Європейського Союзу підкреслює важливість послуг, що забезпечують загальні потреби людини. Правові принципи щодо надання державних послуг повинні визначатися шляхом звичайної законодавчої процедури, що в ЄС означає надання пропозиції Європейською Комісією, її ухвалення Радою і Парламентом. У країнах ЄС створено відповідну правову базу, розроблено концепції та програми, які не лише визначають загальні засади діяльності владних органів щодо надання публічних послуг населенню, а й закріплюють стандарти якості їх надання”[86; 89].

У травні 2004 р. Європейська Комісія ухвалила “Білу книгу про послуги, що становлять спільний інтерес”, що лягла в основу процесів розбудови єдиного ринку послуг. У документі визначено низку принципів, на яких ґрунтується “європейська політика в сфері надання публічних послуг: партнерство між органами публічної влади та громадянами в контролі за якістю послуг; збереження конкурентного середовища у наданні публічних послуг; забезпечення загального доступу на єдиних засадах; дотримання прав споживачів у контексті прав людини; моніторинг та оцінка продуктивності й ефективності; визнання та повага до розмаїття послуг і ситуацій; прозорість надання публічних послуг; гарантія правової визначеності”[89].

У Великобританії місцеві угоди громадських послуг становлять “базис у формуванні відносин між органами публічної влади та громадськістю. У країні розроблені механізми надання публічних послуг населенню, які дозволяють ефективно вирішувати питання за зверненнями у житловій сфері, у сфері реєстрації виборців, ліцензування, планування і податків із земельної власності, паркування громадян, ліцензій в автодорожній сфері, щодо загальної та місцевої інформації та питань, запроваджених радою податків і бізнесових ставок тощо”[5, с. 253; 26, с. 40].

Хартія споживачів послуг державних служб Бельгії є прикладом всеосяжної програми, яка покликана вдосконалити стосунки між державними

органами й установами (надавачами) та населенням / бізнесом (споживачами або клієнтами) послуг. У Португалії “Хартія якості державних послуг” поширюється на всі послуги центральних і муніципальних органів влади. В Австрії діє Загальний закон про адміністративну процедуру, в Естонії – закони про адміністративну процедуру, в Польщі – Кодекс адміністративного провадження, згідно яких потреби населення в публічних послугах задовольняються шляхом їх отримання у відповідних органах публічної влади або через укладання угод з приватними підрядниками. Так, у Польщі сфера надання публічних послуг базується “на принципі субсидіарності з дотриманням унітарного характеру держави та компліментарності. На органи територіального самоврядування (гміни, повіту, воєводства) покладено обов’язок організації надання комунальних, соціальних, адміністративних та інших послуг шляхом укладання контрактів із суб’єктами господарювання чи неурядовими організаціями”[10, с. 101; 77, с. 42].

Управлінський корпус і суспільство у більшості розвинутих країн світу все глибше усвідомлюють той факт, що будь-які аномальні проблеми у відносинах між органами публічної влади, з одного боку, та населенням і бізнесом – з іншого, зумовлені незадовільним рівнем професіоналізму публічних службовців, а також їх структур (установ, організацій, центрів, агентств), діяльність яких не відповідає сучасним вимогам і морально-духовним та інтелектуально-ментальним нормам. Зазначимо, що в усьому світі сфера послуг трансформується на сферу е-послуг, у т.ч. із застосуванням смарт-технологій. Вона комбінується з цифровими телекомунікаційними мережами, сучасним програмним забезпеченням, що вимагає іншої якості знань і вмінь (компетенцій) осіб, які надають публічні послуги.

Так, у Франції створено систему локальних державних послуг (ServicePublic Local), яка дозволяє використовувати на рівні регіональних і місцевих органів влади інформацію офіційного урядового порталу (www.service-public.fr). Урядовий портал створено у 2001 р. і вдосконалено в 2015 р., він знаходиться у підпорядкуванні Управління нормативно-правової

та адміністративної інформації (Dila), містить 10 основних рубрик з посиланням на 11 тис. публічних послуг. На початку 2009 р. було створено “mon.servicerepublic.fr” (мій власний публічний сервіс), за допомогою якого кожний громадянин може самостійно здійснити адміністративні дії, використовуючи свій особистий пароль.

На головному порталі Парижа (<http://www.paris.fr/>) у вільному доступі знаходяться всі е-послуги для громадян. Цей портал столиці Франції поєднує “можливості сучасних інформаційно-комунікаційних технологій і потреб членів територіальної громади через організацію системного багаторівневого об’єднання різних ресурсів і сервісів, що надаються органами публічної влади та забезпечує максимальні можливості доступу громадян до інформації і послуг через мережу інтернет, що створюється працівниками виконавчих органів у процесі роботи автоматизованих систем веб-порталу (календар подій, пені, політичні рішення тощо), дозволяє налаштувати електронний зворотній зв’язок із мешканцями”[24].

До доступних електронних послуг міста Марсель віднесено: спортивно-оздоровчий каталог послуг; соціальну онлайн-книгу; оформлення та запис дітей до дитячих садочків чи навчальних закладів; запис для оформлення біометричного паспорта; заповнення заявки на отримання свідоцтва про народження, одруження чи смерть; повідомлення про зміну адреси проживання; пошук роботи; реєстрація у виборчих списках; отримання дозволу на будівництво (<https://www.marseilleservices.fr/>).

За допомогою порталу міста Ліона (<http://www.mon.lyon.fr/>) можна отримати е-послуги 24 години на добу 7 днів на тиждень. До основних послуг віднесено: “можливість створення свого власного особового рахунку та користування ним у будь-який зручний час; подання заявки онлайн; запит певної інформації; надання пропозиції місцевій владі щодо корегування певних дій з їхнього боку; сигналізування про проблему, що виникла; подання заяви про втрачений документ; подання прохання очистити стіни будинку від графіті. А також ознайомитись зі спортивно-оздоровчим каталогом,

соціальною книгою, оформити дітей до дитячих садочків або навчальних закладів, створити запис на отримання біометричного паспорту, свідоцтва про народження, одруження чи смерть, повідомити про зміну адреси проживання, здійснити пошук роботи, зареєструватись у виборчих списках, отримати дозвіл на будівництво тощо”[24].

Сінгапур є практично “першою smart-країною в світі, де функціонує бездротова інфраструктура та забезпечено загальнонаціональний широкопasmовий доступ. Такий підхід дозволяє збирати дані про проблемні території, дорожньо-транспортні розв’язки, автобусні зупинки, стоянки таксі та передавати інформацію в аналітичні центри для здійснення аналізу й прийняття відповідних рішень. Встановлено, що у місті вирішені питання освітлення вулиць, збору й утилізації відходів, управління енергомережами та інженерними мережами. Стратегічним напрямом розвитку є підвищення рейтингу університетів, наукових закладів, медичних університетів та установ, залучення і керування декількома мільярдами щорічних інвестицій у наукові дослідження і розробки, розвиток високотехнологічних стартапів, впровадження високих технологій у державні та приватні сектори економіки для покращення комфортності життя, послуг і бізнесу. Smart-технології дозволяють управлінцям вирішувати наявні проблеми, особливо які стосуються містобудування. Країна розвиває інноваційну систему охорони здоров’я, транспортні мережі, ефективне й ощадне використання енергетичних ресурсів, води та продовольства. На основі “розумних технологій” місто-держава запроваджує аналітичні інформаційні технології, сенсорні бездротові та дротові мережі. Особливих успіхів досягнуто у частині телемедицини, екосистем, безпеки, створення “живих” майданчиків для досліджень і тестування новітніх ідей, технологій, запровадженні світових стандартів”[35, с. 22-23].

Естонія першою реалізувала “концепцію електронної держави, яка не лише позитивно впливає на економіку країни, а й дозволяє створити мережеву структуру суспільства. Зміна підходу до державотворення та технології на

державному рівні заощаджують близько 130000 дол. США лише на папері та принтерах. Це дозволяє державі витратити більше на розвиток екосистеми стартапів. Як результат, естонські проекти залучають мільйони доларів США інвестицій щороку. Зокрема, у 2018 р. в стартапи інвестували майже 328 млн євро. Крім того, естонці отримують будь-яку довідку, водійське посвідчення, укладають бізнес-угоди без черг, вихідних чи обідніх перерв. У режимі онлайн – 24/7 доступні 99% державних послуг. Тому для громадян балтійської країни технології – це культура. У такому суспільстві легко впроваджувати новації.

Естонія впроваджує цифрові інструменти з 1996 р. У 2014 р. для розвитку технологій з нею об'єднались Великобританія, Ізраїль, Нова Зеландія та Південна Корея, що дозволило створити спільноту цифрових країн Digital 5 (D9). Країна змінила підхід з ієрархічного на мережевий. Останній передбачає ефективний зворотний зв'язок. Новації обговорюються публічно, щоб почути думку громадськості та представників бізнесу. У 2019 р. Естонія посіла 16-те місце в рейтингу ООН з розвитку е-урядування з 190 держав"[11].

В Естонії з сер. 1990-х років органи публічної влади співпрацюють з бізнесом, що дозволяє побудувати довірчі стосунки “бізнес – держава”, і це лакмус “мережовості” суспільства та держави. “Демократична держава піклується про дотримання прав людини, рівності всіх перед законом. Акти уряду та парламенту, їхні проекти відображаються в системі е-закон. Завдяки системі автоматизації процесів обміну інформацією між судами й іншими інстанціями (Судова інформаційна система, КІС) країна посідає 2-ге місце в Європі за швидкістю вирішення судових спорів. Усі державні послуги в Естонії працюють у системі X-Road, де дані шифруються та передаються до різних відомств так, що інформацію неможливо перехопити. Несанкціонований доступ неможливий: ніхто не може відправити запит на дані, якщо не має відповідного рівня доступу, авторизації або певної причини. Естонці завжди отримують повідомлення, коли запитують дані щодо них. Важливу роль у побудові мережевого суспільства відіграв і децентралізований характер X-Road: її можна масштабувати до безкінечності та додавати нові й

нові сервіси”[11].

У країні значна увага приділяється послугам для пересічних громадян, серед популярних є: “е-поліція – отримання через електронну пошту квитанцій на оплату штрафів за порушення правил дорожнього руху; е-школа – електронний щоденник, який дозволяє налагодити зв’язок шкільної адміністрації з батьками учнів, включає розклад занять, отримані учнями оцінки, домашні завдання; е-депозитарій – централізований реєстр усіх акціонерних товариств у країні та цінних паперів; е-пенсія – система обслуговування фізичних осіб з питань отримання пенсій, вибору пенсійних фондів, обмін звітністю тощо; ID-білет – сервіс продажу квитків на муніципальний транспорт, відвідування закладів культури тощо”[84, с. 60].

Таким чином, зарубіжний досвід свідчить, що на місцевому рівні переважно здійснюються запит на послуги з соціального забезпечення, електронного законодавства, комунальних сервісів, онлайн платежів, сплати податків, пошуку роботи тощо. Основним показником ефективності роботи органів публічної влади є задоволеність громадян наданими сервісами, у т.ч. в електронному форматі. Виявлено низку позитивних ознак реформування системи надання публічних послуг, до яких можна віднести запровадження інформаційно-комунікаційних технологій, модернізацію системи взаємовідносин влади, бізнес-структур і громадян. Надання публічних послуг є важливим напрямом державної та місцевої політик, що базується на фундаментальних принципах демократії, верховенства права і свобод людини. Більшість держав має власний досвід у наданні публічних послуг, що зумовлено політичними, правовими, культурними й історичними особливостями. Організація впровадження е-урядування на рівні територіальних громад створює продуктивні умови для підвищення якості надання публічних послуг посадовими особами органів публічної влади, бюджетними установами й іншими суб’єктами їх надання, які згідно чинного законодавства уповноважені здійснювати такі функції.

Висновки до розділу 1

Встановлено, що поняття “публічна послуга” змістовно означає результат публічно-владної діяльності органів державних влади, органів місцевого самоврядування, державних, муніципальних або комунальних підприємств, установ та організацій, отриманий за рахунок публічних коштів, і спрямований на реалізацію прав, свобод і законних інтересів фізичних та юридичних осіб. У вітчизняній науковій літературі не існує єдиної думки стосовно визначення поняття “публічна послуга”. Одні автори визначають її як передбачену законом розпорядчу діяльність органів публічної влади, що здійснюється за ініціативою фізичних та юридичних осіб і спрямована на реалізацію їхніх прав, свобод і законних інтересів, інші вважають таку послугу результатом реалізації владних повноважень.

З’ясовано, що децентралізація є складною та багатогранною концепцією публічного управління, що являє собою в загальному вигляді передачу повноважень (влади), відповідальності та ресурсів від державного рівня до регіонального і місцевого рівнів або приватному сектору. Слід зазначити, що на практиці децентралізація є способом зміцнення місцевого самоврядування, підвищенням його спроможності, а також здатністю впливати на розвиток територій, зокрема через якісно налагоджену організацію надання публічних послуг та ефективну взаємодію органів публічної влади.

Обґрунтовано, що основним показником ефективності роботи органів публічної влади у західних країнах є задоволеність громадян наданими сервісами, у т.ч. в електронному форматі. Досвід зарубіжних країн виявив низку позитивних ознак реформування системи надання публічних послуг, до яких можна віднести запровадження інформаційно-комунікаційних технологій, модернізацію системи взаємовідносин влади, бізнес-структур і громадян, що базуються на принципах прозорості, доступності, комфортності й ефективності. В європейських державах надання публічних послуг визначено важливим напрямом державної та місцевої політик, що базується на

фундаментальних принципах демократії, верховенства права і свобод людини. Більшість держав має свій власний досвід у наданні публічних послуг, що зумовлено їх політичними, правовими, культурними та історичними особливостями.

РОЗДІЛ 2

АНАЛІЗ РОЗВИТКУ СФЕРИ ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ НА РІВНІ ТЕРИТОРІАЛЬНИХ ГРОМАД

2.1. Організація надання адміністративних послуг на місцевому рівні

Однією з головних цілей реформи місцевого самоврядування та децентралізації владних відносин є “створення для мешканців усіх територіальних громад України належних умов для отримання доступних та якісних публічних послуг. Адміністративні послуги мають отримуватися в повному обсязі й у зручних для особи умовах, незалежно від того, де людина мешкає. Якщо з 2012 р. для забезпечення надання фізичним та юридичним особам регламентованого переліку адміністративних послуг за принципом єдиного вікна державна політика відбувалась у напрямі створення спеціальних структурних одиниць – центрів надання адміністративних послуг (ЦНАП) переважно при районних державних адміністраціях і в містах обласного значення, у 2014 р. такі можливості отримали органи місцевого самоврядування новостворених об’єднаних територіальних громад”[53].

Головним нормативно-правовим документом, що регламентує діяльність ЦНАП є Закон України “Про адміністративні послуги”, яким визначено “правові засади реалізації прав, свобод і чинних інтересів фізичних та юридичних осіб у цій сфері [57]. Основні вимоги щодо функціонування ЦНАП і діяльності адміністраторів/-ок закріплено у постановах Кабінету Міністрів України “Про затвердження Примірного положення про центр надання адміністративних послуг” і “Про внесення змін до Примірного положення про центр надання адміністративних послуг” від 20.02.2013 р. № 118 і від 31.08.2016 р. № 565, а також “Про затвердження Примірного регламенту центру надання адміністративних послуг” від 01.08.2013 р. № 588 [51]. Нормами законодавства передбачена можливість організації обслуговування громадян через утворення пересувних віддалених робочих

місць адміністраторів/-ок (мобільних ЦНАПів). Запровадження такої форми обслуговування населення потребує чіткого унормування взаємовідносин між суб'єктами звернень, ЦНАП, адміністраторами/-ками та суб'єктами надання адміністративних послуг і відповідного матеріально-технічного та кадрового забезпечення.

У цілому в умовах реформи децентралізації сфера надання адміністративних послуг забезпечується положеннями”[53, с. 3-4]:

– “постанови Кабінету Міністрів України “Про схвалення Концепції реформування місцевого самоврядування та територіальної організації влади в Україні” від 01.04.2014 р. № 333-р, за якої забезпечення надання адміністративних послуг через ЦНАП віднесено до основних повноважень органів місцевого самоврядування базового рівня”[67];

– “розпорядження Кабінету Міністрів України “Деякі питання надання адміністративних послуг органів виконавчої влади через центри надання адміністративних послуг” від 16.05.2014 р. № 523-р, яким зафіксовано можливості для заснування ЦНАП органами місцевого самоврядування та їх співпраці з районними державними адміністраціями на основі так званих узгоджених рішень між суб'єктами надання адміністративних послуг та органами, якими створено ЦНАП, а також визначено перелік адміністративних послуг, що мають надаватися через ЦНАП”[18];

– “Закону України “Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо розширення повноважень органів місцевого самоврядування та оптимізації надання адміністративних послуг” від 10.12.2015 р. № 888-VIII, яким конкретизовано можливість створення ЦНАП при виконавчих органах міст районного значення, селищних і сільських рад у разі прийняття відповідними радами такого рішення. Дана законодавча норма створила достатнє правове підґрунтя для заснування ЦНАП в об'єднаних територіальних громадах”[54];

– “розпорядження Кабінету Міністрів України “Деякі питання реформування державного управління України” від 24.06.2016 р. № 474-р, де

одним з пріоритетів Стратегії реформування державного управління України на період до 2021 року визначено децентралізацію адміністративних послуг і підвищення їх якості та доступності через ЦНАП”[18];

– “розпоряджень Кабінету Міністрів України “Про внесення змін у додаток до розпорядження Кабінету Міністрів України від 16.05.2014 р. № 523” від 31.05.2017 р. № 374-р (набрало чинності з дня його опублікування, але не раніше дня набрання чинності Законом України “Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо удосконалення містобудівної діяльності” від 17.01.2017 р. № 1817-VIII) і “Про внесення змін до розпорядження Кабінету Міністрів України від 16.05.2014 р. № 523” від 11.10.2017 р. № 782-р, якими передбачена можливість інтеграції у ЦНАП послуг з реєстрації актів цивільного стану, реєстрації транспортних засобів, видачі посвідчень водія та, за певних умов – послуг соціального характеру (призначення субсидій, державної допомоги тощо)”[58].

“Центр надання адміністративних послуг (ЦНАП) – це постійно діючий робочий орган або структурний підрозділ місцевої державної адміністрації чи органу місцевого самоврядування, на який покладено надання адміністративних послуг через адміністратора шляхом його взаємодії з суб’єктами надання адміністративних послуг. Вони можуть утворюватися при виконавчому органі міської ради, міста районного значення, селищної, сільської ради у разі прийняття відповідною радою такого рішення”[57, с. 12].

“На практиці існують такі моделі ЦНАП [81, с. 9-10]:

– ЦНАП у територіальній громаді, яка складається з одного населеного пункту. В одному приміщенні надаються всі найважливіші групи послуг. Якщо протяжність населеного пункту перевищує умову доступності – 5 км до ЦНАП, то має розглядатися питання створення територіального підрозділу (підрозділів) та/або віддаленого місця (місць) для роботи адміністраторів;

– ЦНАП у територіальній громаді, що складається з декількох населених пунктів. В адміністративному центрі функціонує центральний офіс ЦНАП. Як виняток, він може розташовуватися в іншому населеному пункті,

якщо: там є краще для цих цілей приміщення; не втрачається ефективність і оперативність взаємодії з бек-офісом; забезпечується належна фізична та транспортна доступність для більшості мешканців. Питання про територіальні підрозділи чи віддалені місця для роботи адміністраторів вирішуються з урахуванням критерію територіальної доступності; розумної економічної ефективності, тобто співмірності витрат на відкриття й утримання територіальних підрозділів ЦНАП та обсягу послуг, що надаються;

– територіальний підрозділ ЦНАП – це додатковий офіс, де створюється не менше 2-х робочих місць. Юридично це утворення має статус сектора або відділу (у разі створення ЦНАП як структурного підрозділу у виконавчому органі). Якщо ЦНАП створюється як робочий орган, то створення територіального підрозділу може покладатись на виконавчий орган, який безпосередньо відповідає за організаційне забезпечення його роботи. Рішення про утворення територіального підрозділу і режим роботи приймає й відповідно затверджує орган, що утворив ЦНАП, тобто місцева рада. Територіальні підрозділи ЦНАП в ОТГ доцільно утворювати у населених пунктах з кількістю мешканців не менше 1000 осіб;

– віддалене (стаціонарне робоче) місце (кабінет) для роботи адміністратора утворюється на території громади (адміністративного центру громади чи іншого населеного пункту громади), де адміністратор(и) працює(ють) постійно або змінюючись за графіком, визначеним органом, що утворив ЦНАП. Може застосовуватися ротація адміністраторів, режим неповного робочого тижня або дня. Також можуть залучатися старости, повноваження яких поширюються на територію колишніх місцевих рад, що увійшли у склад ОТГ;

– виїзний адміністратор – це варіант організації надання послуг, коли адміністратор ЦНАП за певним графіком відвідує населені пункти громади для прийняття заяв і видачі результатів послуг (де це можливо). Вид транспорту залежить від спроможності громади: службовий автомобіль, мотоцикл, мопед, велосипед, громадський або власний транспорт (з

компенсацією витрат), “шкільний автобус” тощо.

– мобільний офіс (мобільне робоче місце) є різновидом віддаленого місця для роботи адміністраторів і може передбачати технічно облаштований транспортний засіб (автомобіль, мікроавтобус, автобус тощо), який за певним визначеним графіком відвідує населені пункти громади. Прийом громадян здійснюється не у приміщенні адміністративної будівлі, а безпосередньо у транспортному засобі, де зручно буде як громадянам, так і адміністратору під час прийому документів. Найбільш доцільно використовувати такий офіс у територіальних громадах, які мають велику кількість населених пунктів з малою кількістю населення.

Для оцінювання якості послуг використовуються такі інструменти: зовнішнє соціологічне опитування, експертне оцінювання (зовнішня оцінка), опитування / анкетування, внутрішній і зовнішній аудит (внутрішня та зовнішня оцінки), онлайн-опитування (сайт або портал, електронні системи, оцінка талонами електронної черги), орієнтація на кращі практики (внутрішня оцінка)”[20, с. 9].

В місті Шостка Сумської області Центр надання адміністративних послуг утворюється Шосткинською міською радою. Він є постійно діючим робочим органом у виконавчому комітеті Шосткинської міської ради.

ЦН

АП у своїй діяльності керується “Конституцією України, законами України “Про місцеве самоврядування в Україні”, “Про адміністративні послуги”, “Про звернення громадян”, “Про захист персональних даних”, “Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності”, “Про службу в органах місцевого самоврядування”, актами Президента України і Кабінету Міністрів України, рішеннями міської Ради та її виконавчого комітету, розпорядженнями міського голови, Положенням про “Центр надання адміністративних послуг Шосткинської міської ради” та іншими нормативно-правовими актами”[56].

“ЦНАП забезпечує надання адміністративних послуг шляхом взаємодії адміністратора із суб’єктами надання адміністративних послуг та у випадках,

передбачених законодавством, – безпосередньо суб'єктами надання адміністративних послуг.

Перелік адміністративних послуг, які надаються через ЦНАП визначається міською Радою. Він включає адміністративні послуги органів виконавчої влади, список яких затверджується Кабінетом Міністрів України.

Основними завданнями ЦНАП є: реалізація державної політики у сфері надання адміністративних послуг територіальними органами державної виконавчої влади та місцевого самоврядування, в сферах реєстрації юридичних осіб та фізичних осіб – підприємців, речових прав на нерухоме майно, місця проживання фізичних осіб, здійснення нотаріальних дій, надання соціальних послуг, видача довідок.

Згідно рішення міської Ради 18.12.2020 ЦНАП надає населенню такі послуги”[56]:

- державної реєстрації юридичних осіб та фізичних осіб – підприємців;
- державної реєстрації речових прав на нерухоме майно та їх обтяжень;
- реєстрації місця проживання фізичних осіб;
- здійснення нотаріальних дій (ВРМ);
- надання соціальних послуг;
- видача довідок;
- забезпечує прийом документів, поданих для державної реєстрації;
- забезпечує державну реєстрацію юридичних осіб та фізичних осіб – підприємців та проведення інших реєстраційних дій;
- забезпечує ведення Єдиного державного реєстру та надання відомостей з нього;
- забезпечує ведення реєстраційних справ;
- забезпечує проведення державної реєстрації прав;
- забезпечує ведення Державного реєстру прав;
- забезпечує взяття на облік безхазяйного нерухомого майна;
- забезпечує формування та ведення реєстраційних справ;
- здійснює інші повноваження передбачені законодавством;

- забезпечує проведення реєстрації/зняття з реєстрації місця проживання/перебування осіб, у межах відповідної адміністративно-територіальної одиниці;
- забезпечує ведення реєстру територіальної громади та внесення інформації до Єдиного державного демографічного реєстру відповідно та у спосіб, що визначений законодавством;
- забезпечує зберігання картотек з питань реєстрації фізичних осіб.

Керівником ЦНАП є начальник управління “Центр надання адміністративних послуг у місті Шостка”. Він призначається на посаду та звільняється з посади міським головою. В його обов’язки входить: керівництво та організація діяльності ЦНАП, розподіл обов’язків між учасниками та працівниками, визначення сфер їх відповідальності; представлення ЦНАП у відносинах з різними організаціями; координація діяльності всіх працівників ЦНАП та посадових осіб органу місцевого самоврядування, які надають послуги через ЦНАП; організація інформаційного забезпечення роботи ЦНАП; сприяння створенню належних умов праці у ЦНАП, в тому числі внесення пропозицій щодо преміювання працівників ЦНАП; виконання функцій адміністратора ЦНАП; несення персональної відповідальності за невиконання або неналежне виконання покладених на ЦНАП завдань.

Органами публічної влади через ЦНАП надається “183 види адміністративних послуг мешканцям. Послуги ЦНАП затребувані населенням м. Шостка. Так, лише за перше півріччя 2021р. було надано 26752 адміністративні послуги. У середньому за місяць адміністраторами надається 4458 послуги (222 – у день). Отож, фактично, послугами ЦНАП користується майже кожен 2 мешканець територіальної громади”[13].

Станом на 2020 рік робота ЦНАП стикалася з рядом труднощів. Насамперед головною проблемою було розміщення суб’єктів надання адміністративних послуг в різних приміщеннях, що унеможливило запровадження принципу єдиного вікна, відсутні віддалені робочі місця для обслуговування мешканців віддалених населених пунктів, недостатня

матеріально-технічна база, відсутність програмного забезпечення, наявність різноманітних баз даних органів виконавчої влади. Це змушувало шукачів послуг відвідувати різні кабінети і не раціонально витратити час. З метою усунення цих та інших вад Шостинська міська рада прийняла Концепцію розвитку системи надання адміністративних послуг та модернізації управління ЦНАП на 2021–2023 роки.

В рамках реалізації концепції розвитку ЦНАП переїхав в будівлю міськвиконкому на першому поверсі, де було облаштовано 3 зали для прийому громадян. Кожен зал отримав свою спеціалізацію. В одному надаються “паспортні та земельні послуги. В іншому залі – соціальні послуги. В третьому залі приймають відвідувачів державні реєстратори. Завдяки участі в програмі “U-LEAD з Європою” ЦНАП отримав нове сучасне обладнання, за допомогою якого безпосередньо здійснюється прийом. Також встановлена система електронної черги, що значно покращило якість і швидкість прийому громадян”[48].

Варто зауважити, що на даний момент, у зв’язку з військовим станом, на роботу ЦНАП накладено ряд обмежень. Через часті повітряні тривоги неможливо використовувати електронну чергу, тому відвідувачів приймають в порядку живої черги. Також скорочені години прийому громадян. Незважаючи на військові дії, ЦНАП продовжує розвиватись і старається покращити свої послуги. Так, у квітні 2023 року фахівці ЦНАП Шосткинської громади пройшли навчання щодо користування новим програмним забезпеченням, яке допоможе автоматизувати надання послуг у ЦНАП, а в майбутньому – перевести частину послуг в онлайн-формат. “Новий програмний комплекс – ЦНАП SQS. Послуги, розроблені українською ІТ компанією РЕНОМЕ-СМАРТ, а також серверне та додаткове периферійне обладнання надані в межах реалізації грантового проєкту “Сучасні ІТ рішення для покращення надання адміністративних послуг у трьох територіальних громадах Сумської, Харківської та Дніпропетровської областей”, що втілюється громадською організацією Південна стратегія розвитку Southern

Development Strategy. Завдяки впровадженню нового програмного забезпечення жителі та жительки громади зможуть отримувати якісніші адміністративні послуги, а працівники та керівництво ЦНАП автоматизують внутрішні та зовнішні адміністративні процеси і стануть продуктивнішими. Крім того, завдяки ефективним інструментам формування звітності, впровадження послуги ЦНАП SQS дасть змогу в майбутньому перевести частину послуг в онлайн-формат”[90].

Як ми бачимо, незважаючи на те, що ЦНАП появились в Україні відносно недавно (в 2013 р.) з метою спрощення доступу для фізичних та юридичних осіб до адміністративних послуг та зламу радянської традиції, коли через надмірну бюрократію отримання простої довідки перетворювалось в справжню епопею ходіння по кабінетах, статистика показує, що послуги ЦНАП дуже затребувані, а облаштування приміщень за принципом “єдиного вікна”, хоч і вимагають на це фінансових витрат, покращують якість та швидкість надання адміністративних послуг. Незважаючи на низку успіхів в покращенні надання адміністративних послуг, ЦНАП і надалі потребує покращення доступу до необхідних державних реєстрів та облаштування робочих місць. Нагальною проблемою стало покращення доступу до послуг ЦНАП мешканців віддалених від адміністративного центру громад. Крім того, в Україні існує недостатня синхронізація секторальних реформ, що стосуються забезпечення надання адміністративних послуг (зокрема, щодо перерозподілу повноважень з надання соціальних послуг між структурними підрозділами органів виконавчої влади й органів місцевого самоврядування).

2.2. Застосування програмно-цільового підходу до надання послуг у сфері житлово-комунального господарства

Поняття “міський комплекс” об’єднує значну частину підприємств, установ та організацій невиробничої сфери міста. Він покликаний “створювати та поліпшувати умови проживання населення в житлових будинках, а також забезпечувати потреби в комунальних послугах. Цей комплекс включає житлове господарство та комунальні підприємства: санітарно-технічні об’єкти (водопровід, каналізацію, підприємства з санітарного очищення); міський громадський транспорт загального користування; комунальну енергетику (локальні теплові, електричні, газові мережі, комунальні котельні, електричні станції тощо); міський благоустрій (дорожньо-мостове господарство, озеленення, вуличне освітлення та ін.); підсобні підприємства житлово-комунального господарства; установи охорони здоров’я та освіти”[29, с. 8-9].

Житлово-комунальне господарство є “багатогалузевим комплексом і включає в себе взаємопов’язані, але водночас автономні підприємства й організації соціальної та виробничої сфери, діяльність яких прямо або опосередковано пов’язана із задоволенням потреб населення. Управління житлово-комунальним господарством є ключовою ланкою міської економіки. Науковець В. Рибачук визначає наступні характеристики сфери житлово-комунальних послуг та умов функціонування цієї сфери (табл. 2.1)”[73, с. 29, 31].

“Житлово-комунальні послуги – це конкретний результат економічно корисної діяльності, яка відбиває відносини між виробниками та споживачами з виробництва, відновлення й підтримання належного технічного та санітарно-гігієнічного стану об’єктів житлово-комунального призначення, що виявляється або у виді товару, або у виді дій чи діяльності [75, с. 12]. У Законі України “Про житлово-комунальні послуги” визначено, що це результат господарської діяльності, спрямованої на забезпечення умов проживання

та/або перебування осіб у житлових і нежитлових приміщеннях, будинках і спорудах, комплексах будинків і споруд відповідно до нормативів, норм, стандартів, порядків і правил, що здійснюється на підставі відповідних договорів про надання житлово-комунальних послуг [62]. Сфера надання житлово-комунальних послуг регулюється відповідною нормативно-правовою базою, наведеною на офіційному порталі Міністерства розвитку громад та територій України”[49].

Таблиця 2.1. Характеристики сфери житлово-комунальних послуг

Характеристики сфери житлово-комунальних послуг	Умови функціонування
Масовий, загальний характер споживання (незалежно від віку, статті, споживчих переваг)	Наявність постійного попиту
Невідкладний та обов’язковий характер споживання (тривалість і сталість споживання)	Необхідність оперативної, безперебійної діяльності підприємств цієї сфери
Регулярність і періодичність у споживанні комунальних послуг (уклад життя людей підпорядкований добовим і тижневим ритмам часу)	Необхідність ритмічної діяльності підприємств комунальної сфери
Незамінність одних послуг іншими (кожен вид послуг призначений для задоволення певних потреб людини)	Необхідність функціонування на певній території комплексу підприємств, що надають окремі види послуг
Відносно постійні обсяги споживання послуг у межах однієї територіальної одиниці	Необхідність переваги якісних параметрів діяльності над кількісними показниками

Згідно ст. 30 Закону України “Про місцеве самоврядування в Україні” до власних повноважень органів місцевого самоврядування у галузі житлово-

комунального господарства віднесено: “надання допомоги власникам квартир (будинків) в їх обслуговуванні й ремонті, сприяння створенню об’єднань співвласників багатоквартирних будинків (ОСББ) та інші [64]. До житлово-комунальних послуг законодавцем віднесено”[62, с. 5]:

1) житлові – з управління багатоквартирним будинком, що включає:

- утримання спільного майна багатоквартирного будинку, зокрема прибирання внутрішньо-будинкових приміщень і прибудинкової території, виконання санітарно-технічних робіт, обслуговування внутрішньо-будинкових систем (крім внутрішньо-будинкових систем, що використовуються для надання відповідної комунальної послуги у разі укладення індивідуальних договорів про її надання виконавцем), утримання ліфтів тощо;

- купівлю електричної енергії для забезпечення функціонування спільного майна багатоквартирного будинку;

- поточний ремонт спільного майна багатоквартирного будинку;

2) комунальні – з постачання і розподілу природного газу, електричної енергії, постачання теплової енергії, гарячої води, централізованого водопостачання та водовідведення, поводження з побутовими відходами.

“Житловий фонд у м. Шостці у 2019 р. нараховував 5247 приватних будинків та 424 багатоповерхових будинків, які складаються з 28201 квартири. Загальна площа житла 1330455,80 м. кв.”[55].

Обслуговуванням будинків в місті займаються як “комунальні підприємства (ТОВ “Жилкомсервіс”, ТОВ “Броусс-ЖЕК”, КП ПВО “Енергія”, КП “Укржилкомфорт” та ін.), так і ОСББ, яких в місті станом на 2019 р. налічувалось 24. Серед них: “Почин”, “Маратське-47”, “Некрасова- 16”, “Марія-Шостка”, “Семовська” та ін.”[44].

Програмно-цільовий підхід дозволяє визначити “пріоритети і цілі соціально-економічного розвитку, здійснити пошук шляхів їх досягнення, забезпечити комплексне вирішення проблем розвитку території та ефективно використовувати бюджетні кошти. Він реалізується за схемою “встановлення

цілі – шляхи досягнення – засоби реалізації – результат” та орієнтований не на суб’єкта управління, його складові елементи чи організаційну структуру, а на елементи програми і програмні дії [39, с. 33-34]. Цільовою є програма, яка містить комплекс взаємопов’язаних завдань і заходів, спрямованих на розв’язання найважливіших проблем розвитку території, окремих галузей економіки або конкретної адміністративно-територіальної одиниці з використанням коштів державного та/або місцевого бюджету та узгоджених між собою за строками виконання, складом виконавців і ресурсним забезпеченням”[60].

У м. Шостка у “сфері надання послуг житлово-комунального господарства застосовується програмно-цільовий підхід. У 2020 році витрати на технічне переоснащення житлово-комунального господарства склали 6888,2 тис грн, на покращення якості надання житлово-комунальних послуг – 1703,6 тис грн, на підвищення рівня благоустрою – 35020,2 тис грн”[66].

Таблиця 2.2.

“технічне переоснащення житлово-комунального господарства”[66]

Захід до завдання	Відповідальний за виконання	Обсяги та джерела фінансування, тис.грн.		
		2022	2023	2024
Модернізація житлового господарства, капітальний ремонт житлового фонду	Управління житлово-комунального господарства міської ради			
у т.ч.:				
Капітальний ремонт ліфтів		2000,0	3600,0	4500,0

Капітальний ремонт покрівель		2250,0	2930,0	3160,0
Капітальний ремонт електромереж		500,0	525,0	550,0
Капітальний ремонт фасадів будинків		500,0	525,0	650,0
Капітальний ремонт димових та вентиляційних каналів		50,0	52,0	55,0
Капітальний ремонт інженерних мереж (трубопроводів)		2500,0	2400,0	2630,0
Встановлення дверей в під'їздах		100,0	105,0	110,0
Капітальний ремонт під'їздів		400,0	420,0	540,0
Підтримка об'єднань співвласників багатоквартирних будинків та житлово-будівельних кооперативів		600,0	820,0	1035,0

Капітальний ремонт пожежної сигналізації		200,0	210,0	220,0
--	--	-------	-------	-------

Шосткинська міська громада в рамках “Плану дій зі сталого енергетичного розвитку та клімату міста Шостка на 2019-2030 роки” запланувала проведення ряд комплексних заходів з метою підвищення енергоефективності. “Енергозабезпечення та енергоефективність опалення міста має пріоритетне значення для розвитку громади. Основним джерелом теплопостачання та гарячого водопостачання в місті є Шосткинська ТЕЦ, що забезпечує 70% населення міста цією послугою. Від ТЕЦ в місті забезпечується централізована система теплозабезпечення. З метою зменшення залежності від викопних палив на Шосткинській ТЕЦ встановлено котел, який працює на альтернативних видах палива – відходах деревообробки. Також було придбано та встановлено дров’яні котли для “Шосткинського навчально-виховного комплексу: спеціалізована школа І-ІІ ступенів-ліцей Шосткинської міської ради Сумської області”, загальноосвітньої школи І-ІІІ ст. №6, “Шосткинської центральної районної лікарні””[55].

Важливим елементом в програмі сталого енергетичного розвитку міста є “термомодернізація будинків. Пріоритетом для розвитку громади є реалізація проекту в рамках отриманих від Європейського Союзу коштів з термомодернізації приміщення дитячої лікарні, з упорядкуванням її території, на що було виділено 9,5 млн. грн.”[30].

Взагалі в ході впровадження енергоощадних заходів і проектів з теплозабезпечення в місті виявлено ряд вад. Так, є питання до економічної доцільності підвищення енергетичної ефективності малоповерхових будівель міста – відсутні можливості досягнення значного ефекту економії енергії та коштів шляхом упровадження окремих заходів з енергозбереження в будівлях міських секторів освіти, охорони здоров’я, а також у житловому секторі.

Можливим варіантом покращення енергозбереження малих будівель є активне інформування населення щодо методів економії енергії та спільне співфінансування енергозберігаючих заходів, коли частину коштів виділяє місто, а решту витрат бере на себе ОСББ або залучаються додаткові грантові коши.

Гарне освітлення міста є ознакою “європейськості та забезпечують потребу мешканців міста в безпеці та зручності. На даний момент вуличне освітлення Шостки потребує капітального ремонту. При раціональному підході, якщо відбувається не просто заміна згорілих ламп, а шляхом технічного переоснащення світильників на основі LED технологій та впровадження загальноміської системи управління освітленням вулиць, можна досягти як економії електроенергії та покращення освітлення міста, так і економії коштів в тривалій перспективі за рахунок довговічності LED-лам та їх економності. Станом на початок 2015 р. на реконструкцію мереж вуличного освітлення в смт Вороніж (частково) та селах Собичеве, Вовна, Дубрівка, Макове, Богданівка, Пирогівка, Тиманівка, Собич, Ображіївка, Ковтунове, Чорні Лози, Богданка. Вовнянська, Собицька було використано 887 тис. грн. з різних джерел фінансування”[27].

Шосткинська територіальна громада відповідально ставиться до свого майбутнього, тому надає високого пріоритету сталості розвитку та збереження довкілля. Свідченням цього є дві програми, що впроваджуються в місті: “Програма охорони навколишнього природного середовища Шосткинської міської територіальної громади на 2021-2025 роки” та “План дій зі сталого енергетичного розвитку та клімату міста Шостка на 2019-2030 роки”.

Важливою проблемою, що потребує постійної уваги, є “забезпечення населення доступом до якісної питної води. На даний момент водопровідно-каналізаційні мережі міста обслуговуються комунальним підприємством ВУВКГ “Водоканал”. На його балансі знаходиться:

- 182,2 км водопровідних мереж;
- 139,6 км каналізаційних мереж;

- 3 водопровідних насосних станції;
- 13 каналізаційних насосних станцій;
- каналізаційні очисні споруди;
- 28 свердловин”[59].

Водопостачання інших населених пунктів територіальної громади здійснюється “з поверхневих та підземних джерел. У сільських та селищних населених пунктах налічується 156 свердловин, з них 29 використовується для забезпечення централізованого водопостачання, та 679 шахтних колодязів загального користування”[59].

Станом на 1 січня 2020 року на території Шосткинської міської територіальної громади функціонує “централізоване водопостачання в таких населених пунктах: смт Вороніж, селах Богданівка, Пирогівка, Вовна, Гамаліївка, Івот, Клишки, Ковтунове, Богданка, Погребки, Остроушки, Макове, Миронівка, Ображіївка, Собичеве, Чапліївка, що складає 44% до загальної кількості населених пунктів громади. Кількість мешканців, які користуються водою з централізованих джерел водопостачання, становить близько 25%. Протяжність мереж 93,2 км”[59].

Мережі централізованого водовідведення є “в наступних населених пунктах: смт Вороніж, селах Богданівка, Гамаліївка, Івот, Ковтунове, Богданка, Миронівка, Чапліївка, що становить 22% до загальної кількості населених пунктів Шосткинської територіальної громади”[59].

Водопостачання і водовідведення, централізоване постачання холодної води здійснює “КП ВУВКГ “Водоканал”. Вода відповідає вимогами ДСанПіН 2.2.4-171-10. Загальний об’єм приймальних резервуарів складає 1872 м³. Установлена виробнича потужність каналізації (по головній КНС) 33 тис. м³/добу. Загальна кількість стічних вод, що потрапили на каналізаційні очисні споруди в 2018 р. – 3862,09 тис. м³. Каналізаційні очисні споруди мають проектну потужність 48 тис м³/добу. Очищення стічних вод проводиться в три стадії: 1. Механічне очищення стічних вод 2. Біологічне очищення стічних вод

3. Знезаражування очищених стічних вод Обробка осаду складається з таких процесів:

- ущільнення мулу в мулоущільнювачах;
- зневоднення осаду до вологості 60-70% на мулових майданчиках;
- вивезення зневодненого осаду на спеціалізований полігон”[55].

Головною проблемою водопостачання є “зношеність інфраструктури, промислове забруднення водоносних горизонтів.

Капітальний ремонт та реконструкція водопостачання потребує великих коштів, зокрема, на:

- будівництво артсвердловини та капітальний ремонт електропостачання по вул. Кошового в смт Вороніж – державного бюджету - 776,503 тис. грн., обласного бюджету – 142,5 тис грн, місцевого бюджету – 70 тис. грн.;

- реконструкція артезіанської свердловини в с. Собичеве - ДБ – 164,519 тис. грн.;

- ремонту водопровідних мереж по вул. Київська, вул. Пролетарська в смт. Вороніж на суму 68 тис. грн.;

- будівництво водогону в с. Богданка, загальний обсяг виконаних робіт 505,4 тис. грн.;

- реконструкція мереж водовідведення по вул. Миру в с. Миронівка – 212тис. грн. з обласного бюджету;

- будівництво 1 черги водогону в с. Гамаліївка – введено в експлуатацію 1,5 км мереж. Загальний обсяг виконаних робіт по водогону за 2012-2013 роки становить 504 тис. грн.;

- реконструкцію 1 черги водопостачання в с. Ображіївка – прокладено 1,8 км. За 2012-2013 роки загальний обсяг освоєний коштів становить 452 тис. грн.;

- реконструкцію мереж водовідведення та напірних колекторів в смт. Вороніж (2010-2014 роки) на суму 1030,1 тис. грн., у тому числі ДБ 500 тис грн, МБ – 530,1 тис. грн.;

- розпочато роботи по реконструкції очисних споруд в смт Вороніж на суму 230 тис. грн. за кошти обласного фонду ОНПС”[27].

Загальний обсяг робіт на виконання заходів з покращення технічного стану мереж водопостачання та водовідведення становить близько 4400 тис грн. Такі значні суми є завеликими для одного місцевого бюджету. Тому подальше покращення системи водопостачання та водовідведення потребує залучення додаткових грантових або кредитних коштів.

Програмою передбачено ряд заходів щодо охорони і раціонального використання водних об’єктів. Серед них основне місце займає:

- будівництво, реконструкція та капітальний ремонт каналізаційних та водопровідних мереж населених пунктів;
- реалізація заходів з енергозбереження;
- ремонт зливних каналізацій.

Будівництво, реконструкція та капітальний ремонт каналізаційних та водопровідних мереж сприяє поліпшенню стану здоров’я населення та оздоровленню соціально-екологічної ситуації в населених пунктах територіальної громади.

Приєднання міста Шостка до європейської ініціативи “Угода Мерів” та добровільне одностороннє зобов’язання скоротити викиди CO₂ на підпорядкованій території щонайменше на 30% відносно базового 2014 року визначило основну мету “Плану дій зі сталого енергетичного розвитку міста до 2030 року”. Стратегічною ціллю ПДСЕРК міста Шостка є забезпечення комфорту проживання мешканців шляхом підвищення якості наданих послуг з одночасним зниженням енерговитрат міської інфраструктури та збільшення частки відновлювальних джерел енергії. Конкретними цілями ПДСЕРК є:

- зменшення викидів CO₂ до 2030 року у визначених секторах не менше ніж на 30,06%;
- зменшення загального використання енергії на 29%;
- збільшення частки відновлювальних джерел енергії до 8,8%;

- підвищення раціональності використання паливно-енергетичних ресурсів тепло- та водопостачальними організаціями;
- підвищення свідомості та відповідальності мешканців за раціональне використання паливно-енергетичних ресурсів;
- залученням інвестицій у проекти з енергозбереження.

Реалізація мети та передбачених планом дій конкретних цілей здійснюється шляхом “впровадження енергозберігаючих заходів та проведення інформаційних кампаній на енергозберігаючу тематику”[55].

Таким чином, ми бачимо, що головною проблемою міста є архаїчна інфраструктура, котра перейшла в спадок з радянських часів, коли питання економного ставлення до паливно-енергетичних ресурсів та енергоефективність не бралась до уваги при будівництві. В зв'язку з цим модернізація інфраструктури потребує великих коштів. На жаль, запровадження енергоефективних технологій до малоповерхових будівель є сумнівним через високу вартість і малий коефіцієнт віддачі. Проте, якщо до покращення комунальних послуг і інфраструктури підходити комплексно та програмно, а не лише реагувати на поточні виклики, то, незважаючи на суттєві фінансові витрати, вдається покращити загальний рівень послуг, що надається мешканцям. Проте для подальшого покращення рівня комунальних послуг місту потрібна синергія, тобто коли для реалізації і фінансування комунальних проектів долучається не тільки місцева громада, а і держава та міжнародні організації, а на кінцевому етапі відповідальні мешканці. Бо прокладений новий водопровід, хоч і дасть економію і якість води, та незакриті крани в кінцевих споживачів зведуть всю економію нанівець.

2.3. Особливості надання послуг закладами гуманітарної сфери

На сучасному етапі державотворення особливого значення набувають “процеси розвитку людини, суспільства, наближення рівня життя населення України до європейських стандартів: політичних, соціальних, економічних, гуманітарних. Соціогуманітарна сфера суспільства є складною багатоаспектною системою, яка охоплює всі сторони життєдіяльності людини [15, с. 4-5]. Її розвиток у нинішніх умовах має базуватись на: впровадженні інформаційно-комунікативних технологій, модернізації та підвищенні продуктивності праці, мотивації, матеріалізації, певному світогляді, що забезпечить отримати нове бачення цілеспрямованої усвідомленої діяльності всіх складових соціогуманітарної сфери”[36].

Україна у своєму розвитку має спиратися “на людино-центричну систему цінностей, основу якої становлять свобода, справедливість, солідарність, рівність, відповідальність. Об’єктивно постає потреба у перегляді наявної державної фінансової політики в соціогуманітарній сфері й реалізації невідкладних заходів для забезпечення функціонування закладів, установ, організацій галузей освіти, науки, охорони здоров’я, культури та соціального захисту [43, с. 10-11]. Головними завданнями соціально-культурної інфраструктури є відтворення духовних, інтелектуальних і значною мірою фізичних властивостей індивіда, формування його як економічно активної особистості, яка відповідає певним вимогам суспільства до якості робочої сили”[34, с. 237].

Шосткинська міська територіальна громада, чисельністю 94,4 тис осіб, “друга за кількістю населення після Сумської громади в області. Сьогодні до її складу входять місто Шостка, селище Вороніж, села Ображіївка, Погребки, Остроушки, Свірж, Курдюмівка, Масиків, Богданівка, Пирогівка, Вовна, Дібрівка, Гамаліївка, Гукове, Макове, Собичеве, Глазове, Івот, Каліївка, Гудівщина, Клишки, Великий Ліс, Заболотне, Московське, Солотвине, Холодівщина, Ковтуни, Богданка, Чорні Лози, Миронівка, Крупець,

Шкірманівка, Собич, Лісне, Тиманівка, Бензики, Чапліївка, Лушники. Кожне з них має свою історію.

Освіта є рушійною силою суспільства, тому потребує переосмислення її стратегічного бачення. Мережа освіти значно збільшилась у результаті створення Шосткинської громади, і на сьогодні складається з 25 загальноосвітніх, 15 дошкільних та 8 позашкільних закладів освіти.

Охоплення дітей дошкільною освітою (2941 дитина) становить 86 %, що більше загальнообласного показника на 11%. Він вищий, ніж в цілому в Україні і багатьох країнах Європи. Особлива увага буде приділятися білінгвальній освіті, яка дозволить молоді комфортно та впевнено відчувати себе в багатомовному світі”[82].

Щороку зростає “кількість англomовних груп у закладах дошкільної освіти (з 1 (20 дітей) у 2016 році до 31 (568 дітей) у 2021 році). Планується продовжити цю роботу та створити англomовні групи у всіх закладах дошкільної освіти громади. У спеціалізованій школі №13 працюють два англomовні класи. Створення наскрізного англomовного середовища дасть можливість молоді отримувати освіту на сучасному рівні, розвиватиме лідерські здібності, розширить почуття свободи.

Загальну середню освіту здобувають 7424 учнів(в минулому році – 6450). В освітньому процесі все більш актуальними стають дистанційна та змішана форми навчання, що вимагає від усіх учасників освітнього процесу більшої відповідальності, підготовки, терпіння”[82].

В Шосткинській громаді турбуються про рівний доступ усіх дітей до освіти. Важливу роль в цьому відіграє “функціонування опорного закладу – Воронізька загальноосвітня школа, яка задовольняє потреби у здобутті загальної середньої освіти учнів Шосткинської громади, має належну матеріально-технічну базу, створює умови для розвитку особистості через залучення до гурткової роботи”[82].

Розглядається можливість “створення на базі навчальних закладів Тиманівки та Лушники комплексів зеленого туризму на приватній основі.

Розгортає активну роботу в галузі ІТ технологій Шосткинський фаховий коледж ім. І. Кожедуба СумДУ.

Медичний коледж розширяє можливості в отриманні фахової підготовки медпрацівників і фармацевтів, персоналу екстреної медицини.

Вище професійне училище готує фахівців в галузі будівництва та побутового профілю. Випускники отримують глибокі знання і високий рівень практичної підготовки на підприємствах Шосткинської громади”[82].

З метою створення “єдиного освітнього простору, реалізації державної політики у сфері реформування загальної середньої освіти “Нова українська школа”, забезпечення рівного доступу громадян до якісної освіти, підвищення якості надання освітніх послуг шляхом впровадження сучасних інформаційних технологій у навчально-виховний процес визначені наступні завдання щодо модернізації матеріально-технічної бази навчальних закладів”[66].

№ заходу	Захід до завдання	Відповідальний за виконання	Термін виконання	Обсяги та джерела фінансування, тис грн
1	Придбання обладнання для харчоблоку комунальної організації (установа, заклад) “Шосткинський ДНЗ (ясла-садок) №8 “Оленка” ШМР Сумської області	Управління освіти міської ради	2022	100,0
2	Придбання обладнання для харчоблоку комунальної організації (установа, заклад)			100,0

	“Шосткинський ДНЗ (ясла-садок) №11 “Казка” ШМР Сумської області			
3	Придбання обладнання для харчоблоку комунальної організації (установа, заклад) “Шосткинська загальноосвітня школа I-III ступенів №5 ШМР Сумської області”			500,0
4	Придбання персонального комп’ютера для МАН			60,0

В Шостці високо цінується “життя кожної людини. Для дітей з особливими потребами створений Шосткинський міський центр комплексної реабілітації для дітей з інвалідністю. Також у створений Централізований банк даних з проблем інвалідності вноситься інформація про осіб з інвалідністю, які потребують забезпечення спецавтотранспортом, технічними та іншими засобами реабілітації, отримання одноразової матеріальної допомоги, направлення на реабілітацію та навчання.

Станом на 01.10.2021 року до Централізованого банку даних з проблем інвалідності занесено інформацію:

- реєстраційні дані особи з інвалідністю та індивідуальні програми реабілітації на 215 осіб;
- щодо направлення дітей з інвалідністю на реабілітацію на 130 осіб;
- направлення на забезпечення технічними та іншими засобами реабілітації 519 шт.

З початку 2021 року забезпечено безкоштовним санаторно-курортним лікуванням”[66].

Важливе значення надається “залучення до життя громади людей старшого віку, та надання їм можливості отримувати додаткові знання. З цією митою функціонує Університет третього віку, структура якого щорічно розширюється. На даний час він складається з 12 факультетів: теологічного, економічно-правового, мистецького, інформаційних технологій, цифрового фото, фінансово-господарчого, агрономічного, основ медицини, історичного, народознавства, вивчення англійської мови, фізкультурно-оздоровчого “Довголіття”, що є однією із форм залучення осіб пенсійного віку до активного життя. Навчанням в Університеті охоплено 341 особу із числа пенсіонерів”[82].

Охорона здоров`я: Первинну медичну допомогу надають “2 лікувально-профілактичних заклади: КНП “Шосткинський міський центр первинної медико-санітарної допомоги” (до складу входить 5 амбулаторій), КНП “Шосткинський районний центр первинної медичної (медико-санітарної) допомоги” (до складу входять 6 амбулаторій, 4 фельдшерсько-акушерських пунктів та 10 фельдшерських пунктів).

Вторинну та спеціалізовану медичну допомогу надають 3 лікувально-профілактичні підприємства: КНП “Шосткинська ЦРЛ” (324 ліжка), КНП “Шосткинська дитяча лікарня” (60 ліжок), КНП “Шосткинська стоматологічна поліклініка”. За січень-вересень 2021 року було проведено 60719 ліжко-днів, 408545 лікарських відвідувань.

На придбання медикаментів було використано 6892,2 тис грн, в т.ч. на пільгові медикаменти – 5656,3 тис грн. Капітальні видатки на закупівлю обладнання довгострокового користування 1673,9 тис грн. На фінансування галузі з місцевого бюджету Шосткинської міської територіальної громади за звітний період було виділено 15797,2 тис грн”[66].

Сільська медицина громади має добрі історичні традиції. Воронізька амбулаторія є “опорною, обслуговує понад 7 тисяч мешканців громади. Стратегічним завданням є завершення капітального ремонту і реконструкції амбулаторії – створення належних умов для роботи персоналу та відвідувачів.

Проведення структурної перебудови міського і районного центрів первинної медико-санітарної допомоги з забезпеченням доступності для кожного населеного пункту громади є одним з головних завдань подальшого розвитку медичної системи. Особлива увага буде приділена найвіддаленішим населеним пунктам: с. Погребки, Свірж, Остроушки, Лушники, Тиманівка, Каліївка, Гукове тощо»[82].

“Значна віддаленість від обласного центру, велика кількість населення, потужні промислові підприємства зумовили створення розвиненої мережі вторинної медичної допомоги в громаді. Стаціонарну допомогу населенню із 20 спеціальностей та амбулаторно-поліклінічну із 36 надають 165 лікарів та 468 середніх медичних працівників центральної, міської дитячої лікарень та стоматологічної поліклініки. Щорічно стаціонарну допомогу отримують близько 12 тис хворих, виконується 3500 оперативних втручань, приймається понад 400 пологів. Понад 20% хворих – це мешканці сусідніх громад Сумської і Чернігівської областей, а в травматологічному, пологовому, очному відділеннях ця цифра сягає 30%”[82].

Необхідно продовжити “реконструкцію відділень центральної лікарні, яка є провідним медичним закладом Шосткинського району, зміцнювати матеріально-технічну базу шляхом придбання сучасного обладнання (фіброгастроколоноскоп, флюорограф, лабораторні аналізатори тощо), завершити капітальні ремонти (міська дитяча лікарня, відділення амбулаторно-поліклінічної допомоги, інфекційне, ЛОР та очне відділення ЦРЛ). Планується створення сучасного відділення невідкладної допомоги на базі приймального відділення ЦРЛ та кардіоцентру на базі кардіологічного відділення. Проведення ремонтних робіт з використанням сучасного обладнання в медичних пунктах сіл Пирогівка, Лушники, Глазово, Каліївка, Дібрівка, Макове, Гукове, Дорошенків, Клишки. Актуальною, крім доступності, є оперативність надання медичної допомоги. В найближчі два роки спільно з обласним центром екстреної медичної допомоги та медицини катастроф планується завершити роботи по реконструкції матеріальної бази

на Шосткинській станції ЕМД, підстанції в с. Вороніж та поповнити парк машин екстреної допомоги трьома автомобілями”[82].

Таким чином, виявлено актуальні проблеми у наданні послуг закладами гуманітарної сфери: недостатнє забезпечення медичних закладів сучасним діагностичним і лікувальним обладнанням; потреба у покращенні навчально-матеріальної бази в частині створення відповідних умов навчання і виховання учнів, забезпечення навчальних закладів сучасним навчальним приладдям і меблями; недостатнє бюджетне фінансування щодо будівництва та ремонту об’єктів закладів освіти. Динаміка розвитку гуманітарної сфери міста свідчить, що, незважаючи на певні недоліки, які потребують коригування, існуючі умови дозволяють успішно досягнути перспективних цілей стратегічного розвитку шляхом планомірного виконання намічених завдань із широким залученням громадськості, організацій громадянського суспільства.

Висновки до розділу 2

Як бачимо з дослідження, існує затребуваність та актуальність роботи ЦНАП за принципом “єдиного вікна”. Проте, незважаючи на ряд успіхів в покращенні надавання адміністративних послуг, ЦНАП і надалі потребує ефективнішого доступу до необхідних державних реєстрів та облаштування робочих місць. Нагальною проблемою стало покращення доступу до послуг ЦНАП мешканців віддалених від адміністративного центру громад. Крім того, в Україні існує недостатня синхронізація секторальних реформ, що стосуються забезпечення надання адміністративних послуг (зокрема, щодо перерозподілу повноважень з надання соціальних послуг між структурними підрозділами органів виконавчої влади й органів місцевого самоврядування). Загалом, через ЦНАП для мешканців надається 183 види адміністративних послуг. Однак у зв’язку з воєнним станом робота ЦНАП здійснюється обмежено: не використовується електронна черга та скорочено години прийому. Причиною цього є часті повітряні тривоги.

Міський комплекс покращує умови проживання населення в житлових будинках, а також забезпечує потреби в комунальних послугах житлове господарство та комунальні підприємства. Обслуговуванням будинків в місті Шостка займаються комунальні підприємства та ОСББ. У Шосткинській міській громаді здійснюються комплексні заходи з метою підвищення енергоефективності. Основним джерелом теплопостачання та гарячого водопостачання в місті є Шосткинська ТЕЦ. Важливим елементом в програмі сталого енергетичного розвитку міста стала термомодернізація будинків.

Збереження довкілля у місті покращується завдяки реалізації програм: “Програма охорони навколишнього природного середовища Шосткинської міської територіальної громади на 2021-2025 роки” та “План дій зі сталого енергетичного розвитку та клімату міста Шостка на 2019-2030 роки”.

Доступ населення до якісної питної води реалізується завдяки водопровідно-каналізаційній мережі міста, що обслуговується комунальним підприємством ВУВКГ “Водоканал”. Водопостачання інших населених пунктів територіальної громади здійснюється з поверхневих та підземних джерел.

Послуги гуманітарної сфери потребують вдосконалення. Зокрема, існує потреба сучасного діагностичного і лікувального обладнання для медичних закладів, забезпечення кращої матеріально-технічної бази для створення якісних умов у навчанні і вихованні дітей, більшого фінансування будівництва та ремонту приміщень закладів освіти та ін.

Одною з головних проблем міста є також архаїчна інфраструктура. В зв'язку з цим модернізація інфраструктури потребує великих коштів. Окремим питанням є сумнівна дієвість запровадження енергоефективних технологій до малоповерхових будівель. Проте, якщо до вдосконалення комунальних послуг і інфраструктури підходити комплексно, то, незважаючи на суттєві фінансові витрати, вдасться покращити загальний рівень послуг, що надаються мешканцям.

РОЗДІЛ 3 НАПРЯМИ ПОКРАЩЕННЯ СФЕРИ НАДАННЯ ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ

3.1. Цифрова політика держави щодо розвитку сфери надання онлайн-послуг

З метою формування та реалізації державної політики у сфері цифровізації, відкритих даних, національних електронних інформаційних ресурсів, взаємодії мережевих систем бази уніфікованих інтерфейсів чи протоколів, впровадження е-послуг і розвиток цифрової грамотності громадян у вересні 2019 р. було створено центральний орган виконавчої влади – Міністерство цифрової трансформації України (Мінцифри) шляхом перетворення Державного агентства з питань електронного урядування України. Міністерство є центральним засвідчувальним органом у сфері електронних довірчих послуг.

Головна задача Мінцифри є створення “держави у смартфоні”, що поєднує в собі “мобільний застосунок і портал державних послуг. Мінцифра разом з іншими органами державної влади й міжнародними партнерами впроваджує е-послуги у багатьох сферах економіки – будівництво, земельні послуги, екологія, реєстрація бізнесу, оформлення субсидій, державної допомоги тощо. На Урядовому порталі (kmu.gov.ua) у розділі “Послуги” можна скористатися більш ніж 100 електронними послугами. У країні діє е-сервіс “Дія” (“Держава і я”), що складається з порталу, мобільного застосунку, платформи цифрової освіти та бізнес-платформи”[50].

На порталі (<https://diia.gov.ua>) доступні 27 державних послуг. Першими стали “ФОП (відкриття, закриття, внесення змін). З 07.04.2020 р. доступний цифровий студентський квиток, з 16.04.2020 р. доступні паспорта громадян України та закордонний паспорт, з 24.04.2020 р. – отримання статусу безробітного [52]. Мінцифра є засновником державної ІТ-компанії України, метою якої є цифровізація органів публічної влади, залучення інвестицій та

сприяння розвитку ІТ-галузі в Україні. До складу електронних довірчих послуг відносяться: створення (формування), перевірка і підтвердження: вдосконаленого електронного підпису чи печатки; чинності сертифіката електронного підпису чи печатки; чинності сертифіката автентифікації веб-сайту; електронної позначки часу; реєстрована електронна доставка; зберігання вдосконалених е-підписів, печаток, електронних позначок часу та сертифікатів, пов'язаних з цими послугами”[51].

Мобільний застосунок “Дія” дозволяє отримати будь-яку державну послугу вдома, завантаживши його з Google Play та App Store. Першими стали доступні електронні водійські посвідчення та свідоцтво про реєстрацію транспортного засобу. Сьогодні через нього доступні: паспорт громадянина України у вигляді ID-картки; біометричний закордонний паспорт; картка платника податків; водійське посвідчення; свідоцтво про реєстрацію транспортного засобу; страховий поліс транспортного засобу; студентський квиток; довідка переселенця (ВПО); свідоцтво про народження вашої дитини.

У планах є “запровадження послуги е-резидентство, що дозволить нерезидентам зареєструвати та ввести бізнес в Україні онлайн без кордонів і без потреби виїжджати з країни проживання. Метою є залучення інвестицій та міжнародних підприємців до роботи, наповнення державного бюджету за рахунок оподаткування е-резидентів, оплати послуги щодо надання статусу е-резидентства та покращить національний імідж на міжнародному ринку ІТ. Естонія була першою країною у світі, яка дозволила іноземним підприємцям вести у себе бізнес без особистого відвідування країни. Статус е-резидента відкриває іноземцям доступ до інформаційно-консультаційних сервісів, спрощує процедури отримання адміністративних послуг та укладання цивільно-правових угод, надає можливість дистанційно вести бізнес в Україні. Держава має запропонувати привабливі податки й уникнення подвійного оподаткування, відсутність бюрократичної тяганини, просту й зручну платформу для провадження бізнесу з доступом до всіх необхідних послуг і можливістю здійснення правочинів онлайн із застосуванням безпечного

ключа електронного підпису, сертифікованого в Україні, персональну консультаційну підтримку, у т.ч. англomовний сервіс”[50].

Система електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів “Трембіта”, в основі лежить “удосконалена естонська платформа обміну даними X-ROAD, забезпечує зручний уніфікований доступ до даних державних реєстрів е-послуг громадянам і бізнесу. Система дає можливість створювати для населення більш якісні оф-лайнові й е-послуги, забезпечує глобальний реінжиніринг процесів державного управління з метою їх оптимізації та прозорості. Кожна взаємодія й обмін даними спрощує процес надання адміністративних послуг: точність даних зростає, багато процесів автоматизуються, значно скорочується необхідність надання довідок, громадянам доведеться здійснити на 25% менше візитів до державних установ”[76].

Завдяки “Трембіті” запроваджено автоматичний обмін даними між Національною службою здоров’я України (НСЗУ) та Державною службою України з питань лікарських засобів і контролю за наркотиками (Держлікслужба). З 01.04.2019 р. НСЗУ адмініструє урядову програму реімбурсації лікарських засобів “Доступні ліки”. Дану програму впроваджено у 2017 р. для зменшення фінансового навантаження на пацієнтів і збільшення доступності ліків. “Реімбурсація є механізмом відшкодування державою вартості лікарських засобів. Сьогодні програма працює для пацієнтів, які живуть з серцево-судинними захворюваннями, бронхіальною астмою, цукровим діабетом II типу. До списку ліків, які можна отримати за програмою, включено 254 лікарських засобів, 78 з яких можна отримати безоплатно, інші ж – з незначною доплатою. Відшкодування вартості лікарських засобів відбувається за принципом “гроші йдуть за пацієнтом в аптеку”. За програмою діють єдині прозорі правила укладення договорів – усі аптеки, які відповідають мінімальному набору вимог, мають можливість укласти договір про реімбурсацію з НСЗУ; усі процеси пов’язані з укладенням договору про реімбурсацію та відпуск ліків за електронними рецептами відбуваються в

електронній системі охорони здоров'я; електронний рецепт забезпечує мобільність пацієнтів і нівелює географічні обмеження, оскільки отримати ліки можна в будь-якій аптеці чи аптечному пункті, які беруть участь у програмі, незалежно від місця, де проживає пацієнт або де було виписано рецепт”[68].

Для забезпечення єдиних високих стандартів роботи ЦНАПів по всій території України запроваджено інформаційну систему “Вулик”. Дана інформаційна система має доступ до державних реєстрів і можливість онлайн-обміну даними через систему “Трембіта”. Це дозволяє пришвидшити процес надання адміністративних послуг громадянам у 10 разів. Прискорення роботи адміністраторів ЦНАПів відбувається завдяки переходу до електронного документообігу та спрощеному доступу до даних державних реєстрів у режимі реального часу.

У 2018–2019 рр. у 10 містах України з чисельністю населення від 4 до 100 тис. мешканців відбулося пілотування “Вулика”, розпочалося підключення ЦНАПів, які відкриваються в новостворених ОТГ за підтримки проекту U-Lead з Європою. Станом на 01.07.2020 р. у системі “Вулик” працювали понад 100 ЦНАПів. Інформаційна система має стати доступною для всіх ЦНАПів. Супроводження й адміністрування системи заплановано в рамках бюджетних видатків, тому для Центрів надання адміністративних послуг система буде безоплатною.

Таким чином, держава має стати сервісом, допомагати громадянам швидко отримувати послуги та чесно виконувати свою роботу. Проект “Цифрова держава” об’єднає всі відомства в єдину зручну й дієву онлайн-систему. Час є ресурсом, який використовується щодня. Автоматизація рутинних процесів необхідна в роботі працівників, які виконують набір певних повторюваних функцій (дій). Завдяки застосуванню цифрових технологій можна досягти раціонального використання робочого часу, підвищити ефективність виконання роботи, уникнути ризики, пов’язані з простоем і несвоєчасним ухваленням управлінських рішень.

3.2. Заходи вдосконалення публічного управління розвитком сфери надання послуг на рівні територіальних громад

За роки незалежності в країні відбулися суттєві зміни, що вимагають “застосування нових підходів до публічного управління. Сьогодні у світі значну увагу приділено проблемі досягнення Ціле сталого розвитку. На рівні національних політик визначено цільові показники розвитку та запроваджено низку галузевих реформ [45]. У Державній стратегії регіонального розвитку на 2021–2027 роки визначено низку цілей, деякі з них, на наш погляд, стосуються розвитку сфери публічних послуг (табл. 3.1)”[63]. Вважаємо, що на рівні територіальних громад потрібно здійснити наступні заходи:

1. Розвиток сфери цифрових комунікацій та інфраструктури потребує облаштування відкритих Wi-Fi зон у громадських місцях. Це дозволить споживачам отримувати послуги за допомогою власного смартфона за межами спеціалізованих закладів. Між національними реєстрами, реєстрами органів місцевого самоврядування й іншими електронними інформаційними ресурсами має бути налагоджена електронна взаємодія для ефективного здійснення електронного документообігу, забезпечення доступу до платформ та офіційних порталів органів публічної влади. Пріоритетом органів місцевого самоврядування, в першу чергу у новоутворених ОТГ, є переведення публічних послуг в електронну форму та забезпечення доступу для осіб з інвалідністю з порушенням зору, слуху і мовлення до них, а також відкритих даних та інструментів е-демократії. Всі територіальні громади, особливо у сільській місцевості, повинні мати безперешкодний доступ до високошвидкісного інтернету. Передбачається, що до грудня 2023 р. бюджетні установи й заклади будуть підключені до широкопasmового інтернету зі швидкістю від 100 Мбіт/с і в їх приміщеннях утворені відкриті Wi-Fi зони для відвідувачів і працівників. Зазначене позитивно позначиться на комфорті отримання публічних послуг.

Таблиця 3.1. Цілі, досягнення яких сприятимуть розвитку сфери надання публічних послуг

Цілі	1	2	3
Стратегічні	розвиток інфраструктури та цифрова трансформація регіонів	формування єдиного освітнього, інформаційного, культурного простору в межах всієї території України	підвищення рівня конкурентоспроможності регіонів
Оперативні	у сфері цифрових комунікацій і цифрової інфраструктури, розвиток транспортної, інженерної, соціальної інфраструктури, безпеки, а також надання адміністративних послуг	інтеграція внутрішньо переміщених осіб у територіальні громади їх постійного перебування, доступ до публічних послуг громадян, які проживають на тимчасово окупованих, а також прилеглих до них територіях України	розвиток людського капіталу: підвищення якості та конкурентоспроможності вищої, фахової передвищої і професійної (професійно-технічної) освіти, розвиток дошкільної, загальної середньої та позашкільної освіти, забезпечення освіти осіб з особливими освітніми потребами, формування доступної та спроможної мережі закладів для надання якісних медичних послуг, модернізація і розвиток системи екстреної медичної допомоги, формування здорової нації та створення належних умов для розвитку системи закладів фізичної культури і спорту, в т.ч. для осіб з інвалідністю, формування спроможного та всебічно розвинутого молодого покоління, створення інклюзивного середовища; сприяння розвитку підприємництва, підтримка

			інтернаціоналізації бізнесу у секторі малого й середнього підприємництва: розвиток підприємництва та креативних індустрій.
--	--	--	--

2. Розвиток інженерної інфраструктури передбачає впорядкування об'єктів комунальної власності з поступовим переходом до об'єктів житлового фонду, що надасть можливість ефективно використовувати місцеві бюджети. У населених пунктах варто впроваджувати систему енергетичного менеджменту або енергетичного моніторингу, запроваджувати енергоефективні заходи і технології у секторах транспорту, промисловості, будівництва тощо. Це, в свою чергу, вимагає розроблення та затвердження місцевих цільових програм щодо розвитку, санації та ревіталізації систем централізованого водопостачання і водовідведення для забезпечення доступності якісних послуг, зокрема шляхом будівництва нових систем з використанням новітніх технологій, реконструкції існуючих з урахуванням потреб громад. На державному та територіальному рівнях має бути забезпечена фінансова підтримка модернізації об'єктів житлово-комунального господарства, у т.ч. із застосуванням механізму енергосервісу, проєктів підвищення енергоефективності громадських будівель. В останні роки набуває поширення практика створення у громадах ОСББ – форми господарювання у сфері житлово-комунальних послуг і модернізації будівель житлового фонду. З метою вдосконалення системи управління житлово-комунальними послугами та скорочення показників використання енергетичних, матеріальних й інших ресурсів на місцевому рівні варто розробляти програми реформування житлово-комунального господарства.

3. Розвиток транспортної інфраструктури та інфраструктури безпеки у населених пунктах має відбуватися з урахуванням потреб осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп. Транспортна інфраструктура передбачає розбудову мереж якісних автомобільних доріг загального користування державного та місцевого значення, мобільних поштових відділень і мереж поштоматів. У територіальних громадах утворюються центри безпеки як інтегровані структури з єдиною комунікацією відповідно до актів законодавства у сфері захисту населення та територій від пожеж і надзвичайних ситуацій, забезпечення громадського порядку, охорони

здоров'я населення (з пожежно-рятувальними підрозділами, поліцейськими станціями й бригадами екстреної (швидкої) медичної допомоги). Центри безпеки мають відповідати встановленим законодавством вимогам, у т.ч. до кваліфікації та професійного досвіду фахівців, кібербезпеки та кіберзахисту.

4. Розвиток інфраструктури надання соціальних та адміністративних послуг потребує формування відповідної системи та її цифровізації, що відповідає потребам населення шляхом модернізації існуючих і запровадження нових видів послуг з урахуванням гендерних особливостей. Впровадження системи електронного прийому документів і забезпечення можливості звернення за послугами через онлайн-сервіси. Приміщення закладів соціального захисту, освіти, охорони здоров'я, культури та інших закладів повинні бути доступними й пристосованими для всіх категорій населення, у т.ч. осіб з інвалідністю. У територіальних громадах створюються центри надання адміністративних послуг. Удосконалення нормативно-правової бази, що регламентує механізм надання публічних послуг, дозволяє їх впровадити через Єдиний державний веб-портал електронних послуг “Дія”.

Проблема підвищення ефективності й якості “надання адміністративних послуг має багато аспектів вирішення, в т.ч. організаційно-правові засоби, кваліфікаційні, інформаційні, стимулюючі, моніторингові та інші механізми. Використання традиційних підходів удосконалення публічного управління спрямовані на зовнішні умови функціонування органів публічної влади, певною мірою себе вичерпали. Проведення реінжинірингу процесу надання публічних послуг передбачає”[72, с. 26-27]:

- розробка моделі процесу в стані “як є” – результатом є формування набору послуг, процедурного складу кожної з них, нормативно-правової бази й організаційної структури процесу, встановлення логічного взаємозв'язку процедур, показники ефективності та результативності;

- визначення принципів і методів оптимізації процесу, розробка варіантів моделі “як має бути”, що описують виконання оптимізованого процесу;

– порівняння розроблених варіантів виконання процесу й ухвалення рішення про впровадження того чи іншого варіанту.

За результатами реінжинірингу проводиться оцінка: “повноти та несуперечності встановленого порядку надання послуги, надмірності документів, що використовуються у ході надання послуги, складу адміністративних процедур і строків надання конкретної послуги”[72, с. 28].

5. Інтеграція внутрішньо переміщених осіб у територіальні громади та доступ до публічних послуг громадян, які проживають на тимчасово окупованих територіях України та прилеглих до них територіях потребує вдосконалення єдиної загальнодержавної інформаційної бази (реєстру) даних щодо наявних можливостей розміщення, працевлаштування та перенавчання (у разі потреби) внутрішньо переміщених осіб; удосконалення системи обміну інформацією між органами виконавчої влади й органами місцевого самоврядування, фіскальною службою та центрами зайнятості. У територіальних громадах, зокрема у сільській місцевості, потрібно запровадити кредитно-фінансові механізми для забезпечення внутрішньо переміщених осіб постійним і доступним житлом (будівництво чи придбання), стимулювання створення нових робочих місць для внутрішньо переміщених осіб, насамперед на підконтрольних територіях Донецької та Луганської обл., у суміжних й інших регіонах України. Цільові місцеві програми мають бути спрямовані на стимулювання розвитку малого та середнього бізнесу, у т.ч. жіночого підприємництва, проведення професійної перепідготовки та підвищення кваліфікації внутрішньо переміщених осіб з урахуванням економічної специфіки регіону, де вони перебувають та актуальних потреб ринку праці. А також створення умов для розвитку технологій дистанційного отримання публічних послуг за допомогою інформаційно-комунікаційних технологій.

6. Підвищення якості надання освітніх послуг потребує налагодження зв'язків закладів освіти з бізнесом, удосконалення соціокультурного компонента через активізацію вивчення іноземних мов, застосування новітніх

технологій та інновацій. У регіонах є потреба у формуванні обсягів замовлення на підготовку фахівців у закладах вищої освіти з урахуванням прогнозу забезпечення потреб регіонального ринку праці. Створення умов для розвитку дуальної форми навчання забезпечить зв'язок освітнього процесу з реальними вимогами роботодавців до компетентностей і кваліфікацій кадрів, посилення практико-орієнтованого змісту освіти для забезпечення відповідності потребам регіону у кваліфікованих, у т.ч. робітничих кадрах.

Необхідно розвивати дорожню інфраструктуру місцевості, де розташовані заклади освіти, з дотриманням принципу інклюзії, та сприяти зменшенню нерівності надання освітніх послуг у сільській і міській місцевостях. Забезпечення професійного розвитку педагогічних працівників, у т.ч. шляхом сприяння залученню міжнародної технічної допомоги, громадських організацій, інвесторів до реалізації проєктів, спрямованих на розвиток професійних компетентностей педагогічних працівників, інших фахівців у сфері освіти у сільській місцевості. Впровадження на всіх рівнях освіти навчальних програм для формування та запровадження сучасних цифрових навичок і підвищення рівня цифрової грамотності населення. Актуально запроваджувати альтернативні джерела фінансування закладів освіти, зокрема на засадах державно-приватного партнерства. Створення у закладах освіти інклюзивного та безпечного освітнього середовища, універсального дизайну та забезпечення розумного пристосування, забезпечення супроводу під час інклюзивного навчання.

7. Підвищення якості надання послуг у сфері охорони здоров'я потребує розбудови спроможної мережі надавачів таких послуг усіх форм власності, телемедичної мережі для надання медичної допомоги пацієнтам у важкодоступних умовах, запровадження системи підготовки фахівців служб екстреної медичної допомоги, визначення механізмів оперативного залучення їх до надання першої допомоги у разі настання нещасного випадку або надзвичайної ситуації на рівні територіальних громад. На постійній основі запровадити моніторинг і проводити аудит доступності мешканців до якісних

медичних послуг. Створення умов для виклику екстреної медичної допомоги особами з порушенням слуху, зору та мовлення.

8. Формування здорової нації і створення належних умов для розвитку фізичної культури та спорту, в т.ч. для осіб з інвалідністю, шляхом розширення мережі відповідних закладів і створення спортивної інфраструктури. У містах і селах потрібно проводити інформаційну кампанію з популяризації здорового способу життя і залучення осіб з інвалідністю до занять фізичною культурою, спортом і фізкультурно-спортивною реабілітацією на місцях. Здійснення заходів щодо модернізації наявної матеріально-технічної бази дитячо-юнацьких спортивних шкіл, облаштування її необхідним обладнанням та інвентарем з урахуванням сучасних вимог до організації навчально-тренувального процесу.

9. Розвиток сфери культури потребує створення центрів культурних послуг, центрів творчості або креативних хабів для забезпечення діяльності театральних-видовищних закладів культури, незалежних театрів, музичних і художніх колективів, ансамблів. А також забезпечення бібліотек необхідним обладнанням, комп'ютерною технікою, програмними засобами, доступом до Інтернету швидкістю 100 Мбіт/с, щорічне оновлення бібліотечних фондів тощо.

10. Для розвитку підприємництва та креативних індустрій потрібно запровадити на місцевому рівні програми фінансування мікро- та малого підприємництва шляхом надання доступних кредитів і мікрогрантів. Доцільно сформувавши умови для фіскального стимулювання малого та середнього підприємництва шляхом регулювання ставок місцевих податків і зборів, створювати об'єкти інфраструктури підтримки малого та середнього підприємництва: бізнес-інкубатори, коворкінг-центри, центри підтримки бізнесу (у т.ч. з консалтинговими зонами "Дія. Бізнес"), стартап-центри тощо.

Зазначимо, що у територіальних громадах потрібно популяризувати розвиток підприємництва шляхом впровадження відповідних освітніх програм у закладах освіти, доступне (безоплатне) навчання, у т.ч. онлайн,

проведення інформаційних кампаній, локальних подій та фестивалів “Купуй локальне”, що стимулюють розвиток бізнесу, впровадження програм “Великі маленьким” (співпраця великого бізнесу з малим і середнім підприємництвом). Поширення практики утворення центрів розвитку креативної економіки в громадах із різними соціально-економічними й екологічними умовами, зокрема на засадах державно-приватного партнерства. Сприяння створенню нових і посиленню спроможності діючих осередків розвитку креативної економіки (центрів, хабів, платформ, агенцій, мереж тощо) із збереженням рівних і прозорих умов функціонування для осередків усіх форм власності. Забезпечення стимулювання попиту та сприяння розвитку місцевих ринків для креативних індустрій через маркетингові та просвітницькі кампанії, публічні закупівлі й ініціативи об’єднань підприємців і міжсекторних платформ.

Таким чином, за роки незалежності в країні відбулися суттєві зміни, що вимагають застосування нових підходів до публічного управління. На рівні національних політик визначено цільові показники розвитку та запроваджено низку галузевих реформ. Вважаємо, що на рівні територіальних громад потрібно здійснити наступні заходи щодо розвитку сфери цифрових комунікацій та інфраструктури, інженерної, транспортної інфраструктури, інфраструктури безпеки, інфраструктури надання соціальних та адміністративних послуг, підприємництва та креативних індустрій. Потрібно інтегрувати внутрішньо переміщених осіб у територіальні громади та забезпечити доступ до публічних послуг громадян, які проживають на тимчасово окупованих територіях України та прилеглих до них територіях. А також підвищити якість надання послуг у сфері освіти, охорони здоров’я, фізичної культури та спорту, культури.

Висновки до розділу 3

Обґрунтовано, що держава має стати сервісом, допомагати громадянам швидко отримувати послуги та чесно виконувати свою роботу. Проект “Цифрова держава” об’єднає всі відомства в єдину зручну й дієву онлайн-систему. Час є ресурсом, який використовується щодня. Автоматизація рутинних процесів необхідна в роботі працівників, які виконують набір певних повторюваних функцій (дій). Завдяки застосуванню цифрових технологій можна досягти раціонального використання робочого часу, підвищити ефективність виконання роботи, уникнути ризики, пов’язані з простоем і несвоєчасним ухваленням управлінських рішень.

Встановлено, що за роки незалежності в країні відбулися суттєві зміни, що вимагають застосування нових підходів до публічного управління. На рівні національних політик визначено цільові показники розвитку та запроваджено низку галузевих реформ. Вважаємо, що на рівні територіальних громад потрібно здійснити наступні заходи щодо розвитку сфери цифрових комунікацій та інфраструктури, інженерної, транспортної інфраструктури, інфраструктури безпеки, інфраструктури надання соціальних та адміністративних послуг, підприємництва та креативних індустрій. Потрібно інтегрувати внутрішньо переміщених осіб у територіальні громади та забезпечити доступ до публічних послуг громадян, які проживають на тимчасово окупованих територіях України та прилеглих до них територіях. А також підвищити якість надання послуг у сфері освіти, охорони здоров’я, фізичної культури та спорту, культури.

ВИСНОВКИ

1. Опановано наукові підходи до розуміння сутності досліджуваного поняття, у результаті чого з'ясовано, що “публічна послуга” є результатом публічно-владної діяльності органів державних влади, органів місцевого самоврядування, державних, муніципальних або комунальних підприємств, установ та організацій, отриманий за рахунок публічних коштів, і спрямований на реалізацію прав, свобод і законних інтересів фізичних та юридичних осіб. Ключовими критеріями публічних послуг є: суб'єкт надання послуги, джерело фінансування, характер дій, коло суб'єктів одержання, підстава надання, результат і його форма. У вітчизняній науковій літературі не існує єдиної думки стосовно визначення поняття “публічна послуга”. Одні автори визначають її як передбачену законом розпорядчу діяльність органів публічної влади, що здійснюється за ініціативою фізичних та юридичних осіб і спрямована на реалізацію їхніх прав, свобод і законних інтересів, інші вважають таку послугу результатом реалізації владних повноважень.

2. Виявлено, що децентралізація є складною та багатогранною концепцією публічного управління, що являє собою в загальному вигляді передачу повноважень (влади), відповідальності та ресурсів від державного рівня до регіонального та місцевого рівнів або приватному сектору. Слід зазначити, що на практиці децентралізація є способом зміцнення місцевого самоврядування, підвищенням його спроможності, а також здатністю впливати на розвиток територій, зокрема через якісно налагоджену організацію надання публічних послуг і ефективну взаємодію органів публічної влади.

3. Узагальнено зарубіжні практики з розвитку сфери надання публічних послуг, на підставі чого встановлено, що на місцевому рівні переважно здійснюються запит на послуги з соціального забезпечення, е-законодавства, житлово-комунального сервісу, онлайн-платежів, сплати податків, пошуку роботи тощо. Основним показником ефективності роботи органів публічної

влади є задоволеність громадян наданими сервісами, у т.ч. в електронному форматі. В європейських державах надання публічних послуг визначено важливим напрямом державної та місцевої політик, що базується на фундаментальних принципах демократії, верховенства права і свобод людини. Більшість держав має свій власний досвід у наданні публічних послуг, що зумовлено їх політичними, правовими, культурними та історичними особливостями. Організація впровадження е-урядування на рівні територіальних громад створює продуктивні умови для підвищення якості надання публічних послуг посадовими особами органів публічної влади, бюджетними установами та іншими суб'єктами їх надання, які згідно чинного законодавства уповноважені здійснювати такі функції.

4. Зазначимо, що ключовими проблемами у сфері надання адміністративних послуг на рівні територіальних громад залишаються: обмеження спектру адміністративних послуг, які фізичні й юридичні особи можуть отримувати у ЦНАП через брак доступу до необхідних державних реєстрів; дублювання функцій районних державних адміністрацій та органів місцевого самоврядування щодо надання адміністративних послуг у ЦНАП, зокрема у містах обласного значення та в об'єднаних територіальних громадах, адміністративні центри яких є одночасно районними центрами. Крім того, в Україні наявна недостатня синхронізація секторальних реформ, що стосуються забезпечення надання адміністративних послуг (зокрема, щодо перерозподілу повноважень з надання соціальних послуг між структурними підрозділами органів виконавчої влади й органів місцевого самоврядування).

Обґрунтовано доцільність застосування програмно-цільового підходу до надання послуг у сфері житлово-комунального господарства. Завдяки реалізації прийнятих містом програми, а саме: “Програми охорони навколишнього природного середовища Шосткинської міської територіальної громади на 2021-2025 роки” та “Плану дій зі сталого енергетичного розвитку та клімату міста Шостка на 2019-2030 роки” вдалося покращити стан інфраструктури міста. Встановлено, що подальша модернізація

інфраструктури потребує великих коштів. Зважаючи на обмеження ресурсів для подальшого вдосконалення комунальних послуг і інфраструктури, рекомендовано підходити до цього питання комплексно. Тоді, попри суттєві фінансові витрати, вдасться підвищити загальний рівень послуг, що надаються мешканцям. Для подальшого розвитку міста гуманітарна сфера також потребує вдосконалення. Зокрема, існує потреба сучасного діагностичного і лікувального обладнання для медичних закладів, забезпечення кращої матеріально-технічної бази для створення якісних умов у навчанні і вихованні дітей, більшого фінансування будівництва та ремонту приміщень закладів освіти та ін.

5. Визначено напрями вдосконалення розвитку сфери публічних послуг. Зокрема, держава має стати сервісом, допомагати громадянам швидко отримувати послуги та чесно виконувати свою роботу. Проєкт “Цифрова держава” об’єднає всі відомства в єдину зручну й дієву онлайн-систему. Час є ресурсом, який використовується щодня. Автоматизація рутинних процесів необхідна в роботі працівників, які виконують набір певних повторюваних функцій (дій). Завдяки застосуванню цифрових технологій можна досягти раціонального використання робочого часу, підвищити ефективність виконання роботи, уникнути ризики, пов’язані з простоем і несвоєчасним ухваленням управлінських рішень.

Встановлено, що за роки незалежності в країні відбулися суттєві зміни, що вимагають застосування нових підходів до публічного управління. На рівні національних політик визначено цільові показники розвитку та запроваджено низку галузевих реформ. Вважаємо, що на рівні територіальних громад потрібно здійснити наступні заходи щодо розвитку сфери цифрових комунікацій та інфраструктури, інженерної, транспортної інфраструктури, інфраструктури безпеки, інфраструктури надання соціальних та адміністративних послуг, підприємництва та креативних індустрій. Потрібно інтегрувати внутрішньо переміщених осіб у територіальні громади та забезпечити доступ до публічних послуг громадян, які проживають на

тимчасово окупованих територіях України та прилеглих до них територіях. А також підвищити якість надання послуг у сфері освіти, охорони здоров'я, фізичної культури та спорту, культури.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Абраменко Ю. Ю. Публічні послуги та їх роль у забезпеченні якості управління / Ю. Ю. Абраменко // Аспекти публічного управління. – 2011. – № 2. – С. 5-16. – URL: [http://www.dridu.dp.ua/zbirnik/2011-02\(6\)/11ayuzu.pdf](http://www.dridu.dp.ua/zbirnik/2011-02(6)/11ayuzu.pdf).
2. Адміністративна процедура та адміністративні послуги. Зарубіжний досвід і пропозиції для України / І. Б. Коліушко (відп. ред.), В. П. Тимощук (авт.-упоряд.). – Київ, 2003. – 496 с.
3. Афанасьєв К. К. Адміністративні послуг : навч. посіб. / К. К. Афанасьєв – Луганськ : РВВЛДУВС, 2010. – 175 с.
4. Бородін Є. С. Органи місцевого самоврядування як об'єкт реформування в контексті децентралізації влади в Україні / Є. І. Бородін, І. М. Лененко // Публічне адміністрування: теорія та практика. – 2016. – Вип. 2(16). – С. 1-12.
5. Бригіневич І. І. Центри надання адміністративних послуг: створення та організація діяльності : практ. посіб. / І. І. Бригіневич, С. І. Ванько, В. А. Загайний та ін. ; за заг. ред. В. П. Тимощука. – Київ : Москаленко О. М., 2010. – 440 с.
6. Васильєва Н. В. Нормативно-правове регулювання функціонування общественного наземного електротранспорта в Украине / Н. В. Васильєва, Д. А. Шатиришвили // *Legea si Viata*. – 2019, martie. – С. 18-21. – URL: <http://www.legeasiviata.in.ua/archive/2019/3-2/4.pdf>.
7. Васильєва Н. В. Адміністративні послуги на регіональному рівні: теорія, методологія та проекти реалізації : монографія / Н. В. Васильєва. – Донецьк : Юго-Восток, 2013. – 400 с.
8. Васильєва О. І. Кадрове забезпечення органів місцевої влади щодо надання публічних послуг / Н. В. Васильєва, О. І. Васильєва // Зб. наук. пр. НАДУ при Президентіві України / за заг. ред. Ю. В. Ковбасюка. – Київ : НАДУ, 2016. – Вип. 1. – С. 98-113.
9. Венедіктова І. В. Юридична природа публічних послуг /

І. В. Венедіктова // Вісник Харківського національного університету. – 2009. – № 841. – С. 88-91.

10. Власенко О. В. Зарубіжний досвід організації та роботи місцевої влади / О. В. Власенко, П. В. Ворона, М. О. Пухтинський та ін. – Полтава : Полт. НТУ, 2009. – 288 с.

11. Воронков О. Мережева країна: як Естонія запровадила е-урядування / О. Воронков // MIND. – 2019. – URL: <https://mind.ua/openmind/20200751-merezheva-krayina-yak-estoniya-zaprovadila-e-uryaduvannya>.

12. Грубась В. В. Реалізація принципу субсидіарності в процесі децентралізації / В. В. Грубась // Грани. – 2016. – № 1(129), січ. – С. 17-23.

13. Дані про надані адміністративні послуги Управлінням “Центр надання адміністративних послуг у місті Шостка” за перше півріччя 2021 року // Центр надання адміністративних послуг м. Шостка : Офіційний сайт Шосткинської міської ради. – URL: <https://shostka-rada.gov.ua/tsentr-nadannya-administratyvnyh-poslug-m-shostka/>.

14. Демський Е. Ф. Адміністративні послуги та їх юридична природа / Е. Ф. Демський // Юридична наука. – 2011. – № 1(1). – С. 79-86.

15. Державна політика в соціогуманітарній сфері : навч. посіб. / В. П. Трощинський, П. К. Ситнік, В. А. Скуратівський та ін. ; за заг. ред. О. Ю. Оболенського, С. В. Сьоміна, А. О. Чемериса, В. П. Трощинського, С. В. Загороднюка, О. Л. Приходько, Л. О. Воронько. – Київ : Вид-во НАДУ, 2007. – 96 с.

16. Державне управління в Україні: централізація та децентралізація : монографія / кол. авт. ; за ред. проф. Н. Р. Нижник. – Київ : УАДУ при Президентові України, 1997. – 448 с.

17. Децентралізація влади: порядок денний на середньострокову перспективу : аналіт. доп. / авт. : Я. А. Жаліло, О. В. Шевченко, В. В. Романова та ін. ; Національний інститут стратегічних досліджень. – Київ : 2019. – 115 с.

18. Деякі питання надання адміністративних послуг органів виконавчої влади через центри надання адміністративних послуг: розпорядження

Кабінету Міністрів України від 16 трав. 2014 р. № 523-р // Офіційний сайт Верховної Ради України – URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/523-2014-%D1%80#Text> .

19. Деякі питання реформування державного управління України: розпорядження Кабінету Міністрів України від 24 черв. 2016 р. № 474-р // Офіційний сайт Верховної Ради України – URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/474-2016-%D1%80#Text> .

20. Діяльність ЦНАП та оцінка якості надання адміністративних послуг: практ. посіб. / І. Бригілевич ; підготовлено в рамках діяльності Проекту міжнародної технічної допомоги “Партнерство для розвитку міст” (Проект ПРОМІС). – Київ, 2017. – 40 с.

21. Долечек В. Управлінські послуги: сутність, ознаки, види / В. Долечек // Вісник НАДУ при Президентіві України. – 2003. – № 3. – С. 93-99.

22. Драго Р. Административная наука / под ред. Б. М. Лазарева. – Москва: Прогресс, 1982. – 245 с.

23. Дробуш І. Децентралізація та субсидіарність як необхідні умови реалізації соціальних прав територіальних громад на місцевому рівні / І. Дробуш // Національний юридичний журнал: теорія і практика. – 2014, червень. – С. 50-55.

24. Електронне урядування та електронна демократія: навч. посіб. [у 15 ч.] / за заг. ред. А. І. Семенченка, В. М. Дрешпака. – Київ, 2017. – Ч. 7 : Розвиток електронного урядування на місцевому та регіональному рівнях / С. А. Чукут. – Київ : ФОП Москаленко О. М., 2017. – 72 с.

25. Європейська хартія місцевого самоврядування від 15 жовт. 1985 р. // Офіційний сайт Верховної Ради України – URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/994_036#Text .

26. Загальні аспекти організації надання адміністративних послуг: навч.-метод. матер. / О. І. Васильєва, Н. В. Васильєва, О. С. Ігнатенко та ін. – Київ: НАДУ, 2012. – 56 с.

27. Звіт про виконання Програми реформування і розвитку житлово –

комунального господарства Шосткинського району Сумської області на 2010-2014 роки // Дія. – URL: <https://data.gov.ua/dataset/85e90a46-ec93-4c69-a7dc-a7edb29828ad> .

28. Інформація про діяльність ЦНАПів, які працюють в ПЗ “Універсам послуг” за 2019 рік // Офіційний сайт Закарпатської обласної державної адміністрації – URL: <https://carpathia.gov.ua/informaciyna-posluga/informaciya-pro-diyalnist-snariv-yaki-pracyuyut-v-pz-universam-poslug-za-2019>

29. Качала Т. М. Житлово-комунальне господарство в системі міського комплексу / Т. М. Качала – Київ : Наукова думка, 2008. – 416 с.

30. Ковальчук С. У Шостці триває термомодернізація дитячої лікарні. – URL: <https://shostkanews.city/articles/170570/u-shostci-trivaye-termomodernizaciya-dityachoi-likarni>.

31. Конституційні акти Європейського Союзу (в редакції Лісабонського договору) / пер. Г. Друзенка та С. Друзенко, за заг. ред. Г. Друзенка. – Київ : К.І.С., 2010. – 536 с.

32. Крайник О. Децентралізація управління фінансовим забезпеченням розвитку регіону / О. Крайник // Ефективність державного управління. – 2016. – Вип. 1/2(46/47), ч. 2 – С. 9-16.

33. Кресіна І. Вплив децентралізації на ефективність публічної влади / І. Кресіна // Віче. – 2015. – № 12. – С. 11-13.

34. Крот О. М. Сучасні тенденції розвитку соціально-культурної інфраструктури сільських територій Львівської області / О. М. Крот // Соціально-економічні проблеми сучасного періоду України. – 2013. – Вип. 6 (104). – С. 272-280. – URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/sepspu_2013_6_31 .

35. Кунанець Н. Досвід реалізації проектів класу “розумне місто” на основі інформаційних та телекомунікаційних технологій / Н. Кунанець, В. Пасічник, Г. Химич // Вісник ЛДУ БЖД. – 2016. – № 14. – С. 17-37.

36. Куценко В. Парадигма стратегії розвитку соціогуманітарної сфери в контексті глобалізаційних процесів / В. Куценко, Г. Трілленберг // Вісн. екон. науки України. – 2013. – № 1 (23). – URL:

http://archive.nbuv.gov.ua/Portal/Soc_gum/VenU/2013_1/18.pdf .

37. Легеза Є. О. Діяльність суб'єктів публічної адміністрації щодо надання публічних послуг: проблемні питання та шляхи їх вирішення / Є. О. Легеза // ScienceRise. Juridical Science. – 2018. – № 2. – С. 8-15. – URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/srjusc_2018_2_4.

38. Легеза Є. Основні теоретичні положення концепції публічних послуг в Україні / Є. Легеза // Підприємництво, господарство і право. – 2016. – № 9. – С. 81-85. – URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Pgip_2016_9_16 .

39. Луцків О. М. Програмно-цільовий підхід до управління регіональним розвитком / О. М. Луцків // Соціально-економічні проблеми сучасного періоду України. – 2018. – Вип. 1 (129). – С. 33-38.

40. Маслов А. О. Сутність, типи, форми, можливості і загрози децентралізації / А. О. Маслов, А. Т. Гладковська // Ефективна економіка. – 2019. – № 2. – URL: <http://www.economy.nauka.com.ua/?op=1&z=6915> .

41. Мацедонська Н. В. Децентралізація в Україні та основні шляхи її впровадження в сучасних умовах / Н. В. Мацедонська, Л. М. Клівіденко // Економіка та суспільство. – 2017. – Вип. 8. – С. 613-618.

42. Місцеве самоврядування в умовах децентралізації повноважень : навч. посіб. / А. П. Лелеченко, О. І. Васильєва, В. С. Куйбіда, А. Ф. Ткачук. – Київ, 2017. – 110 с.

43. Москаленко С. О. Завдання держави щодо формування єдиного соціогуманітарного простору України в сучасних умовах / С. О. Москаленко // Збірник наукових праць Національної академії державного управління при Президентові України. – 2013. – Вип. 2. – С. 3-15. – URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/znpnadu_2013_2_3.

44. Надавачі послуг // Офіційний сайт Шосткинської міської ради. – URL: <https://shostka-rada.gov.ua/uzhkg/nadavachi-poslug/>.

45. Національна доповідь “Цілі Сталого Розвитку: Україна” . – URL: http://un.org.ua/images/SDGs_NationalReportUA_Web_1.pdf.

46. Нижник О. М. Теоретичні аспекти впливу децентралізації на

розвиток держави та територіальних громад / О. М. Нижник // Вісник НАДУ при Президентіві України. – 2016. – № 3. – С. 56-62.

47. Ніколаєнко К. В. Адміністративні послуги як різновид публічних послуг / К. В. Ніколаєнко // Держава і право. – 2009. – Вип. 47. – С. 269-274.

48. Оновлений ЦНАП у Шостці розпочав роботу у тестовому режимі + Відео // Шостка. Info : Інтернет-портал Шостки. – URL: <https://shostka.info/shostkanews/onovlenyj-tsnap-u-shosttsi-rozpochav-robotu-u-testovomu-rezhymi-video/>.

49. Офіційний сайт Міністерства розвитку громад та територій України. – URL: <https://www.minregion.gov.ua>.

50. Офіційний сайт Міністерства цифрової трансформації України та Комітету цифрової трансформації України. – URL: <https://thedigital.gov.ua/>.

51. Офіційний сайт Верховної Ради України. – URL: <https://zakon.rada.gov.ua>.

52. Офіційний сайт “Дія – Державні послуги онлайн”. – URL: <https://diia.gov.ua/>.

53. Перерозподіл повноважень у сфері надання адміністративних послуг під час упровадження реформи децентралізації : аналітична записка // Офіційний сайт Національного інституту стратегічних досліджень. – URL: <https://niss.gov.ua/en/node/201>

54. Писаренко Г. М. Адміністративні послуги в Україні / Г. М. Писаренко // Актуальні проблеми держави і права. – 2005. – № 26. – С. 160-165.

55. План дій зі сталого енергетичного розвитку та клімату міста Шостка на 2019-2030 роки. – Україна, 2019. – 78 с. – URL: <https://shostka-rada.gov.ua/rozvytok/> .

56. Положення Центру надання адміністративних послуг // Центр надання адміністративних послуг м. Шостка : Офіційний сайт Шосткинської міської ради. – URL: <https://shostka-rada.gov.ua/tsentr-nadannya-administratyvnyh-poslug-m-shostka/> .

57. Про адміністративні послуги : Закон України від 06 верес. 2012 р. № 5203-VI // Офіційний сайт Верховна Рада України – URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/main/5203-17#Text>.

58. Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо розширення повноважень органів місцевого самоврядування та оптимізації надання адміністративних послуг : Закон України від 10 груд. 2015 р. № 888-VIII // Офіційний сайт Верховна Рада України – URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/888-19#Text>.

59. Програма охорони навколишнього природного середовища Шосткинської міської територіальної громади на 2021-2025 роки. // Офіційний сайт Шосткинської міської ради. – URL: <https://shostka-rada.gov.ua/rishennyachetvertogo-plenarnogo-zasidannya-pershoyi-sesiyi-shostkynskoyi-miskoyi-rady-viii-cklykannya-vid-29-12-20/> .

60. Про державні цільові програми : Закон України від 18 берез. 2004 р. № 1621-IV // Офіційний сайт Верховна Рада України – URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1621-15#Text>.

61. Про добровільне об'єднання територіальних громад : Закон України від 5 лют. 2015 р. № 157-VIII // Офіційний сайт Верховна Рада України – URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/157-19#Text>.

62. Про житлово-комунальні послуги : Закон України від 9 лист. 2017 р. № 2189-VIII // Офіційний сайт Верховна Рада України – URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/main/2189-19#Text>.

63. Про затвердження Державної стратегії регіонального розвитку на 2021-2027 роки : постанова Кабінету Міністрів України від 5 серп. 2020 р. № 695 // Урядовий портал – URL: <https://www.kmu.gov.ua/npas/pro-zatverdzhennya-derzhavnoyi-strategiyi-regionalnogo-rozvitku-na-20212027-t50820>.

64. Про місцеве самоврядування в Україні : Закон України від 21 трав. 1997 р. № 280/97-ВР // Офіційний сайт Верховна Рада України – URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/280/97-%D0%B2%D1%80#Text>.

65. Про об'єднання співвласників багатоквартирного будинку : Закон України від 29 лист. 2001 р. № 2866-III // Офіційний сайт Верховна Рада України – URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2866-14#Text>

66. Про програму соціально-економічного та культурного розвитку Шосткинської міської територіальної громади на 2022-2024 роки. Оприлюднено 30.12.2021 // Офіційний сайт Шосткинської міської ради. – URL: <https://shostka-rada.gov.ua/programy-sotsialno-ekonomichnogo-rozvytku-m-shostka/>.

67. Про схвалення Концепції реформування місцевого самоврядування та територіальної організації влади в Україні : розпорядження Кабінету міністрів України від 01 квіт. 2014 р. № 333-р // Офіційний сайт Верховна Рада України – URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/333-2014-%D1%80#Text>.

68. Програма “Доступні ліки” / Національна служба здоров'я України – URL: <https://nszu.gov.ua/ogoloshennya-pro-ukladennya-dogovoriv/dostupni-lyky>.

69. Публічне управління : термінол. слов. / уклад. : В. С. Куйбіда, М. М. Білинська, О. М. Петроє та ін. ; за заг. ред. В. С. Куйбіди, М. М. Білинської, О. М. Петроє. – Київ : НАДУ, 2018. – 224 с.

70. Публічне управління розвитком регіонів у процесі побудови сервісно-орієнтованої держави: теорія, методологія та практика : монографія / авт. кол. викладачів, докторантів – виконавців НДР каф. регіон. упр., місц. самоврядування та упр. містом Нац. акад. держ. упр. при Президентові України ; за заг. ред. Н. В. Васильєвої, О. І. Васильєвої. – Київ : НАДУ, 2018. – 304 с.

71. Рагозін М. П. Демократія від А до Я : словник-довідник / М. П. Рагозін // Електронний архів ДонНТУ – URL: <http://ea.donntu.edu.ua/handle/123456789/9511>.

72. Репін І. Методичні підходи до проведення реінжинірингу та оптимізації процесу надання адміністративних послуг / І. Репін, М. Дикова, М. Лугіна // Формування ринкових відносин в Україні. – 2015. – № 5(168). – С. 25-31.

73. Рибачук В. Л. Державне управління сферою житлово-комунальних послуг: концептуальні теоретичні положення, сучасні механізми та напрями подальшого розвитку : монографія / В. Л. Рибачук. – Донецьк : Юго-Восток, 2012. – 352 с.

74. Романюк С. А. Децентралізація: теорія та практика застосування : монографія / С. А. Романюк – Київ : 2018. – 216 с.

75. Руткаускас Т. К. Формирование и развитие рынка жилищно-коммунальных услуг : учеб. пособ. / Т. К. Руткаускас. – Екатеринбург, 2000. – 308 с.

76. Система електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів “Трембіта” – URL: <https://trembita.gov.ua/ua>.

77. Скороход О. П. Надання послуг населенню органами місцевого самоврядування як пріоритет діяльності місцевої громади / О. П. Скороход // Стратегічні пріоритети. – 2010. – № 1. – С. 41-46.

78. Слухай С. В. Міжурядові трансферти: теорія і практика : монографія / С. В. Слухай – Київ : Аграр Медіа Груп, 2013. – 422 с.

79. Сороко В. М. Діяльність публічної адміністрації з надання послуг українському суспільству : монографія / В. М. Сороко, А. В. Вишневський, О. Г. Рогожин ; за ред. Ю. О. Привалова. – Київ : НАДУ, 2007. – 180 с.

80. Сороко В. М. Надання публічних послуг органами державної влади та оцінка їх якості : навч. посіб. / В. М. Сороко – Київ : НАДУ, 2008. – 104 с.

81. Створення центрів надання адміністративних послуг в ОТГ Збірник методичних матеріалів Програми ЄС “U-LEAD Компонент 2: (початкова фаза)”. – Київ, 2017. – 130 с.

82. Стратегія розвитку Шосткинської міської територіальної громади до 2025 року. – URL: <https://shostka-rada.gov.ua/strategiya-rozvytku-shostkynskoyi-miskoyi-terytorialnoyi-gromady-do-2025-roku/>

83. Суть реформи органів місцевого самоврядування (децентралізації) // Сайт Міжнародного центру перспективних досліджень – URL: http://icps.com.ua/assets/uploads/images/files/verstka_decentralizaciya.pdf

84. Туркова О. К. Надання електронних послуг в Естонії: адміністративно-правовий аспект / О. К. Туркова // Науковий вісник Міжнародного гуманітарного університету. Серія: Юриспруденція. – 2016. – Вип. 20. – С. 60-62.

85. Чаусовська С. І. Поняття публічних послуг та їх кваліфікація / С. І. Чаусовська // Держава та регіони. Серія: Державне управління. – 2017. – № 1(57). – С. 102-108.

86. Шамрай Н. В. Організація надання публічних послуг у містах з районним поділом : монографія / Н. В. Шамрай. – Київ : АДЕФ-Україна, 2018. – 273 с.

87. Шаров Ю. П. Муніципальні послуги: шлях до високої якості : монографія / Ю. П. Шаров, Д. В. Сухінін – Мелітополь : ММД, 2008. – 136 с.

88. Шаров Ю. Удосконалення політики і процедур надання адміністративних послуг / Ю. Шаров, Д. Сухінін // Актуальні проблеми державного управління. – Дніпропетровськ : ДРІДУ НАДУ, 2006. – Вип. 4 (26). – С. 230-238.

89. Шереметьєва Л. А. Концептуальні підходи, типи та види державних послуг в Європейському Союзі та в Україні: порівняльний аналіз / Л. А. Шереметьєва, І. І. Беца // Державне управління: теорія та практика. – 2010. – Вип. 2. – URL: <http://academy.gov.ua/ej/ej12/txts/10slaupa.pdf>.

90. Шосткинська громада продовжує автоматизувати ЦНАП завдяки Європейському Союзу і Програмі розвитку ООН (UNDP Ukraine / ПРООН в Україні) // Центр надання адміністративних послуг м. Шостка : Офіційний сайт Шосткинської міської ради. – URL: <https://shostka-rada.gov.ua/shostkynska-gromada-prodovzhuye-avtomatyzuvaty-tsnap-zavdyakyevropejskomu-soyuzu-i-programi-rozvytku-oon-undp-ukraine-proon-v-ukrayini/>.