

Сердюк О.І., к. е. н., доцент, професор кафедри управління та адміністрування ПДАА, м. Полтава, Україна,  
Аванесов С. Г., здобувач СВО Магістр,  
ОПП Зв'язки з громадськістю,  
спеціальність 281 Публічне управління та адміністрування

## **УДОСКОНАЛЕННЯ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ**

Системний аналіз українських та зарубіжних наукових джерел дав підстави стверджувати, що питання надання адміністративних послуг, зокрема на місцевому рівні, є актуальним для багатьох країн світу. Одночасно це питання набуває особливого значення в умовах реалізації реформи державного управління та реформи місцевого самоврядування. У зв'язку із цим одним з основних завдань реформи місцевого самоврядування в Україні є удосконалення надання адміністративних послуг відповідно до встановлених державних стандартів та забезпечення принципу територіальної доступності.

Станом на початок 2019 р. в Україні функціонувало 778 ЦНАП, 440 з яких утворено районними державними адміністраціями, 338 – органами місцевого самоврядування. Протягом 2018 р. в Україні створено 47 нових ЦНАП, переважна більшість з них в ОТГ [1].

У 2018 р. через ЦНАПи надано 14 млн. послуг, 57 тис. послуг надається щодня, загальний обсяг наданих через адміністративних послуг збільшився на 23 % у порівнянні з 2016 р.

Протягом 2017-2018 рр. у розвитку мережі центрів надання адміністративних послуг відбулися також такі позитивних зміни:

розширення переліку послуг центральних органів виконавчої влади, що можуть надаватись через ЦНАП;

розширення переліку послуг центральних органів виконавчої влади, що можуть надаватись через ЦНАП;

підтримка розвитку інфраструктури мережі ЦНАП та їх спроможності забезпечувати надання якісних послуг громадянам в рамках програм і проектів

міжнародної технічної допомоги;

запровадження нових ефективних підходів та форм організації роботи ЦНАП (мобільні ЦНАП, міськрайонні ЦНАП, надання послуг за моделлю життєвих ситуацій, тощо) [2].

Для забезпечення територіальної доступності послуг на Полтавщині створено та функціонують 40 ЦНАП, з них 25 ЦНАП в районах, шість – у містах та дев'ять в ОТГ. Прикладами сучасних ЦНАП є центри у Кременчуці, Пирятинській, Глобинській, Омельницькій ОТГ.

Серед причин низької доступності найбільш затребуваних послуг варто вказати: відсутність належної співпраці між органами виконавчої влади, що є суб'єктами надання цих послуг, та органами, що утворили ЦНАП; невикористання ними механізму узгоджених рішень для надання послуг; нестача кадрових і фінансових ресурсів; опір з боку окремих центральних органів виконавчої влади, розбудова ними паралельних відомчих мереж сервісних центрів (як у випадку з МВС та ДМС) [2].

Важливість питань розвитку взаємодії та співробітництва між владою й громадою з питань надання адміністративних послуг змушує шукати напрями співпраці громадськості з органами місцевого самоврядування та ЦНАП щодо покращення роботи останніх з надання адміністративних послуг як на етапі створення ЦНАПу так і на етапі удосконалення його діяльності.

Підвищенню якості послуг має сприяти дієвий громадський моніторинг діяльності ЦНАП. При цьому рекомендовано скористатися критеріями та Методикою моніторингу організації та діяльності ЦНАП, розробленими Центром політико-правових реформ [3].

З огляду на практику функціонування ЦНАП в Україні доцільно запровадити низку тренінгів, котрі спрямовані на досягнення підвищення професійності адміністраторів ЦНАП Полтавської області. Як базу для реалізації доцільно використати тренінги, які реалізовувалися в рамках Програми «U-LEAD з Європою» в інших регіонах. Також, варто запровадити систематичні психологічні тренінги.. З метою забезпечення високого рівня культури ділового

спілкування адміністраторів ЦНАП актуальним є тренінг «Комунікативний інструментарій успішного адміністратора ЦНАП», організований в рамках реалізації освітнього компоненту швейцарсько-української Програми EGAP. Цільовими регіонами програми були Дніпропетровська, Одеська, Волинська та Вінницька області. Програма тренінгу передбачає викладення когнітивно-, мовно, емотивно-комунікативних інструментів успішного адміністратора ЦНАПу.

Розбудовувати процес зовнішніх комунікації ЦНАП потрібно через газети та журнали, радіо-ефіри, рекламу у громадському транспорті, зовнішню рекламу, рекламну поліграфію, інтернет, соціальні медіа. Оскільки у ЦНАП п'яти громад і виконавчого комітету однієї міської ради Полтавської області веб-сторінок взагалі не існує, а на інших інформація є недостатньою а її розташування є незручним для користувачів існує нагальна потреба: створити веб-сторінки ЦНАП на сайтах Клепачівської, Засульської, Новознам'янської сільських рад, Скороходівської селищної ради, Гадяцької міської ради; забезпечити розміщення на веб-сторінках сайтів ОТГ усього спектру достовірної й чіткої інформації; забезпечити на веб-сторінці/сайті можливість у заявника контролю руху справи.

Таким чином, удосконалення надання адміністративних послуг на місцевому рівні потребує: розвитку співпраці громадськості з органами місцевого самоврядування та ЦНАП щодо покращення роботи останніх з надання адміністративних послуг; формування системи дієвого громадського моніторингу за діяльністю ЦНАП; більш активного використання можливостей співробітництва територіальних громад; підвищення професійності адміністраторів ЦНАП; розвитку зовнішніх комунікації ЦНАП (як комунікації з метою інформування так і комунікації з метою надання публічних послуг). Згадане сприятиме перетворенню ЦНАП в сучасну модель спілкування влади і громадян, влади і бізнесу.

### **Список використаних джерел**

1. Інформаційні та аналітичні матеріали з питань створення центрів надання адміністративних послуг документи. *Міністерство економічного розвитку та торгівлі. Офіційний веб-сайт.* URL : <http://www.me.gov.ua>

/Documents/List?lang=uk-UA&id=f344936a-5eb0-482d-ae5a4575bf03e91a&tag=InformatsiiniTaAnalitichniMaterialiZPitanStvorenniaTsentrivNadanniaAdministrativnihPoslugDokumenti (дата звернення: 04.02.2019).

2. Створення та функціонування центрів надання адміністративних послуг: актуальні проблеми та шляхи їх вирішення. Аналітична записка. Національний інститут аналітичних досліджень. URL : <http://www.niss.gov.ua/articles/3094/> (дата звернення: 04.02.2019).

3. Практичний посібник «Діяльність ЦНАП та оцінка якості надання адміністративних послуг». URL : [https://old.decentralization.gov.ua/pics/attachments/Posibniik\\_CNAP.pdf](https://old.decentralization.gov.ua/pics/attachments/Posibniik_CNAP.pdf) (дата звернення: 04.02.2019).