

Міністерство освіти і науки України  
Національний університет водного господарства  
та природокористування  
Кафедра державного управління  
документознавства та інформаційної діяльності

**ISSN 2617-4650**

<https://doi.org/10.31713/st3-420190>

# **СТРАТЕГІЯ І ТАКТИКА ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ**

збірник наукових праць  
Випуск 3-4, 2019 р.

Рівне – 2019

## СТРАТЕГІЯ І ТАКТИКА ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ

<b>Антонова С. Є.</b> Аналіз реалізації публічної житлової політики в місті Рівне .....	7
<b>Сазонець І. Л., Вівсяник О. М.</b> Наукова спадщина Анрі де Сен-Сімона на етапі становлення інституалізму як методологічного інструменту науки про державне управління .....	14
<b>Зима І. Я.</b> Теоретичні основи формування механізму державного управління охороною здоров'я та співпраці з міжнародними організаціями .....	25
<b>Корбутяк В. І., Фесюк А. М.</b> Підвищення якості надання інформаційно-адміністративних послуг в Малолюбашанській ОТГ .....	31
<b>Мартинюк Г. Ф.</b> Зарубіжний досвід організації підготовки та підвищення кваліфікації державних службовців: проблеми імплементації в Україні .....	45
<b>Обуховська Л. І.</b> Розвиток процесу децентралізації в Україні та досвід реформи децентралізації в Польщі .....	53
<b>Романенко О. Є., Сивий Р. П.</b> Імплементація політики Європейського Союзу у сферу трансформації державної служби в Україні на основі електронного урядування .....	64
<b>Тихончук Л. Х.</b> Структурна модернізація суспільно-економічних відносин та небезпека ізоляціонізму в міжнародній економічній діяльності України .....	74
<b>Фесянов П. О.</b> Державне регулювання радіаційною безпекою в Україні: заходи щодо його вдосконалення .....	79
<b>Цецик Я. П.</b> Протидія силових структур Другої Речі Посполитої українським національним партіям на Волині напередодні другої світової війни .....	86
<b>ЕКОНОМІЧНІ ПРОБЛЕМИ ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ</b>	
<b>Андрійцьо-Рузаєва А. Ю., Задорожна Іванна</b> Сутність стратегічної парадигми самоменеджменту .....	93
<b>Антонюк О. Р.</b> Роль професійних організацій у розвитку ринку послуг (на прикладі діяльності аудиторської палати України) .....	100

## Зміст випуску

<b>Валіулліна З. В.</b> Зростання значення ІТ-корпорацій України в експорті послуг .....	109
<b>Гессен А. Є., Приз О. В.</b> Проблеми конкурентоспроможності експортного потенціалу України .....	116
<b>Гладченко А. Ю.</b> Потенціал впровадження європейського досвіду досягнення макроекономічної рівноваги в Україні .....	125
<b>Джинджоян В. В.</b> Реалізація принципів корпоративної соціальної відповідальності туристичних підприємств в контексті «Концепції реалізації державної політики у сфері сприяння розвитку соціально відповідального бізнесу в Україні на період до 2030 року» .....	131
<b>Сазонець О. М., Никончук В. М.</b> Методи оцінки інтелектуального капіталу на різних рівнях економічної системи ....	142
<b>Саленко А. С.</b> Визначення напрямів розвитку високотехнологічного корпоративного підприємництва в Україні .....	148
<b>Сардак С. Э., Радзиевская С. А.</b> Идентификация локальных цивилизаций и их влияние на социально-экономическое развитие .....	155
<b>Саричев В. І.</b> Індикатори ефективності охорони здоров'я в умовах розвитку соціо-еколого-економічних систем .....	167

**References**

1. Sazonets I. L., Zyma I. Ya. Sotsialni instytuty v transformatsii derzhavnoi systemy upravlinnia okhoronoiu zdorovia. Rivne : Volynski oberehy, 2018. 168 s.
2. Sazonets I. L., Zyma I. Ya. Vdoskonalennia systemy upravlinnia okhoronoiu zdorovia v Rivnenskkii oblasti na osnovi vprovadzhennia proektu Svitovoho banku. *Investytsii: praktyka ta dosvid*. 2018. № 24. S. 49–53.
3. Sazonets I. L., Zyma I. Ya. Sotsialni ta medychni instytutsii v transformatsii derzhavnoi systemy okhorony zdorovia. *Investytsii: praktyka ta dosvid*. 2018. № 23. S. 108–112.
4. Sazonets I. L., Zyma I. Ya. Peredumovy transformatsii systemy okhorony zdorovia ta materialne zabezpechennia yii pratsivnykiv. *Investytsii: praktyka ta dosvid*. 2018. № 22. S. 122–125.
5. Sazonets I. L., Zyma I. Ya. Doslidzhennia problemy transformatsii derzhavnoi systemy okhorony zdorovia ta diialnosti sotsialnykh instytutiv. *Investytsii: praktyka ta dosvid*. 2018. № 21. S. 109–113.
6. Sazonets I. L., Zyma I. Ya. Vyznachennia problem ta osnovnykh napriamiv reformuvannia systemy okhorony zdorovia Ukrainy. *Derzhavne upravlinnia: udoskonalennia ta rozvytok*. 2018. № 12. URL: <http://www.dy.nayka.com.ua/Zyma> (data zvernennia: 15.06.2019).
7. Sazonets I. L., Zyma I. Ya. Mizhnarodne instytutsiino-pravove zabezpechennia formuvannia systemy upravlinnia okhoronoiu zdorovia. *Derzhavne upravlinnia: udoskonalennia ta rozvytok*. 2018. № 11. URL: <http://www.dy.nayka.com.ua/Zyma> (data zvernennia: 15.06.2019).
8. Hrytsko R. Yu. Medyko-sotsialni aspekty upravlinnia sotsialnoiu sferoju v Ukraini. *Aktualni problemy derzhavnoho upravlinnia, pedahohiky ta psykholohii*. 2014. Vyp. 1. S. 23–26.
9. Solonenko N. D. Ekonomika okhorony zdorovia. Kyiv, 2014. 408 s.
10. Baieva O. V. Osnovy menedzhmentu okhorony zdorovia. Kyiv, 2007. 328 s.
11. Baieva O. V., Bilynska M. M. Upravlinnia pidpriemnytskoiu diialnistiu v haluzi okhorony zdorovia. Kyiv : MAUP, 2007. 376 s.
12. Bilynska M. M., Radysh Ya. F. Derzhavne upravlinnia reformuvanniam systemy okhorony zdorovia v Ukraini. Kyiv-Lviv : NADU, 2012. 240 s.
13. Solonenko I. M., Rozhkova I. V. Upravlinnia orhanizatsiinymy zminamy u sferi okhorony zdorovia. Kyiv : Feniks, 2008. 276 s.

УДК 338.46.33.012.7-045.52:352.075.1

<https://doi.org/10.31713/st3-420194>

JEL D 73, L 88, R 50

**Корбутяк В. І.,**

к.т.н., доцент,

доцент кафедри державного управління, документознавства та інформаційної діяльності

Національний університет водного господарства та природокористування, м. Рівне

**Фесюк А. М.,**

студентка 5 курсу

магістратури за спеціальністю

074 «Публічне управління і адміністрування»,

Національний університет водного

господарства та природокористування, м. Рівне

**ПІДВИЩЕННЯ ЯКОСТІ НАДАННЯ ІНФОРМАЦІЙНО-АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ В  
МАЛОЛЮБАШАНСЬКІЙ ОТГ**

**Korbutiak V. I.,**

PhD, Associate Professor,  
Associate Professor of Department of Public Administration,  
Documentation and Information Activities  
National University of Water and Environmental Engineering, Rivne

**Fesiuk A. M.,**

5rd year student magistracy, specialty  
074 «Public administration and administration»,  
National University of Water and Environmental Engineering, Rivne

---

**IMPROVING THE QUALITY OF PROVIDING INFORMATION AND  
ADMINISTRATIVE SERVICES IN MALOBYBASHANSK UTC**

---

**Досліджено процес проведення адміністративної реформи децентралізації, який є одним з пріоритетних завдань держави. Обґрунтовано необхідність забезпечення доступності та якості інформаційно-адміністративних послуг. Доведено, що набуває важливого значення процес перетворення України на сервісну державу. На прикладі ОТГ визначено, що влада якісно та ефективно надає послуги, органи виконавчої влади максимально наближені до потреб та інтересів людей**

**The process of administrative reform of decentralization, which is one of the priorities of the state, is investigated. The necessity of providing accessibility and quality of information and administrative services is substantiated. It is proved that the process of transformation of Ukraine into a service state becomes important. On the example of the UTC it is determined that the authorities provide services efficiently and effectively, the executive authorities are as close as possible to the needs and interests of the people**

---

**Ключові слова:** адміністративна реформа, децентралізація, інформаційно-адміністративні, послуги, якість, ОТГ

**Keywords:** administrative reform, decentralization, information-administrative, services, quality, UTC

**Постановка проблеми.** В процесі інститут надання адміністративних послуг реформування державної влади поки що вона не гарантує можливість їх отримання існують певні недоліки через те, що ідея значній кількості громадян через фінансові якості адміністративних послуг для чи організаційні труднощі. громадян не стала пануючою як у свідомості Попри всю проблематику, сфера послуг державних службовців так і в практичній – одна з найбільш перспективних та таких, діяльності органів виконавчої влади, що стрімко розвивають галузь державного Головною проблемою є те, що попри всі управління, а створення зручних і доступних спроби держави максимально удосконалити умов для отримання адміністративних

послуг – є однією із пріоритетних задач органів державної влади та місцевого самоврядування.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Сьогодні в державноуправлінській літературі проблемі надання якісних публічних послуг приділяється значна увага. Так, ці питання в загальнотеоретичних положеннях розглядали такі вчені як: Б. Кістяківський [1], В. Авер'янов [2], І. Кулішко [3], В. Тимошук [3], німецький професор О. Люхтенгандт [5], К. Ніколаєнко [4], А. Коляєв [6], А. Чемерис [6], С. Дубенко [7]. Вони теоретично обґрунтували можливості впровадження сучасних західних моделей в Україні, дослідили правові засади надання послуг тощо. Однак питанню підвищення якості надання адміністративних послуг наразі приділяється не достатньо уваги.

**Метою статі** є вивчення організації надання адміністративних послуг у Малоліубашанській об'єднаній територіальній громаді з метою її вдосконалення для підвищення якості

обслуговування споживачів адміністративних послуг.

**Виклад основного матеріалу.**

Малоліубашанська сільська об'єднана територіальна громада (ОТГ) – орган місцевого самоврядування в Костопільському районі Рівненської області, адміністративний центр – село Мала Любаша.

Надання різноманітних послуг мешканцям територіальної громади є провідною функцією органів місцевого самоврядування. Тільки через їх кількість і якість населення може оцінити ефективність і спроможність влади в цілому та місцевої зокрема [15].

Адміністративні послуги, що надаються в Малоліубашанській сільській раді відображені в таблиці.

Кількість адміністративних послуг, що надаються в Малоліубашанській ОТГ достатньо висока та відповідає більшості потреб користувачів адміністративних послуг.

Таблиця

**Адміністративні послуги, що надаються в Малоліубашанській ОТГ**

№ з/п	Вид адміністративної послуги	Законодавчі акти України, якими передбачено надання адміністративної послуги
1.	Державна реєстрація актів цивільного стану	Цивільний кодекс України; ЗУ «Про державну реєстрацію актів цивільного стану»
2.	Реєстрація / зняття з реєстрації мешканців	ЗУ «Про свободу пересування та вільний вибір місця проживання в Україні»; ЗУ «Про державну соціальну допомогу малозабезпеченим сім'ям»
3.	Нотаріальні послуги	ЗУ «Про нотаріат»
4.	Земельні питання	Земельний кодекс України; ЗУ «Про державний земельний кадастр»; ЗУ «Про землеустрій»; ЗУ «Про оренду землі»; ЗУ «Про оцінку земель»; Наказ міндоходів від 17.01.2014 № 32 «Про затвердження порядку видачі довідки про наявність у фізичної особи земельних ділянок та її форми»

продовження таблиці

5.	Питання місцевого значення	ЗУ «Про місцеве самоврядування в Україні»; ЗУ «Про регулювання містобудівної діяльності»; ЗУ «Про особисте селянське господарство»; ЗУ «Про зайнятість населення»; ЗУ «Про свободу пересування та вільний вибір місця проживання в Україні»; Постанова КМУ «Про затвердження порядку реєстрації, перереєстрації безробітних та ведення обліку осіб, які шукають роботу»; Постанова КМУ «Про затвердження положення про підготовку і проведення призову громадян України на строкову військову службу та прийняття призовників на військову службу за контрактом»; Постанова КМУ «Про затвердження порядку організації та ведення військового обліку призовників і військовозобов'язаних»
6.	Соціальні послуги	ЗУ «Про житлово-комунальні послуги»; ЗУ «Про державні соціальні стандарти та державні соціальні гарантії»; ЗУ «Про державні нагороди України»; ЗУ «Про державну соціальну допомогу малозабезпеченим сім'ям»

В громадянському суспільстві важливе значення має інститут звернень громадян, який є основним каналом зв'язків громадянина й держави. Права на звернення до Малолюбашанської ОТГ регулюються Конституцією України, Законом України від 02.10.1996 №393/96-ВР «Про звернення громадян» [8], Указом Президента України від 07.02.08 №109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційних права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування» [9].

Мешканці територіальної громади мають право звернутися до посадових осіб відповідно до їх функціональних обов'язків із зауваженнями, скаргами та пропозиціями, що стосуються їх статутної діяльності, заявою або клопотанням щодо реалізації своїх соціально-економічних, політичних та

особистих прав і законних інтересів та скаргою про їх порушення.

Для оцінки якості надання адміністративних послуг використовують ряд критеріїв, а саме:

1. **Критерій результативності** передбачає відповідь на питання чи отримав споживач адміністративної послуги як результат, на який він очікував (звичайно якщо ці очікування законні).

Результативність роботи в наданні адміністративних послуг Малолюбашанської ОТГ відображена в кількості розглянутих заяв, оформлених документів та сформованих і переданих до органів соціального захисту населення для призначення справ субсидій.

Згідно з рішенням сільської ради за 2018 рік було розглянуто 698 заяв, за 2019 рік було розглянуто 748 заяв, що відображено на рис. 1 та 2.

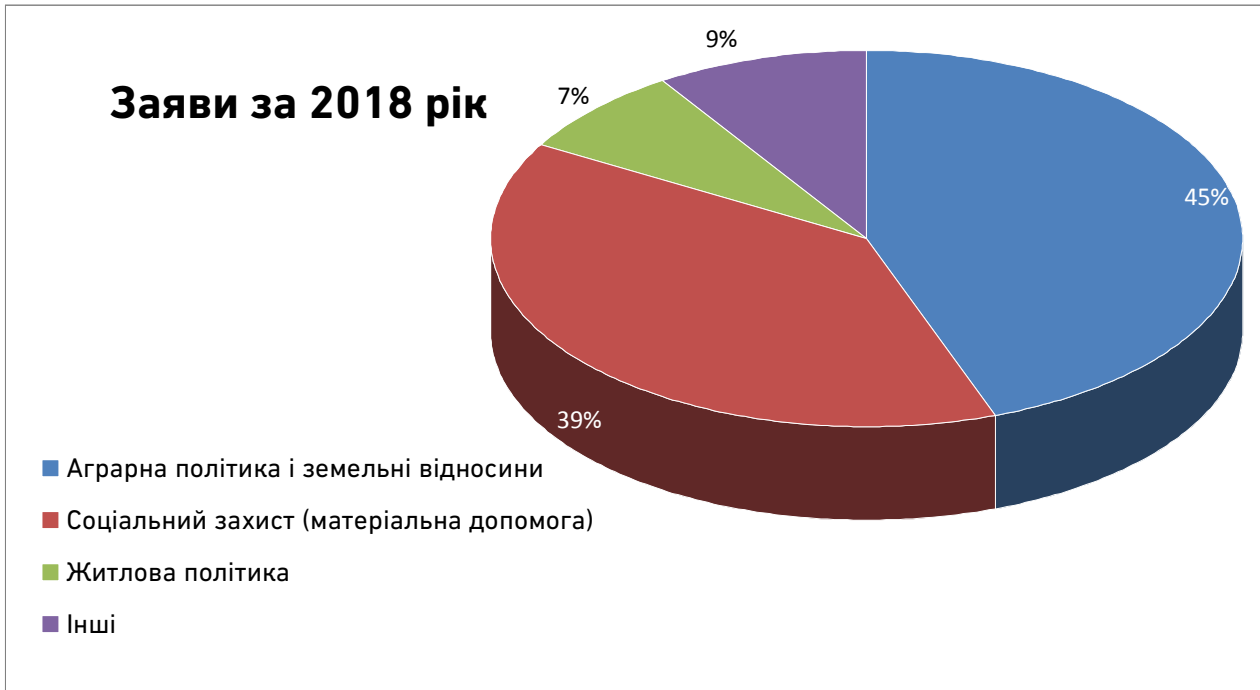


Рис. 1. Кількість розглянутих заява за 2018 рік

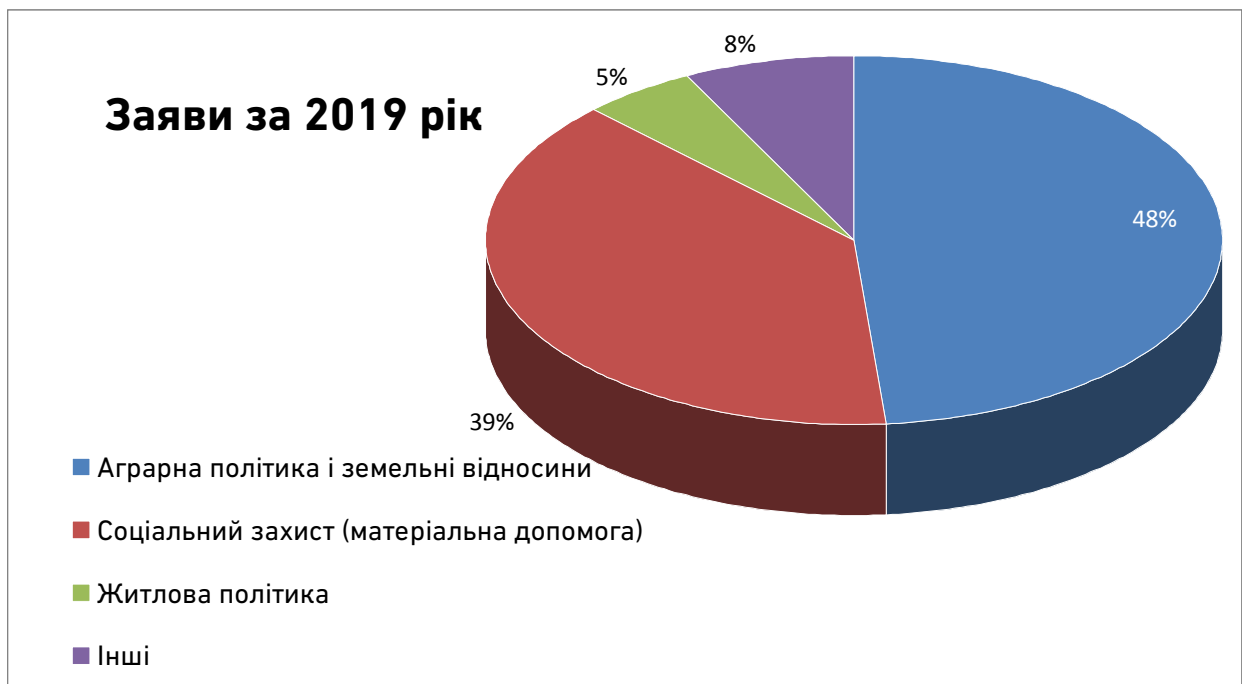


Рис. 2. Кількість розглянутих заява за 2019 рік



**2. Своєчасність надання адміністративних послуг** – один із найважливіших критеріїв якості надання адміністративної послуги, під яким розуміють надання адміністративної послуги (вирішення справи) у встановлений строк.

В Малолюбашанській ОТГ всі адміністративні послуги були надані вчасно, тобто, у встановлений законом строк.

**3. Доступність адміністративної послуги** як критерій оцінювання якості надання адміністративних послуг означає, насамперед, фактичну можливість особи звернутися за отриманням необхідної адміністративної послуги.

Перший показник цього критерію наявність інформації про адміністративний орган. Проблемою для споживача може бути невизначеність у питанні до якого фахівця звернутися та як його знайти. Дана інформація повинна бути наявною в достатній кількості джерел, адже це суттєво впливає на рівень доступності послуги.

Інформація про адміністративний орган Малолюбашанської ОТГ розташована на офіційному вебсайті. Проте, її кількість і повнота недостатня. Більшість потрібних даних відсутня або знаходиться в архіві документів, де її складно знайти пересічному громадянину.

Також на офіційному вебсайті Малолюбашанської відсутня статистика відвідуваності, є лише окремі дані по кількості переглядів певних новин чи документів, які може бачити лише адміністратор.

Другий показник критерію доступності – територіальне розташування адміністративного органу, що передбачає врахування таких факторів: місцезнаходження органу, його віддаленість від споживачів, наявність сполучень громадського транспорту тощо.

Малолюбашанська ОТГ має вигідне територіальне розташування, віддаленість й

сполучення громадського транспорту. Проте в ОТГ не передбачена допомога в отриманні адміністративних послуг маломобільним громадянам.

Режим доступу до приміщення адміністративного органу є третім показником критерію доступності. Під ним розуміється доступність адміністративного органу для окремого споживача послуги, тобто можливість останнього потрапити до місця надання адміністративних послуг без необхідності отримання окремого дозволу (перепустки) для входу в приміщення адміністративного органу. В Малолюбашанській ОТГ доступ до приміщення адміністративних органів є вільним та не потребує отримання окремих дозволів.

Четвертим показником, що визначає доступність адміністративної послуги, є доступність бланків заяв та інших формулярів, що стосуються отримання послуги. Звичайно, цей чинник має значення лише у випадку, якщо звернення за послугою має здійснюватися у певній обов'язковій формі шляхом заповнення стандартного формуляра, адже у випадку недотримання форми звернення адміністративний орган буде змушений відмовити у наданні послуги.

В Малолюбашанській ОТГ бланки заяв для отримання адміністративних послуг є та надаються безкоштовно. Але, вони створені не на всі послуги, зокрема, в послугах з земельних питань, оформлення яких проводиться рукописним способом, що займає багато часу.

П'ятим показником є доступність оплати послуги (якщо вона платна). Розмір плати за послугу, як правило, має відповідати собівартості надання даного виду послуг. Стандартом повинно бути визначення плати за надання послуг певного виду у фіксованому розмірі (у формі єдиного платежу). Цей розмір має бути відомим наперед для споживачів, і як правило,

встановлюватися законом або у порядку, визначеному законом. Інформація про розміри та порядок оплати послуги має подаватися разом з інформацією про послугу.

В Малолюбашанській ОТГ оплата послуг не проводиться, безпосередньо, в місці отримання послуги. Для оплати надаються реквізити і користувач має самостійно оплатити послугу деінде і потім принести чек. Термінали в ОТГ відсутні.

Зручність, як критерій оцінки якості надання адміністративних послуг, передбачає визначеність у питанні, наскільки враховано інтереси та споживачів послуг при організації надання адміністративних послуг в окремому органі.

Зручність включає вибір способу звернення за адміністративною послугою – наявність у споживача декількох варіантів поведінки при зверненні до органу за адміністративною послугою. Наявність в особи різних способів звернення до адміністративного органу значно покращує якість надання адміністративних послуг та їх зручність для споживача.

Споживачі адміністративних послуг Малолюбашанської ОТГ можуть отримати послугу звернувшись (безпосередньо) особисто чи надіслати свій запит поштою. Більшість заяв, що надійшли до Малолюбашанської ОТГ за 2018-2019 роки, були отримані поштою, що відображено на рис. 3.

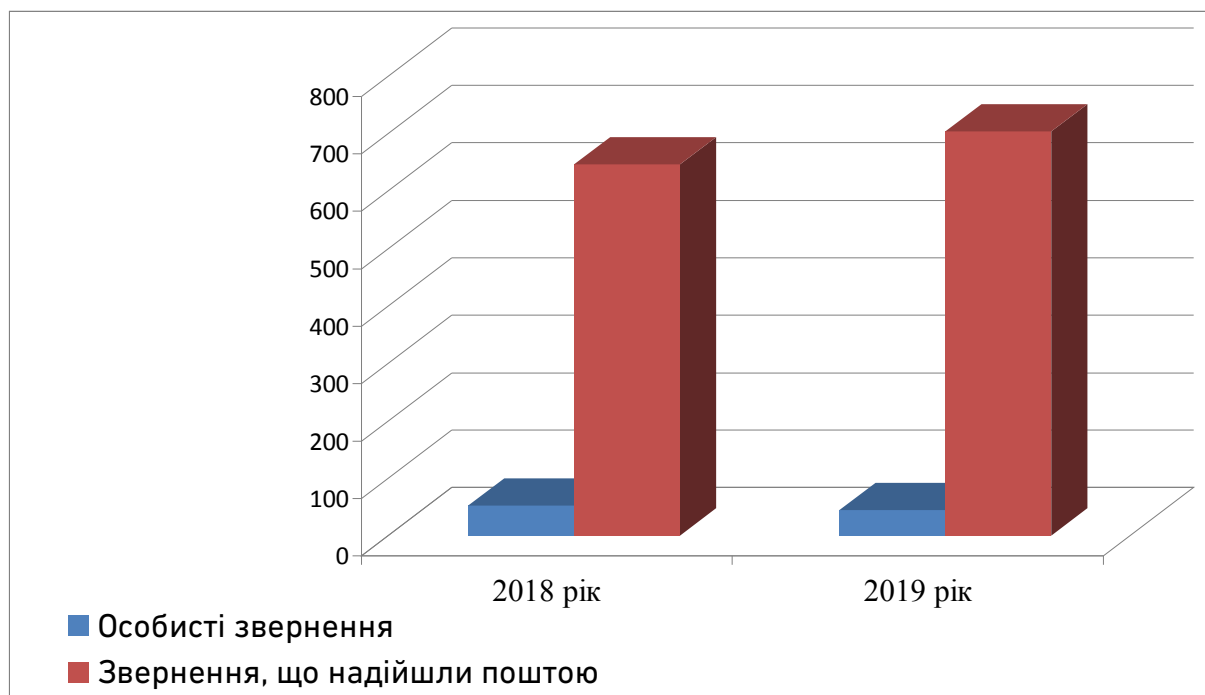


Рис. 3. Заяви за способом звернення

Така різниця свідчить про те, що користувачам зручніше користуватись віддаленими способами звернень. Проте, в ОТГ відсутня можливість звернення через електронну пошту чи вебсайт, що значно б

підвищило якість надання адміністративних послуг.

Для зручності користувачів, що прийшли отримати послугу особисто, в офісах Малолюбашанської ОТГ відсутні

схеми кабінетів, в яких зазначалося б де знаходиться певний відділ (працівники) і вид послуг, які вони надають. Що значно зменшує зручність, адже користувачам доводиться ходити «від кабінету до кабінету» й запитувати хто може йому допомогти.

**4. Простота адміністративної послуги** полягає в мінімізації кількості інстанцій, залучених до надання адміністративної послуги. Максимум спілкування між органами має здійснюватися всередині адміністрації, а не перекладатись на особу. Прикладами недотримання вимог простоти може розглядатись необгрунтовано складна процедура надання послуги, безпідставне вимагання додаткових документів, довідок тощо, перекладання відповідальності адміністрації на приватну особу.

Працівники Малолюбашанської ОТГ співпрацюють з іншими адміністративними органами та надають допомогу споживачам в оформленні документів та формуванні справ для отримання в них адміністративних послуг.

Організація особистого прийому, як показник у критерії зручності, включає, насамперед, два параметри: час особистого прийому та впорядкованість особистого прийому. На час прийому впливають загальна кількість годин, а також їх зручність, яка визначається наявністю перерв та їх тривалістю, роботою органу у вечірній час, у вихідні дні тощо. Впорядкованість передбачає організацію роботи з прийому споживачів, встановлення черговості обслуговування.

Особистий прийом громадян в Малолюбашанській ОТГ проводиться згідно графіку. Проте, в ОТГ відсутня можливість записатись на прийом заздалегідь, що дозволило б користувачам та працівникам ефективніше використовувати свій час.

**5. Під критерієм відкритості** розуміється наявність інформації для отримання адміністративної послуги: які документи потрібно подати для отримання послуги,

скільки буде тривати розгляд звернення особи, розмір збору (плати), хто є відповідальним за надання послуги тощо. А також можливість отримання консультативної допомоги. Інформація для отримання адміністративної послуги в вільному доступі відсутня, проте в Малолюбашанській ОТГ є можливість отримання консультації за допомогою мобільного телефону.

Повага до особи є досить суб'єктивним критерієм, адже у більшості випадків ґрунтується на власному особистому досвіді споживача. Проте можуть бути і цілком об'єктивні підстави для оцінки якості надання адміністративних послуг за даним критерієм, зокрема, якщо цей критерій включатиме в себе не лише шанобливе ставлення, а й дотримання принципу рівності.

В Малолюбашанській ОТГ працівники дотримуються принципу рівності та шанобливо ставляться до споживачів адміністративних послуг. Проте в них відсутні «бейджі» з іменем та посадою, що використовуються в багатьох країнах для підвищення дисципліни працівників та підвищення персональної відповідальності.

**6. Критерій професійності** потрібно розуміти, як рівень кваліфікації працівників адміністративного органу, виявлений при наданні адміністративних послуг, зокрема: знання та дотримання процедури надання послуги, наявність навичок у роботі з клієнтами тощо.

Працівники Малолюбашанської ОТГ мають високий рівень професіоналізму та багаторічний досвід у наданні адміністративних послуг. Проте в деяких працівників старшого віку виникають проблеми з роботою на сучасній техніці та недостатній рівень обізнаності в інформаційних технологіях.

Отже, у результаті проведення оцінки якості надання адміністративних послуг у Малолюбашанській ОТГ виявлено:

1. Невеликий вибір способів

звернення. Користувачі, для отримання адміністративних послуг, можуть звернутись до Малолюбашанської ОТГ лише поштою та під час особистої зустрічі.

2. Незручний спосіб оплати. Оплатити адміністративну послугу в місці звернення неможливо. Потрібно робити це деінде й пізніше принести чек.

3. Недостатня інформованість споживачів адміністративних послуг, що є головною проблемою Малолюбашанської ОТГ.

4. Інформація про Малолюбашанську ОТГ, послуги, що вона надає, способи звернення, необхідний перелік документів, відповідальних осіб, вартість послуг, графік роботи працівників та інше або взагалі відсутня, або надана в неповній мірі і незручний спосіб.

Згідно з вимогами чинного законодавства органам місцевого самоврядування рекомендується використовувати електронні поштові скриньки у доменах *.ukr* або *.gov.ua*. Для делегування органу місцевого самоврядування ОТГ домену у зоні *.gov.ua* необхідно організувати його реєстрацію, відправивши заявку відповідно до вимог, вказаних за адресою: *www.gov.ua*.

Електронна пошта та вебресурси часто виступають єдино прийнятним засобом звернення для осіб, які в силу свого місцеперебування, фізичних можливостей (порушення опорно-рухового апарату, слуху тощо), інших чинників не мають можливості особисто з'явитись до органу влади. Аналогічно попередньо описаному е-інструменту, створення вебсайту у мережі Інтернет є загальноприйнятною нормою та сприяє відкритості, прозорості та доступності органів місцевого самоврядування ОТГ. У Малолюбашанській ОТГ вже створено офіційний вебсайт. Тому, для урізноманітнення способів звернень користувачів для отримання адміністративних послуг на ньому необхідно створити окремих розділ для звернень.

Для реєстрації звернення за допомогою офіційного веб-сайту ОТГ необхідно зайти на нього та перш за все пройти одноразово процес реєстрації. Після авторизації стане доступна форма подання у розділ «Звернення». В якій потрібно стисло та чітко формулювати суть свого повідомлення, не порушуючи в одному зверненні декілька питань.

Інтернет-приймальня має функціонувати відповідно до Конституції України, Законів України «Про місцеве самоврядування в Україні» [10], «Про інформацію» [11], «Про Концепцію Національної програми інформатизації» [12], «Про захист інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах» [13], «Про доступ до публічної інформації» [14], Статуту територіальної громади та інших нормативно-правових актів.

Користувачі можуть надсилати електронні звернення згідно категорії питання шляхом заповнення відповідної форми звернення. Електронне звернення подається державною мовою та автоматично надходить на електронну адресу відповідальної особи.

Запити на інформацію, що відповідають вимогам розглядаються в порядку та в строки, встановлені ст. 20-22 Закону України «Про доступ до публічної інформації» [14].

Запит на інформацію отримує структурний підрозділ, що відповідає за роботу із запитом на інформацію.

У разі, якщо запитувач порушує питання про ознайомлення з рішеннями виконавчого комітету або сільського голови, розпорядник інформації вчиняє одну з таких дій: надсилає запитувачу його електронну (скановану) копію, вказує посилання (лінк) на нього, де розміщено даний акт, вказує адресу та час для безпосереднього ознайомлення з цим актом.

У електронному зверненні автор має вказати: прізвище, ім'я, по батькові, найменування юридичної особи, поштову адресу та адресу електронної пошти, на яку

він бажає отримати відповідь.

Запит на інформацію має містити: ім'я (найменування) запитувача, які одночасно вважаються його підписом, поштову адресу та адресу електронної пошти, а також номер телефону, якщо такий є, загальний опис інформації або вид, назву, реквізити чи зміст документа, щодо якого зроблено запит, якщо запитувачу це відомо.

Відповіді на електронні звернення надаються відповідальною особою протягом 15 робочих днів після їх отримання електронним листом, що надсилається з адреси електронної пошти відповідальної особи на адресу електронної пошти, вказану автором. Копія відповіді надсилається адміністратору.

У разі потреби в детальному опрацюванні та вивченні електронного звернення відповідальна особа може продовжити строк його розгляду до 30 робочих днів з дня отримання. Якщо питання, порушене у електронному зверненні, перебуває у компетенції іншої посадової особи місцевого самоврядування, відповідальна особа впродовж 24 годин (не пізніше наступного робочого дня) після одержання електронного звернення перенаправляє звернення на іншу категорію питання та повідомляє про це автора.

Відповіді про запити на інформацію, одержані через Інтернет-приймальню та повідомлення про відмову або відстрочку в задоволенні запитів надсилаються на електронну адресу запитувача. Про відмову в розгляді електронного звернення відповідальна особа повідомляє автора електронного звернення протягом 5 робочих днів після отримання електронного звернення електронним листом, надісланим на адресу електронної пошти, вказану автором.

Перевіряти стан виконання звернення або запиту можна в розділі «Перевірка стану послуги». Тому на вебсайті Малолюбашанської ОТГ необхідно створити розділ «Перевірки стану послуги» для

відстежування користувачами прогресу в розгляді звернень.

Для перевірки стану послуги необхідно ввести «код перевірки стану», який був присвоєний зверненню або запиту на етапі його подачі.

Ще один варіант урізноманітнення способів звернення для отримання адміністративних послуг є системи відеоконференцзв'язку Skype, GoogleHangouts – це ті сервіси, які органи місцевого самоврядування можуть застосовувати для організації відеозв'язку. При чому, уразі організації відеоконференцій з чисельністю до 10 одночасних учасників ці сервіси є безкоштовними.

Важливим в підвищенні якості надання адміністративних послуг є обслуговування маломобільних користувачів. Для них можна використовувати мобільний центр надання адміністративних послуг – спеціальне авто, повністю облаштоване для двох адміністраторів (працівників) та трьох відвідувачів, яке працює в форматі повноцінного офісу та надає послуги у форматі «єдиного вікна». «ЦНАП на колесах» також обладнаний мобільним чемоданчиком для отримання послуг на дому.

Такий мобільний «ЦНАП у валізі» значно удосконалив процес надання адміністративних та соціальних послуг представникам маломобільних груп населення: особам похилого віку, людям з інвалідністю, жінкам з маленькими дітьми, громадянам, які не можуть самостійно відвідати адміністративний офіс Малолюбашанської ОТГ.

Можливість оплати послуг є важливим елементом у комплексному обслуговуванні відвідувачів. Тому, для підвищення якості надання адміністративних послуг в Малолюбашанській ОТГ, необхідно встановити POS-термінали. Вони дозволять оплачувати адміністративні послуги на місці, що значно зменшить витрати часу користувачів та працівників.

В українській законодавчій термінології

існує таке поняття як «ПТКС» (програмно-технічний комплекс самообслуговування) – апаратно-програмний комплекс, що забезпечує прийом платежів від фізичних осіб в режимі самообслуговування. Найчастіше видами платежів є оплата рахунків мобільних операторів, Інтернетпровайдерів чи комунальних послуг, поповнення депозитних рахунків, тощо. Вони можуть здійснюватися як за допомогою готівки так і платіжної картки. Від банкомата відрізняється тим що не має можливості видавати готівку.

Зручним способом оплати адміністративних послуг є оплата на вебсайті. Завдяки такому сервісу можна значно спростити процедуру надання платних адміністративних послуг. Доступний та зрозумілий інтерфейс дозволяє легко сплатити державне мито чи здійснити інші платежі у будь-який час доби, використовуючи картки діючих в Україні платіжних систем без відвідування

банківських установ. Крім того, в систему внесені коди та суми фіксованих оплат.

Системи електронних платежів універсальні, зручні і легкі у використанні, відсутність черг, можливість відстежити успішність зарахування платежу.

Для оплати адміністративної послуги необхідно перейти в розділ «Оплати послуг» та обрати необхідну послугу. Після чого ввести дані відправника та банківської картки. Погодитись із умовами публічної пропозиції та оплатити.

Найпростішим та найменш затратним способом оплати адміністративних послуг в Малолюбашанській ОТГ може стати оплата на сторінці ПриватБанку. Все, що потрібно – тільки персональний комп'ютер або смартфон та підключення до Інтернету. Для інформування користувачів Малолюбашанській ОТГ необхідно створити інструкцію онлайн-оплати. Наприклад, як інструкція ЦНАП м. Луцька, що відображено на рис. 4.

The screenshot displays the 'Оплата послуг' (Payment of services) section on the website of the ZNAPEP in Luts'k. The interface is divided into several sections:

- Оплата послуг / Оплата податків**: Navigation tabs at the top.
- Дані отримувача** (Recipient Data):
 

Назва послуги:	Плата за надання інших адміністративних послуг (за реєстрацію місця проживання)
Отримувач:	УК в місті Івано-Франківську
Банк отримувача:	899998 в Казначейство України (ел. адм. подат.)
Код за ЄДРПОУ:	37952250
Рахунок Отримувача:	UA13899998000033214879009002
- Дані відправника** (Sender Data):
 

П.І.Б. Платника *	<input type="text" value="українською мовою"/>
Телефон *	<input type="text" value="+380 ( ) - - -"/>
Email *	<input type="text" value="Ваш e-mail"/>
ІПН *	<input type="text" value="Ідентифікаційний номер (ІПН)"/>
- ІНФОГРАФІКА** (Infographics):
  - 403132 **Надано послуг** (Red bar chart)
  - 64657 **Надано консультацій** (Green bar chart)
  - 206292 **Обслуговано осіб** (Blue gauge chart)
- ГРАФІК РОБОТИ** (Work Schedule):
 

Центр надання адміністративних послуг	
ПН, ВТ, СР	9.00-17.00
ЧТ	9.00-20.00
ПТ, СБ	9.00-16.00
без перерви	
Управління реєстраційних процедур	
ПН, ВТ, СР	9.00-17.00
ЧТ	9.00-18.00
ПТ	9.00-16.00
без перерви	
Реєстрація дітей у дошкільні навчальні заклади	
ПН, ВТ, СР, ЧТ, ПТ	9.00-16.00
без перерви	

Рис. 4. Покрокова інструкція оплати послуг через ПБ ЦНАП м. Луцька

Разом з тим передумовою ефективного впровадження автоматизованих систем організації роботи в Малолюбашанській ОТГ має бути проведена така підготовча робота:

1. Затвердження інформаційних карток (ІК) на кожен адміністративну послугу. Також варто скористатися рекомендованими інформаційними картками, які також підготовлені у рамках проекту «Електронне урядування задля підзвітності влади та участі громади».

2. Підготовка та затвердження технологічних карток (ТК) адміністративних послуг. ТК будуть підставою для детального моделювання та програмування бізнес-процесів (адміністративних процесів) надання адміністративних послуг, без їх наявності здійснити автоматизацію надання адміністративних послуг буде проблемно.

Підвищення інформованості користувачів адміністративних послуг через офіційний вебсайт Малолюбашанської ОТГ для підвищення якості надання адміністративних послуг неможливе якщо про його існування та функції які він виконує ніхто не знає. Тому, необхідно провести заходи для його популяризації, як online так

і offline.

Сьогодні надзвичайно ефективним інструментом популяризації в мережі є SMM (SocialMediaMarketing – маркетинг у соціальних мережах). SMM передбачає просування в соціальних мережах.

Істотно більш широкому охопленню Інтернетаудиторії слугує інтеграція вебсайту органу місцевого самоврядування ОТГ з соціальними мережами, наприклад, з Facebook, Twitter створення Youtube-каналу для розміщення відеоінформації тощо. Тому, в Малолюбашанській ОТГ створена сторінка на Facebook кількість підписників якої – 110 користувачів. Публікації на ній створюються з різною періодичністю. Посилання на офіційний вебсайт Малолюбашанської ОТГ та його корисні функції відсутні. Головною проблемою є відсутність коментарів та обговорення, що підвищує активність та залучає нових користувачів.

Основний метод SMM – залучення користувачів до спілкування. Слід змусити людей обговорювати публікації. Це можна зробити за допомогою стратегій, що відображені на рис. 5.



Рис. 5. Методи SMM

Саме ці інструменти приносять найбільше трафіку із соціальних мереж. Натомість SMM-активність формує ядро – найлояльніших відвідувачів, які міцно асоціюють себе з аудиторією сайту.

Простішою в користуванні та популярнішою за Facebook є соціальна мережа Instagram. Для створення публікацій в ній не потрібно багато затрат на підбір та редагування інформації. Достатньо якісного фото про події з життя громади або її території чи мешканців. Залучати користувачів можна за допомогою хештегів, які будуть відображати зміст публікації та приналежність до ОТГ. Наприклад користувач зробив красиве фото пов'язане з Малолібушанською ОТГ, виклав його на своїй сторінці та поставив спеціальні хештеги його фото може бути опубліковане на сторінці ОТГ.

Для популяризації офіційного вебсайту Малолібушанської ОТГ та, водночас, навчання людей старшого віку користуватись ним можна залучити молодь за допомогою ініціативи «Навчи користуватись сайтом». Молодь під час

#### Список використаних джерел

1. Кистяковский Б. А. Философия и социология права. Санкт-Петербург, 1998. 375 с.
2. Авер'янов В.Б. Спрямованість на забезпечення прав громадян – демократична сутність влади. *Виконавча влада і адміністративне право*. Київ, 2002. 150 с.
3. Коліушко І. Б., Тимощук В. П. Адміністративна процедура та адміністративні послуги: зарубіжний досвід і пропозиції для України. Київ : Факт, 2003. 496 с.
4. Ніколаєнко К. В. Адміністративні послуги як різновид публічних послуг. *Держава і право* : зб. наук. праць. 2010. Вип. 47. С. 269–274.
5. Люхтергандт О. Проект Адміністративного процедурного кодексу України та сучасне адміністративне процедурне право. *Юридичний журнал*. 2002. № 5. 27 с.
6. Адміністративні послуги місцевих органів державної виконавчої влади / А. О. Коляєв, М. Д. Лесечко, О. Л. Пастух, А. О. Чемерис Львів,

навчання старших буде робити фото в Instagram та підписувати його хештегами Малолібушанської ОТГ. Інформацію про ініціативу можна розклеїти в форматі плакатів в школах, на зупинках та інформаційних стендах по всій території Малолібушанської ОТГ.

**Висновки.** Питанню підвищення якості надання адміністративних послуг Малолібушанській ОТГ наразі приділяється не достатньо уваги. Тому, для підвищення якості надання таких послуг необхідно:

- 1) урізноманітнити способи звернення за адміністративними послугами в Малолібушанській ОТГ;
- 2) розширити способи оплати адміністративних послуг;
- 3) підвищити інформованість споживачів адміністративних послуг в Малолібушанській ОТГ за допомогою створення окремого розділу «Послуги» на офіційному вебсайті Малолібушанської ОТГ;
- 4) популяризувати офіційний вебсайт Малолібушанської ОТГ.

2004. 150 с.

7. Дубенко С. Д., Мельниченко В. І., Плахотнюк Н. Г. Адміністративні послуги органів виконавчої влади: теоретичні підходи до вирішення практичних завдань. Київ : НАДУ, 2008. 44 с.

8. Про звернення громадян : Закон України від 02.10.1996 р. № 393/96-ВР. *Відомості Верховної Ради України*. 1996.

9. Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційних права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування : Указ Президента України від 07.02.2008 р. № 109/2008. *Відомості Верховної Ради України*. 2008.

10. Про місцеве самоврядування в Україні : Закон України від 21.05.1997 р. № 280/97-ВР. *Відомості Верховної Ради України*. 1997. № 24. Ст. 170.

11. Про інформацію : Закон України від



02.10.1992 р. № 2657-XII. *Відомості Верховної Ради України*. 1992. № 48. Ст. 650.

12. Про Концепцію Національної програми інформатизації : Закон України від 04.02.1998 р. № 75/98-ВР. *Відомості Верховної Ради України*. 1998. № 27-28. Ст. 182.

13. Про захист інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах : Закон України від 05.07.1994 р. № 80/94-ВР. *Відомості Верховної Ради України*. 1994. № 31. Ст. 286.

14. Про доступ до публічної інформації :

#### References

1. Kystiakovskii B. A. *Filosofii i sotsiologii prava*. Sankt-Peterburh, 1998. 375 s.

2. Averianov V. B. *Spriamovanist na zabezpechennia prav hromadian – demokratychna sutnist vlady*. *Vykonavcha vlada i administratyvne pravo*. Kyiv, 2002. 150 s.

3. Koliushko I. B., Tymoshchuk V. P. *Administratyvna protsedura ta administratyvni posluhy: zarubizhnyi dosvid i propozytsii dlia Ukrainy*. Kyiv : Fakt, 2003. 496 s.

4. Nikolaienko K. V. *Administratyvni posluhy yak riznovyd publichnykh posluh*. *Derzhava i pravo* : zb. nauk. prats. 2010. Vyp. 47. S. 269–274.

5. Liukhterhandt O. *Proekt Administratyvnoho protsedurnoho kodeksu Ukrainy ta suchasne administratyvne protsedurne pravo*. *Yurydychnyi zhurnal*. 2002. № 5. 27 s.

6. *Administratyvni posluhy mistsevykh orhaniv derzhavnoi vykonavchoi vlady* / A. O. Koliaiev, M. D. Lesechko, O. L. Pastukh, A. O. Chemerys Lviv, 2004. 150 s.

7. Dubenko S. D., Melnychenko V. I., Plakhotniuk N. H. *Administratyvni posluhy orhaniv vykonavchoi vlady: teoretychni pidkhody do vyrishennia praktychnykh zavdan*. Kyiv : NADU, 2008. 44 s.

8. Про звернення громадян : Закон України від 02.10.1996 р. № 393/96-ВР. *Відомості Верховної Ради України*. 1996.

9. Про першоочергові заходи щодо

Закон України від 13.01.2011 р. № 2939-VI. *Відомості Верховної Ради України (ВВР)*. 2011. № 32. Ст. 314.

15. *Наукові основи та імплементація світових практик місцевого самоврядування та об'єднання територіальних громад* : монографія / І. Л. Сазонець, О. І. Алейнікова та ін. ; за наук. ред. д-ра екон. наук, проф. І. Л. Сазонця. Рівне : Волин. обереги, 2017. 216 с.

*zabezpechennia realizatsii ta harantuvannia konstytutsiinykh prava na zvernennia do orhaniv derzhavnoi vlady ta orhaniv mistsevoho samovriaduvannia* : Ukaz Prezydenta Ukrainy від 07.02.2008 р. № 109/2008. *Vidomosti Verkhovnoi Rady Ukrainy*. 2008.

10. Про містське самоврядування в Україні : Закон України від 21.05.1997 р. № 280/97-ВР. *Vidomosti Verkhovnoi Rady Ukrainy*. 1997. № 24. Ст. 170.

11. Про інформацію : Закон України від 02.10.1992 р. № 2657-XII. *Vidomosti Verkhovnoi Rady Ukrainy*. 1992. № 48. Ст. 650.

12. Про Концепцію Національної програми інформатизації : Закон України від 04.02.1998 р. № 75/98-ВР. *Vidomosti Verkhovnoi Rady Ukrainy*. 1998. № 27-28. Ст. 182.

13. Про захист інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах : Закон України від 05.07.1994 р. № 80/94-ВР. *Vidomosti Verkhovnoi Rady Ukrainy*. 1994. № 31. Ст. 286.

14. Про доступ до публічної інформації : Закон України від 13.01.2011 р. № 2939-VI. *Vidomosti Verkhovnoi Rady Ukrainy (VVR)*. 2011. № 32. Ст. 314.

15. *Naukovi osnovy ta implementatsiia svitovykh praktyk mistsevoho samovriaduvannia ta obiednannia terytorialnykh hromad* : monohrafiia / І. Л. Сазонця, О. І. Алейнікова та ін. ; за наук. ред. д-ра екон. наук, проф. І. Л. Сазонця. Рівне : Волин. обереги, 2017. 216 с.