

- 14 Belkina Ye.N. (2009) Organizatsionno-ekonomicheskiye aspekty razvitiya predprinimatelstva v molodezhnoy srede: monografiya. [Organizational and economic aspects of the development of entrepreneurship in the youth environment] Stavropol: Servis-shkola. (in Russian).
- 15 Mukoseyev D.V. (2012) Mnogostupenchatyy algoritm otsenki effektivnosti innovatsionnoy deyatel'nosti v sfere malogo predprinimatelstva [Multistep algorithm for evaluating the effectiveness of innovative activities in the field of small business] Vestnik Samarskogo munitsipal'nogo instituta upravleniya. No. 1, pp. 18 – 22.
- 16 Obraztsova N.A. (2012) Metodika otsenki effektivnosti razvitiya innovatsionnoy infrastruktury regiona (otsenka potentsiala innovatsionnoy deyatel'nosti sub'yektov malogo i srednego predprinimatel'stva) [Methods of assessing the effectiveness of the development of the innovation infrastructure of the region (assessment of the potential of innovation activities of small and medium-sized businesses)] Vestnik Leningradskogo gosudarstvennogo universiteta im. A.S. Pushkina, no. 3, pp. 100 – 106.
- 17 Mironenko O.V., Kryukova A.A. (2010) Razrabotka metodicheskikh podkhodov kotsenke razvitiya malogo biznesa v regione [Development of methodological approaches to assessing the development of small business in the region] Nauchnyy vestnik Kostromsk.gos. tekhn. universiteta [Scientific herald of Kostroma.gos. tech. university]. (Electronic journal). no. 2., Available at: [http://vestnik.kstu.edu.ru/Images/ArticleFile/2010-2-15 .pdf](http://vestnik.kstu.edu.ru/Images/ArticleFile/2010-2-15.pdf).

Отримано 26.02.2019

УДК 35.077.6

ОСОБЛИВОСТІ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ ОРГАНАМИ ВЛАДИ

Алла Васіна; Марія Адамів

Тернопільський національний економічний університет, Тернопіль, Україна

Резюме. Регламентация процесу створення та надання адміністративних послуг органами влади займає чільне місце в процесі удосконалення та спрощення доступу населення до системи отримання адмінпослуг. Питання удосконалення організації надання адміністративних послуг населенню, включаючи розроблення та режимне впровадження електронної платформи доступу до списку доступних послуг, їх оформлення та надання, стали пріоритетними в розробленні соціальних програм розвитку на найближчий період.

Досліджено результати основних етапів упровадження електронної системи надання адміністративних послуг у процесі формування та об'єднання територіальних громад, а також утворення мережі нових ЦНАП та їх територіальних підрозділів. Проаналізовано процес регламентації створення та надання адміністративних послуг. На основі проведених досліджень запропоновано ряд заходів, спрямованих на удосконалення системи комп'ютеризації надання адміністративних послуг та спрощення доступу громадян до їх отримання.

Ключові слова: ЦНАП, адміністративні послуги, регламентація.

THE ASSIGNATION PECULIARITIES OF ADMINISTRATIVE SERVICES BY GOVERNMENT AUTHORITIES

Alla Vasina; Maria Adamiv

Ternopil national economic university, Ternopil, Ukraine

Summary. The process of creation and provision regulation of administrative services by executive authorities is central for the process of improving and simplifying the access by population to the system of receiving admin services. The issue of improving the organization of providing administrative services to the

population, including the development and implementation of the electronic platform for access to the list of available services, their registration and provision, have become a priority in the working of social development programs for the near future.

The results of the main stages of the implementation the electronic system for the provision of administrative services in the process of formation and association of territorial communities, as well as the creation of a network of new CPAS and their territorial units have been researched. The structure of the regulation process of the creation and provision the administrative services is analyzed. On the basis of the conducted research, a number of measures have been proposed aimed for improving the computerization system for the provision of administrative services and facilitating access of citizens to their receipt.

Key words: CPAS, administrative services, regulation.

Постановка проблеми. Забезпечення доступності адміністративних послуг в усній та електронній формах перебуває в полі зору органів влади, які надають адміністративні послуги. Система створення та надання адміністративних послуг включає такі елементи та процеси: рекомендації методологічного характеру, розроблення електронних адміністративних регламентів, регламентація адміністративних процесів надання послуг, а також електронних порталів адміністративних послуг.

Постановка проблеми. Адміністративні послуги є ланкою сполучення між органами усіх рівнів та громадянами. Вони відіграють роль забезпечення населення необхідними послугами, отримання яких свідчить про турботу державних органів щодо можливості забезпечення жителів держави у втіленні їх законних прав. Проте процес розроблення та надання адміністративних послуг знаходиться на етапі розвитку й формування, а, отже, потребує постійного моніторингу та вдосконалення. Комплексність, взаємозв'язок, послідовність, інтегрованість та оцифрування інформаційних даних, а також скорочення часу виконання операцій та забезпечення безпечного доступу користувачів до бази даних стали прерогативами у формуванні національної мережі веб-порталів єдиного централізованого доступу.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Проблемам удосконалення процесів створення та надання адміністративних послуг присвячені праці таких вітчизняних дослідників: О.А. Вискуб [2], В.М. Дрешпак [2], Д.Г. Заброда [4], П.С. Клімушин [5], Г.М. Писаренко [9] А.І. Семенченко [3], Д.В. Спасібов [5] та багато інших.

Мета статті. Представити моделювання процесу регламентації розроблення, створення та надання адміністративних послуг органами виконавчої влади.

Виклад основного матеріалу. За результатами комплексних досліджень встановлено, що більшість послуг, які отримують громадяни держави, є суспільно важливими, а процес їх надання – досить складний. Оскільки “паперова волокита” поступово почала залишатися в минулому, а процес комп'ютеризації даних та виконання замовлень у електронних форматах затягується через відсутність цілковито безпечної та централізованої електронної системи зберігання даних зі сформованою комплексністю необхідних документів, зразків та достатньою кількістю висококваліфікованих спеціалістів, то взаємодія між споживачами адміністративних послуг та виконавцями залишається в “електронно-паперовому” форматі. Багато електронних версій пакетів надання адміністративних послуг знаходиться в стадії розроблення, а значна їх кількість потребує спеціальних програм, які доступні тільки у платній формі. Така ситуація спостерігається в багатьох країнах. А.І. Семенченко та ряд інших авторів [3] наголошують, що: “У більшості країн світу основними каналами надання адміністративних послуг залишається безпосереднє обслуговування громадян в

інтегрованих офісах надання адміністративних послуг та за телефоном тому, що не всі види адміністративних послуг можуть бути надані в електронній формі, а також через те, що частина отримувачів адміністративних послуг при отриманні послуги надає перевагу персональному спілкуванню”.

Процес регламентації адміністративних послуг має певну послідовність робіт, яка докладно описана науковцями П.С. Клімушин та Д.В. Спасібовим (рис. 1)

Регламентація адміністративних послуг може розроблятися та здійснюватися на основі вже сформованих у науковій практиці двох моделей – функціонально-орієнтованої та процесно-орієнтованої (рис. 2). Адміністративні процеси, найперше, повинні містити розроблення стандартів адміністративних послуг, які повинні бути направлені споживачам послуг, і містити інформацію про проекцію взаємодії споживачів з державними органами в процесі надання послуг.

У Вікіпедії термін “регламентація” визначається як процес встановлення певних правил або порядку здійснення операцій, а також опис окремих їх параметрів¹. Нормативні та наукові джерела описують адміністративні регламенти як комплекс дій з певними ознаками (рис. 3).



Рисунок 1. Складові регламентування адміністративних послуг [5]

Figure 1. Elements of regulation the administrative services

¹Регламентація. Вікіпедія.

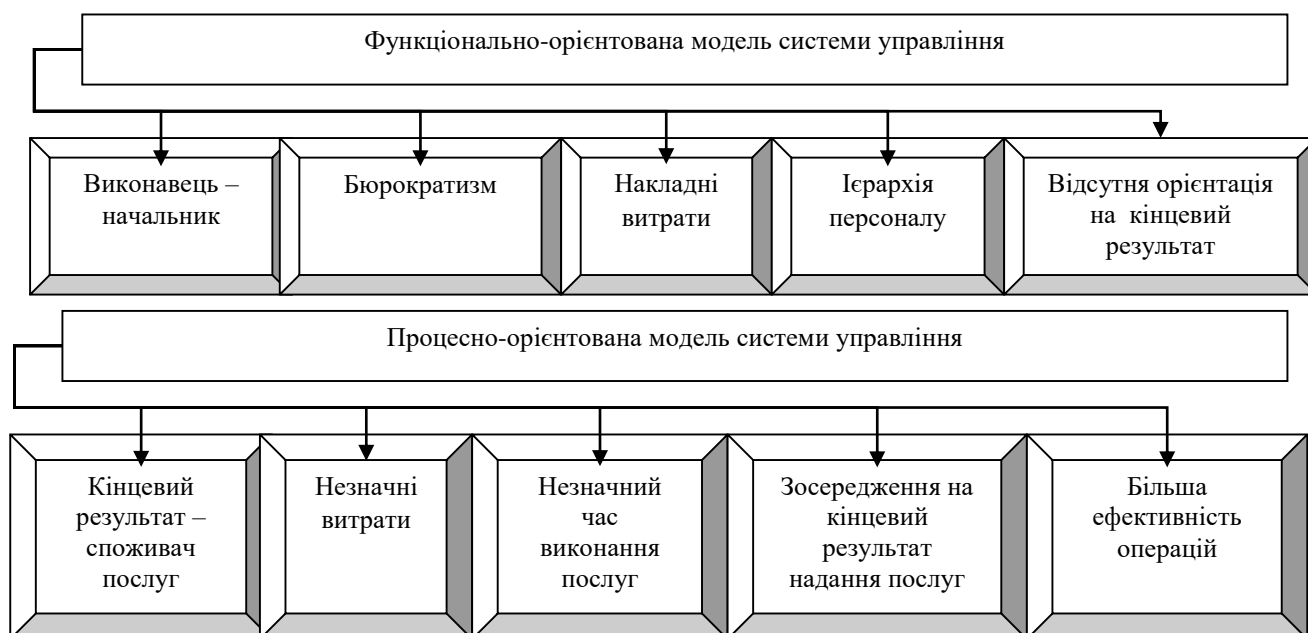


Рисунок 2. Порівняння функціонально-орієнтовної та процесно-орієнтованої моделей системи управління [5]

Figure 2. Comparison of functional-oriented and process-oriented models of management system

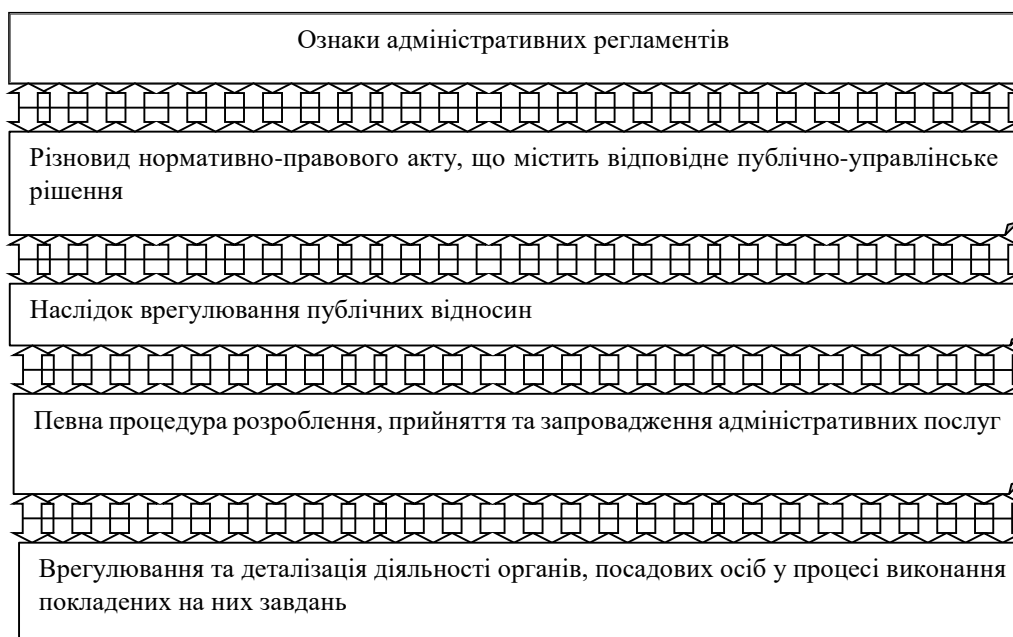


Рисунок 3. Опис ознак адміністративних регламентів [4]

Figures 3. Description of administrative regulation features

У процесі розроблення регламентації адміністративних послуг необхідно значну увагу звернути їхнім окремим аспектам, які ми вважаємо за доцільно відобразити на рис. 4, оскільки кожен вид адміністративної послуги має свої цілі, а, отже, й окремі аспектні характеристики.

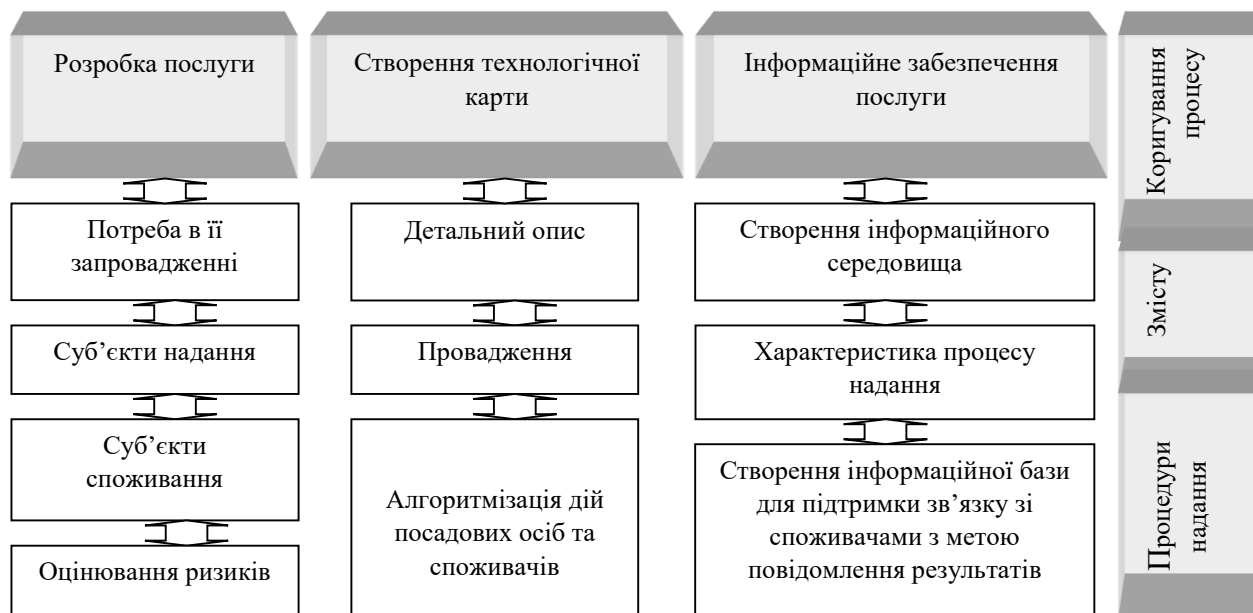


Рисунок 4. Характеристика аспектів регламентації адміністративних послуг [5]

Figure 4. Aspects characteristics of administrative services regulation

Найважливішим процесом у регламентуванні створення адміністративних послуг є створення технологічної карти, яка повинна містити опис етапів послуг, відомості про відповідальних посадових осіб та структурні підрозділи, класифікацію дій (В, У, П, З), а також терміни виконання (в днях) (табл. 1).

Останнім часом в Україні відбулося ряд змін, пов'язаних із удосконаленням процесу надання адміністративних послуг. Упровадження електронної системи надання адміністративних послуг стало апогеєм новацій у сфері адміністративних реформ. Основними перевагами створення електронної системи є можливість зниження рівня корупційних дій, надання послуг у доступнішій та прозорішій формах та прискорення процесу як надання послуг, так і процесів прийняття рішень. Електронна система надання адміністративних послуг має ряд переваг, а саме можливість адаптувати різні електронні програми до системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади.

Багато підприємців укладають багатомільйонні контракти з партнерами, в надійності яких не завжди вдається переконатися, оскільки існує значний ризик невиконання обов'язків з боку ненадійних партнерів та неможливістю повернути втрачені кошти. Для правильного вибору бізнес-партнерів та мінімізації ризиків обставин співпраці комп'ютерними спеціалістами було створено програму "Контрагент".

Таблиця 1

Технологічна картка адміністративної послуги Реєстрація прав на нерухоме майно (приклад)

Table 1

Technical map of administrative services Registration of real estate property (sample)

№ з/п	Етапи послуги	Відповідальна посадова особа і структурний підрозділ	Дія (В, У, П, З) ²	Термін виконання (днів)
1	Прийом документів, що подаються заявником для реєстрації права на нерухоме майно	Відділ, в якому здійснюється реєстрація права на нерухоме майно. Головний спеціаліст/інспектор відділу	В	2 – 7 днів
2	Перевірка належності документів: заява, дані паспорта та ідентифікаційного коду, договір купівлі/продажу, дарування, документ, що підтверджує оплату адміністративного збору	Відділ, в якому здійснюється реєстрація права на нерухоме майно. Головний спеціаліст/інспектор відділу	В	
4	Реєстрація заяви, повідомлення заявника про орієнтовний термін виконання замовлення	Відділ, в якому здійснюється реєстрація права на нерухоме майно. Головний спеціаліст/інспектор відділу	В	2 – 7 днів
5	Внесення відомостей про реєстрацію права на нерухоме майно	Відділ, в якому здійснюється реєстрація права на нерухоме майно. Головний спеціаліст/інспектор відділу	В	
6	Заповнення облікових документів, необхідних для реєстрації права на нерухоме майно	Відділ, в якому здійснюється реєстрація права на нерухоме майно. Головний спеціаліст/інспектор відділу	В	
7	Видача особі документа про право на нерухоме майно	Відділ, в якому здійснюється реєстрація права на нерухоме майно. Головний спеціаліст/інспектор відділу	В	

Дана система призначена для відстеження та перевірки на надійність багатьох зареєстрованих юридичних осіб. Моніторинг контрагентів допоможе запобігти втрати коштів неплатоспроможних контрагентів, ненадійних постачальників та підрядників [6]. Знайти контрагентів можна за кодами ЄДРПОУ, назвами підприємств або ініціалах керівників. Повна версія звітів містить дані реєстрів, відомості про банкрутства, винесені судові рішення – всі вичерпні дані отримуються в реальному часі. В той же самий час, можна відстежувати до 100 компаній та перевіряти до 600 зареєстрованих суб'єктів. При цьому всі запити можна отримувати сповіщеннями за допомогою електронних скриньок [6].

Проте необхідно зазначити, що інтегрована національна система надання адміністративних послуг органами виконавчої влади не є повністю угрупованою та не працює в стандартному режимі. Отже, більшість програм працюють тільки в пілотних проектах, як приклад, проект громадського веб-порталу адміністративних послуг³. Наступним результативним проектом органів виконавчої влади в сфері надання адміністративних послуг є створення електронної системи подання електронної звітності до територіальних відділень ДФСУ. Згідно з дослідженнями авторів [5] більшість платників податків подають електронну звітність он-лайн (рис. 5).

²Умовні позначки: В – виконує, У – бере участь, П – погоджує, З – затверджує.

³Офіційний сайт громадського веб-порталу адміністративних послуг: <http://sgov.org.ua>



Рисунок 5. Опис програм для подавання електронної звітності суб’єктами господарювання

Figure 5. Programs description which are used for creation an electronic reporting by entities

Більшість областей вже створили регіональні портали надання адміністративних послуг. Інформаційна система “Регіональний веб-портал адміністративних послуг” спрямовується на максимальне сприяння в наданні адміністративних послуг суб’єктам господарювання й населенню регіону. Метою такої електронної системи є підвищення ефективності роботи органів виконавчої влади й місцевого самоврядування у цьому напрямі.

В Європі та США спостерігається формування двох моделей інформаційних порталів “згори – вниз” та “знизу – вгору”. Модель першого типу становить інтеграцію електронних сервісів усіх органів влади, які надають адміністративні послуги, з метою створення єдиного інформаційного простору. Портали єдиного інформаційного простору являють собою сукупність власних сервісів і шлюзів до порталів, субпорталів місцевих органів, а також створюють єдиний центр відповідальності за надання послуг для заявників. Саме центральний веб-портал є найпотужнішим і має централізовану структуру управління (Великобританія). Модель другого типу базується на вже сформованих, інформаційних порталах регіональних рівнів, які інтегруються в єдиний портал, проте мають децентралізовані місцеві структури управління (США) [3].

Якість роботи органів влади оцінюється, найперше, за якістю надання послуг населенню, а саме, електронного урядування в системі адміністративних послуг. Г.М. Писаренко наголошує, що застосування можливостей електронного урядування, ведення електронного документообігу сприятимуть підвищенню оперативності процесу надання адміністративних послуг, прозорості та відкритості цієї діяльності, налагодженню зворотного зв’язку органів влади та фізичних і юридичних осіб – отримувачів адміністративних послуг, а також зростанню довіри суспільства до влади. В світовій практиці якість електронного урядування у сфері надання адміністративних послуг оцінюється за допомогою певних індексів [9], найпопулярнішим індексом для оцінювання є Індекс розвитку Е-урядування (рис. 6).

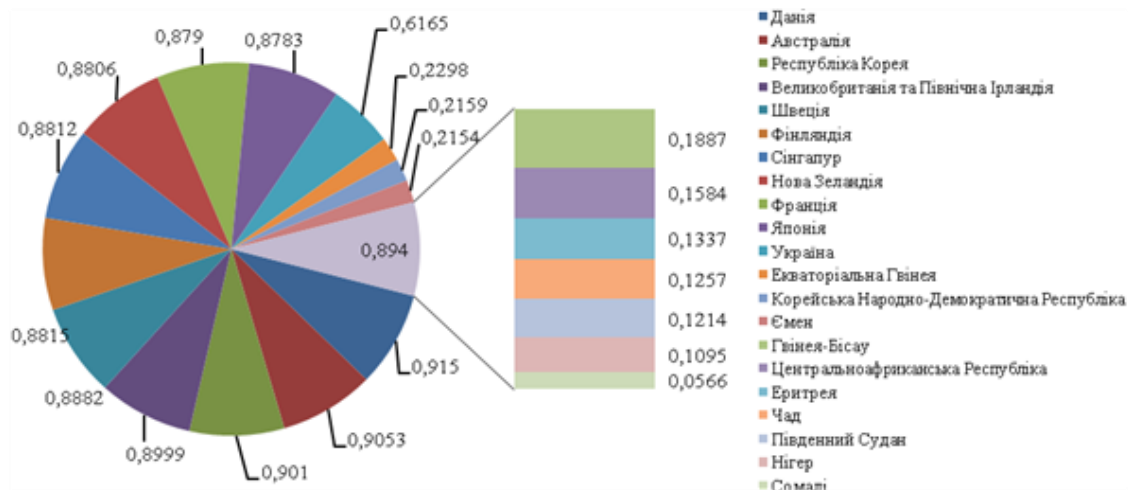


Рисунок 6. Індекс розвитку Е-урядування, 2018 [1]

Figure 6. 2018 E-Government Development Index, EGDI⁴

В.М. Дрешпак та О.А. Вискуб відзначають, що одним із головних сучасних пріоритетів розвитку електронного самоврядування, а, отже, й системи надання адміністративних послуг в ЄС, є запровадження багатоканального доступу до публічних послуг для населення та бізнесу [2]. При правильному процесі регламентування адміністративних послуг, кількість, якість та швидкість їх надання зростає (рис. 7).

Вдосконалення структурних елементів системи надання адміністративних послуг, таких, як: регламентація функціонування он-лайн сервісів надання адміністративних послуг та удосконалення сервісної інфраструктури, дасть можливість збільшити ефективність роботи органів влади в ракурсі забезпечення прав громадян на отримання адміністративних послуг.

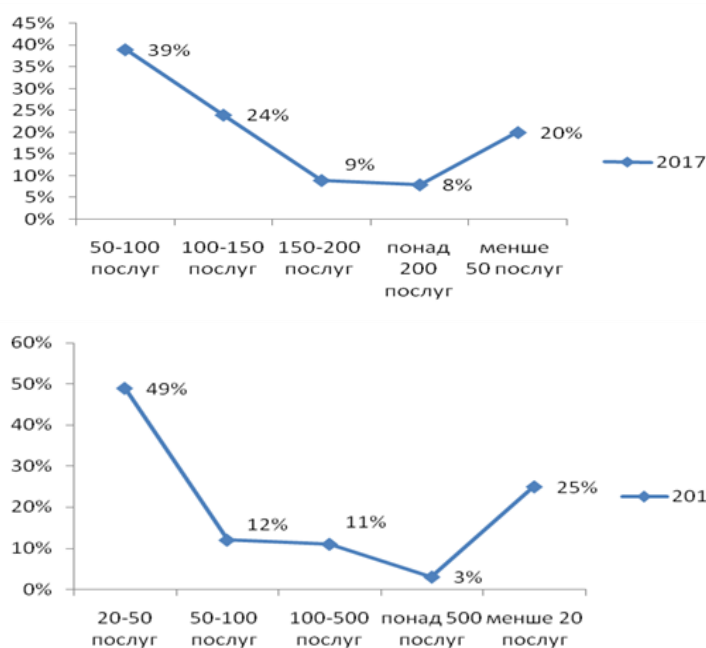


Рисунок 7. Порівняння динаміки кількості надання адміністративних послуг, 2017 – 2018 рр. [7; 8]

Figure 7. Comparison of dynamic for quantity of administrative services providing, 2017 – 2018 years

⁴ На графіку проаналізовано топ 10 країн з найбільшим та найменшим значеннями індексу розвитку Е-урядування, включаючи позицію України.

Висновки. Слід відзначити, що з поетапним упровадженням реформ в органах влади система надання адміністративних послуг зазнала значних змін. Проте, ці зміни є поетапними, а більшість з них знаходяться на стадії розроблення або імплементації. Подальші дослідження в даній сфері набувають все більшої необхідності, оскільки відбувається поступовий перехід на електронну систему надання адміністративних послуг та створення веб-порталів з централізованою формою управління.

Регламентация надання адміністративних послуг займає чільне місце в загальній структурі системи організації надання адміністративних послуг, оскільки від її ефективності залежить кінцевий результат виконання замовлених послуг.

Conclusions. It can be noted that with the implementation phased of reforms in the authorities, the system of administrative services has undergone significant changes. However, these changes are phased and most of them are being developed or implemented. Further studies at this area are becoming increasingly important, as there is a gradual transition to an electronic system for providing administrative services and the creation of web-portals with a centralized form of management.

The regulation of the administrative services providing plays a prominent role in the overall organization structure of providing administrative services, since the final result of the fulfillment the ordered services depends on its effectiveness.

Список використаної літератури

1. 2018 E-Government Development Index. Access mode: <https://publicadministration.un.org/egovkb/Data-Center> – Title from the screen
2. Дрешпак, В.М. Досвід реалізації проектів з розвитку системи надання електронних адміністративних послуг у Дніпропетровській області [Електронний ресурс]. – Режим доступу: file:///D:/Documents/Downloads/Patp_2014_1_20.pdf
3. Електронне урядування та електронна демократія: навч. посіб.: у 15 ч. / за заг. ред. А.І. Семенченка, В.М. Дрешпака. – К., 2017. Частина 10: Електронні послуги / [Р.М. Матвійчук, С.П. Кандзюба]. – К.: ФОП Москаленко О. М., 2017. – 60 с.
4. Заброта, Д.Г. Адміністративні регламенти як засіб запобігання корупції [Текст] / Д. Г. Заброта // Вісник Запорізького національного університету. Юридичні науки. – 2014. – № 1. – С. 109 – 119. – Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/j-pdf/Vznu_Jur_2014_1_21.pdf
5. Клімушин, П.С. Методології регламентації та надання електронних адміністративних послуг / П.С. Клімушин та Д.В. Спасібов// Актуальні проблеми державного управління 1(49) / 2016. С. 2 – 5.
6. Контрагент (Contr Agent). Ліга-Закон [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://ca.ligazakon.net/document/38942001/dossier>
7. Мережа центрів надання адміністративних послуг в Україні. Звіт про розвиток мережі Центрів надання адміністративних послуг за 2018 рік. Інформація подана станом на 01.01.2019 згідно зі звітом МЕРТ, який опубліковано на me.gov.ua [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://poslugu.gov.ua/be/files/10062/embed>
8. Мережа центрів надання адміністративних послуг в Україні. Звіт про розвиток мережі Центрів надання адміністративних послуг за 2017 рік. Інформація подана станом на 01.01.2018 згідно зі звітом МЕРТ, який опубліковано на me.gov.ua. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <file:///D:/Documents/Downloads/%D0%86%D0%BD%D1%84%D0%BE%D0%B3%D1%80%D0%B0%D1%84%D1%96%D0%BA%D0%B0%202017.pdf>
9. Писаренко, Г.М. Адміністративні послуги в Україні: організаційно-правові аспекти: дис. ... канд. юрид. наук: 12.00.07 [Текст] / Писаренко Ганна Миколаївна. – Одеса, 2006. – 196 с.
10. Регламент. Український юридичний термінологічний словник [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.marazm.org.ua/document/termin/index.php?file=%D0%E5%E3%EB%E0%EC%E5%ED%F2.txt>

References

1. 2018 E-Government Development Index. Access mode: <https://publicadministration.un.org/egovkb/Data-Center> – Title from the screen
2. Dreshpak V.M. Dosvid realizatsii proektiv z rozvytku systemy nadannia elektronnykh administratyvnykh posluh u Dnipropetrovskii oblasti – Elektronnyi resurs. Rezhym dostupu: file:///D:/Documents/Downloads/Patp_2014_1_20.pdf

- Elektronne uriaduvannia ta elektronna demokratiia: navch. posib.: u 15 ch. / za zah. red. A.I. Semenchenka, V.M. Dreshpaka. – K., 2017. Chastyna 10: Elektronni posluhy / [R.M. Matviichuk, S.P. Kandziuba]. K.: FOP Moskalenko O. M., 2017. 60 s.
- Zabroda D.H. Administratyvni rehlymenty yak zasib zapobihannia koruptsii / D. H. Zabroda // Visnyk Zaporizkoho natsionalnoho universytetu. Yurydychni nauky. 2014. # 1. S. 109 – 119. Rezhym dostupu: http://nbuv.gov.ua/j-pdf/Vznu_Jur_2014_1_21.pdf
- Klimushyn P.S. Metodolohii rehlymentatsii ta nadannia elektronnykh administratyvnykh posluh / P.S. Klimushyn ta D.V. Spasibov// Aktualni problemy derzhavnogo upravlinnia 1(49)/2016. S. 2 – 5.
- Kontrahent (Contr Agent). Liha-Zakon. Elektronnyi resurs. Rezhym dostupu: <https://ca.ligazakon.net/document/38942001/dossier>
- Merezha tsentriv nadannia administratyvnykh posluh v Ukraini. Zvit pro rozvytok merezhi Tsentriv nadannia administratyvnykh posluh za 2018 rik informatsiia podana stanom na 01.01.2019 zghidno zvituu MERT, yakyi opublikovano na me.gov.ua. Elektronnyi resurs. Rezhym dostupu: <http://posludy.gov.ua/be/files/10062/embed>
- Merezha tsentriv nadannia administratyvnykh posluh v Ukraini. Zvit pro rozvytok merezhi Tsentriv nadannia administratyvnykh posluh za 2017 rik informatsiia podana stanom na 01.01.2018 zghidno zvituu MERT, yakyi opublikovano na me.gov.ua. Elektronnyi resurs. Rezhym dostupu: <file:///D:/Documents/Downloads/%D0%86%D0%BD%D1%84%D0%BE%D0%B3%D1%80%D0%B0%D1%84%D1%96%D0%BA%D0%B0%202017.pdf>
- Pysarenko H.M. Administratyvni posluhy v Ukraini: orhanizatsiino-pravovi aspekty: dys. ... kand. yuryd. nauk: 12.00.07 / Pysarenko Hanna Mykolaivna. Odesa, 2006. 196 s.
- Rehlyment. Ukrainskyi yurydychnyi terminolohichnyi slovnyk. Elektronnyi resurs. Rezhym dostupu: <https://www.marazm.org.ua/document/termin/index.php?file=%D0%E5%E3%EB%E0%EC%E5%ED%F2.txt>

Отримано 26.02.2019

УДК 338; 304; 159.9

ПСИХОЛОГІЧНІ ОСОБЛИВОСТІ СУСПІЛЬСТВА ЯК КЛЮЧОВИЙ ФАКТОР РЕФОРМАЦІЙ НАЦІОНАЛЬНОЇ ЕКОНОМІКИ

Ольга Владимир

*Тернопільський національний технічний університет імені Івана Пулюя,
Тернопіль, Україна*

Резюме. Присвячено дослідженню психологічних особливостей суспільства та їх впливу на реформаційні процеси у державі та національній економіці. Розглянуто історичні особливості формування панівних економічних моделей світу. Розкрито психологічний тип російської поведінки та охарактеризовано азійський спосіб господарювання. Проаналізовано об'єктивні та суб'єктивні фактори формування психологічних та господарських особливостей українського суспільства у різні періоди. Охарактеризовано світогляд, господарські та ментальні цінності українців у добу Козаччини. Проведено порівняльний аналіз основних поглядів православ'я та католицизму (протестантства). Розкрито вплив зовнішніх культур, природних умов та світоглядних переконань на господарську поведінку та побудову суспільних відносин. Визначено основні проблеми розвитку національного суспільства та національної економіки в сучасних умовах. Обґрунтовано вплив психологічних та культурних чинників на розвиток національної економіки. Виділено першочергові напрями як основоположні для забезпечення реформацій національної економіки України.

Ключові слова: національна економіка, економічна психологія, економічна поведінка, господарський менталітет, економічні теорії, економічні моделі, азійський спосіб господарювання, Козаччина, свобода, економічний націоналізм.