

Міністерство освіти і науки України
Тернопільський національний технічний університет імені Івана Пулюя

Факультет економіки та менеджменту

(повна назва факультету)

Кафедра менеджменту та адміністрування

(повна назва кафедри)

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на здобуття освітнього ступеня

бакалавр

(назва освітнього ступеня)

на тему: Удосконалення системи надання адміністративних послуг органом

місцевого самоврядування на прикладі Байковецької територіальної

громади.

Виконав(ла): студент(ка) 4 курсу, групи БА-41

спеціальності 281 Публічне управління та адміністрування

(шифр і назва спеціальності)

(підпис)

Шмигун В.В.

(прізвище та ініціали)

Керівник

(підпис)

Кирич Н.Б.

(прізвище та ініціали)

Нормоконтроль

(підпис)

Мосій О.Б.

(прізвище та ініціали)

Завідувач кафедри

(підпис)

Сороківська О.А.

(прізвище та ініціали)

Рецензент

(підпис)

Завідна Л.Д.

(прізвище та ініціали)

Тернопіль 2024

Міністерство освіти і науки України
Тернопільський національний технічний університет імені Івана Пулюя

Факультет економіки та менеджменту

(повна назва факультету)

Кафедра менеджменту та адміністрування

(повна назва кафедри)

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри

Сороківська О.А.

(підпис)

(прізвище та ініціали)

«7 » лютого 2024 р.

ЗАВДАННЯ НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ

на здобуття освітнього ступеня бакалавр

(назва освітнього ступеня)

за спеціальністю 281 Публічне управління та адміністрування

(шифр і назва спеціальності)

студенту Шмигуну Віталію Васильовичу

(прізвище, ім'я, по батькові)

1. *Тема роботи* Удосконалення системи надання адміністративних послуг органом місцевого самоврядування на прикладі Байковецької територіальної громади

Керівник роботи д.е.н., проф. Кирич Н.Б.

(прізвище, ім'я, по батькові, науковий ступінь, вчене звання)

Затверджені наказом ректора від « 5 » лютого 2024 року № 4/7-120

2. *Термін подання* студентом завершеної роботи червень 2024

3. *Вихідні дані до роботи* _____

Статут територіальної громади, фінансово-бухгалтерська звітність територіальної громади, довідкові матеріали, інтернет ресурси

4. *Зміст роботи* (перелік питань, які потрібно розробити)

1. Основи надання адміністративних послуг в Україні

2. Оцінка основних показників та роботи ЦНАП Байковецької територіальної громади

3. Напрямки удосконалення системи надання адміністративних послуг Байковецькою територіальною громадою

4. Безпека життєдіяльності, основи охорони праці

5. Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкових креслень, слайдів)
Схема надання публічних послуг в Україні.

Динаміка показників по освіті Байковецької територіальної громади. Критерії надання адміністративних послуг. Головні ознаки та порівняння адміністративних послуг у Євросоюзі та Україні. Основні форми ЦНАП. Механізм роботи ЦНАП. Основні принципи державної політики у наданні адміністративних послуг. Динаміка зареєстрованих юридичних осіб та підприємців Байковецької територіальної громади. Доходи Байковецької територіальної громади за 2021 – 2022 роки, тис.грн.

6. Консультанти розділів роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв
БЖД та охорона праці	доц. Окіпний І.Б.		

7. Дата видачі завдання 7 лютого 2024 р.

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів роботи	Термін виконання етапів роботи	Примітка
	Вступ	січень 2024	виконано
1	Основи надання адміністративних послуг в Україні	лютий 2024	виконано
1.1	Визначення основних понять надання адміністративних послуг		
1.2	Організація надання адміністративних послуг в ЦНАП територіальних громад		
2	Оцінка основних показників та роботи ЦНАП Байковецької територіальної громади	березень 2024	виконано
2.1	Загальна характеристика показників громади		
2.2	Аналіз діяльності центру надання адміністративних послуг громади		
3	Напрямки удосконалення системи надання адміністративних послуг Байковецькою територіальною громадою	квітень 2024	виконано
3.1	Заходи спрямовані на підвищення ефективності надання адміністративних послуг громаді		
3.2	Впровадження електронної черги в ЦНАП		
4	Безпека життєдіяльності, основи охорони праці	травень 2024	виконано
4.1	Управління та нагляд за безпекою життєдіяльності в Україні		
4.2	Проведення інструктажів з охорони праці		
	Висновки	травень 2024	виконано
	Бібліографія	травень 2024	виконано

Студент

(підпис)

Шмигун В.В.

(прізвище та ініціали)

Керівник роботи

(підпис)

Кирич Н.Б.

(прізвище та ініціали)

АНОТАЦІЯ

Шмигун В.В. Удосконалення системи надання адміністративних послуг органом місцевого самоврядування на прикладі Байковецької територіальної громади.

Кваліфікаційна робота бакалавра: 70 сторінок, 13 рисунків, 10 таблиць, 2 додатки, 20 літературних джерела.

Предмет дослідження: система надання адміністративних послуг.

Об'єкт дослідження: адміністративні послуги.

Метою даної роботи є проаналізувати систему надання адміністративних послуг органом місцевого самоврядування та запропонувати можливі шляхи її удосконалення.

Методи дослідження – загальні та специфічні наукові методи: економічний аналіз, статистичний, графічний, групування, економіко-статистичний, методи аналізу та синтезу, метод узагальнення результатів дослідження, методи теорії пізнання.

Практичне значення роботи полягає в запропонованих напрямках вдосконалення надання адміністративних послуг, зокрема автоматизації процесів та перехід до електронної взаємодії з клієнтами, підвищення кваліфікації персоналу для забезпечення якісного обслуговування клієнтів, впровадження системи контролю та звітності для покращення якості наданих адміністративних послуг та впровадження електронної черги в ЦНАП. Здійснено оцінку ефективності запропонованих рекомендацій та можливості впровадження їх у діяльність Байковецької територіальної громади

Ключові слова: адміністративні послуги, автоматизація, процеси, клієнти, взаємодія, кваліфікація, контроль, звітність, електронна черга.

SUMMARY

Shmyhun V.V. Improvement of the administrative services provision system by the local self-government body (Baikivtsi territorial community as a case study)

Bachelor's degree thesis of 70 pages, 13 pictures, 10 tables, 2 appendices, 20 references.

The subject of investigation ways to system of providing administrative services..

The object of investigation is administrative services.

The aim of the work there is an analyze the system of providing administrative services by the local self-government body and propose possible ways of its improvement.

The methods of investigation are general and specific scientific methods: economic analysis, statistical, graphic, grouping, economic-statistical, methods of analysis and synthesis, method of summarizing research results, methods of theory of cognition.

The practical significance of the work is that consists in the proposed directions for improving the provision of administrative services, in particular the automation of processes and the transition to electronic interaction with clients, the improvement of staff qualifications to ensure high-quality customer service, the implementation of a control and reporting system to improve the quality of the provided administrative services, and the introduction of an electronic queue in the National Health Service Center. An assessment of the effectiveness of the proposed recommendations and the possibility of implementing them in the activities of the Baikovets territorial community was carried out.

Key words: administrative services, automation, processes, clients, interaction, qualification, control, reporting, electronic queue.

ЗМІСТ

ВСТУП	7
РОЗДІЛ 1 ОСНОВИ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ	9
1.1 Визначення основних понять надання адміністративних послуг	9
1.2 Організація надання адміністративних послуг в ЦНАП територіальних громад	18
РОЗДІЛ 2 ОЦІНКА ОСНОВНИХ ПОКАЗНИКІВ ТА РОБОТИ ЦНАП БАЙКОВЕЦЬКОЇ ТЕРИТОРІАЛЬНОЇ ГРОМАДИ	26
2.1 Загальна характеристика показників громади	26
2.2 Аналіз діяльності Центру надання адміністративних послуг громади	36
РОЗДІЛ 3 НАПРЯМКИ УДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ БАЙКОВЕЦЬКОЮ ТЕРИТОРІАЛЬНОЮ ГРОМАДОЮ	42
3.1 Заходи спрямовані на підвищення ефективності надання адміністративних послуг громаді	42
3.2 Впровадження електронної черги в ЦНАП	48
РОЗДІЛ 4 БЕЗПЕКА ЖИТТЄДІЯЛЬНОСТІ, ОСНОВИ ОХОРОНИ ПРАЦІ	58
4.1 Управління та нагляд за безпекою життєдіяльності в Україні	58
4.2 Проведення інструктажів з охорони праці	60
ВИСНОВКИ	64
БІБЛІОГРАФІЯ	66
ДОДАТКИ	69

ВСТУП

Актуальність теми дослідження. Робота органів влади завжди має бути якісною. Це питання щораз більше є актуальним, адже воно вирішувалося в залежності від уявлень про роль влади, її завдання, методи роботи тощо.

На даний час в Україні, як і в усьому світі, все помітнішим стає інтерес до нових форм діяльності органів влади, зокрема, запровадження системи управління якістю на основі стандарту ISO 9001:2000.

У зв'язку із процесом децентралізації влади, який завершився в державі, актуальним залишається питання надання адміністративних послуг населенню місцевими органами влади. Велике значення має питання якості цих послуг. Багато українських вчених працювали над питанням якості адміністративних послуг, зокрема такі автори, як Пахомова Т., Калита Т., Краснейчук А., Лахижа М., Момот О., Кирич Н., Галушак М., Галушак О. Тому, на даний час актуальною проблемою нинішнього етапу реформування сфери адміністративних послуг є неналежна якість надання адміністративних послуг громадянам, яка потребує подальшого дослідження та вдосконалення.

Мета дослідження. Метою роботи є проаналізувати систему надання адміністративних послуг органом місцевого самоврядування та запропонувати можливі шляхи її удосконалення.

Завдання дослідження. Під час написання наукової роботи, ми вирішили наступні завдання:

- досліджено теоретичні основи надання адміністративних послуг в Україні;
- здійснено оцінку основних показників та роботи ЦНАП Байковецької територіальної громади;
- запропоновано напрямки удосконалення системи надання адміністративних послуг Байковецькою територіальною громадою;
- досліджено питання управління та нагляд за безпекою життєдіяльності в Україні та питання проведення інструктажів з охорони праці.

Об'єкт дослідження: адміністративні послуги.

Предмет дослідження: система надання адміністративних послуг.

Практичне значення роботи полягає в запропонованих напрямках вдосконалення надання адміністративних послуг, зокрема автоматизації процесів та перехід до електронної взаємодії з клієнтами, підвищення кваліфікації персоналу для забезпечення якісного обслуговування клієнтів, впровадження системи контролю та звітності для покращення якості наданих адміністративних послуг та впровадження електронної черги в ЦНАП. Здійснено оцінку ефективності запропонованих рекомендацій та можливості впровадження їх у діяльність Байковецької територіальної громади.

Методи дослідження – загальні та специфічні наукові методи: економічний аналіз, статистичний, графічний, групування, економіко-статистичний, методи аналізу та синтезу, метод узагальнення результатів дослідження, методи теорії пізнання.

РОЗДІЛ 1

ОСНОВИ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ

1.1. Визначення основних понять надання адміністративних послуг

Саме поняття «адміністративна послуга» - це конкретний вид діяльності держави або муніципального органу, спрямований на задоволення потреб та інтересів громадян, підприємств, та інших організацій шляхом надання конкретного комплексу послуг або виконання певних дій. Основною метою адміністративних послуг є полегшення взаємодії між державою (владою) та громадянами, підприємствами та іншими організаціями. Ці послуги спрямовані на задоволення потреб та інтересів громадян, забезпечення їхніх прав та можливостей, а також вирішення конкретних питань, які можуть виникнути в повсякденному житті.

Основні риси та зміст поняття "адміністративна послуга" включають:

- напрямки послуг. Адміністративні послуги включають в себе різноманітні напрямки, такі як видача документів (паспортів, водійських посвідчень), реєстрація прав власності, податкові послуги, соціальні послуги, медичні послуги, консультації та інші;
- доступність та прозорість. Принципи надання адміністративних послуг передбачають доступність та прозорість процесу їх надання, що включає в себе чітке визначення процедур та умов надання послуг, а також інформування громадян про їхні права та обов'язки;
- стандарти якості. У процесі надання адміністративних послуг встановлюються стандарти якості, які визначають мінімальні вимоги до якості та строків надання послуг;
- взаємодія з громадськістю. Забезпечення ефективності та вдосконалення процесів адміністративних послуг передбачає взаємодію з громадськістю, залучення їхнього відгуку та участі у вирішенні питань;

- правова охорона громадян. Громадяни мають право на отримання адміністративних послуг у відповідності з встановленими законами та процедурами, а також можуть використовувати механізми правової допомоги у випадках порушення їхніх прав чи надання послуги неналежної якості.

Загалом, адміністративна послуга є інструментом для забезпечення громадянам доступу до необхідних державних послуг та взаємодії з державним апаратом.

Законодавство України визначає правові аспекти надання адміністративних послуг та регулює взаємодію між державними органами та громадянами в цьому контексті.

Основними нормативними актами, які стосуються адміністративних послуг в Україні, є:

- Конституція України, яка визначає основні принципи правового регулювання взаємовідносин між державою та громадянами;
- Закон України "Про адміністративні послуги", визначає правові та організаційні засади надання адміністративних послуг громадянам та юридичним особам;
- Закон України "Про місцеве самоврядування", регулює аспекти надання адміністративних послуг на місцевому рівні. Закон враховує міжнародні стандарти та вимоги, спрямовані на покращення системи адміністративних послуг на рівні місцевого самоврядування;
- нормативно-правові акти, які регулюють конкретні види адміністративних послуг. Наприклад, закони чи постанови, що стосуються видачі паспортів, водійських посвідчень, ліцензій тощо;
- Кодекс адміністративно-правового судочинства України передбачає, що випадках конфліктів чи незгоди з рішенням державного органу громадяни можуть звертатися до адміністративних судів.

Базовим документом, щодо надання адміністративних послуг, є Закон України "Про адміністративні послуги. Закон визначає основні принципи та порядок надання послуг в Україні, регулює права та обов'язки громадян та

організацій. Основні положення цього закону включають:

- закон чітко визначає термін "адміністративні послуги" та встановлює їх роль у забезпеченні прав та інтересів юридичних осіб та громадян;
- встановлює принципи надання адміністративних послуг, такі як прозорість, ефективність, доступність, недискримінація, а також визначає права та обов'язки учасників надання послуг;
- визначає документи, необхідні для отримання адміністративних послуг, та встановлює обмеження щодо збору зайвої інформації;
- встановлює процедуру та строки надання адміністративних послуг, а також механізми контролю за їх наданням;
- забезпечує права громадян та організацій на отримання якісних та своєчасних адміністративних послуг;
- визначає відповідальність за порушення законодавства про адміністративні послуги;
- передбачає розвиток електронного надання адміністративних послуг та визначає основні принципи електронного урядування.

Цей закон спрямований на забезпечення громадян та підприємств ефективними та доступними адміністративними послугами, а також на впровадження прозорих та ефективних процедур в сфері надання таких послуг.

Всі вище перелічені нормативно-правові акти встановлюють правила надання адміністративних послуг, визначають права та обов'язки сторін, а також встановлюють порядок оскарження рішень державних органів у випадках невдоволення громадян або підприємств наданою послугою. Законодавство також враховує прозорість, відкритість та взаємодію із залученням громадськості для забезпечення ефективності та якості адміністративних послуг.

Також, Кабінет Міністрів України прийняв "Концепцію розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади", яка визначає стратегічні напрямки та принципи розвитку надання адміністративних послуг. Дана концепція містить важливі положення, що регулюють процеси надання послуг громадянам, підприємствам та іншим організаціям державними органами.

Цією концепцією описуються основні принципи, на яких базується система надання послуг, таких як доступність, прозорість, ефективність, громадянська участь тощо. Визначає структуру органів виконавчої влади, відповідальних за надання адміністративних послуг та визначення засоби та сучасні технології, які можуть використовуватися для поліпшення процесів надання послуг та підвищення їхньої якості.

Концепція є важливим стратегічним документом, який визначає подальший курс розвитку системи надання адміністративних послуг і є основою для подальших законодавчих та організаційних ініціатив в цій сфері.

Основним терміном, пов'язаним із наданням послуг державними органами є публічні послуги. Публічні послуги це сервіси, які забезпечуються органами державної влади та місцевого самоврядування, їх посадовими представниками, а також підприємствами, установами та організаціями, що опікуються ними. Залежно від того, яким суб'єктом надаються публічні послуги, поділяють на дві основні категорії: державні та муніципальні. Державні послуги надаються органами державної влади, головним чином виконавчою, а також державними установами, підприємствами та організаціями. У той час як муніципальні послуги надаються місцевими органами.

Державні та муніципальні послуги включають широкий спектр послуг, які надаються державними органами громадянам, підприємствам та іншим організаціям. Схема надання публічних послуг в Україні наведено на рисунку 1.1.

Надання державних та муніципальних послуг є частиною функцій влади та адміністративної діяльності держави. До державних послуг відноситься:

1. Видача документів:
 - паспорти громадян;
 - водійські посвідчення;
 - документи для подорожей за кордон (візи, закордонні паспорти).
2. Реєстрація та ліцензування:
 - реєстрація фізичних та юридичних осіб;
 - ліцензування підприємств та видів діяльності.

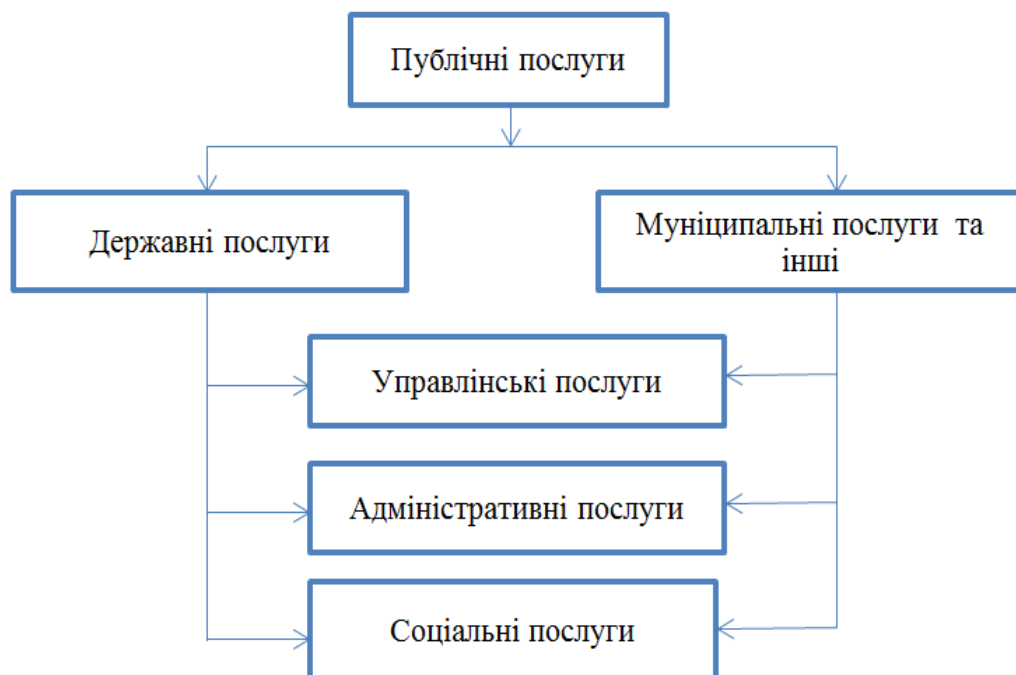


Рисунок 1.1 – Схема надання публічних послуг в Україні [6]

3. Соціальні послуги:

- виплати соціальної допомоги та пенсій;
- медичне страхування та медичні послуги.

4. Освіта:

- реєстрація учнів та студентів;
- видача академічних та професійних дипломів.

5. Податкові послуги:

- реєстрація платників податків;
- здійснення оподаткування;

6. Юридичні послуги:

- надання юридичних консультацій;
- розгляд судових справ;
- безпека та правопорядок;
- видача дозволів на зброю.

7. Житлово-комунальні послуги:

- реєстрація житла;

- водопостачання, газопостачання та інші комунальні послуги.

8. Транспортні послуги:

- реєстрація транспортних засобів;
- видача дозволів на перевезення.

Ми навели лише загальний перелік державних послуг у сфері публічного управління.

Адміністративні послуги мають свої власні характеристики та ознаки, які визначають їхню природу та особливості надання. Адміністративні послуги надаються для задоволення потреб громадян, підприємств та інших суб'єктів суспільства. Вони спрямовані на покращення якості життя та підтримку розвитку громади та повинні бути спрощеними та доступними для клієнтів. Вони мають враховувати потреби та очікування користувачів, сприяючи зручному та ефективному отриманню послуг.

Адміністративні послуги ґрунтуються на законодавстві та забезпечують реалізацію прав та обов'язків громадян та інших учасників. Процес надання послуг повинен бути прозорим, а інформація про умови та процедури надання має бути доступною для громадян що включає в себе чітке визначення вимог, термінів та процедур. Сучасні адміністративні послуги часто використовують новітні технології для покращення ефективності та швидкості надання послуг, зокрема, через електронні платформи та інтернет-ресурси. Забезпечення ефективності та вдосконалення процесів адміністративних послуг передбачає взаємодію з громадськістю.

Ці ознаки сприяють створенню ефективної системи адміністративних послуг, яка відповідає потребам суспільства та сприяє розвитку громади.

Критерії надання адміністративних послуг наведені на рисунку 1.2.

Зміст адміністративної послуги	•Розподіляються за змістом адміністративної діяльності. Наприклад адміністративні послуги, пов'язані з реєстрацією підприємств або видачею ліцензій, розподілені від інших видів адміністративних послуг.
Рівень повноважень	•Розподіл залежать від того, чи встановлені повноваження на центральному рівні чи вони делеговані на місцевий рівень для надання адміністративних послуг.
Форма застосування	•Розподіл відбуватися залежно від форми застосування послуг – чи надаються вони електронно (онлайн), чи традиційно (офлайн).
Предмет	•Розподіл враховує предмет питань, які вирішуються адміністративними органами. Наприклад, окремі служби відповідають за питання охорони навколишнього середовища, тоді як інші - за фінансовий напрям.
Оплата	•Розподіл враховує, чи передбачається оплата за адміністративні послуги чи вони надаються безкоштовно.
Суб'єкт, якому надаються послуги	•Розподіл визначає, кому саме надаються адміністративні послуги – підприємствам, громадянам чи громадським організаціям.

Рисунок 1.2 - Критерії надання адміністративних послуг*

*розробка автора

Вище зазначені критерії можуть взаємодіяти та об'єднуватися в конкретних адміністративних системах, створюючи різні моделі розподілу адміністративних послуг.

Нижче розглянемо головні ознаки та порівняння адміністративних послуг у Євросоюзі та Україні. Хоча адміністративні послуги в Європейському Союзі (ЄС) та Україні спрямовані на те ж саме - полегшення взаємодії громадян та підприємств з органами влади, існує різниця в їх організації та стандартах.

Головні ознаки та порівняння адміністративних послуг у Євросоюзі та

Україні наведені в таблиці 1.1.

Таблиця 1.1 - Головні ознаки та порівняння адміністративних послуг у Євросоюзі та Україні.

№ п/п	Ознаки	Євросоюз	Україна
1	Стандарти та процедури	ЄС встановлює загальні стандарти для адміністративних послуг через Директиву 2006/123/ЄС про послуги внутрішнього ринку. Ця директива стимулює внутрішній ринок послуг та визначає загальні принципи надання послуг в країнах-членах ЄС.	Україна розробила стандарти та процедури завдяки Закону України "Про адміністративні послуги", який визначає права та обов'язки громадян і організацій у процесі надання послуг.
2	Електронне урядування	У ЄС активно розвивається електронне урядування та електронні послуги, де громадяни можуть отримати доступ до послуг онлайн.	Україна стимулює розвиток електронного урядування, і деякі процеси цифровізації досягнули такого рівня, як у країнах ЄС.
3	Громадська участь	Громадська участь є важливою складовою процесу надання послуг у ЄС, і громадяни можуть брати участь у розробці та вдосконаленні адміністративних послуг.	Україна активно працює над включенням громадськості у процес розробки та вдосконалення адміністративних послуг.
4	Ступінь прозорості	ЄС прагне до високого рівня прозорості в наданні адміністративних послуг, щоб гарантувати відкритість та доступність інформації для громадян.	Прозорість є важливим принципом в українській системі адміністративних послуг, хоча іноді виникає проблема з її повнотою та доступністю.
5	Культура обслуговування	В ЄС приділяється велика увага якості обслуговування та задоволенню потреб громадян.	Україна створює умови для покращення культури обслуговування, проте іноді виникають проблеми зі стандартами та якістю обслуговування.

Основним документом надання адміністративних послуг в Європейському Союзі є Директива 2006/123/ЄС про послуги внутрішнього ринку, також відома як Директива про послуги. Вона встановлює загальні стандарти для надання послуг в країнах Європейського Союзу. Цей нормативний акт був прийнятий з метою полегшення вільного руху послуг в ЄС та створення сприятливого середовища для підприємств та громадян.

Основні напрямки стандартів адміністративних послуг, що визначаються цією Директивою, включають:

- забезпечення доступності та зрозумілості інформації про адміністративні послуги для громадян та підприємств;
- забезпечення легкого доступу громадян та підприємств до адміністративних послуг, без непропорційних обмежень чи бюрократичних бар'єрів;
- запобігання встановленню непропорційних обмежень для надання послуг та встановлення лише тих вимог, які є необхідними та відповідають конкретній меті;
- заборона будь-якої дискримінації на підставі громадянства, місцезнаходження чи громадянства провайдера послуг;
- підтримка розвитку електронного надання адміністративних послуг та створення ефективних електронних платформ для цього;
- спрощення процедур та уникнення надмірної бюрократії для отримувачів послуг;
- забезпечення прав споживачів та гарантій їх захисту в процесі отримання адміністративних послуг;
- залучення громадськості до процесу розробки та прийняття рішень щодо адміністративних послуг;
- здійснення систематичного моніторингу, оцінки якості та ефективності надання адміністративних послуг.

Ці стандарти спрямовані на створення єдиного внутрішнього ринку послуг в країнах ЄС для полегшення взаємодії між країнами, сприяючи розвитку

ефективної та конкурентоспроможної системи надання послуг.

Хоча існують спільні принципи та цілі, кожна країна розвиває свою систему адміністративних послуг відповідно до власних потреб та особливостей.

1.2. Організація надання адміністративних послуг в ЦНАП територіальних громад

В нашій країні впроваджена систему Центрів надання адміністративних послуг (ЦНАП), яка є частиною стратегії уряду з покращення якості та доступності публічних послуг для громадян та бізнесу. Центри спрямовані на спрощення процесів отримання документів, ліцензій, дозволів та інших адміністративних послуг, що надаються державними органами.

Основна мета ЦНАП полягає в тому, щоб забезпечити однорідний та стандартизований доступ до різних послуг, зменшити бюрократичні бар'єри, спростити процедури, скоротити час на їх отримання та забезпечити зручний сервіс для громадян. У ЦНАП надаються послуги різних сфер, таких як реєстрація та оновлення паспортів, реєстрація автомобілів, отримання документів щодо нерухомості, видача дозволів на будівництво та багато іншого. Зазвичай ЦНАП розташовані в зручних для громадян місцях, мають зручний графік роботи та високо кваліфікований персонал, який готовий надати консультації та допомогу з отриманням необхідних послуг.

Підвищення якості та розвиток мережі ЦНАП є важливим та пріоритетним напрямом у сучасних умовах реформування системи надання послуг в Україні. Це стратегічне завдання визначається кількома ключовими напрямками, зокрема, підвищення якості обслуговування. Подальший розвиток ЦНАП передбачає впровадження стандартів обслуговування, які гарантують високу якість та ефективність надання адміністративних послуг громадянам. Постає необхідність запровадження сучасних технологій, електронного надання послуг, а також використання інновацій для автоматизації процесів та покращення ефективності обслуговування. Необхідне постійне розширення переліку адміністративних послуг, які можуть бути надані в ЦНАП, з метою задоволення різноманітних

потреб громадян. Також потрібно забезпечити активну участь громадян у визначенні пріоритетів та оцінці якості надання послуг через засоби зворотного зв'язку та громадські консультації. Впровадження ефективних методів управління та оптимізація процесів надання адміністративних послуг забезпечить їх швидкість та якість.

Вище перераховані напрями покликані забезпечити громадян зручнішим, швидшим та якіснішим отриманням різноманітних адміністративних послуг у ЦНАП що сприятиме загальному розвитку системи надання послуг.

Відповідно до Закону України "Про адміністративні послуги", ЦНАП є основним організаційним інструментом для надання адміністративних послуг громадянам та підприємствам на місцевому рівні. Він виступає важливим ланцюгом у системі забезпечення доступу до послуг та взаємодії між державними органами та громадянами.

Основні характеристики ЦНАП включають:

- централізація послуг, де громадяни та підприємства можуть отримати широкий спектр адміністративних послуг в одному місці;
- різноманітність послуг, охоплює різні аспекти, включаючи документальне оформлення, реєстрацію, консультації та інші процедури;
- ефективність та зручність спрямована на забезпечення високої ефективності та зручності для громадян та підприємств під час отримання послуг;
- впровадження електронних технологій та інноваційні підходи для полегшення процесу надання послуг та покращення доступу до них;
- стандарти та якість обслуговування відповідно до встановлених стандартів якості обслуговування, щоб гарантувати високий рівень надання послуг;
- громадська участь та зворотний зв'язок, забезпечує взаємодію з громадськістю, зокрема через механізми зворотного зв'язку та проведення громадських консультацій;
- забезпечення доступу до інформації про надання послуг та

процедури їх отримання для громадян та підприємств.

ЦНАП є важливим елементом у стратегії покращення системи адміністративних послуг, спрямованою на полегшення взаємодії громадян і підприємств з державними органами.

Форма ЦНАП може варіюватись залежно від конкретного регіону та організаційних умов. Основні форми ЦНАП наведені в таблиці 1.2.

Таблиця 1.2 – Основні форми ЦНАП

№ п/п	Форма ЦНАП	Характеристика ЦНАП
1	Стаціонарний	Функціонує у адміністративному приміщенні або будівлі, що спеціально призначена для надання адміністративних послуг. Стандартні послуги, які можуть бути отримані у стаціонарному ЦНАП, включають реєстрацію, видачу документів, консультації тощо.
2	Мобільний	Цей тип ЦНАП може пересуватися між різними місцевостями, надаючи послуги на території, де доступ до стаціонарного ЦНАП може бути обмеженим, зокрема через дію воєнного стану. Мобільні ЦНАП можуть використовувати спеціально обладнані автобуси або інші транспортні засоби.
3	Електронний	Електронний ЦНАП надає можливість громадянам та підприємствам звертатися за адміністративними послугами в онлайн-режимі через веб-платформу або спеціальний додаток для смартфонів. Цей тип ЦНАП дозволяє значно полегшити процес отримання послуг та зменшити час очікування.
4	Комбінований	Може поєднувати різні форми надання послуг, такі як стаціонарний, мобільний та електронний, для максимального забезпечення доступності та зручності для громадян та підприємств.

Основні форми ЦНАП дозволяють адаптуватися до конкретних потреб та умов у різних регіонах та сприяють поліпшенню системи надання адміністративних послуг, забезпечуючи більш швидкий, зручний та ефективний доступ до них.

Державна політика у наданні адміністративних послуг базується на декількох основних принципах, які спрямовані на забезпечення доступності, ефективності та якості послуг для громадян та підприємств. Основні принципи цієї політики

наведені на рисунку 1.3.

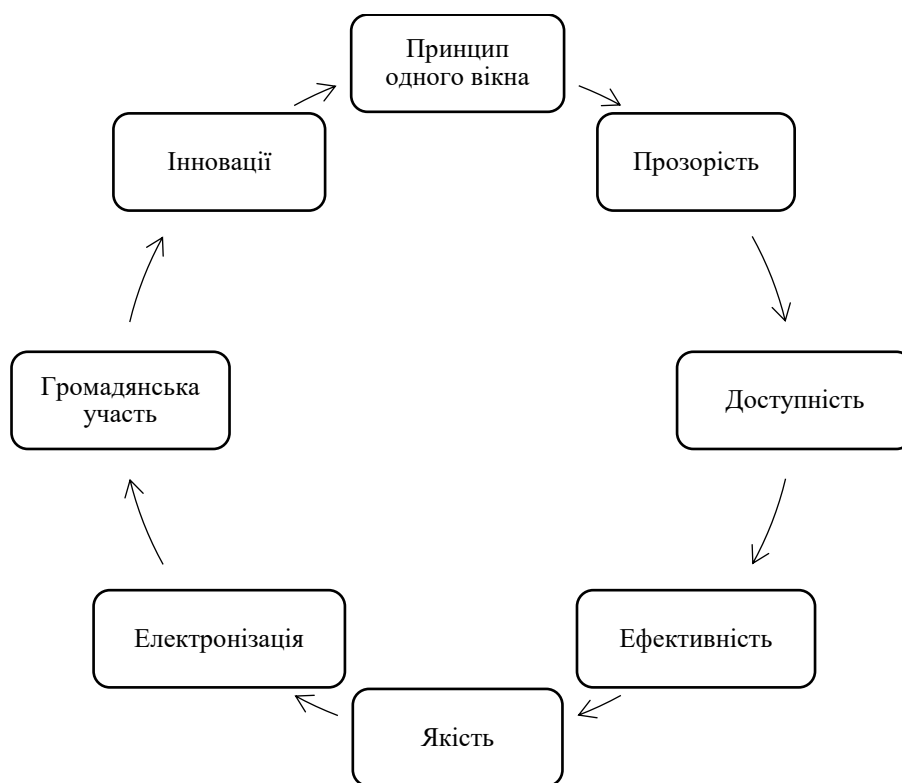


Рисунок 1.3 - Основні принципи державної політики у наданні адміністративних послуг

Основні принципи державної політики у наданні адміністративних послуг полягають у наступному:

- забезпечення відкритості та доступності інформації про послуги, їх умови та процедури надання;
- забезпечення зручного доступу до послуг для всіх категорій населення;
- постійне поліпшення ефективності процесу надання послуг з метою мінімізації часу очікування та оптимізації процедур;
- забезпечення високої якості послуг та відповідність їх стандартам, що визначені законодавством;
- залучення громадян до процесу прийняття рішень та розробки політики надання послуг через механізми зворотного зв'язку та громадських консультацій;

- розвиток електронного урядування та електронних сервісів для полегшення доступу до послуг через Інтернет та мобільні додатки;
- використання новітніх технологій та інноваційних підходів для поліпшення процесу надання послуг та підвищення їх якості;
- впровадження системи, за якою громадяни та підприємства можуть отримати всі необхідні послуги в одному місці.

Вище зазначені принципи визначають основу для формулювання та впровадження політики держави у галузі надання адміністративних послуг, спрямованої на покращення обслуговування громадян та підприємств та сприяння розвитку ефективної та прозорої системи надання послуг.

Зрозуміло, що адміністративні послуги повинні відповідати певним вимогам або мати встановлені стандарти. Під час визначення стандартів якості надання адміністративних послуг варто враховувати такі критерії, як: результативність, простота, строківість, зручність та рівність. Стандарти мають визначати конкретні очікувані результати та цілі, досягнення яких вважається успішним наданням послуги. Процедури та вимоги для отримання послуги повинні бути простими та зрозумілими для громадян та підприємств, що звертаються за ними. Стандарти якості повинні визначати чіткі терміни виконання послуги та забезпечувати їх виконання в установлені строки. Надання послуги повинно бути максимально зручним та комфортним для користувача, з урахуванням його потреб та можливостей. Також, стандарти повинні гарантувати рівність доступу до послуг для всіх громадян та підприємств без будь-яких форм дискримінації чи перешкод.

Ці критерії відображають основні аспекти, на які потрібно звернути увагу при розробці стандартів якості надання адміністративних послуг. Врахування їх допоможе забезпечити ефективне та результативне надання послуг для всіх зацікавлених сторін.

При відкритті ЦНАП важливо провести аналіз як недоліків так і переваг, щоб забезпечити ефективну роботу цього центру. Деякі напрямки для аналізу недоліків та переваг організації ЦНАП включають:

1. Недоліки:

- визначення надмірних адміністративних процедур та бюрократичних перешкод, які можуть ускладнювати та затягнути процес надання послуг;
- виявлення моментів, коли процес надання послуг не ефективний або малоефективний, і встановлення можливостей для його поліпшення;
- виявлення проблем з якістю обслуговування, таких як довгі черги, відсутність професійної підготовки персоналу, погані умови очікування тощо;
- визначення випадків, коли послуги, надані ЦНАП, не відповідають реальним потребам користувачів.

2. Переваги:

- отримання різних адміністративних послуг в одному місці, що спрощує процес для користувачів;
- можливість отримати послуги швидко та ефективно, зменшуючи час і витрати для користувачів;
- стандартизувати та контролювати якість послуг, що надаються, забезпечуючи високий рівень обслуговування;
- забезпечення прозорості та доступності інформації про процедури та стандарти надання послуг;
- покращення довіри громадськості до державних органів шляхом покращення процесу надання послуг.

Аналіз цих недоліків та переваг допоможе розробити стратегію для вдосконалення роботи ЦНАП та забезпечить ефективне надання адміністративних послуг громадянам та підприємствам.

Центри надання адміністративних послуг включають такі підрозділи, як "фронт-офіс" та "бек-офіс". У "фронт-офісі" відбувається прийом відвідувачів та отримання від них необхідних документів із подальшою їх обробкою. Адміністратори цього відділу забезпечують професійну консультацію щодо процедур та необхідних документів для отримання послуг. Крім того, вони здійснюють прийом петицій та заяв, а також надають іншу допомогу відвідувачам. У "бек-офісі" відбувається подальша обробка отриманих документів та заяв. Цей підрозділ відповідає за адміністративні процедури, які включають аналіз

документації, проведення необхідних перевірок та прийняття рішення щодо надання послуг. Крім того, у "бек-офісі" здійснюється підготовка адміністративних актів та їх видача клієнтам. Механізм роботи Центру надання адміністративних послуг зображено рисунку 1.4.

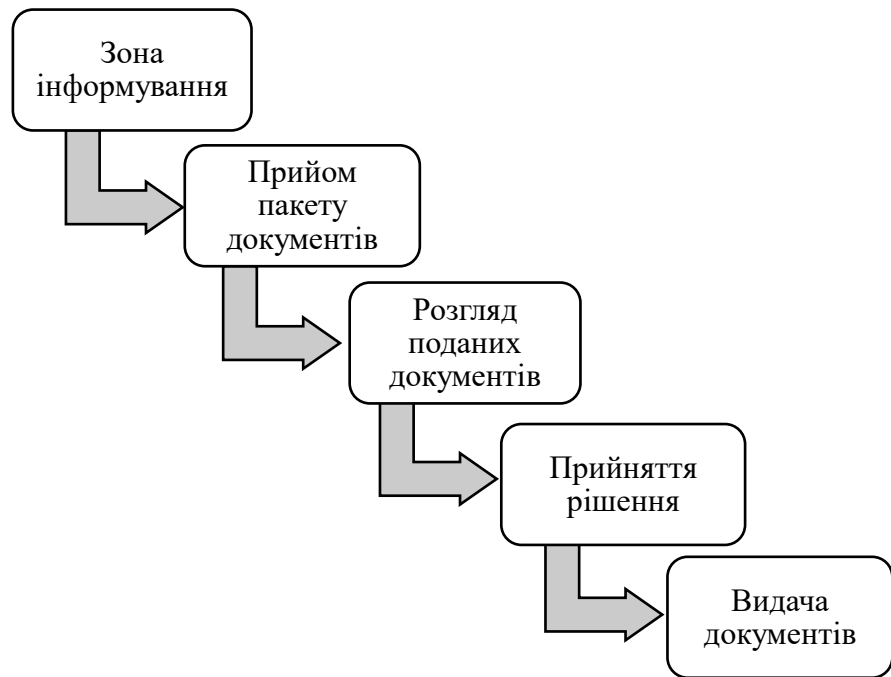


Рисунок 1.4 - Механізм роботи ЦНАП

Механізм роботи Центру надання адміністративних послуг включає в себе ряд ключових етапів та процедур, спрямованих на надання широкого спектру адміністративних послуг громадянам та підприємствам.

Основні компоненти роботи ЦНАП включають такі кроки:

- визначення переліку послуг, які будуть надаватися;
- розробка процедур та стандартів надання щодо кожної послуги;
- встановлення графіку роботи та розподілу обов'язків між працівниками;
- створення зручного та функціонального робочого середовища для співробітників та клієнтів;

- обладнання приміщень необхідною інфраструктурою для надання послуг;
- проведення навчання та тренінгів для працівників з питань обслуговування клієнтів, виконання процедур та використання програмного забезпечення;
- забезпечення персоналу необхідними знаннями та інструментами для ефективної роботи;
- прийом та консультації клієнтів з питань отримання адміністративних послуг;
- оформлення та видача документів за встановленими стандартами та процедурами;
- збір та аналіз зворотного зв'язку від клієнтів щодо якості обслуговування;
- впровадження нових технологій та інновацій для поліпшення роботи та забезпечення зручності для клієнтів.

Механізм роботи ЦНАП спрямований на забезпечення ефективного, зручного та якісного надання адміністративних послуг громадянам та підприємствам, сприяючи покращенню взаємодії між державними органами та громадянами.

Завданням Центру надання адміністративних послуг є створення зручних умов для отримання різноманітних адміністративних послуг громадянами на місцевому рівні. Основними завданнями ЦНАП є спрощення доступу до послуг, покращення якості обслуговування, зменшення бюрократичних перешкод, підвищення прозорості та відкритості та гарантування рівного доступу до адміністративних послуг для всіх громадян та підприємств.

РОЗДІЛ 2

ОЦІНКА ОСНОВНИХ ПОКАЗНИКІВ ТА РОБОТИ ЦНАП БАЙКОВЕЦЬКОЇ ТЕРИТОРІАЛЬНОЇ ГРОМАДИ

2.1 Загальна характеристика показників громади

Байковецька територіальна громада створена в грудні 2015 року шляхом об'єднання Байковецької, Лозівської, Дубовецької, Шляхтинської та Стегниківської сільських рад Тернопільського району. У січні 2019 року рішенням сесії Байковецької сільської ради №805 до складу громади також приєднано Гаї-Шевченківську та Чернелево-Руську сільські ради. У 2020 році до складу громади увійшла Ступківська, Романівська, Романовоселівська та Охримівська сільські ради. Адміністративним центром територіальної громади є село Байківці, яке розташоване на 5 км від обласного центру м. Тернопіль.

Байковецька територіальна громада межує із Тернопільською, Підволочиською, Збаразькою, Великогайівською, Великобірківською, та Білецькою територіальними громадами.

Основними видами господарської діяльності бізнесу, який розміщений на території громади є промисловість, сільське господарство, сфера надання послуг та торгівля.

На території громади розміщено ТОВ «СЕ Борднетце-Україна», засновником якого є японська компанія «Сумімото Електрик», яка в свою чергу, є світовим виробником провідникової продукції для різних автомобілів. Товариство є найбільшим роботодавцем і найбільшим платником податків до бюджету територіальної громади.

Кількість підприємств та підприємців, що розташовані на території громади, щороку зростає та станом на початок 2024 року нараховується 1138. Серед відомих підприємств є фабрика меблів «Лісма», компанія «MOST-Україна», підприємство «GALIT» та інші. Також, внаслідок російської агресії на території громади розпочало свою діяльність підприємство зі Сходу України «Технологія»,

продукція якого продається у багатьох країнах світу.

Агропромисловий сектор займає значне місце в економіці громади, тут здійснюють свою діяльність такі товариства, як ТОВ "Вікторія", ТОВ "Контінентал Фармерз Груп", ТОВ "Калина", ТОВ "Сміга ЛТД", ТОВ "Мрія Фармінг Тернопіль", ТОВ "Агророманівка", ТОВ «Поділля-Агро», ТОВ "Дружба", ТОВ "Стегниківське" та інші.

Серед закладів громадського харчування та готелів, які розміщені на території громади є готельно-ресторанний комплекси "Байків", "Галицький замок", готель "Диканька", готель «Гостинний двір», ресторан «Панська садиба».

У Байковецькій громаді діє консультаційний пункт, метою якого є надання інформаційно-консультативної щодо підтримки бізнесу громади.

Станом на 01 січня 2022 року у територіальній громаді зареєстровано 1021 суб'єкт господарської діяльності. Динаміка зареєстрованих в громаді юридичних осіб та підприємців зображена на рисунку 2.1.



Рисунок 2.1 - Динаміка зареєстрованих юридичних осіб та підприємців Байковецької територіальної громади

Станом на 01 січня 2023 року в Байковецькій територіальній громаді налічувалося 10 закладів освіти, з них – 2 дошкільної освіти, 3 початкові школи, 2 школи I-II ступенів, 1 навчально-виховний комплекс, 1 школа I-III ступенів та 1

опорна школа із двома філіалами. На території громади діє 1 амбулаторія загальної практики та сімейної медицини, 4 фельдшерсько-акушерських пунктів та 2 фельдшерських пунктів. В галузі культури на території громади функціонують 4 будинки культури, 7 сільських клубів, та одна центральна сільська бібліотека та 10 бібліотек-філій. Динаміка показників по освіті громади наведена в таблиці 2.1.

Таблиця 2.1 - Динаміка показників по освіті Байковецької територіальної громади

№ п/п	Показники	Роки		Відхилення	
		2021	2022	Абсолютне	Відносне, %
1	Кількість дошкільних закладів, одиниць	2	2	0,0	0,0
2	Кількість дітей в дошкільних закладів, осіб	199	220	21,0	10,6
3	Завантаженість дошкільних закладів (дітей на 100 місць)	2,0	2,2	0,2	10,6
4	Кількість закладів загальної середньої освіти, одиниць	7	7	0,0	0,0
5	Кількість учнів у закладах загальної середньої освіти, осіб	670	773	103,0	15,4
6	Кількість вчителів у закладах загальної середньої освіти, осіб	116	120	4,0	3,4

Згідно з Всеукраїнським рейтингом інституційної спроможності та сталого розвитку громад, Байковецька територіальна громада, вже кілька років поспіль, була кращою в області та входила в першу сотню в Україні. Громада є однією із перших, де почали діяти поліцейська станція, соціальне таксі та соціальна пральня.

Площа територіальної громади становить 161,5 км². До складу громади входить 15 населених пунктів в яких, станом на початок 2023 року, проживає 13225 осіб. Перелік населених пунктів, які входять до складу Байковецької територіальної громади, кількість дорослого населення та кількість родин наведена в таблиці 2.2.

Таблиця 2.2 - Кількість дорослих мешканців та родин Байковецької територіальної громади

№ п/п	Населений пункт	Кількість родин	Кількість мешканців	в тому числі:	
				чоловіки	жінки
1	Байківці	1460	2666	1128	1538
2	Дубівці	232	500	217	283
3	Стегниківці	228	520	255	265
4	Курники	119	284	134	150
5	Лозова	227	507	241	266
6	Шляхтинці	282	655	302	353
7	Гаї-Гречинські	254	590	271	319
8	Гаї-Шевченківські	582	1472	709	763
9	Охримівці	162	159	69	90
10	Соборне	249	437	212	225
11	Чернелів-Руський	243	579	264	315
12	Ступки	215	451	205	246
13	Романівка	227	463	205	258
14	Ангелівка	140	464	214	250
15	Романове Село	433	650	290	360
16	Всього	5053	10397	4716	5681

Структура жителів територіальної громади наведена на рисунку 2.2.

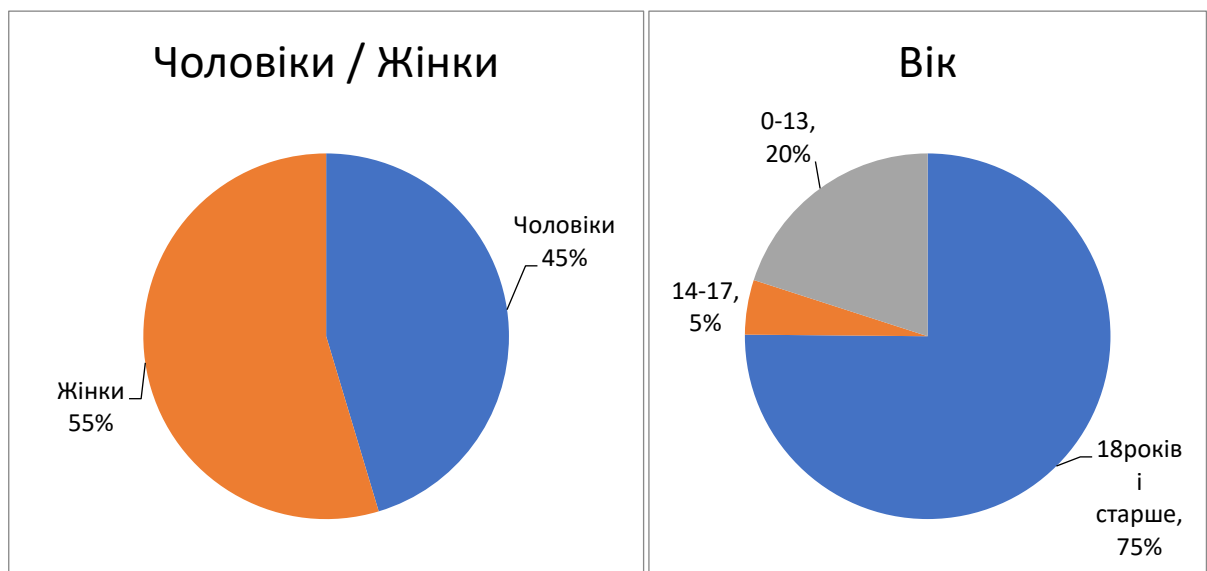


Рисунок 2.2 - Структура жителів Байковецької територіальної громади

Загальна сума надходжень громади у 2022 році становила

219572,7тис.грн., з них загального фонду 215651,3тис.грн., в тому числі трансфертів на загальну суму 25615,3тис.грн. та 3921,4тис.грн. по спеціальному фонді. Надходження коштів в бюджет громади в розрізі показників за 2021 - 2022 роки наведені в таблиці 2.3.

Таблиця 2.3 - Доходи Байковецької територіальної громади за 2021 – 2022 роки, тис.грн.

№ п/п	Показники	Роки		Відхилення	
		2021	2022	Абсолютне, тис.грн.	Відносне, %
1	Податкові надходження	135103,6	188632,5	53528,9	39,6
2	Податки на доходи, податки на прибуток	88272,7	146262,6	57989,9	65,7
3	Рентна плата та плата за використання природних ресурсів	445,0	559,5	114,5	25,7
4	Внутрішні податки на товари та послуги	8836,9	3265,8	-5571,1	-63,0
5	Акцизний податок з підакцизних товарів	1771,6	359,1	-1412,5	-79,7
6	Місцеві податки та збори, що сплачуються згідно з Податковим кодексом	37549,0	38715,6	1166,6	3,1
7	Неподаткові надходження	1115,9	1403,5	287,6	25,8
8	Доходи від власності та підприємницької діяльності	137,3	116,5	-20,8	-15,1
9	Адміністративні збори та платежі	863,9	951,5	87,6	10,1
10	Офіційні трансферти	29982,3	25615,3	-4367,0	-14,6
11	Інші субвенції з місцевого бюджету	59,7	141,4	81,7	136,9
12	Всього	166201,7	215651,3	49449,6	29,8

З таблиці 2.3 можна зробити наступні висновки:

- загальні податкові та неподаткові надходження громади зросли з 166201,7тис.грн. у 2021 році до 215651,3тис.грн. у 2022 році, що свідчить про позитивну динаміку, в такий непростий час;

- суттєве зростання спостерігається в групі податків на доходи на 65,7%, що вказує на зростання економічної активності та прибутковості підприємств та населення громади;
- неподаткові надходження, хоча мають менші обсяги порівняно з податковими надходженнями, проте також зросли з 1115,9тис.грн. до 1403,5тис.грн. свідчить про певну стабільність або навіть розвиток інших джерел доходів громади;
- офіційні трансферти зменшилися на 14,6% що вказує на перегляд політики соціальної підтримки громад, яка регулює трансферти між різними рівнями управління.

У цілому, зростання податкових та неподаткових надходжень свідчить про позитивні тенденції в економіці громади, такі як зростання обсягів ділової активності, прибутковості та власності.

Власні доходи загального фонду громади у 2022 році становили 190036,0тис.грн., або 109,1% від затверджених планових показників та 139,5% до 2021 року.

Власні доходи загального фонду, в розрізі населених пунктів громади, за 2021 – 2022 роки наведено в таблиці 2.4.

Таблиця 2.4 - Власні доходи загального фонду Байковецької територіальної громади за 2021 – 2022 роки, тис.грн.

№ п/п	Населений пункт	Роки		Відхилення	
		2021	2022	Абсолютне, тис.грн.	Відносне, %
1	Байківці	99 140,6	109 118,7	9978,1	10,1
2	Лозова	4 686,0	4 940,9	255,0	5,4
3	Курники	1 512,0	969,2	-542,9	-35,9
4	Шляхтинці	6 892,7	7 050,3	157,6	2,3
5	Стегниківці	1 525,7	1 425,3	-100,4	-6,6
6	Дубівці	1 552,9	1 691,3	138,4	8,9
7	Чернелів-Руський	3 269,3	3 249,6	-19,7	-0,6
8	Соборне	926,3	950,2	23,9	2,6

9	Гаї-Гречинські	3 637,1	3 192,6	-444,5	-12,2
10	Гаї- Шевченківські	7 056,2	7 468,4	412,2	5,8
11	Романівка	1 117,0	1 292,2	175,2	15,7
12	Ангелівка	572,1	627,1	55,0	9,6
13	Романове Село	1 947,9	2 299,4	351,5	18,0
14	Охримівці	272,4	494,1	221,7	81,4
15	Ступки	2 111,4	45 266,6	43155,2	2043,9
16	Разом	136 219,5	190 036,0	53816,5	39,5

Як бачимо з таблиці 2.4 сумарний дохід загального фонду громади зріс з 136219,5тис.грн. у 2021 році до 190036,0тис.грн. у 2022 році, або на 39,5%. Це свідчить про загальний позитивний тренд у фінансовому стані громади. Більшість населених пунктів відзначилися зростанням доходу, проте в деяких зафіксовано зменшення. Наприклад, в Курниках та Охримівцях зафіксували спад показника, тоді як інші населені пункти показали стабільний чи навіть значний ріст доходу. Зміни у доходах населених пунктів обумовлені різними факторами, такими як економічний розвиток, інвестиції, рівень зайнятості та споживчі можливості мешканців. Варто особливо відзначити значний зріст доходів у населеному пункті Ступки, що є наслідком реалізації інфраструктурних проектів.

У цілому, аналіз динаміки доходів у розрізі населених пунктів за даними 2021 та 2022 років вказує на позитивні тенденції у громаді.

Видатки загального фонду громади у 2022 році становили 159510,7тис грн., зокрема з них:

- організаційне, інформаційне та матеріальне забезпечення діяльності громади – 35382,5тис.грн.;
- надання освіти мистецькою школою – 1991,4тис.грн.;
- стаціонарна медична допомога жителям громади – 228 тис. грн.;
- первинна медична допомога жителям – 461,1тис.грн.;
- інші заходи у сфері охорони здоров'я – 7140,6тис.грн.;
- компенсації на пільговий проїзд окремим категоріям громадян – 1080,6тис.грн.;

- забезпечення діяльності закладів соціального захисту і забезпечення – 6095,1тис.грн.;
- інші заходи соціального захисту – 6922,8тис.грн.;
- забезпечення діяльності об'єктів культури – 8109,7тис.грн.;
- забезпечення діяльності водопровідного господарства – 685,3тис.грн.;
- роботи по благоустрою – 10583,9тис.грн.;
- утримання автомобільних доріг та дорожньої інфраструктури – 2976,5тис.грн.;
- заходи із запобігання та ліквідації надзвичайних ситуацій – 2910,8тис.грн.;
- заходи та роботи з територіальної оборони – 5026,1тис.грн.;
- надання дошкільної освіти – 3737,7тис.грн.;
- надання загальної середньої освіти – 44221,2тис.грн.

Структура видатків громади за 2022 рік зображена на рисунку 2.3.

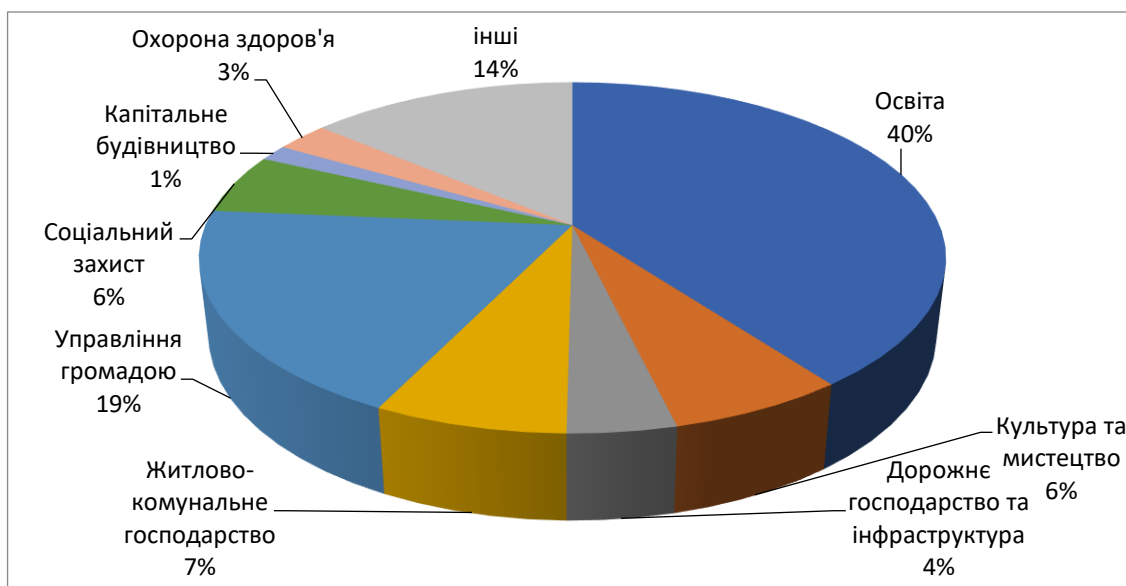


Рисунок 2.3 - Структура видатків Байковецької територіальної громади за 2022 рік, %

За даними рисунку 2.3 щодо структури видатків громади за 2022 рік, то освіта є найбільш витратною категорією, складаючи близько 35% від усіх видатків громади, що свідчить про велику увагу та інвестиції у розвиток освітньої сфери. На

другому місці за обсягом витрат знаходиться управління громадою, що становить приблизно 19%, що свідчить про важливість розвитку громадських структур та місцевого самоврядування. Житлово-комунальне господарство та соціальний захист споживають близько 7% кожен, що підкреслює значення комфортних умов проживання та соціальної підтримки для громади. Культура та мистецтво отримали близько 6% бюджету, вказуючи на важливість підтримки культурних ініціатив та розвитку мистецтва в громаді. Соціальний захист та охорона здоров'я займають відносно меншу частину бюджету, приблизно по 3-6%.

Отже, структура видатків громади відображає її пріоритети та інтереси, з великим акцентом на освіту, управління громадою, житлово-комунальне господарство та соціальний захист.

Для оцінки зовнішнього середовища, яке впливає на розвиток територіальної громади здійснено SWOT-аналіз. SWOT – аналіз територіальної громади наведена в таблиці 2.5.

Таблиця 2.5 - SWOT – аналіз Байковецької територіальної громади

СИЛЬНІ СТОРОНИ	СЛАБКІ СТОРОНИ
Близькість до обласного центру, що дає можливість доступу до ринку праці та інших ринків	Відсутність централізованого водопостачання та каналізування
Наявність землі для розміщення промислових та інших об'єктів	Відсутність тротуарів та велосипедних доріжок
Наявність дорожньої інфраструктури	Демографічні проблеми
Наявність природних ресурсів таких як: сосновий бір, стави. Корисні копалини: глина, пісок та камінь	Велика міграція жителів за кордон
Наявність рекреаційних зон	Відсутність промислової переробки зернових культур та овочівництва
Управлінський потенціал	Низький рівень доходів мешканців громади
Продовження табл. 2.5	
Наявність потужних діючих підприємств промисловості та сільського господарства	Висока енергозатратність об'єктів бюджетної сфери
МОЖЛИВОСТІ	ЗАГРОЗИ

Розвиток сучасної транспортної інфраструктури	Нестабільна ситуації в країні, воєнний стан
Створення кращого клімату для розвитку бізнесу	Висока інфляція
Створення туристично-відпочинкових зон	Зменшення населення в громаді
Розвиток та надання якісних освітніх послуг та подальший розвиток спортивної інфраструктури	Нестабільність законодавчої бази
Запровадження системи роздільного збирання відходів	Нераціональна забудова житлових зон

Як бачимо з таблиці 2.5, до сильних сторін громади належить близькість до обласного центру, що дає можливість доступу до ринку праці та інших ресурсів, які знаходяться у місті. Наявність земельних ділянок для розміщення промислових та інших об'єктів, створює можливості для залучення інвестицій та розвитку економіки громади. Розвинена дорожня мережа полегшує транспортні зв'язки та сприяє економічному розвитку громади.

До слабких сторін відноситься відсутність централізованого водопостачання та централізованої каналізації та відповідно очисних споруд, що обмежує комфорт мешканців. Відсутність сучасної дорожньої інфраструктури, тротуарів та велосипедних доріжок що може призвести до нещасних випадків на дорогах. Велика міграція жителів за кордон та низький рівень доходів мешканців можуть призвести до зменшення ресурсів та потенціалу розвитку громади.

До можливостей громади відноситься розвиток транспортної інфраструктури, що підвищить зручність життя мешканців та залучить нові інвестиції. Підтримка бізнесу сприятиме економічному зростанню і створенню нових робочих місць.

Загрозами громади є нестабільна ситуація в країні, воєнний стан, висока інфляція, нестабільність законодавчої бази які негативно впливають на діяльність підприємств і організацій на території громади та призводять до нестабільності та невизначеності у розвитку.

SWOT-аналіз територіальної громади допомагає розробити стратегію

розвитку громади, яка враховує переваги, можливості, а також вирішує проблеми, пов'язані зі слабкими сторонами та загрозами.

2.2 Аналіз діяльності Центру надання адміністративних послуг територіальної громади

Згідно із Законом України «Про адміністративні послуги», у Байковецькій територіальній громаді створено відділ «Центр надання адміністративних послуг». Центр проводить свою діяльність відповідно до положення про відділ, та регламенту відділу. Для створення відділу використано кошти з Державного бюджету у розмірі 1058,6тис.грн., та місцевого бюджету на суму 453,7тис.грн. Крім цього, два робочі місця адміністраторів профінансовано Європейським Союзом по Проекту «U-LEAD з Європою» а саме, меблі, комп'ютерна техніка, стенда, вивіски тощо.

Головний офіс ЦНАП розташований за адресою: вул. Січових Стрільців, 43, с. Байківці, Тернопільський район, Тернопільської області, в якому працює 3 адміністратори та начальник відділу. З метою зручності в отриманні адміністративних послуг для жителів громади, згідно рішення сільської ради, створено віддалені робочі місця для роботи адміністраторів у всіх селах громади.

Основними завданнями ЦНАП територіальної громади є:

- організація надання послуг;
- вдосконалення процедури отримання послуг;
- забезпечення інформування про вимоги та порядок надання послуг;
- проведення оцінки якості надання послуг відповідно до законодавства та вжиття необхідних заходів для підвищення рівня якості надання їх;
- впровадження процесу автоматизації прийому документів та надання послуг використовуючи новітні інформаційні системи;
- здійснення реєстрації місця проживання громадян та зняття їх з реєстрації та ведення Реєстру територіальної громади;

- здійснення реєстрації актів цивільного стану, а саме народження, походження, шлюбу тощо;

Начальник відділу «Центр надання адміністративних послуг» відповідно до завдань:

- здійснює загальне управління відділом;
- організовує діяльність відділу;
- координує роботу адміністраторів;
- сприяє створенню належних умов праці;
- забезпечує навчання працівників відділу;
- розглядає скарги на діяльність або бездіяльність адміністраторів;
- звітує про проведену роботу ЦНАП у визначеному законодавством порядку;
- також може здійснювати функції адміністратора.

ЦНАП працює за принципом «єдиного вікна», прийом документів та видача документів наданих послуг здійснюється через адміністраторів.

Режим роботи відділу ЦНАП у селі Байківці орієнтований на зручність громадян та враховує їхні потреби. Основні характеристики цього режиму:

1. Гнучкий графік роботи, що дозволяє громадянам відвідувати відділ у зручний для них час. Головний офіс працює без обідньої перерви, що забезпечує неперервне надання послуг. У четвер прийом жителів громади проводиться з 08:00 год. до 20:00 год., що робить доступ до послуг зручнішим для тих, хто працює або має обмежений час.
2. Зручності для батьків, є ігровий куточок та пеленальний столик для немовлят, що створює комфортні умови для батьків, які прийшли з дітьми.
3. Можна скористатись безкоштовним WI-FI та автомобільною стоянкою що полегшує перебування відвідувачів у центрі.
4. Доступність для людей з обмеженими можливостями. У центрі забезпечено спеціально укомплектовану вбиральню, пандус та відведено місця для паркування автомобілів, що враховує потреби людей з особливими потребами.
5. Встановлення платіжного терміналу в приміщенні ЦНАП. Платіжний

термінал надає можливість здійснювати оплату різноманітних послуг, зокрема:

- громадяни можуть оплатити за оформлення або зміну свого місця проживання;
- оплату за реєстрацію прав на нерухоме майно, таке як купівля, продаж або оренда;
- сплатити відповідний збір за реєстрацію шлюбу;
- оплатити рахунки за комунальні послуги, такі як електроенергія, газ, водопостачання;
- поповнити свій мобільний або інтернет рахунок без додаткових відвідувань інших пунктів обслуговування;
- оплатити земельний податок з фізичних осіб тощо.

Загальна доступність різноманітних платіжних опцій в одному місці дозволяє громадянам зручно та швидко здійснювати різні операції без необхідності відвідувати різні установи або використовувати різні способи оплати.

Всі ці заходи спрямовані на створення комфортного та доступного середовища для громадян, яке сприяє ефективному отриманню адміністративних послуг.

На офіційному веб-сайті Байковецької територіальної громади створено окрему вкладку "ЦНАП" що є кроком вперед у покращенні доступності та зручності для громадян. Ця вкладка містить інформацію про послуги, які надаються у Центрі, розклад роботи, контактну інформацію тощо. Також, ведеться сторінка у мережі «Facebook», що є ще одним способом зв'язку з громадянами та інформування їх про порядок отримання адміністративних послуг, новини, події, оновлення пов'язані з роботою центру.

Загальною метою цих заходів є створення більш доступного та відкритого середовища для спілкування між громадянами та відділом, полегшення доступу до адміністративних послуг та забезпечення більш ефективного обміну інформацією.

Байковецькою сільською радою укладені угоди про співпрацю з Головним управлінням Пенсійного фонду в області та Тернопільським районним центром

зайнятості. А також, підписано Меморандум з Головним управлінням Держгеокадастру в області щодо співпраці у сфері надання адміністративних послуг. Це дало змогу розширити перелік наданих адміністративних послуг відділом, серед найпоширеніших є внесення до Державного земельного кадастру відомостей про земельну ділянку, видача витягу з технічної документації про нормативну грошову оцінку ділянки, державна реєстрація земельної ділянки з наданням витягу з Державного земельного кадастру.

Також, підписано угоду про співпрацю з Управлінням соціального захисту населення Тернопільської РДА. В зв'язку з цим, ЦНАП почав надавати такі послуги як: призначення допомоги в зв'язку з вагітністю та пологами, призначення допомоги малозабезпеченим сім'ям, призначення допомоги при народженні дитини, призначення допомоги на дітей одиноким матерям, призначення субсидії тощо. Також працівники Центру здійснюють прийом документів для реєстрації нерухомого майна та присвоєння адреси, оформлення будівельних паспортів тощо. Адміністратори ЦНАП проводить реєстрацію жителів громади за допомогою системи «Реєстр територіальної громади». Запровадження цієї системи в ЦНАП дало змогу зберігати, обробляти та проводити облік жителів громади в електронному вигляді, автоматизувати прийом жителів адміністраторами та видачу довідок жителям, зокрема довідки про реєстрацію місця проживання, зняття з реєстрації, довідка про склад сім'ї та інші.

Загалом, на сьогоднішній день ЦНАП Байковецької громади надає 218 видів адміністративних послуг. На всі адміністративні послуги, які надаються Центром, затверджено технологічну та інформаційну карти.

Види адміністративних послуг які надаються ЦНАП наведені в таблиці 2.6.

Таблиця 2.6 - Види адміністративних послуг які надаються ЦНАП Байковецької громади

№ п/п	Вид адміністративної послуги
1	Державна реєстрація актів цивільного стану
2	Державна реєстрація речових прав на нерухоме майно

3	Державна реєстрація юридичних осіб, фізичних осіб підприємців
4	Послуги землеустрою та Державного земельного кадастру
5	Послуги архітектурно-будівельної діяльності
6	Послуги державної інспекції архітектури та містобудування України
7	Послуги щодо реклами
8	Послуги материнства і дитинства
9	Послуги соціального захисту населення
10	Соціальні послуги місцевого рівня
11	Послуги ветеранам війни та їх сім'ям
12	Послуги Пенсійного фонду
13	Видача архівних документів
14	Державна реєстрація громадських формувань
15	Паспортні послуги
16	Посвідчення водія та реєстрація транспортних засобів
17	Послуги житлового фонду
18	Послуги щодо благоустрою

Структура наданих адміністративних послуг ЦНАП територіальної громади за 2020 рік наведена на рисунку 2.4.

Загальний аналіз структури наданих послуг показує, що найбільш популярними є видача довідок та оформлення додатків до пільгових посвідчень 41% та 11% відповідно, що свідчить про великий попит на ці послуги серед жителів громади. Також значну кількість послуг припадає на земельні питання та послуги Держгеокадастру (11%), реєстрації місця проживання (9%), будівництво та архітектуру (10%), що свідчить про активність населення у вирішенні питань житла та володіння землею.

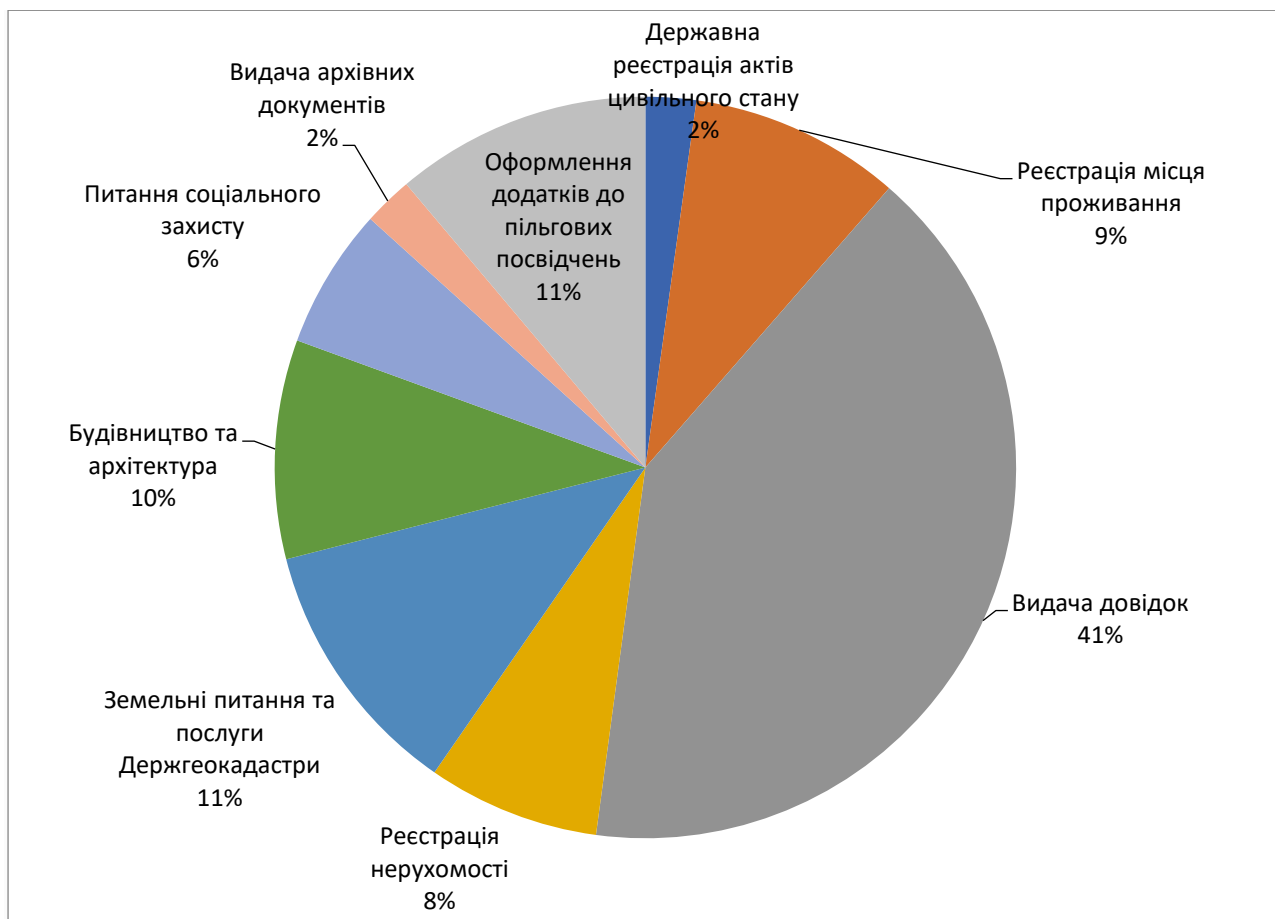


Рисунок 2.4 - Структура наданих адміністративних послуг ЦНАП Байковецької громади

Інші послуги, такі як державна реєстрація актів цивільного стану, реєстрація нерухомості, питання соціального захисту та видача архівних документів, хоч і займають меншу кількість послуг, проте також відображають потреби та інтереси громадян в цих сферах.

РОЗДІЛ 3

НАПРЯМКИ УДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ БАЙКОВЕЦЬКОЮ ТЕРИТОРІАЛЬНОЮ ГРОМАДОЮ

3.1. Заходи спрямовані на підвищення ефективності надання адміністративних послуг громаді.

Система надання послуг через Центр надання адміністративних послуг організована як взаємозв'язок трьох основних елементів на двох рівнях. Перший рівень це заявник, житель громади або юридична особою, яка потребує отримати адміністративну послугу. До другого рівня відноситься адміністратор, працівник ЦНАП, який приймає та обробляє заявки на адміністративні послуги. Адміністратори проводять консультації, допомагають у заповненні документів та координують процес надання послуг. Також до другого рівня відносяться суб'єкти надання адміністративних послуг, це органи чи установи, які мають право надавати певні адміністративні послуги. Наприклад, податкова служба, паспортний стіл, реєстратор автомобілів тощо.

Взаємозв'язок між цими елементами полягає у тому, що заявник звертається до адміністратора ЦНАП зі своєю заявою або запитом на певну адміністративну послугу. Адміністратор обробляє цю заявку та забезпечує її подальше направлення та виконання відповідним суб'єктам надання адміністративних послуг. Після цього адміністратор координує процес надання послуг для успішного виконання заявки.

Вдосконалення системи надання послуг, які надаються Центром надання адміністративних послуг, полягає у впровадженні заходів спрямованих на підвищення ефективності, якості, доступності та зручності надання послуг громадянам та підприємствам. Це включає в себе розробку та постійне впровадження нових процедур, технологій та стандартів обслуговування, а також вдосконалення існуючих процесів для забезпечення кращого задоволення потреб клієнтів.

На нашу думку, вдосконалення системи надання адміністративних послуг ЦНАП Байковецької територіальної громади повинна включати:

- автоматизація процесів та перехід до електронної взаємодії з клієнтами. Впровадження сучасних інформаційних технологій для забезпечення електронного подання заяв та отримання послуг, що спростить процес для громадян;
- спрощення процедур та скорочення часу на отримання послуг;
- подальше розширення переліку послуг та їх адаптація до потреб жителів громади. Постійний аналіз потреб громадян та впровадження нових послуг, які відповідають їхнім потребам, сприятимуть покращенню життя у громаді;
- підвищення кваліфікації персоналу для забезпечення якісного обслуговування клієнтів. Необхідно проводити тренінги, семінари та курси для адміністраторів ЦНАП з метою підвищення їхньої професійної компетентності та навичок обслуговування клієнтів;
- впровадження системи контролю та звітності для покращення якості наданих адміністративних послуг. Створення механізмів для отримання зворотного зв'язку від користувачів послуг ЦНАП дозволить вчасно виявляти проблеми та вдосконалювати роботу відділу з урахуванням потреб клієнтів;
- залучення громадськості до надання пропозицій щодо поліпшення системи;
- постійний моніторинг та аналіз результатів роботи адміністраторів ЦНАП для ідентифікації слабких місць та необхідності вдосконалення роботи. Систематичне проведення моніторингу та оцінки якості наданих послуг дасть змогу виявити недоліки та вдосконалити роботу ЦНАП.

Основні напрямки вдосконалення роботи ЦНАП територіальної громади зображені на рисунку 3.1.



Рисунок 3.1 – Напрямки вдосконалення роботи ЦНАП

Автоматизація та оптимізація процесів внутрішнього управління в ЦНАП є ключовим етапом в розвитку ефективної системи надання послуг громадянам. Цей процес передбачає впровадження різноманітних інформаційно-технологічних рішень для автоматизації рутинних операцій, підвищення швидкості обробки документів та зниження витрат часу та ресурсів. Загальною метою цього процесу є забезпечення більшої ефективності, прозорості та доступності послуг для громадян, а також оптимізація внутрішнього управління та використання ресурсів ЦНАП.

Дальше розглянемо детально кожен напрямок вдосконалення роботи ЦНАП Байковецької територіальної громади. Щодо оптимізації процесів та впровадження нових технологій роботи ЦНАП пропонуємо впровадити цифрові технології, створення онлайн-платформи для попереднього запису на прийом. Це дозволить громадянам уникнути довгих черг та забезпечить більш ефективне використання часу як клієнтів так і адміністраторів ЦНАП.

Щодо розвитку кадрового потенціалу доцільно на постійній основі проводити роботу по підвищенню кваліфікації адміністраторів ЦНАП, щоб забезпечити високий рівень обслуговування та професійність у взаємодії з громадянами.

Зокрема є спільна Програма «U-LEAD з Європою» та Міністерством

цифрової трансформації України. За допомогою цієї програми розроблений онлайн-курс, який можна проходити для підвищення кваліфікації адміністраторів ЦНАП щодо знань законодавства України.

Взагалі, Програма «U-LEAD з Європою» - це ініціатива, спрямована на підтримку розвитку громад на місцевому рівні в Україні. Її запровадження було ініційоване Європейським Союзом та європейськими партнерами з метою сприяння децентралізації влади та реформам у громадському секторі. Одним із ключових партнерів програми U-LEAD є Міністерство цифрової трансформації України. Разом з іншими урядовими та недержавними організаціями, вони спільно працюють над розвитком та впровадженням стратегій у сфері цифрової трансформації на місцевому рівні.

Основні цілі програми «U-LEAD з Європою» включають:

- підтримку процесу децентралізації та розвитку місцевого самоврядування;
- посилення адміністративних та фінансових можливостей громад;
- сприяння розвитку та впровадженню інформаційних технологій у громадському секторі;
- підвищення ефективності надання адміністративних послуг на місцевому рівні.

Адміністратори ЦНАП можуть брати участь у семінарах-навчаннях, які проводяться районними управліннями, зокрема управління соціального захисту населення проводить семінари щодо прийняття заяв на оформлення соціальних допомог, житлових субсидій, різних пільг. Також, проводить навчання Тернопільський регіональний центр підвищення кваліфікації працівників органів місцевого самоврядування в якому можуть брати участь адміністратори ЦНАП.

Важливою складовою розвитку сучасного суспільства та підвищення інформаційної грамотності жителів громади є навчання та популяризація знань щодо використання електронних сервісів та переваг, які надають ЦНАП. Ця ініціатива має на меті підвищення доступності та ефективності отримання адміністративних послуг для громадян шляхом використання сучасних технологій.

Пропонуємо основні етапи підвищення інформаційної грамотності жителів громади, щодо надання адміністративних послуг та роботи ЦНАП:

- проведення інформаційних кампаній для жителів громади з метою популяризації електронних сервісів та переваг ЦНАП. Ці заходи можуть бути спрямовані на різні категорії населення та включати демонстрації роботи онлайн-платформ, пояснення процедур отримання послуг та інше;
- розробку та розповсюдження інформаційних брошур, пам'яток, посібників та інших матеріалів з поясненням процедур використання електронних сервісів та переваг ЦНАП. Ці матеріали можуть бути розміщені як у ЦНАП, так і у різних громадських місцях, таких як бібліотеки, будинки культури тощо;
- надання можливості громадянам отримати індивідуальні консультації з питань використання електронних сервісів та переваг ЦНАП. Ці консультації можуть бути надані як у приміщенні ЦНАП, так і в онлайн-режимі;
- співпраця з медіа та іншими партнерами для спільного проведення кампаній з популяризації та навчання громадян;
- створення спеціалізованого онлайн-навчання на веб-сайті з інформацією про електронні сервіси та переваги ЦНАП, де громадяни можуть знайти відповіді на свої питання та отримати необхідну інформацію.

Ці заходи сприятимуть підвищенню рівня інформаційної грамотності серед жителів громади та сприятимуть популяризації електронних сервісів та переваг, які надає ЦНАП.

Комунікація з мешканцями, споживачами адміністративних послуг Байковецької громади, повинна бути спланованою, керованою, постійною та системною. Це допоможе не лише покращити рівень задоволеності громадян, а й сприятиме формуванню довіри до ЦНАП та їх послуг.

Для цього пропонуємо ключові заходи, які варто враховувати в цьому напрямку:

- розробити план комунікаційної стратегії, в якій визначити цілі, аудиторію, канали комунікації, повідомлення та інші аспекти інформування та комунікації з мешканцями громади;

- використовувати популярні соціальні мереж та платформ для регулярної публікації інформації про послуги ЦНАП, новини та інші корисні матеріали;
- забезпечити постійну доступність та регулярно оновлювати інформації про роботу ЦНАП, графік роботи, контактні дані, послуги та процедури;
- налагодити механізм зворотного зв'язку для забезпечення можливості громадянам задавати питання, висловлювати свої думки та отримувати відповіді та допомогу з боку ЦНАП;
- розміщати рекламні матеріали, статті та інтерв'ю у місцевих медіа, таких як газети, радіо, телебачення, для забезпечення максимального охоплення аудиторії;
- проводити регулярний моніторинг та аналізу результатів комунікаційних заходів для визначення їхньої ефективності та внесення коригувань.

Всі вище перелічені заходи допоможуть забезпечити ефективну комунікацію та інформування жителів громади про діяльність ЦНАП та послуги, що надаються, і сприятимуть формуванню довіри серед населення.

Для ефективного забезпечення прозорості роботи ЦНАП та звітування перед керівництвом громади рекомендуємо здійснити наступні заходи:

- розробити спеціалізовану веб-платформу на якій публікуватимуться щомісячні або щоквартальні звіти про діяльність ЦНАП. Ці звіти повинні включати інформацію про кількість звернень, види послуг, час очікування, задоволеність клієнтів тощо;
- необхідно регулярно оновлювати розділ "ЦНАП" на веб-сайті громади, для публікації звітів, статистичних та інших важливих даних щодо роботи Центру;
- проводити відкриті зустрічі або засідання, під час яких керівництво ЦНАП буде представляти звіти про свою діяльність та відповідати на запитання мешканців;
- реалізувати механізм для отримання відгуків та пропозицій від мешканців громади щодо роботи ЦНАП. Це може бути здійснено через електронні

форми зворотного зв'язку на веб-сайті, електронну пошту, телефонну лінію або спеціальні бокси для зауважень та пропозицій;

- регулярне проведення анкетування та опитування серед жителів громади щодо задоволеності наданими послугами працівниками ЦНАП. Результати таких опитувань можуть бути включені до звітів роботи Центру.

Нами запропоновані заходи допоможуть створити ефективну систему звітування та забезпечити прозорість роботи ЦНАП перед керівництвом та жителями громади.

Моніторинг за рівнем задоволеності споживачів є критично важливим для підвищення якості наданих послуг у ЦНАП. Організація досліджень задоволеності може бути здійснена різними способами та залучати різні джерела даних. Для цього можна використати пряме анкетування або опитування відвідувачів. Цей метод передбачає проведення опитування серед відвідувачів ЦНАП на місці після надання послуги. Працівники ЦНАП можуть вручати анкети або проводити короткі інтерв'ю, щоб дізнатися про задоволеність споживачів. Можна розміщувати анкети на веб-сайті територіальної громади або соціальних мережах. Це дозволить громадянам надавати свої відгуки та оцінки зручною для них формою.

Крім того, важливо забезпечити постійність та регулярність досліджень задоволеності, проводячи їх протягом певних інтервалів часу. Це дозволить виявити тенденції та динаміку змін у рівні задоволеності, а також дозволить вчасно реагувати на виявлені проблеми та підвищувати якість наданих послуг.

3.2. Впровадження електронної черги в ЦНАП

Впровадження електронної черги в ЦНАП вимагає систематичного та організованого підходу. Пропонуємо зробити наступні кроки для успішного впровадження електронної черги в ЦНАП, рисунок 3.2.



Рисунок 3.2 - Етапи впровадження електронної черги в ЦНАП

Дальше більш детально розглянемо кожний етап впровадження електронної черги який зображений на рисунку 3.2.

Аналіз потреб в системі черги для надання послуг у ЦНАП є важливим етапом перед її впровадженням. Для цього необхідно врахувати: обсяг звернень та різноманітність послуг. В другому розділі нашої роботи ми бачили, що значна частка у наданні адміністративних послуг які надаються ЦНАП є видача різних довідок - 41%, а це декілька тисяч в рік. Крім цього, дана послуга займає найбільше часу очікування на обслуговування в ЦНАП. Отже, доцільно було б саме для цієї послуги впровадити електронну чергу. В подальшому можна розповсюдити досвід для інших адміністративних послуг.

Для запровадження електронної черги необхідна автоматизована система регулювання програмно-апаратним комплексом. Дана система створена для керування та оптимізації процесу обслуговування клієнтів або відвідувачів у різних

установах чи організаціях. Основним елементом автоматизованої системи регулювання електронної черги є інноваційне рішення, апаратно-програмний комплекс "Електрона черга", який застосовується в ЦНАП для автоматизації та оптимізації процесу обслуговування клієнтів. Основна мета цього комплексу - покращити якість обслуговування, зменшити час очікування та зробити процес отримання послуг більш зручнішим та ефективнішим для громадян.

Нижче наведемо детальний опис апаратно-програмного комплексу "Електрона черга":

1) програмне забезпечення "Електрона черга" дозволяє автоматично реєструвати клієнтів, що звертаються за послугами ЦНАП, та присвоювати їм унікальний номер черги. Це дозволить уникнути непорозумінь та забезпечить організоване обслуговування;

2) встановлення електронних табло у приміщенні ЦНАП, де відображається інформація про номери черги та кабінети, до яких повинні звернутися клієнти для отримання послуг. Це дозволяє громадянам зручно відстежувати своє місце в черзі та вчасно приходити до відповідного вікна;

3) комплекс може надсилати сповіщення клієнтам через SMS-повідомлення або мобільний додаток про наближення їх черги або зміни в робочому графіку ЦНАП;

4) програмне забезпечення "Електрона черга" збирає дані про час очікування, кількість обслужених клієнтів, час відведений на кожну послугу тощо. Ця інформація допоможе начальнику відділу аналізувати ефективність роботи кожного адміністратора та приймати рішення для покращення обслуговування;

5) "Електрона черга" може бути інтегрована з іншими інформаційними системами, такими як бази даних клієнтів, системи управління документами для автоматизації процесів та підвищення їх ефективності.

Отже, впровадження апаратно-програмного комплексу "Електрона черга" в ЦНАП допоможе значно полегшити процес надання адміністративних послуг та покращити задоволеність жителів громади рівнем обслуговування.

Для вибору оптимальної системи управління чергою, нами проведено аналіз

ринку України в даному напрямку, див. рисунок 3.3.

АСКОД	система призначена для організації ефективної роботи черги в різних установах, таких як банки, лікарні, державні офіси тощо
ВАЛТЕК	система також призначена для керування та організації електронної черги в різних установах і організаціях
Сенсорні системи України	система надає засоби керування чергою з використанням сенсорних технологій і спеціалізованих апаратних пристроїв
Літер	система пропонує рішення для управління чергою в різних сферах, включаючи торгові точки, банки, державні установи та інше
«Q–mate»	система надає засоби для організації та керування чергою з використанням різних пристроїв, включаючи інформаційні табло, кіоски самообслуговування та мобільні додатки

Рисунок 3.3 – Системи управління електронною чергою

Наведемо, короткий опис таких систем,:

"Електронна черга АСКОД". Ця система призначена для організації ефективної роботи черги в різних установах, таких як банки, лікарні, державні офіси тощо. Основні функції включають в себе електронне керування чергою, сповіщення про статус очікування, управління часом очікування тощо. Користувачі можуть отримувати інформацію про своє положення в черзі через спеціальні термінали, мобільні додатки або SMS-повідомлення.

Система "Електронна черга" ВАЛТЕК. Дана система також призначена для керування та організації електронної черги в різних установах і організаціях. Основні функції включають в себе розподіл надходження клієнтів в чергу, відстеження часу очікування, управління пріоритетами тощо. В ній передбачається інтеграція з різними типами технологій для максимальної зручності користувачів

та ефективності системи.

Система керування чергою "Сенсорні системи України". Ця система надає засоби керування чергою з використанням сенсорних технологій і спеціалізованих апаратних пристроїв. Основні функції включають в себе моніторинг черги в реальному часі, автоматичне управління пріоритетами, а також аналітику щодо ефективності обслуговування.

Система управління чергою "Літер". Дана система пропонує рішення для управління чергою в різних сферах, включаючи торгові точки, банки, державні установи та інше. Можливості включають управління часом очікування, аналітику щодо завантаженості, інтеграцію з іншими системами управління тощо.

Система управління чергою «Q–mate». Система надає засоби для організації та керування чергою з використанням різних пристроїв, включаючи інформаційні табло, кіоски самообслуговування та мобільні додатки. Функціонал даної системи включає в себе ефективний розподіл клієнтів по черзі, сповіщення про статус очікування, а також аналітику щодо продуктивності та рівня обслуговування.

Усі ці системи призначені для поліпшення якості обслуговування клієнтів, оптимізації процесу очікування та підвищення ефективності роботи ЦНАП. Провівши аналіз систем управління чергою, які працюють на ринку України, ми обрали Компанію ТОВ "Сенсорні Системи України". Дана компанія є офіційним дистриб'ютором американської компанії EloTouch Solutions світового лідера в галузі сенсорного обладнання. Крім цього, дана компанія має розроблені готові рішення електронної черги для ЦНАП та практика в їх реалізації.

Основним елементом електронної черги, яке реалізує ТОВ "Сенсорні Системи України", є інформаційний термінал "Корсар". Цей термінал є сучасним інструментом, що застосовується в різних сферах діяльності, включаючи ЦНАП, з метою поліпшення обслуговування клієнтів та надання їм доступу до різноманітної інформації. Основна мета "Корсара" - забезпечити громадянам легкий та зручний доступ до різних послуг та інформації.

Нижче наводимо детальний опис особливостей та можливостей терміналу

"Корсар":

- навігація та інформаційні послуги. Термінал "Корсар" оснащений інтуїтивно зрозумілим інтерфейсом, який дозволяє користувачам легко знаходити необхідну інформацію та послуги. Він містить розділи з інформацією про послуги, графік роботи, контактну інформацію, новини та інші корисну інформацію;
- за допомогою "Корсара" користувачі можуть записатися на прийом до адміністратора ЦНАП, обравши зручний для себе час та послугу. Це дозволяє уникнути зайвого очікування клієнтів та покращить організацію роботи ЦНАП;
- термінал "Корсар" може включати функцію оплати за різні адміністративні послуги, таких як видача документів, оформлення дозволів, оплата штрафів тощо, що дозволить клієнтам зручно та швидко здійснити оплату;
- система "Корсар" збирає дані про використання терміналу, час очікування, кількість користувачів тощо, що дозволяє керівництву ЦНАП аналізувати ефективність роботи та приймати обґрунтовані рішення з покращення обслуговування.

Інформаційний термінал "Корсар" є потужним інструментом для забезпечення зручного та ефективного обслуговування громадян у ЦНАП, що сприяє підвищенню рівня задоволеності клієнтів та оптимізації його роботи.

Для прикладу, ТОВ "Сенсорні Системи України" встановили інформаційний термінал «Корсар» в одному із ЦНАП Сумської області. Даний термінал зручний для користування людьми із вадами зору, а також зі спеціальним модулем для людей з вадами слуху.

Вид встановленого терміналу «Корсар» в ЦНАП Сумської області зображений на рисунку 3.4.



Рисунок 3.4 – Вигляд інформаційного терміналу «Корсар»

Компанії «Сенсорні системи України» має програмно-апаратний комплекс, власної розробки, для електронної черги, який складається з програмного забезпечення Info Touch та сенсорного інформаційного кіоску реєстрації у черзі.

На нашу думку, сенсорний термінал для реєстрації у черзі необхідний для:

- надання сучасного та впорядкованого прийому клієнтів в ЦНАП;
- створення нового засобу комунікації адміністраторів Центру з жителями громади;
- покращення рівень надання адміністративних послуг.

Функції сенсорних кіосків реєстрації у черзі включають:

- Надання інтерфейсів взаємодії відвідувача з системою. Ця функція дозволяє користувачам взаємодіяти з кіоском шляхом дотику до екрану. Це включає введення особистих даних, вибір послуги або дії, які вони хочуть виконати.
- Поточна реєстрація обслуговування на найближчий час. Користувачі можуть зареєструватися на обслуговування без попереднього запису і отримати доступ до послуги в найближчий час, який є доступним в системі.
- Попередня реєстрація на обраний час. Користувачі можуть вибрати конкретний час для отримання послуги або консультації, щоб уникнути черг.
- Видача талону на прийом. Після успішної реєстрації користувач отримує талон, який підтверджує їхню реєстрацію та місце в черзі. Це може містити інформацію

про час призначеного обслуговування або номер у черзі.

Дані функції дозволяють оптимізувати процес реєстрації та обслуговування в черзі, забезпечать зручність для користувачів та ефективність роботи ЦНАП.

Вигляд інтерфейсу електронної черги компанії «Сенсорні системи України» зображений на рисунках 3.5-3.6.

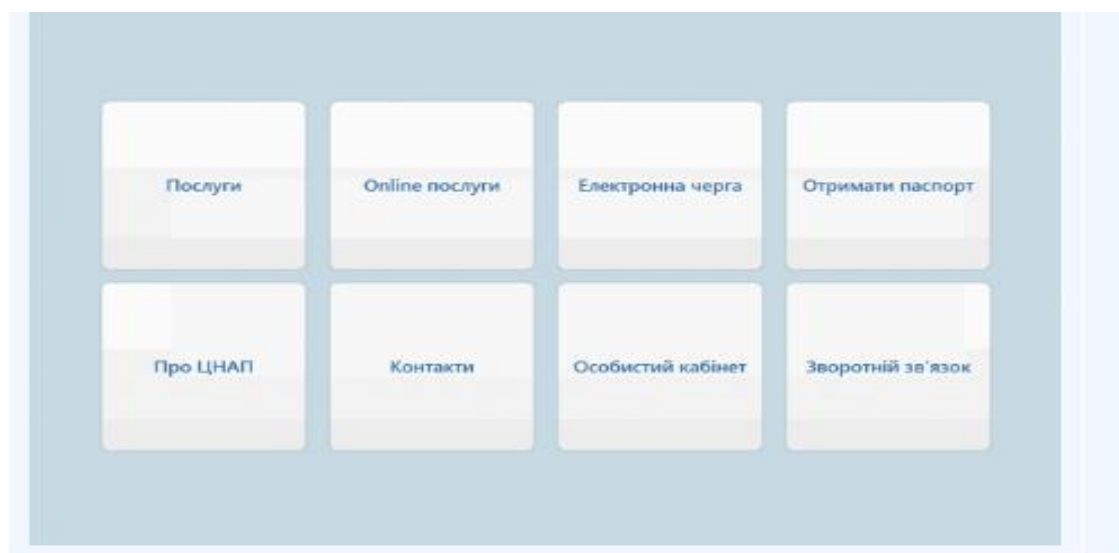


Рисунок 3.5.– Вигляд інтерфейсу електронної черги компанії «Сенсорні системи України»



Рисунок 3.6 – Вигляд інтерфейсу електронної черги

Можливості комплексу електронної черги:

- інформація про ЦНАП і послуги, що ним надаються;
- допомога жителю знайти потрібного фахівця і вчасно потрапити до нього на прийом;
- можливість завантажити документи різних форматів;
- створення бібліотеки нормативних документів;
- ознайомлення клієнтів з новинами та оголошеннями;
- забезпечення зворотного зв'язку з відвідувачами.

На нашу думку, доцільно було б вбудувати функціональність електронної черги прямо на веб-сайт територіальної громади через вбудований браузер. Коли користувач реєструється або входить на веб-сайт черги, він матиме можливість взаємодіяти зі своїм профілем або особистими даними безпосередньо з цього веб-сайту. Це буде корисно клієнту для перегляду статусу черги, перегляду або зміни особистої інформації, редагування чи скасування існуючих записів у черзі, а також звернення за додатковою інформацією чи допомогою. При цьому важливо забезпечити безпеку та конфіденційність даних користувачів, оскільки вони взаємодіють зі своїми особистими даними через вбудований браузер на веб-сайті електронної черги. Тому необхідно використати захист даних та шифрування для забезпечення безпеки інформації користувачів.

Дальше розрахуємо витрати на впровадження апаратно-електронного комплексу та поточні витрати на впровадження електронної черги ЦНАП Байковецької територіальної громади. Дані витрат наведені в таблицях 3.1 – 3.2.

Таблиця 3.1 – Витрати на впровадження апаратно-електронного комплексу

№ п/п	Напрямки витрат	Вартість, гривень
1	Сенсорний інформаційний кіоск з принтером	85000,0
2	Інформаційне табло	15000,0
3	Монітори для ідентифікації місця адміністратора	4800,0

	(3шт.)	
4	Джерело безперебійного живлення	2500,0
5	Кабель HDMI	800,0
6	Разом комплектуючі	108100,0
7	Комунікаційна система для слабочуючих	15000,0
8	Монтаж і первісна настройка ПЗ	20000,0
9	Установка ТВ панелі та підключення системи	1500,0
10	Укладка дротів	2200,0
11	Разом програмне забезпечення	38700,0
12	Всього	146800,0

Таблиця 3.2 – Поточні витрати на впровадження електронної черги в рік

№ п/п	Напрямки витрат	Вартість, гривень
1	Технічна підтримка програми	10000,0
2	Електроенергія	4000,0
3	Комплектуючі	1000,0
4	Папір для талонів	3000,0
5	Разом	18000,0

Отже, витрати на впровадження та супроводження електронної черги ЦНАП становитиме 162,8тис.грн.

Для зручності швидкого та легкого запису на електронну чергу ми підготували алгоритм дій, див рис.3.7.



Рисунок 3.7 – Алгоритм дій електронної черги для територіальної громади.

Спочатку необхідно перейти на офіційний сайт Байковецької територіальної громади за посиланням: <https://bsr1653.gov.ua/> та обрати вкладку «ЕЛЕКТРОННА ЧЕРГА».

Крок 1. У вкладці ПОПЕРЕДНІЙ ЗАПИС для початку запису необхідно заповнити форму. Поля які відмічені [*] є обов’язковими до заповнення. При бажанні можна вказати особисту електрону адресу, на яку автоматично надійде повідомлення з інформацією про запис в черзі. Відправлення листа з інформацією про попередній запис дозволяє користувачеві переглянути свої дані та впевнитися, що вони введені правильно.

Початок форми

Крок 2. Обрати адміністративну послугу, яку потрібно отримати.

Крок 3. Обрати зручну дату та час для звернення.

Крок 4. Отримати номер реєстрації попереднього запису із зазначенням дати та часу прийому.

Ця інформація дозволить користувачеві максимально зручно та ефективно отримати необхідну адміністративну послугу.

Впровадження електронної черги допоможе оптимізувати роботу

адміністраторів ЦНАП, зменшить кількість клієнтів в залі очікування та забезпечить зручність для жителів громади.

РОЗДІЛ 4

БЕЗПЕКА ЖИТТЄДІЯЛЬНОСТІ, ОСНОВИ ОХОРОНИ ПРАЦІ

4.1 Управління та нагляд за безпекою життєдіяльності в Україні

Державне управління безпекою життєдіяльності в Україні здійснюється згідно з чинним законодавством. Відповідно до нього, загальнодержавні завдання і функції управління покладені на державні органи загальної, спеціальної та галузевої компетенції. До них належать Верховна Рада, Кабінет Міністрів, виконавчі комітети місцевих рад народних депутатів, місцеві адміністрації.

Державне управління охороною праці в Україні здійснюють: Кабінет Міністрів України; Міністерство праці та соціальної політики України; міністерства та інші центральні органи державної виконавчої влади; місцева державна адміністрація, місцеві ради народних депутатів. Реалізація державної політики охорони здоров'я покладена на органи державної виконавчої влади.

При Кабінеті Міністрів України створено Національну раду з питань безпеки життєдіяльності населення.

Національна рада розв'язує такі основні завдання:

- розроблення і здійснення заходів з побудови цілісної системи державного управління безпекою життєдіяльності;

- організування і забезпечення контролю за виконанням законодавчих актів і рішень уряду України;
- розроблення Національної програми і законопроектів, пов'язаних з реалізацією державної політики у сфері безпеки життєдіяльності населення;
- координування діяльності центральних і місцевих органів державної виконавчої влади у сфері охорони життя та ін.

Державний комітет України по нагляду за охороною праці реалізує державну політику у сфері охорони праці.

Прокуратура України здійснює вищий нагляд за дотриманням і правильним застосуванням законів про безпеку життєдіяльності.

В інших міністерствах і центральних органах державної виконавчої влади створюються і працюють відповідні управління, відділи чи служби, які займаються державним управлінням охороною праці на галузевому рівні.

В Україні впроваджується регіональна політика у сфері управління безпекою життєдіяльності, що передбачає:

- встановлення безпеки шляхом створення структур (служб) на всіх рівнях держадміністрацій і підприємствах;
- з'ясування чинників, що формують політику регіону;
- визначення змісту і розвитку взаємодій відповідно до чинників, що формують політику регіону;
- відтворення взаємозв'язків між регіональною РСУБЖ і державною системою управління безпекою життєдіяльності;
- взаємодію між суб'єктом (обласною держадміністрацією) і об'єктом (підприємствами) управління.

Регіональна політика у сфері безпеки життєдіяльності спрямована на подолання проблем соціального управління на регіональному рівні, формування уявлення про ймовірне використання шляхів і можливостей регіону, його ресурсів, кадрового і наукового потенціалу з одночасним застосуванням сучасних управлінських методів, технологій, рішень, дій з метою реалізації визначених можливостей у справі соціального управління.

Належна регіональна політика у сфері управління безпекою життєдіяльності необхідна у процесі переходу до формування ринкових відносин. Її основою має бути розроблення, встановлення завдань сьогодення та прогнозування подальшого розвитку регіонального управління безпекою життєдіяльності згідно з тенденціями підприємницької діяльності.

За Законом України "Про охорону праці" та іншими правовими актами, завдання щодо управління безпекою життєдіяльності на регіональному рівні покладено на місцеві державні адміністрації і ради народних депутатів, які:

- реалізують державну політику у сфері безпеки життєдіяльності;
- розробляють регіональну політику у сфері безпеки життєдіяльності в межах своєї компетенції згідно з державною політикою в цих напрямках;
- формують за участю профспілок програми заходів з питань безпеки, гігієни праці і виробничого середовища, що мають міжгалузеве значення;
- організують за необхідності регіональні аварійно-рятувальні формування;
- здійснюють контроль за виконанням нормативних актів з безпеки життєдіяльності.

З метою виконання управлінських функцій місцеві органи створюють відповідні структурні підрозділи – служби охорони праці, екологічної безпеки, цивільної оборони, фонд страхування та інші в місцевих державних адміністраціях і міських виконавчих радах. Служба безпеки життєдіяльності є структурним підрозділом місцевого органу виконавчої влади, що утворюється за наказом голови державної адміністрації. Свою діяльність ці служби спрямовують на роботу з підприємствами, закладами і організаціями, розташованими в межах відповідних територій, але насамперед з тими, що належать до сфери управління державної адміністрації.

4.2 Проведення інструктажів з охорони праці

Працівники, під час прийняття на роботу та періодично, повинні проходити на підприємстві інструктажі з питань охорони праці, надання першої медичної допомоги потерпілим від нещасних випадків, а також з правил поведінки та

дій при виникненні аварійних ситуацій, пожеж і стихійних лих.

За характером і часом проведення інструктажі з питань охорони праці (далі – інструктажі) поділяються на вступний, первинний, повторний, позаплановий та цільовий.

Вступний інструктаж проводиться:

- з усіма працівниками, які приймаються на постійну або тимчасову роботу, незалежно від їх освіти, стажу роботи та посади;
- з працівниками інших організацій, які прибули на підприємство і беруть безпосередню участь у виробничому процесі або виконують інші роботи для підприємства;
- з учнями та студентами, які прибули на підприємство для проходження трудового або професійного навчання;
- з екскурсантами у разі екскурсії на підприємство.

Вступний інструктаж проводиться спеціалістом служби охорони праці або іншим фахівцем відповідно до наказу (розпорядження) по підприємству, який в установленому Типовим положенням порядку пройшов навчання і перевірку знань з питань охорони праці.

Вступний інструктаж проводиться в кабінеті охорони праці або в приміщенні, що спеціально для цього обладнано, з використанням сучасних технічних засобів навчання, навчальних та наочних посібників за програмою, розробленою службою охорони праці з урахуванням особливостей виробництва. Програма та тривалість інструктажу затверджуються керівником підприємства.

Запис про проведення вступного інструктажу робиться в журналі реєстрації вступного інструктажу з питань охорони праці (додаток 5), який зберігається службою охорони праці або працівником, що відповідає за проведення вступного інструктажу, а також у наказі про прийняття працівника на роботу.

Первинний інструктаж проводиться до початку роботи безпосередньо на робочому місці з працівником:

- новоприйнятим (постійно чи тимчасово) на підприємство або до фізичної особи, яка використовує найману працю;

- який переводиться з одного структурного підрозділу підприємства до іншого;
- який виконуватиме нову для нього роботу;
- відрядженим працівником іншого підприємства, який бере безпосередню участь у виробничому процесі на підприємстві.

Первинний інструктаж проводиться з учнями, курсантами, слухачами та студентами навчальних закладів до початку трудового або професійного навчання.

Первинний інструктаж на робочому місці проводиться індивідуально або з групою осіб одного фаху за діючими на підприємстві інструкціями з охорони праці відповідно до виконуваних робіт.

Повторний інструктаж.

Повторний інструктаж на робочому місці індивідуально з окремим працівником або групою працівників, які виконують однотипні роботи, за обсягом і змістом переліку питань первинного інструктажу.

Повторний інструктаж проводиться в терміни, визначені нормативно-правовими актами з охорони праці, які діють у галузі, або роботодавцем (фізичною особою, яка використовує найману працю) з урахуванням конкретних умов праці, але не рідше:

- на роботах з підвищеною небезпекою - 1 раз на 3 місяці;
- для решти робіт - 1 раз на 6 місяців.

Позаплановий інструктаж.

Позаплановий інструктаж проводиться з працівниками на робочому місці або в кабінеті охорони праці:

- при введенні в дію нових або переглянутих нормативно-правових актів з охорони праці, а також при внесенні змін та доповнень до них;
- при зміні технологічного процесу, або модернізації устаткування, приладів та інструментів, вихідної сировини, матеріалів та інших факторів, що впливають на стан охорони праці;
- при порушеннях працівниками вимог нормативно-правових актів з охорони праці, що призвели до травм, аварій, пожеж тощо;

– при перерві в роботі виконавця робіт більш ніж на 30 календарних днів
- для робіт з підвищеною небезпекою, а для решти робіт - понад 60 днів.

Позаплановий інструктаж з учнями, студентами, курсантами, слухачами проводиться під час проведення трудового і професійного навчання при порушеннях ними вимог нормативно - правових актів з охорони праці, що можуть призвести або призвели до травм, аварій, пожеж тощо.

Позаплановий інструктаж може проводитись індивідуально з окремим працівником або з групою працівників одного фаху. Обсяг і зміст позапланового інструктажу визначаються в кожному окремому випадку залежно від причин і обставин, що спричинили потребу його проведення.

Цільовий інструктаж.

Цільовий інструктаж проводиться з працівниками:

- при ліквідації аварії або стихійного лиха;
- при проведенні робіт, на які відповідно до законодавства оформлюються наряд-допуск, наказ або розпорядження.

Цільовий інструктаж проводиться індивідуально з окремим працівником або з групою працівників. Обсяг і зміст цільового інструктажу визначаються залежно від виду робіт, що виконуватимуться.

Первинний, повторний, позаплановий і цільовий інструктажі проводить безпосередній керівник робіт (начальник структурного підрозділу, майстер) або фізична особа, яка використовує найману працю.

Первинний, повторний, позаплановий і цільовий інструктажі завершуються перевіркою знань у вигляді усного опитування або за допомогою технічних засобів, а також перевіркою набутих навичок безпечних методів праці, особою, яка проводила інструктаж.

При незадовільних результатах перевірки знань, умінь і навичок щодо безпечного виконання робіт після первинного, повторного чи позапланового інструктажів протягом 10 днів додатково проводяться інструктаж і повторна перевірка знань.

Про проведення первинного, повторного, позапланового та цільового

інструктажів та їх допуск до роботи, особа, яка проводила інструктаж, уносить запис до журналу реєстрації інструктажів з питань охорони праці на робочому місці. Сторінки журналу реєстрації інструктажів повинні бути пронумеровані, прошнуровані і скріплені печаткою.

У разі виконання робіт, що потребують оформлення наряду-допуску, цільовий інструктаж реєструється в цьому наряді-допуску, а в журналі реєстрації інструктажів не обов'язково.

ВИСНОВКИ

Поняття «адміністративна послуга» - це конкретний вид діяльності держави або муніципального органу, спрямований на задоволення потреб та інтересів громадян, підприємств, та інших організацій шляхом надання конкретного комплексу послуг або виконання певних дій. Основною метою адміністративних послуг є полегшення взаємодії між державою (владою) та громадянами, підприємствами та іншими організаціями. Ці послуги спрямовані на задоволення потреб та інтересів громадян, забезпечення їхніх прав та можливостей, а також вирішення конкретних питань, які можуть виникнути в повсякденному житті.

В нашій країні впроваджена система Центрів надання адміністративних послуг (ЦНАП), яка є частиною стратегії уряду з покращення якості та доступності публічних послуг для громадян та бізнесу. Центри спрямовані на спрощення процесів отримання документів, ліцензій, дозволів та інших адміністративних послуг, що надаються державними органами.

Основна мета ЦНАП полягає в тому, щоб забезпечити однорідний та стандартизований доступ до різних послуг, зменшити бюрократичні бар'єри, спростити процедури, скоротити час на їх отримання та забезпечити зручний сервіс для громадян.

Згідно з Всеукраїнським рейтингом інституційної спроможності та сталого

розвитку громад, Байковецька територіальна громада, вже кілька років поспіль, була кращою в області та входила в першу сотню в Україні. Громада є однією із перших, де почали діяти поліцейська станція, соціальне таксі та соціальна пральня.

У цілому, аналіз динаміки доходів у розрізі населених пунктів за даними 2021 та 2022 років вказує на позитивні тенденції у громаді. Структура видатків громади відображає її пріоритети та інтереси, з великим акцентом на освіту, управління громадою, житлово-комунальне господарство та соціальний захист.

Загалом, на сьогоднішній день ЦНАП Байковецької громади надає 218 видів адміністративних послуг. На всі адміністративні послуги, які надаються Центром, затверджено технологічну та інформаційну карти.

Автоматизація та оптимізація процесів внутрішнього управління в ЦНАП є ключовим етапом в розвитку ефективної системи надання послуг громадянам. Цей процес передбачає впровадження різноманітних інформаційно-технологічних рішень для автоматизації рутинних операцій, підвищення швидкості обробки документів та зниження витрат часу та ресурсів. Загальною метою цього процесу є забезпечення більшої ефективності, прозорості та доступності послуг для громадян, а також оптимізація внутрішнього управління та використання ресурсів ЦНАП.

Важливою складовою розвитку сучасного суспільства та підвищення інформаційної грамотності жителів громади є навчання та популяризація знань щодо використання електронних сервісів та переваг, які надають ЦНАП. Ця ініціатива має на меті підвищення доступності та ефективності отримання адміністративних послуг для громадян шляхом використання сучасних технологій.

Запропоновані заходи допоможуть створити ефективну систему звітування та забезпечити прозорість роботи ЦНАП перед керівництвом та жителями громади.

Моніторинг за рівнем задоволеності споживачів є критично важливим для підвищення якості наданих послуг у ЦНАП. Організація досліджень задоволеності може бути здійснена різними способами та залучати різні джерела даних.

Крім того, важливо забезпечити постійність та регулярність досліджень задоволеності, проводячи їх протягом певних інтервалів часу. Це дозволить

виявити тенденції та динаміку змін у рівні задоволеності, а також дозволить вчасно реагувати на виявлені проблеми та підвищувати якість наданих послуг.

Ця інформація дозволить користувачеві максимально зручно та ефективно отримати необхідну адміністративну послугу.

Впровадження електронної черги допоможе оптимізувати роботу адміністраторів ЦНАП, зменшить кількість клієнтів в залі очікування та забезпечить зручність для жителів громади.

БІБЛІОГРАФІЯ

1. Адміністративні послуги для Тебе. Посібник громадянину/ Тимошук В. (заг. ред.), Школьний Є., Український Д.; ілюстрації Назаров Г. К.: Видав. 2014. 44 с.
2. Бориславська О. Місцеве самоврядування як форма децентралізації та гарантія демократичного політичного режиму// *Вісник Львівського університету*. Серія юридична. 2021. Випуск 52. С. 40-45.
3. Веб-портал компанії ТОВ "Сенсорні Системи України" URL: <https://touch.ua/uk/> (дата звернення: 22.03.2024).
4. Веб-портал Байковецької територіальної громади. URL: <https://bsr1653.gov.ua/> (дата звернення: 12.01.2024).
5. Жарая С. Б. «Прозорий офіс» як практика надання адміністративних послуг сучасного європейського рівня URL: <https://academy.ssu.gov.ua/> (дата звернення: 02.03.2024).
6. Ілчанинова Н.І. Механізм надання адміністративних послуг у контексті децентралізації. URL: <http://pa.stateandregions.zp.ua/> (дата звернення 10.01.2024)
7. Зарубіжний досвід надання адміністративних послуг органами публічної влади та можливості його використання в Україні / Д. С. Тихонова. Київ: Право і безпека, 2014. № 4. С. 69–76.
8. Закон України «Про адміністративні послуги». URL:

<http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17> (дата звернення: 23.03.2024).

9. Карпенко О. В. Управлінські послуги в Україні: механізми надання органами влади / О. В. Карпенко. К. : АМУ. 2014. 86 с.
10. Козаченко Н. Нормативно-правове регулювання діяльності державних службовців з надання адміністративних послуг в Україні / Державне управління та місцеве самоврядування: зб. наук. пр. 2013. № 1. 197 с.
11. Калита Т.П. Побудова систем управління якістю відповідно до стандарту ДСТУ ISO 9001:2000 в органах виконавчої влади. К.: Вид-во НАДУ. 2007. 44 с
12. Пахомова Т. Забезпечення якості та управління нею в органах публічної влади. *Право України*. К., 2003. № 8. С. 33–67.
13. Пахомова Т. Управління якістю в органах державного управління як необхідна складова їх ефективного функціонування. *Актуальні теоретико-методологічні та організаційно-практичні проблеми державного управління: матеріали наук.-практ. конф. за міжнародною участю*. К., 2004. Т. 1. С. 92–93.
14. Краснейчук А. Консалтинг якості в контексті стандартизації послуг системи державного управління України // *Збірник наукових праць НАДУ при Президентіві України*. Вип. 1 / 2007. К.: 2007. Вид-во НАДУ. С. 91–101.
15. Лахижа М. Стандарт професійної якості. *Урядовий кур'єр*. 2007. №10. С. 50-60.
16. Лахижа М.І. Впровадження системи управління якістю за стандартом ISO 9001:2000 в органах влади (вітчизняний та зарубіжний досвід). Полтава, 2007. 26 с.
17. Лахижа М.І., Червчатий О.І. Використання вітчизняного і зарубіжного досвіду під час впровадження системи управління якістю в роботу державної служби Полтавської області. *Світ якості України*. 2006. № 1–2. С. 31–34
18. Момот О.І. Менеджмент якості та елементи системи якості. К.: Центр учбової літератури. 2007. 368 с.
19. Кирич Н., Ямпольська Н. Публічна влада, як джерело стабілізації суспільно-політичних процесів у державі. Трансформація бізнесу для сталого

майбутнього: дослідження, діджиталізація та інновації : зб. тез доп. II Міжнар. наук.-практ. конф. м.Тернопіль, 23-24 лист.2022 р. Тернопіль, 2022. С. 94-97.

20. Кирич Н., Андрушків Б., Головкова Л. та ін. Організаційно-правовий інструментарій збалансування волі перших керівників держави з думкою громадськості – необхідна компонента удосконалення системи державного управління. *Review of transport economics and management*. Дніпро: Дніпровський національний університет залізничного транспорту імені академіка Всеволода Лазаряна, 2021. Випуск 6 (22). С.118–126.

21. Галушак М.П., Галушак О.Я. Основні підходи до управління якістю. Матеріали XVIII наукової конференції ТНТУ імені Івана Пулюя. Тернопіль, ТНТУ. 2014. С. 200-201.

22. Галушак М.П., Галушак О.Я. Система управління якістю в стандартах ISO 2015 року. Матеріали п'ятої всеукраїнської науково-практичної конференції пам'яті почесного проф. ТНТУ Чумаченка М.Г. «Інноваційні засади управління підприємствами в умовах сталого розвитку». Тернопіль, ТНТУ. 2016. С. 23-24.

23. Галушак О.Я., Галушак М.П. Інформаційні системи – основа сучасних технологій адміністративного менеджменту. Матеріали четвертої міжнародної науково-практичної конференції пам'яті почесного проф. ТНТУ Чумаченка М.Г. «Інноваційні аспекти ресурсокористування». Тернопіль, ТНТУ. 2015. С. 51-52.