

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на здобуття освітнього ступеня

магістр

(назва освітнього ступеня)

на тему: Дослідження організації надання адміністративних послуг органом місцевого
самоврядування, на прикладі ЦНАП Великогаївської територіальної громади

Виконав(ла): студент(ка) VI курсу, групи БАмз-61

спеціальності 281 Публічне управління та адміністрування

(шифр і назва спеціальності)

Дутка Ю.А.

(підпис)

(прізвище та ініціали)

Керівник

Галушак М.П.

(підпис)

(прізвище та ініціали)

Нормоконтроль

Мосій О.Б.

(підпис)

(прізвище та ініціали)

Завідувач кафедри

Сороківська О.А.

(підпис)

(прізвище та ініціали)

Рецензент

Вовк І.П.

(підпис)

(прізвище та ініціали)

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)

« »

20__ р.

ЗАВДАННЯ НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ

на здобуття освітнього ступеня

магістр

(назва освітнього ступеня)

за спеціальністю

281 Публічне управління та адміністрування

(шифр і назва спеціальності)

студенту

Дутці Юлії Андріївні

(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема роботи Дослідження організації надання адміністративних послуг органом місцевого самоврядування, на прикладі ЦНАП Великогайської територіальної громади

Керівник роботи Галушак Михайло Петрович, к.т.н., доц.

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

Затверджені наказом ректора від « 12 » вересня 2024 року № 4/7-913

2. Термін подання студентом завершеної роботи 01.12.2024

3. Вихідні дані до роботи Паспорт Великогайської територіальної громади, Положення про Центр надання адміністративних послуг Великогайської сільської ради, перелік адмінпослуг, які надаються через ЦНАП Великогайської територіальної громади, статистичні показники діяльності ЦНАП

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

1 Теоретичні основи формування системи надання адміністративних послуг в Україні

2 Аналіз організації надання адміністративних послуг населенню у Великогайській територіальній громаді

3 Шляхи покращення організації надання адміністративних послуг ЦНАП Великогайської ТГ

4 Охорона праці та безпека в надзвичайних ситуаціях

5. Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкових креслень, слайдів)

Класифікація адміністративних послуг

Склад та характеристика населених пунктів Великогайської територіальної громади

Сильні та слабкі сторони Великогайської територіальної громади

Планові доходи місцевого бюджету Великогайської територіальної громади на 2021-2023 рр.

Структура та схема роботи ЦНАП Великогайської територіальної громади.

Перелік адмінпослуг, які надаються через ЦНАП Великогайської територіальної громади

Статистичні дані щодо обсягів надання послуг ЦНАП Великогайської ТГ за 2020-2023 рр.

Планові та фактичні надходження до бюджету Великогайської сільської ради за рахунок надання адміністративних послуг ЦНАП у 2020-2023 рр.

Структура автоматизованої електронної системи керування чергою у ЦНАП Великогайської ТГ

Пропозиції виробників електронних системи керування чергою

Кошторис витрат на придбання та встановлення електронної системи керування чергою SUO BOX у ЦНАП Великогайської ТГ

Особливості роботи ІС «Вулик» та перспективні можливості від підключення до неї ЦНАП

Етапи організації надання послуги з видачі посвідчення водія та реєстрації транспортних засобів у ЦНАП Великогайської ТГ

Кошторис витрат на технічне забезпечення програмно-апаратного комплексу

6. Консультанти розділів роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв
Охорона праці	Шерстюк Р.П., д.е.н.		
Безпека в надзвичайних ситуаціях	Стручок В.С., ст. викл.		

7. Дата видачі завдання 05.09.2024

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів роботи	Термін виконання етапів роботи	Примітка
1	Теоретичні основи формування системи надання адміністративних послуг в Україні		
1.1	Наукові підходи щодо трактування поняття «адміністративні послуги»	20.09.2024	
1.2	Зарубіжний досвід надання адміністративних послуг	25.09.2024	
1.3	Формування сучасної системи надання адміністративних послуг в Україні	30.09.2024	
2	Аналіз організації надання адміністративних послуг населенню у Великогаївській територіальній громаді		
2.1	Загальна характеристика громади	10.10.2024	
2.2	Організація діяльності Центру надання адміністративних послуг у громаді	17.10.2024	
2.3	Дослідження кількісних показників діяльності Центру	25.10.2024	
3	Шляхи покращення організації надання адміністративних послуг ЦНАП Великогаївської ТГ		
3.1	Впровадження автоматизованої системи електронного керування чергою	02.11.2024	
3.2	Підключення Центру до ІС «Вулик»	09.11.2024	
3.3	Організація надання послуги з видачі посвідчення водія та реєстрації транспортних засобів	16.11.2024	
4	Охорона праці та безпека в надзвичайних ситуаціях		
4.1	Організація охорони праці у Великогаївській сільській раді	22.11.2024	
4.2	Проведення аналізу соціально-економічного стану та потенційних небезпек техногенного та природного характеру у Великогаївській територіальній громаді	24.11.2024	
	Висновки	26.11.2024	
	Бібліографія	28.11.2024	
	Додатки	30.11.2024	

Студент

(підпис)

Дутка Ю.А.

(прізвище та ініціали)

Керівник роботи

(підпис)

Галушак М.П.

(прізвище та ініціали)

АНОТАЦІЯ

Тема: «Дослідження організації надання адміністративних послуг органом місцевого самоврядування, на прикладі ЦНАП Великогаївської територіальної громади»

Магістерська робота: 84 сторінки, 14 рисунків, 18 таблиць, 1 додаток, 35 літературних джерел.

Предмет дослідження - процес надання адміністративних послуг.

Об'єкт дослідження – адміністративні послуги.

Метою роботи є теоретичне дослідження сучасних підходів до організації надання адміністративних послуг в Україні та обґрунтування шляхів підвищення її ефективності на рівні територіальної громади.

Методи дослідження – історико-логічний, порівняльного й статичного аналізу, спостереження, системного підходу.

Розглянуто низку рекомендацій щодо вдосконалення діяльності органу місцевого самоврядування при організації надання адміністративних послуг, зокрема регулювання черги шляхом впровадження автоматизованої системи електронного керування нею; покращення ефективності роботи з обслуговування громадян через інформатизацію системи управління процесом надання послуг; розширення переліку послуг.

Ключові слова: послуга, адміністративна послуга, центр надання адміністративних послуг, територіальна громада.

SUMMARY

Theme: « Study of organization of administrative services provision by a local authority (CPAS of Velyki Hai territorial community as a case of study)»

Master Degree thesis contains of 84 pages, 14 figures, 18 tables, 1 appendix, 35 references.

The Subject of Investigation - the process of providing administrative services.

The Object of Investigation – administrative services.

The Aim of the Work is a theoretical study of modern approaches to the organization of the provision of administrative services in Ukraine and justification of ways to increase its effectiveness at the level of the territorial community.

Research methods – logical, comparative and static analysis, observation, system approach.

Considered a number of recommendations on improving the activities of the local self-government body when organizing the provision of administrative services, in particular, regulating the queue by implementing an automated system of electronic management of it; improving the efficiency of citizen service work through informatization of the management system of the service provision process; expansion of the list of services.

Key words: service, administrative service, centre for the provision of administrative services, territorial community.

ЗМІСТ

Вступ.....	7
Розділ 1 Теоретичні основи формування системи надання адміністративних послуг в Україні.....	9
1.1 Наукові підходи щодо трактування поняття «адміністративні послуги»..	9
1.2 Зарубіжний досвід надання адміністративних послуг.....	18
1.3 Формування сучасної системи надання адміністративних послуг в Україні.....	24
Розділ 2 Аналіз організації надання адміністративних послуг населенню у Великогаївській територіальній громаді	29
2.1 Загальна характеристика громади.....	29
2.2 Організація діяльності Центру надання адміністративних послуг у громаді.....	36
2.3 Дослідження кількісних показників діяльності Центру.....	41
Розділ 3 Шляхи покращення організації надання адміністративних послуг ЦНАП Великогаївської ТГ.....	50
3.1 Впровадження автоматизованої системи електронного керування чергою.....	50
3.2 Підключення Центру до ІС «Вулик».....	58
3.3 Організація надання послуги з видачі посвідчення водія та реєстрації транспортних засобів.....	64
Розділ 4 Охорона праці та безпека в надзвичайних ситуаціях	71
4.1 Організація охорони праці у Великогаївській сільській раді.....	71
4.2 Проведення аналізу соціально-економічного стану та потенційних небезпек техногенного та природного характеру у Великогаївській територіальній громаді.....	74
Висновки.....	78
Бібліографія	81
Додатки.....	85

ВСТУП

На початку 21-го століття передові країни світу поетапно переходять до такої системи державного управління, яка була б максимально близькою до потреб суспільства. Україна також задекларувала подібні наміри. Першочерговим етапом на цьому шляху має стати формування ефективної системи адміністративних послуг, які надаються громадянам органами публічної влади.

Актуальність теми даної роботи обумовлена тим, що нові завдання для сфери адміністративних послуг зумовлені як трансформацією самих цих послуг, так і суттєвою активізацією держави в напрямку цифрової трансформації. Цифрова трансформація істотно підвищує ефективність функціонування держави як сервісного інституту для громадян.

У найбільш широкому розумінні суб'єктом надання послуг виступає сама держава через різні рівні управління та органи виконавчої влади. Разом з тим з початком реформи децентралізації в Україні значна частина повноважень і відповідальності, включаючи необхідні ресурси, були передані органам місцевого самоврядування. Створення мережі ЦНАП на місцевому рівні стало одним із провідних напрямків реформування системи надання адмінпослуг в Україні. Зараз престиж публічної влади значною мірою визначається діяльністю цих структур.

Метою даної роботи є теоретичне дослідження сучасних підходів до організації надання адміністративних послуг в Україні та обґрунтування шляхів підвищення її ефективності на рівні територіальної громади.

Завдання кваліфікаційної магістерської роботи:

- аналіз теоретичних підходів до трактування поняття адміністративних послуг та організації їх надання;
- оцінювання успішних закордонних практик організації надання адміністративних послуг та можливостей їх використання в Україні;

– дослідження механізмів надання адміністративних послуг у територіальній громаді;

– розроблення та оцінювання низки заходів щодо покращення сервісу при наданні послуг споживачам, інформатизації системи управління процесом надання послуг та розширення їх переліку.

Об’єктом дослідження є процес надання адміністративних послуг.

Предметом дослідження є організація надання адміністративних послуг органами місцевого самоврядування.

Методи дослідження: історико-логічний, порівняльного й статичного аналізу, спостереження, системного підходу.

Наукова новизна отриманих результатів полягає у теоретичному узагальненні поняття послуга: публічна та адміністративна, систематизації їх видів і підходів до класифікації, обґрунтуванні положень щодо вдосконалення механізмів надання адміністративних послуг на рівні територіальної громади.

Практичне значення отриманих результатів обумовлено можливістю запровадження внесених пропозицій в діяльність органу місцевого самоврядування при організації надання адміністративних послуг, зокрема заходів щодо регулювання черги шляхом впровадження автоматизованої системи електронного керування нею; покращення ефективності роботи з обслуговування громадян через інформатизацію системи управління процесом надання послуг; розширення переліку послуг.

Апробація результатів дослідження. Основні положення даної кваліфікаційної роботи доповідались на XII Всеукраїнській науково-практичній конференції пам’яті почесного професора ТНТУ ім. І. Пулюя М.Г. Чумаченка (Тернопіль, 11 жовтня 2024 року).

Структура й обсяг дипломної магістерської роботи. Кваліфікаційна робота магістра складається зі вступу, чотирьох розділів, загальних висновків, переліку використаних джерел та додатків. Загальний обсяг роботи – 84 сторінки друкованого тексту, вона містить 18 таблиць і 14 рисунків, 1 додаток, список використаних джерел із 35 найменувань.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ФОРМУВАННЯ СИСТЕМИ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ

1.1 Наукові підходи щодо трактування поняття «адміністративні послуги»

Головною соціальною цінністю в Україні є людина, її права та свободи. У той же час головне завдання публічної адміністрації полягає у наданні якісних адміністративних послуг громадянам. У відносинах із владою громадяни є споживачами послуг, а держава повинна орієнтуватися на потреби особистості, її запити і очікування.

Розвинуті країни світу, зокрема США, Канада, Великобританія, Нідерланди, Фінляндія, Швеція з 80-х років минулого століття почали впроваджувати так звані клієнтоорієнтовані моделі обслуговування громадян, які передбачали, що робота органів влади з громадянами базується на принципах приватного сектору. Це вимагало переорієнтування неповороткої бюрократичної машини на гнучку та приязну до громадян систему обслуговування, побудовану на критеріях результативності, професійності, своєчасності, компетентності та зручності. При цьому категорія «послуга» у публічному секторі має той самий зміст, що й у приватному – це діяльність для задоволення певної потреби особи, яка здійснюється, як правило, за зверненням цієї особи [30, с. 4]. Орієнтування на інтереси та потреби клієнта є беззаперечним позитивом у теорії публічних послуг, особливо у посттоталітарних державах, які намагаються стати на шлях демократизації.

Загалом в Україні сучасне публічне управління трактується як система, спрямована на надання населенню адміністративних послуг. У розвинених демократичних країнах зазначену ідеологію декларовано у спеціальних актах: у Великій Британії - в "Хартії громадян", в Італії – у "Хартії державних

службовців", в Бельгії – у "Хартії клієнтів", і т.п. Запровадження стандартів публічних послуг, зокрема і їх різновиду - адміністративних послуг, а також системи показників та інструментаріїв вимірювання ступеня реалізації встановлених стандартів в Європі передбачають як практичне виконання конституційних прав громадян щодо отримання загальнодоступних адміністративних послуг заданого рівня та якості. В Україні аналогічна ідеологія перебуває ще на етапі становлення, попри те, що поняття адміністративних послуг запроваджене ще Указом Президента України від 22 липня 1998р., яким затверджено Концепцією адміністративної реформи [23].

Загалом у зарубіжній економічній літературі сфера послуг сьогодні трактується серед найперспективніших галузей економіки. Широкого застосування набув поділ національних економік на сектори: первинний (видобувні галузі, сільське, лісове, рибне господарства), вторинний (галузі обробки), третинний (надання послуг) і четвертинний сектор (науково-інформаційна діяльність). Структура економіка розвинутих країн за секторами має форму перевернутої піраміди, в якій понад 70 % припадає на частку третинного сектору. Це дає підставу стверджувати, що ці країни входять в постіндустріальну стадію розвитку суспільства. В Україні у структурі господарства найвагомішими є первинний і вторинний сектори, а частка третинного сектору у понад два рази є нижчою за показники високорозвинутих країн.

У вітчизняних наукових дослідженнях нема єдності щодо теоретичного визначення поняття «послуга». Тимощук В.П. визначає послугу як діяльність щодо задоволення встановлених потреб особи, ініційовану самою особою, виконану на її прохання [30]. Жилінкова І.В. розуміє під послугою нематеріальне благо, яке надається виконавцем і споживається замовником у процесі здійснення першим з них певної діяльності або вчинення певних дій. Вона виділяє характерні ознаки, притаманні всім послугам: 1) послуги мають нематеріальний характер; 2) послуги тісно пов'язані з виконавцем і є

результатом вчинення ним певних дій або виконання певної діяльності; 3) послуги не тотожні самим діям чи діяльності виконавця, вони існують як окреме явище — нематеріальне благо.

Багато визначень поняття послуги існує в Україні й на законодавчому рівні. Зокрема різні трактування наведено в законах України: «Про громадянство», «Про імміграцію», «Про об'єднання громадян», «Про органи реєстрації актів громадянського стану», «Про патентування деяких видів підприємницької діяльності», «Про ліцензування певних видів господарської діяльності», «Про стандартизацію», «Про охорону прав на знаки для товарів і послуг», «Про публічні закупівлі» та інших.

У міжнародній практиці широковживаним є визначення послуги, розроблене у середині 90-х років Світовим банком: послуга — це зміна стану інституціональної одиниці, що відбулася як результат дій на підставі угоди з іншою інституціональною одиницею».

Загалом в нормативно-правових актах термін «послуга» використовується у словосполученнях «управлінська, державна, адміністративна або публічна послуга». Вибір конкретного словосполучення залежить від спрямування діяльності суб'єктів публічної адміністрації.

Публічні послуги загалом включають всі сервісні дії, які надають публічний сектор або інші суб'єкти під гарантії публічної влади й з оплатою за рахунок публічних коштів. Проте єдиного трактування даного поняття серед вчених нема. Одні автори вважають публічними послуги, які надає публічний сектор і за які відповідає публічна влада. Інші вважають публічними різноманітні послуги, які надають населенню органи державної влади, місцевого самоврядування або структури, створені за ініціативою останніх. Треті трактують публічними послуги, що надаються юридичним та фізичним особам державними органами, і спрямовані на реалізацію прав/законних інтересів у публічній сфері.

Якщо узагальнити різні теоретичні підходи, викладені вище, то публічними послугами є публічно-владна діяльність (чи її результат), спрямована на реалізацію прав/законних інтересів юридичних і фізичних осіб, яка здійснюється публічними адміністраціями або структурами, створеними за ініціативою органів влади у співробітництві з громадськими організаціями, та, в основному, фінансована за рахунок державного чи місцевого бюджетів.

У науковій літературі існує загальноприйнятий поділ публічних послуг на 2 частини - за суб'єктами, що надають ці послуги:

1) державні — їх надають органи державної влади, державні установи, організації та підприємства;

2) муніципальні — їх надають органи місцевого самоврядування та комунальні установи, організації, підприємства.

Згідно «Концепції розвитку системи надання адмінпослуг органами виконавчої влади» 2006р. однією з функцій держуправління є сфера державних послуг [11]. Загалом під державними послугами розуміють юридично і соціально значимі дії в інтересах держави, суспільства та громадян [31]. Особливість державних послуг полягає у наявності нормативних актів, передбачених державою, у поєднанні з державним наглядом за їх наданням [18]. Державні послуги надаються державними органами, установами та організаціями, а також неурядовими організаціями, яким делеговані відповідні повноваження. Відсутність в українському законодавстві чіткого формулювання терміну «державних послуг» призвело до їх неоднозначного трактування. У якості тотожних до «державних послуг» понять використовувалися терміни «основні послуги», «комунальні послуги», «громадські послуги», «колективні послуги», «громадські блага», «колективні блага» тощо.

Концепцією адміністративної реформи в Україні [23] було запропоновано нову функцію виконавчої влади - надання «управлінських послуг», під якими розумілися послуги органів виконавчої влади для реалізації прав і свобод громадян, зокрема реєстрація, сертифікація, ліцензування та ін. Попри те, що

спочатку термін «управлінські послуги» часто використовувався в нормативно-правових актах, охоплюючи всі види управлінських послуг, він піддавався активній критиці теоретиками права, адже під управлінськими послугами найчастіше розуміють обслуговування управлінського процесу, у т.ч. й у приватному секторі.

Враховуючи, що пріоритетним напрямком розвитку нашої держави визначалося створення умов для забезпечення гідного рівня життя людини, акцент зміщувався на надання державою адміністративних послуг. За словами професора В. Авер'янова саме адміністративні послуги стали новим елементом взаємовідносин держави і громадянина. Вони полягають в обов'язку державних органів виконувати різного роду дозвольно-реєстраційні дії за зверненнями юридичних і фізичних осіб [1].

Вагому роль в акцентуванні уваги саме на адміністративних послугах відіграла Концепція їх розвитку, схвалена розпорядженням КМУ [11]. Ключовим моментом в законодавчому регулюванні цього питання в Україні став Закон «Про адміністративні послуги» 2012р. за №5203-VI [21]. Саме ним передбачено, що адміністративні послуги визначаються виключно Законом. Згідно ст. 1 Закону адміністративна послуга є результатом здійснення суб'єктом її надання владних повноважень за заявою юридичної або фізичної особи, націленим на набуття, зміну або втрату прав чи обов'язків цієї особи. Слід зазначити, що термін «адміністративні послуги» не ставить за мету виокремити новий вид адміністративно-правових відносин, а спрямований на змістовну переоцінку характеру взаємостосунків між органами з владними повноваженнями і фізичними та юридичними особами. Отже, адміністративна послуга є невід'ємною складовою публічних послуг, її видом.

Про надання адміністративної послуги можна говорити за наявності одночасно двох обов'язкових умов:

- коли посадова особа чи уповноважений орган, реагуючи на звернення суб'єкта, має право певної свободи адміністративного розсуду і на відповідні альтернативні власні дії та рішення;

- коли суб'єкт, який звертається за послугою, може в будь-який час відмовитися від реалізації свого звернення або виконання ухваленого за зверненням рішення без настання негативних юридичних наслідків для нього.

Центр політико-правових реформ зазначає, що прикметник «адміністративні» акцентує увагу на суб'єкті, який надає послуги (адміністрації), та владній (адміністративній) природі діяльності при наданні цих послуг.

Підсумовуючи, можна вважати, що адміністративна послуга — це правовідносини, які виникають при реалізації прав юридичної або фізичної особи за її заявою в процесі здійснення діяльності адміністративного органу з метою отримання певного результату.

Як підсумок викладеного вище, загальна структура послуг наведена на рис. 1.1.

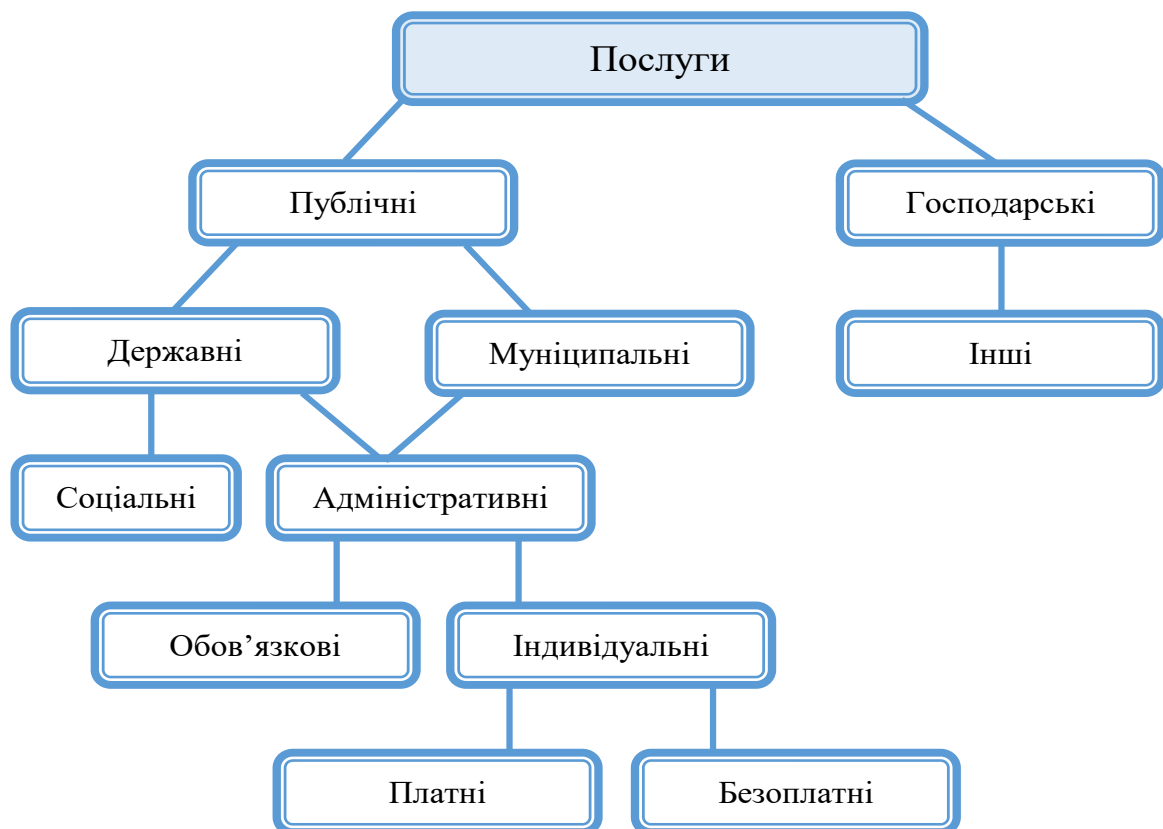


Рисунок 1.1 - Загальна структура послуг

Адміністративні послуги наділені низкою специфічних ознак, які характеризують як їх зміст, так і визначають місце серед публічних послуг.

Тимошук В.П. ознаками адміністративної послуги вважає те, що:

- 1) вона надається згідно заяви особи;
- 2) її надання пов'язане із реалізацією прав конкретної особи;
- 3) вона надається адміністративними органами шляхом реалізації їх владних повноважень (її отримати можна лише, як правило, тільки в одному відповідному адміністративному органі);
- 4) результатом послуги є адміністративний акт, який має тільки того адресата, що звернувся за даною послугою [30].

Авер'янов В.Б. до обов'язкових ознак адміністративної послуги, крім вищезазначених, відносить:

- 1) надання послуги покликане створити належні умови для реалізації прав відповідної особи та виконання покладених на неї обов'язків;
- 2) отримувач послуги має право на свій розсуд користуватися наданим йому результатом [1].

Пахомов С. до ознак адміністративної послуги відносить:

- 1) суб'єкт виконавчої влади, що надає послугу, не має владних повноважень;
- 2) надавач послуги не може брати за неї плату, якщо це входить до його посадових обов'язків, за виконання яких він отримує зарплату від держави;
- 3) суб'єкти відносин при наданні послуги перебувають у рівному становищі;
- 4) контроль процесу у ході цих відносин здійснює держава.

Аналіз викладених позицій дозволив виокремити найбільш типові характерні ознаки адміністративної послуги (рис. 1.2).

У науковій літературі наведено широкий перелік підходів щодо класифікації адміністративних послуг за тими чи іншими критеріями. Інколи ці підходи містять навіть протилежні думки при виділенні певних видів послуг або

їх класифікації. Все ж різні погляди науковців можна узагальнити та виділити найбільш типові критерії розподілу адміністративних послуг.



Рисунок 1.2 - Характерні ознаки адміністративної послуги

Наприклад, за змістом адміністративної діяльності можна виділити видачу дозволів (на розміщення реклами; на проведення демонстрацій; на придбання зброї; атестацію та сертифікацію і т.п.); реєстрацію з веденням реєстрів (реєстрацію актів цивільного стану, автотранспортних засобів і т.п.); легалізацію актів та нострифікацію (консульська легалізація документів; визнання дипломів інших країн і т.п.).

Повноваження та порядок надання адміністративних послуг може регулюватися централізовано (Законам або підзаконними актами Президента, Кабміну, інших центральних органів влади), локально (актами органів місцевого самоврядування і виконавчої влади) або шляхом поєднання централізованого і локального регулювання.

Залежно від форми реалізації послуги можуть бути спрямовані безпосередньо на здійснення конституційних прав і свобод громадян (послуги

медичних закладів, у сфері культури й освіти, соціального захисту і т.п.) або на юридичне оформлення умов, без яких неможлива реалізація цих прав і свобод (видача свідоцтв, ліцензій).

Незважаючи на те, що предметом послуг можуть бути господарські, земельні, будівельно-комунальні, житлові, соціальні або інші питання, їх все одно надають адміністративні органи, ухвалюючи відповідні рішення.

Концепцією адміністративної реформи 1998 р. було встановлено безоплатність адміністративних послуг, проте на даний час акцент вже робиться на розвитку платних адміністративних послуг. Вважається, що безоплатними повинні залишитись послуги пенсійного і соціального забезпечення та послуги з реалізації основних прав і свобод людини. Разом з тим, плата за надання адмінпослуг з суб'єктів звернення може справлятися лише у випадках, передбачених законом.

Слід зазначити, що безоплатність адміністративних послуг є умовною. Оскільки свою ринкову вартість має будь-яка діяльність, то й витрати на їх надання потрібно якось компенсувати. У зв'язку з цим виникає доцільність наступного критерію розподілу – за джерелом фінансування. Діяльність суб'єктів надання зазначених послуг фінансується виключно з двох джерел: або з Державного бюджету України або з відповідних місцевих бюджетів. Саме за цим поділом розрізняють дві групи адміністративних послуг.

Сьогодні основний акцент в нашій державі робиться на наданні адміністративних послуг дистанційно. Для доступу суб'єктів до інформації про адміністративні послуги, їх отримання в електронній формі через мережу Інтернет був створений Єдиний державний портал адміністративних послуг, трансформований на даний час в електронний портал Дія. Разом з тим, значна частина адмінпослуг все ще надаються безпосередньо суб'єктами, на які покладено відповідний обов'язок саме щодо конкретного їх виду, або через центри надання адміністративних послуг.

Крім зазначеного, адміністративні послуги диференціюють за суб'єктом їх отримання, зокрема на послуги для задоволення інтересів:

- фізичних осіб (побутові, комунальні, соціальні);
- юридичних осіб або індивідуальних підприємців (їх реєстрація, видача ліцензій);
- і фізичних, і юридичних осіб (кадастровий облік об'єктів нерухомого майна, реєстрація прав на нерухоме майно).

За критерієм потреби виділяють основні та додаткові адмінпослуги. Основна послуга спрямована безпосередньо на задоволення конкретної потреби, а додаткова «супроводжує» основну і, переважно, окремо від основної її не застосовують, оскільки в відокремленому наданні вона немає сенсу.

За кількістю суб'єктів, задіяних у їх наданні, розрізняють елементарні та композитні послуги. Елементарні послуги надаються при взаємодії суб'єкта звернення й одного відомства (видача свідоцтва про народження). У той же час композитні послуги складаються з кількох елементарних, бо у процедурі їх надання приймає участь кілька різних відомств (отримання дозволу на перевезення небезпечного вантажу).

Найбільш вагомим, на нашу думку, критерії розподілу адміністративних послуг наведено на рис. 1.3. Разом із тим, через надзвичайну різноманітність цих послуг залежно від багатьох чинників використовують також й інші способи їх класифікації [4, 16].

1.2 Зарубіжний досвід надання адміністративних послуг

Визначальні характерні особливості системи державного управління, особливо у частині надання послуг суспільству, насамперед є показником демократії в країні, що відображає можливості для впровадження гідного рівня життя громадян, захисту їх соціальних та економічних прав, здатність політичної системи своєчасно реагувати на зміну потреб суспільства.

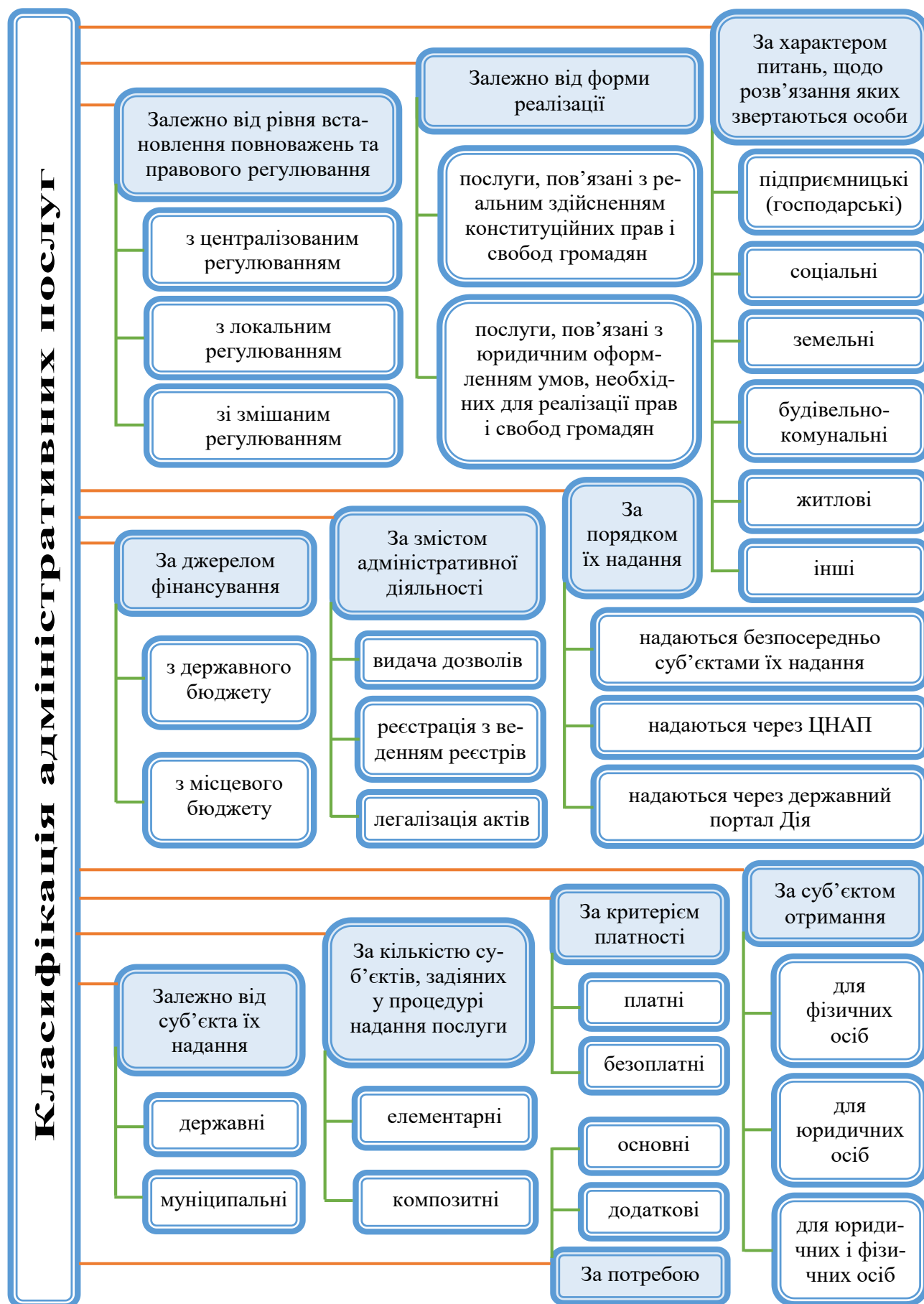


Рисунок 1.3 - Класифікація адміністративних послуг

Досвід розвинених країн у впровадженні систем надання якісних адміністративних послуг засвідчує, що у більшості з них ця сфера формувалася протягом досить тривалого періоду часу. Органами публічної влади ще у 90-х роках двадцятого століття розроблено та закріплено в нормативно-правових актах комплекс стандартів надання послуг. Акцент у діяльності спрямовується на впровадження і розбудову інтегрованих офісів, використання компетентних інституцій, застосування для надання послуг локальних інформаційних мереж і глобальної інформаційної мережі зі створенням відповідних веб-порталів, електронізацію окремих послуг.

Регулювання надання адміністративних послуг у зарубіжних країнах, зазвичай, здійснюється спеціальними нормативними актами, наприклад, у Німеччині - Законом про адміністративну процедуру, у Польщі – Кодексом адміністративного провадження, у Швеції - Законом про державне управління, в Іспанії – Законом про дотримання якості послуг органів державної влади, в Австрійській Республіці - Загальним законом про адміністративну процедуру, у Португалії – Хартією дотримання якості щодо надання державних послуг, в Нідерландах – Актом з загального адміністративного права і т.п. Окрім того, у більшості членів ЄС вагоме значення при наданні адміністративних послуг має законодавство, прийняте з врахуванням місцевих особливостей на локальному рівні для найоптимальнішого задоволення потреб громадян окремого муніципалітету [17].

Надання адміністративних послуг, як правило, здійснюється уповноваженим на це органом, наприклад, у Великій Британії – спеціальним Відомством з реформи державних послуг, глава якого безпосередньо підпорядковується прем'єр-міністру та звітує особисто перед ним, у США - Міжвідомчою комісією з перегляду діяльності державних установ, до складу якої входять високопоставлені державні чиновники та незалежні консультанти.

В європейських країнах ще у кінці двадцятого сторіччя почала запроваджуватись модель єдиного офісу для громадян, в якому максимально

швидко та, переважно, за один візит можна було отримати адміністративну послугу. Ця модель отримала назву «one-stop-shop» або універсами послуг. Базовими принципами функціонування таких установ стали:

- зручність і доступність отримання адміністративних послуг;
- спрямованість на замовника;
- зменшення черг;
- максимальна кількість послуг в одному офісі;
- професійність та привітність фахівців.

Німеччина однією з перших почала запроваджувати універсами послуг. За мету ставилося створення нової адміністративної моделі, суть якої полягає у тому, що надання найдорожчих послуг здійснюють приватні організації, а державні установи забезпечують гарантії належного виконання послуг. Оскільки Німеччина є федеративною державою з гарантованими тривалими традиціями місцевого самоврядування, організація роботи центрів надання послуг відбувалось на рівні муніципалітетів. Тому практика впровадження є різноманітною, але є загальноприйнята статистика, згідно якої саме у центрах відбувається до 80% контактів адміністрації і приватних осіб, тобто центр є візитною карткою адміністрації (він відображає її імідж у громадськості). Кожен центр самостійно ухвалює рішення про перелік послуг, який надаватиме. Зазвичай послуги охоплюють більшість потреб соціального захисту, видачу посвідчень особи, реєстрацію громадянства, бізнесу, транспортних засобів, отримання дозволів на будівництво, тощо.

У підсумку здійснених адміністративних реформ в Німеччині за принципом «єдиного вікна» був організований багатоканальний доступ до різних послуг через довідкові центри, де надають інформацію про звичайні послуги та здійснюють запис на прийом; сервісні центри, які надають щоденні послуги громадянам; інтернет-портали з детальною інформацією щодо пропонованих онлайн-послуг.

У Польщі формування єдиної системи надання адміністративних послуг населенню пов'язано з адміністративно-територіальною реформою кінця 1990-х – початку 2000-х рр., що є показовим прикладом для України в контексті аналогічної реформи. Унаслідок організацію надання послуг покладено на територіальні громади місцевого (гміна та повіт) та регіонального (воєводства) рівнів. Територіальні громади всіх рівнів є самостійними. Вони незалежні від виконавчої влади, проте виникає потреба у співпраці для спільного вирішення проблем територій. Територіальна громада надає послуги соціального (соціальна допомога, освіта, охорона здоров'я, безпека, культура) та комунального (електроенергія, водопостачання та каналізація, зелені насадження, транспорт, утримання доріг тощо) характеру. Органи самоврядування мають організувати надання послуг громадянам, проте не зобов'язані виконувати їх самотужки. Для цього укладають договори із обслуговуючими організаціями [32]. Суб'єктами, що звертаються за отриманням адмінпослуг, також можуть бути так звані «внутрішні клієнти» - органи державної влади.

З польського досвіду Україні варто перейняти політику щодо зменшення спілкування між клієнтами адміністративних послуг та виконавцями, активне залучення до процесу надання послуг приватного сектору, що дозволить позбутися домінування органів влади.

Найкращою в Європейському Союзі визнається система «універсамів послуг» Нідерландів. Більшість послуг у цій державі надаються на муніципальному рівні. В «універсамах» можна отримати повну інформацію про послуги, що надаються даним органом, подати заяву на будь-яку з них або отримати відповідну довідку. У місці подання отримується і результат – адміністративна послуга. Зазначена організація надання послуг має низку позитивів. Передусім, це виражається у зручності для громадян та економії їхнього часу і здоров'я. До того ж, це дозволяє уникнути контакту з посадовими особами, що приймають рішення, й тим самим, з одного боку, усунути умови для

корупції, а з іншого - створити нормальні умови для роботи службовців, оскільки вони не відволікаються на спілкування з клієнтами [19, 26].

Велика Британія вважається найуспішнішою країною Європи в організації надання адміністративних послуг. При проведених тут реформ однією із основних ланок системи державних послуг стали центри послуг для громадян, мережа яких базується на таких принципах: рухаються документи, а не громадяни, постійне підвищення якості, в одному місці – одне звернення. Центри послуг для громадян організовані за принципом «єдиного вікна», що слугує підвищенню рівня доступу до державних послуг. У програму реформування держпослуг також входить стратегія формування електронного уряду, яка передбачає використання і розвиток всіх електронних видів сервісу [19].

У Франції створені Центри публічних служб, в яких зосереджено послуги, суб'єктами надання яких є різні установи: органи місцевого самоврядування або приватні організації, що виконують державні замовлення, соціальних органів державних агентств. Центри надають більшість найвживаніших послуг в одному місці, дозволяють формувати зручний для відвідувачів графік роботи центру, створюють комфортні умови для звичайних відвідувачів та забезпечують спеціальні - для осіб з обмеженими фізичними можливостями, містять системи е-урядування для отримання значного переліку послуг в онлайн-режимі і т.п. [32].

Естонія є одним з світових лідерів у галузі е-послуг (податки, банк, школа, земельний реєстр, поліція), зокрема діє Державний портал е-послуг, широко використовуються електронні бази даних, системи е-документообігу, мобільна та електронна ID-карти. Запроваджено цифровий підпис з використанням ID-карти і т. зв. технології «Перехрестя» – використання через один портал баз різних установ [19].

Оскільки процес становлення національної системи надання адміністративних послуг триває й досі, систематизація, узагальнення та

адаптація кращого світового досвіду набувають підвищеної актуальності для нашої держави.

1.3 Формування сучасної системи надання адміністративних послуг в Україні

Світові тенденції в галузі публічного управління вимагають змін існуючих і запровадження принципово нових підходів до надання адміністративних послуг в Україні. Зараз престиж публічної влади значною мірою визначається діяльністю суб'єктів надання цих послуг, яка повинна формуватися на клієнт-орієнтованому управлінні, тобто на сприйнятті споживачів послуг як клієнтів сервісної діяльності публічної влади [10].

У найбільш широкому розумінні суб'єктом надання послуг виступає сама держава через вищий рівень і галузеві центральні органи виконавчої влади, місцеві органи державного управління, окремі державні установи. До переліку найважливіших суб'єктів надання послуг належать також місцеві органи виконавчої влади, які щоденно безпосередньо контактують з громадянами.

Згідно законодавчої бази суб'єктами надання адміністративних послуг є органи виконавчої влади, інші державні органи, органи місцевого самоврядування, посадові особи цих органів, державні реєстратори, суб'єкти державної реєстрації, які відповідно до закону уповноважені надавати адміністративні послуги, а суб'єктами надання муніципальних (як різновиду адміністративних) послуг є органи місцевого самоврядування, а також органи виконавчої влади, підприємства, установи та організації при виконанні делегованих місцевим самоврядуванням повноважень [11]. Тобто можна констатувати, що суб'єктом надання послуги є організація або установа, яка безпосередньо надає послуги і яка несе відповідальність за її надання.

Фактичний перелік суб'єктів, що надають адміністративні послуги в Україні, дуже широкий. Велика їх кількість призводить до проблем, оскільки споживачам складно орієнтуватися серед них, навіть коли на відповідних сайтах

є потрібна інформація. Крім того, кількість адміністративних послуг, що надаються, дуже велика, а це свідчить про великий рівень бюрократизованості у державі.

У руслі того, що в Україні прослідковується тенденція наближення сфери надання адмінпослуг до споживачів, бажаним є створення сприятливих умов, налагодження взаємодії між усіма сторонами процесу, а також елементарне зменшення підстав для звернень громадян за отриманням адміністративних послуг, затверджене на законодавчому рівні.

В інших країнах при наданні публічних послуг досить розповсюджена практика делегування повноважень і залучення «посередників» між отримувачем послуги та суб'єктом, що її надає. В Україні позитивним прикладом залучення такого «посередника» стали центри надання адміністративних послуг, які загалом сприймаються як безпосередні надавачі послуг. Проте, згідно законодавства України [11] адміністративні послуги надаються або суб'єктами безпосередньо, або через центри надання адміністративних послуг (ЦНАП), тобто останні до суб'єктів надання не відносяться. Суб'єктом у такому випадку залишається установа або організація, за рахунок якої надається послуга.

Офіційно створення ЦНАП в Україні почалося у 2013 році на виконання вимог Закону «Про адміністративні послуги» [21], і стало результатом реформування територіальної організації влади. З початком реформи децентралізації значна частина повноважень і відповідальності, включаючи необхідні ресурси, були передані органам місцевого самоврядування. ЦНАП втілюють досвід розвинених країн світу, діють за принципом єдиного вікна - особі, котра звертається за певною послугою, не потрібно обходити безліч кабінетів: вся процедура від подачі заяви й до отримання результату, тобто послуги, надається в одному офісі, забезпечуючи максимальну зручність та швидкість для суб'єкта звернення.

Центр надання адміністративних послуг - це окремий орган або структурний підрозділ органу влади (сектор, відділ або департамент), який

виступає посередником між суб'єктом звернення та суб'єктом надання адміністративної послуги. Посередництво відбувається через діяльність адміністратора – відповідальну посадову особу ЦНАП, яка приймає у споживача заяву та в подальшому взаємодіє з суб'єктами надання послуг. З метою уникнення дублювання законодавство забороняє органам влади приймати заяви про надання ними послуг, котрі можна отримати у ЦНАП.

У «Примірному регламенті центру надання адміністративних послуг» [22] затверджені принципи, що лежать в основі надання публічних послуг цим органом (рис. 1.4).



Рисунок 1.4 - Принципи надання публічних послуг ЦНАП

Фактично перший ЦНАП в Україні був відкритий у 2008 р., ще до формування відповідної нормативно-правової бази. Відтоді кількість центрів

значно збільшилася. Розвитку мережі посприяла міжнародна програма «U-LEAD з Європою», профінансована Європейським Союзом в обсязі 97 мільйонів євро у 2016-2020 рр. За підтримки цієї програми у співробітництві з вітчизняним Міністерством громад та територій в Україні створено 484 ЦНАП [34].

Дані про кількість створених в Україні ЦНАП за роками наведено в табл. 1.1 [9, 19, 25,].

Таблиця 1.1 - Динаміка кількості ЦНАП в Україні за 2008-2022 рр.

Рік	Створено нових ЦНАПів	Загальна кількість ЦНАПів	Загальна кількість ЦНАПів в ОТГ	Відносна кількість ЦНАПів в ОТГ
2008	1	1	-	-
2009		1	-	-
2010	2	3	-	-
2011	5	8	-	-
2012	37	45	-	-
2013	457	502	-	-
2014	111	613	-	-
2015	22	635	<10	<1,5
2016	47	682	23	3,4
2017	64	746	71	9,5
2018	32	778	125	16
2019	28	806	176	22
2020	124	938	н/д	н/д
2021	117	1055	н/д	н/д
2022	72	1127	н/д	н/д
2023*	41	1168**	н/д	н/д

* Станом на 3-й квартал

** 84 з них не працюють або знаходяться на тимчасово окупованій території

Загалом в Україні створенням і забезпеченням функціонування ЦНАП займалися: районні держадміністрації; міськради міст районного значення,

сільські, селищні ради; міськради міст обласного значення; міськради міст-обласних центрів та Київська міськрада (рис. 1.5).



Рисунок 1.5 - Розподіл ЦНАП залежно від суб'єкта створення (станом на початок 2020р.) [25]

У підсумку, створення мережі ЦНАП стало одним із провідних напрямків реформування системи надання адмінпослуг в Україні. Значні зусилля у цьому напрямку виправдали себе, про що свідчать дані дослідження, присвяченого оцінці роботи та якості надання адміністративних послуг, яке було проведене Фондом «Демократичних ініціатив». Наприклад, якщо у 2015 році позитивно роботу ЦНАП оцінювали 82% опитаних, а негативно – 5%, то вже у 2019 році частка позитивних оцінок зросла до 90,9 %, а негативних – знизилася до 2 % [33].

Аналогічне дослідження щодо рівня надання сервісів та оцінки якості адмінпослуг у ЦНАП, проведене Міністерством цифрової трансформації у листопаді-грудні 2021 р. шляхом опитування понад 38 тисяч відвідувачів, показало, що 93,2 % громадян задоволені послугами ЦНАП, а 78,9 % – готові їх рекомендувати іншим [20].

РОЗДІЛ 2

АНАЛІЗ ОРГАНІЗАЦІЇ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ НАСЕЛЕННЮ У ВЕЛИКОГАЇВСЬКІЙ ТЕРИТОРІАЛЬНІЙ ГРОМАДІ

2.1 Загальна характеристика громади

Великогаївська територіальна громада (ТГ) розташована в Тернопільському районі Тернопільської області на південному сході від міста Тернопіль. Адміністративний центр громади - село Великі Гаї, довкола якого об'єднано ще 13 населених пунктів, які колись складали 7 окремих сільських рад.

Ініціатива утворення громади започаткована Великогаївською сільрадою з подальшою діяльністю у двох напрямках – проведенням переговорів між адміністраціями тодішніх сусідніх сільських рад та відкритих зустрічей представників сільрад з мешканцями підпорядкованих їм населених пунктів для роз'яснення потенційних переваг і загроз від рішення про об'єднання, а також обговорення бачення населенням шляхів свого подальшого розвитку.

Оскільки громада формувалась з населення семи окремих адміністративних одиниць, процес об'єднання відбувався доволі непросто. В основному, це було породжено тим, що виклик інтеграції породив проблему ефективного розподілу ресурсів усієї громади, особливо у світлі недостатньої інтеграції мешканців і браку відчуття самоврядної громади. Село Великі Гаї безпосередньо межує з обласним центром – Тернополем, в наслідок чого за податковими надходженнями у кілька разів перевищує разом узяті інші населені пункти. У той же час саме ці села вимагали першочергової реалізації інвестицій для подолання істотної різниці з адміністративним центром. Це провокувало спротив мешканців Великих Гаїв щодо витрачання коштів, отриманих їхнім селом, на розвиток інших населених пунктів громади. Слід зауважити, що зазначена проблема залишається актуальною й на сьогодні. Труднощі породжені й вертикальною видовженістю території громади, наслідком чого є значні відстані між окремими населеними пунктами та центром громади - від 19 до 21 км (табл. 2.1).

Таблиця 2.1 – Склад та характеристика населених пунктів Великогаївської територіальної громади

№ з/п	Найменування територіальних громад і населених пунктів, які входять до їх складу	Чисельність населення, осіб (станом на 1.01.2015р.)	Відстань до адміністративного центру територіальної громади, км
1	2	3	4
	ВЕЛИКОГАЇВСЬКА сільська рада		
1.	с. Великі Гаї	4440	-
	Баворівський старостинський округ		
2.	с. Застав'є	390	15
3.	с. Баворів	614	14
	Дичківський старостинський округ		
4.	с. Красівка	413	10
5.	с. Дичків	705	11
	Грабовецький старостинський округ		
6.	с. Білоскірка	337	11
7.	с. Грабовець	838	12
	Скоморохівський старостинський округ		
8.	с. Прошова	760	21
9.	с. Скоморохи	525	19
10.	с. Теофілівка	72	20
11.	с. Смолянка	290	16
	Козівський старостинський округ		
12.	с. Козівка	730	19
	Товстолюзький старостинський округ		
13.	с. Застінка	355	9
14.	с. Товстолюг	718	8

Попри значне занепокоєння майбутнім, об'єднання все ж відбулось і Великогаївська ТГ почала діяти з 25.10.2015 р. На той момент громаду населяло понад 11 тис. мешканців, з яких близько 18% – осіб до 18 років та 22% – людей віком від 61 року і старших (табл. 2.2). Відтоді загальна чисельність жителів змінювалась неістотно (крім періоду військової агресії росії), проте спостерігалось зменшення кількості дітей при одночасному збільшенні кількості осіб пенсійного віку, що свідчить про тенденцію старіння суспільства.

Таблиця 2.2 – Паспортні показники Великогаївської територіальної громади (на момент її утворення)

№ з/п	Найменування показника	Одиниця виміру	Значення показника
1	Чисельність населення	осіб	11187
	у тому числі дітей:		
1.1	- дошкільного віку		748
1.2	- шкільного віку		1318
2	Розрахунковий обсяг доходів:	тис. гривень	13121,7
2.1	- сформованих згідно ст.64 Бюджетного кодексу		10420,3
2.2	- базової дотації		2701,4
3	Площа території громади	км ²	142
4	Кількість закладів на утриманні - у тому числі:	одиниць	
4.1	дошкільних навчальних закладів		4
4.2	освітніх навчальних закладів I—III ступеня		3
4.3	освітніх навчальних закладів I—II ступеня		5
4.4	освітніх навчальних закладів I ступеня		2
4.5	закладів позашкільної освіти		0
4.6	закладів фізичної культури		5
4.7	закладів культури		14
4.8	фельдшерсько-акушерських пунктів		11
4.9	станцій швидкої допомоги		-
4.10	амбулаторій, поліклінік		0
4.11	лікарень		1

Великогаївська ТГ має стратегію сталого розвитку на період 2018-2025 рр., розроблену в рамках програми "Децентралізація приносить кращі результати та ефективність (DOBRE)". Згідно неї місією громади є постійний розвиток, істотне підвищення якості життя, створення кращих умов проживання мешканців, їх освіти, культури та духовності, реалізація заходів щодо підвищення доступності та покращення послуг у всіх сферах (освіті, медицині, підприємстві, адміністративних послуг) та збереження всіх видів пам'яток. При цьому фундаментальною цінністю є шанування людського капіталу з інвестиціями в його розвиток, наслідком чого мають стати громадсько активні, працьовиті, освічені, підприємливі люди, готові разом працювати на благо громади та створення комфортних умов проживання для кожного її мешканця.

Попри те, що Великогаївська ТГ є доволі привабливою для інвесторів через її близьке сусідство з Тернополем і чудове транспортне сполучення, вона станом на даний момент має типово сільськогосподарський характер. Саме результати обробки земельних угідь складають основу економічного потенціалу громади. Крім того на її території діють кілька великих роботодавців приватної сфери, основними з яких є птахоферма «Тернопільська» з чисельністю працівників понад 200 осіб, фірма «Аргон», ПП «Білявинці», ПП «Метал», гуртовні автозапчастин, споживчих і побутових товарів. Проте найбільшими роботодавцями у громаді є заклади бюджетної сфери: обласний протитуберкульозний диспансер (КНП "Тернопільський регіональний фтизіопульмонологічний медичний центр»), заклади освіти, культури, медицини тощо, в яких працевлаштовано по кілька сотень осіб. Податок на доходи їх працівників є вагомим джерелом наповнення бюджету громади.

Громаді у спадок залишилася мережа громадських об'єктів, яка значно перевищує потреби наявної кількості мешканців: шкіл, закладів охорони здоров'я та культури. Громада утримує 10 шкіл, 4 окремих дошкільних навчальних заклади та 4, поєднаних зі школами, 14 закладів культури, 11 фельдшерсько-акушерських пунктів, 1 лікарню. Наявні школи є відносно великими з надлишковою кількістю вчителів. В окремі роки на одного учителя припадало менше 4-х учнів. Оптимізація мережі таких закладів видається одним із найскладніших викликів, які постали перед громадою громада через суспільне невдоволення процесами, спрямованими на зменшення кількості об'єктів громадського користування.

Загалом Великогаївська ТГ розвинута у всіх сферах і галузях (адміністративній, економічній, соціальній, тощо). В ній створена належна інфраструктура і надаються адміністративні послуги високої якості, існують сприятливі умови для малого і середнього бізнесу, налагоджено співробітництво з іншими ТГ та міжнародними партнерами. Поруч з цим громаді притаманні й низка слабких сторін (табл. 2.3).

Таблиця 2.3 – Сильні та слабкі сторони Великогаївської територіальної громади

Сильні сторони	Слабкі сторони
для адміністративної сфери	
Отримання статусу ОТГ дозволило розширити компетенції громади та її можливості ухвалювати рішення щодо власного розвитку	Апарат громади сформований неповністю
В рамках програми «DOBRE» розроблена Стратегія сталого розвитку громади на 2018-2025 рр.	В населених пунктах громади відсутній Генеральний план (крім Великих Гаїв)
Розроблені місцеві програми розвитку: Програма соціального захисту окремих категорій населення громади, План соціально-економічного та культурного розвитку громади тощо	Недостатній рівень знань і компетенцій серед працівників ОТГ у сферах, за які вони відповідають
для економічної сфери	
Близьке розташування до транспортних магістралей міжнародного значення: доріг М12 та М19.	Відсутність підприємств, які б спеціалізувалися у перспективній для громади агро-промисловій галузі.
Наявність земельних ділянок та виробничих площ (131 га), які є привабливими для потенційних інвесторів на умовах довгострокової оренди або продажу	Високий рівень прихованого безробіття, мала кількість нових привабливих робочих місць, більше 40 % населення працевлаштоване в Тернополі.
Велика кількість дрібних підприємств, зокрема автозаправних станцій, що дають значні надходження до бюджету громади (понад 36 млн грн. акцизного збору у 2023 р.)	Проблеми, викликані трудовою еміграцією, особливо молодих людей та спеціалістів, брак робочих рук у місцевій економіці.
для просторово-екологічної сфери	
Висока родючість ґрунтів на території громади.	Відсутність сучасних очисних споруд.
Розроблення системи поводження з відходами.	Незадовільна екологічна свідомість мешканців, що призводить до забруднення територій.
На території громади газифіковано 92% домогосподарств.	Відсутність на території ОТГ роздільного збору сміття, непроведена рекультивація наявних полігонів ТПВ.
для соціальної сфери	
Розвинена мережа медичних закладів.	Відсутність позашкільних закладів та можливостей для організації дозвілля дорослих
Розвинута мережа ДНЗ і шкіл, що перевищує потреби мешканців громади у цій сфері	Брак сучасного комп'ютерного обладнання у закладах культури, обмеженість доступу до Інтернету, мала кількість гігієнічно-санітарних приміщень, проблеми з опаленням будівель
Активне громадське життя, мирне співіснування релігійних конфесій (19 парафій)	Низький рівень активності мешканців, відсутність особистої мотивації.

З моменту утворення Великогаївської ТГ її бюджет у кілька разів став перевищувати суму попередніх бюджетів колишніх сільських рад, що ввійшли до громади (табл. 2.4). Проте слід зауважити, що попри значне зростання бюджету зросли і компетенції громади, а у зв'язку з цим – і витрати, адже значно розширилася інфраструктура і сфера послуг для мешканців в галузях освіти, культури і спорту, охорони здоров'я тощо. Загалом бюджет громади формується з двох основних джерел: власних доходів та державних субвенцій і дотацій.

Таблиця 2.4 – Планові доходи місцевого бюджету Великогаївської територіальної громади на 2021-2023 рр., млн. грн.

№	Найменування доходів	2021 р.	2022 р.	2023 р.
1	2	3	4	5
1	Податкові надходження	45 846	72 704	108 827,3
1.1	Податок на доходи фізичних осіб	29 960	40 850	49 024,8
1.2	Податок на прибуток підприємств та установ комунальної власності	3	15	-
1.3	Рентна плата за використання природних ресурсів	13	24	22,5
1.4.	Акцизний податок з реалізації суб'єктами господарювання роздрібною торгівлю підакцизних товарів	1 200	13 100	36 500
1.5	Місцеві податки та збори	14 670	18 710	23 275
1.5.1	Податок на майно	5 660	7690	10 125
1.5.1.1	Податок на нерухоме майно, сплачений власниками об'єктів житлової нерухомості	390	490	1 100
1.5.1.2	Податок на нерухоме майно, сплачений власниками об'єктів нежитлової нерухомості	1 025	1 450	2 325
1.5.1.3	Земельний податок з фізичних та юридичних осіб	1 340	1 500	2 000
1.5.1.4	Орендна плата з фізичних та юридичних осіб	2 750	4 100	4 600
1.5.1.5	Транспортний податок з фізичних та юридичних осіб	155	150	100
1.5.2	Туристичний збір	10	20	50
1.5.3	Єдиний податок	9 000	11 000	13 100
1.5.3.1	Єдиний податок з юридичних осіб	1 200	2 500	600
1.5.3.2	Єдиний податок з фізичних осіб	5 000	6 200	9 000
1.5.3.3	Єдиний податок з сільськогосподарських товаровиробників	2 800	2 300	3 500
1.6	Екологічний податок	-	5	5
2	Неподаткові надходження	1 044	1 751	1 727,7
2.1	Доходи від власності та підприємницької діяльності	17	49,5	50
2.1.1	Частина чистого прибутку державних або комунальних підприємств	2	7,5	-
2.1.2	Інші надходження (від адміністративних штрафів та інших санкцій)	15	42	50

Продовження табл. 2.4

1	2	3	4	5
2.2	Адміністративні збори, платежі та доходи від некомерційної господарської діяльності	667	1 241,5	1 127,7
2.2.1	Плата за надання адміністративних послуг	415	990	825
2.2.2	Надходження від орендної плати за користування майновим комплексом та іншим державним майном	250	250	300
2.2.3	Державне мито	2	1,5	2,7
2.3	Інші неподаткові надходження	10	10	-
2.4	Власні надходження бюджетних установ за послуги, що надаються ними згідно законодавства	350	450	550
3	Доходи від операцій з капіталом	1 000	1000	-
	Усього доходів (без урахування міжбюджетних трансфертів)	47 890	75 455	110 555
4	Офіційні трансфери від органів державного управління	38 824,8	41 174	35 814,9
4.1	Базова дотація з державного бюджету	4 672	5 673	
4.2	Освітня субвенція з державного бюджету	33 008,2	35 231	35 252,7
4.3	Дотації з місцевих бюджетів	1 144,6	270	562,2
	Разом доходів	86 714,8	116 629	146 369,9

Основними статтями власних надходжень до бюджету громади є податок на доходи фізичних осіб та акцизний податок. У 2023 р. їх частка, відповідно, становила 45% і 33,5%. Найбільші платники податку на доходи фізичних осіб: КНП “Тернопільський регіональний фізіопульмонологічний центр”; ПАТ “Птахофабрика Тернопільська”; приватні підприємства “Агрон”, “Білявинці”, “Агрофірма “Медобори”, ТзОВ “Т.Д.К”; компанія “Агростатус”; ТОВ “СЕРВІС-АГРОЗАХІД”; фермерські господарства “Скочеляс”, “ДІДИК-2012”, “Березовського”, “Баворовського”; Великогаївська сільська рада. Головними платниками акцизного збору є автозаправочні станції (їх на території громади 7), що здійснюють реалізації нафтопродуктів, а також заклади роздрібної торгівлі - від реалізації тютюнових виробів та їх замінників.

В останні роки бюджет Великогаївська ТГ характеризується дуже високою часткою власних доходів. Якщо до 2017 включно субвенції і дотації з державного бюджету переважали власні доходи бюджету, то вже в 2018 р. обидві складові майже зрівнялись, а в 2019 р. останні перевищили 50% загальної суми. За крайні

2 роки приріст частки місцевих надходжень становив 10% щорічно. У 2023 р. частка коштів з державного бюджету склала вже менше 25% (рис. 2.1).

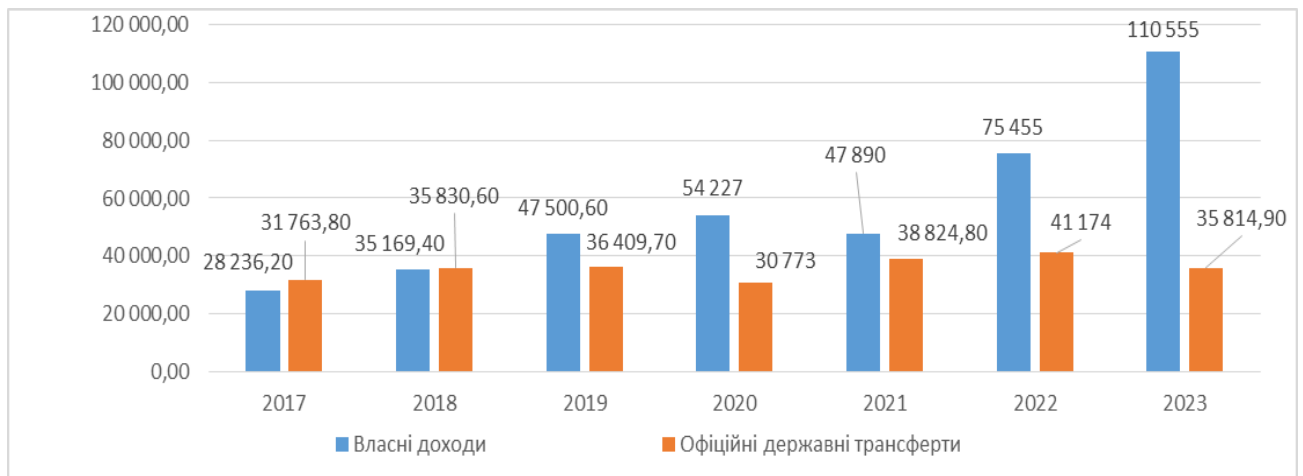


Рисунок 2.1 - Структура бюджету Великогаївської територіальної громади за власними доходами та офіційними державними трансфертами, млн. грн

2.2 Організація діяльності Центру надання адміністративних послуг у громаді

Великогаївська громада отримала від районної адміністрації практично всі повноваження, які передбачала децентралізація. З цією метою було реорганізовано виконком громади та створено відповідні структури. Громада надає своїм мешканцям низку публічних послуг: адміністративних, освітніх, у сфері охорони здоров'я, культурних, спортивних, комунальних, тощо.

Одним зі значних досягнень громади стало створення сучасного центру надання адміністративних послуг. Він розташований у спеціально модернізованому для цих цілей будинку виконкому Великогаївської сільської ради. Центр почав роботу 23 вересня 2018 року. Завдяки сусідству з Тернополем громада не мала проблем з підбором кваліфікованих кадрів, готових надавати адміністративні послуги.

Згідно Положення, затвердженого Великогаївською сільською радою, метою створення ЦНАП є забезпечення надання адміністративних послуг через

адміністраторів, в т.ч. через віддалені робочі місця у старостинських округах, шляхом їх взаємодії з суб'єктами надання цих послуг та безпосередньо представниками надання цих послуг. Центр підконтрольний та підзвітний Великогаївській сільській раді. З метою забезпечення зручних та належних умов отримання адмінпослуг в межах цілої громади утворені віддалені робочі місця ЦНАП у селах Баворів, Дичків, Грабовець, Козівка, Скоморохи та Товстолуг.

До основних завдань ЦНАПу належать:

- спрощення процедури надання послуг, організація їх надання у найкоротший строк з мінімальною кількістю звернень громадян;
- надання консультацій та роз'яснень суб'єктам звернень, а також повної інформації про необхідний для отримання послуги перелік документів;
- використання сучасних інформаційних технологій для доступності замовлення послуг та запровадження надання послуг в електронній формі.

ЦНАП складається з начальника центру, адміністраторів, державних реєстраторів та спеціалістів. Штатна чисельність персоналу ЦНАП становить 13 чол. (рис. 2.2).

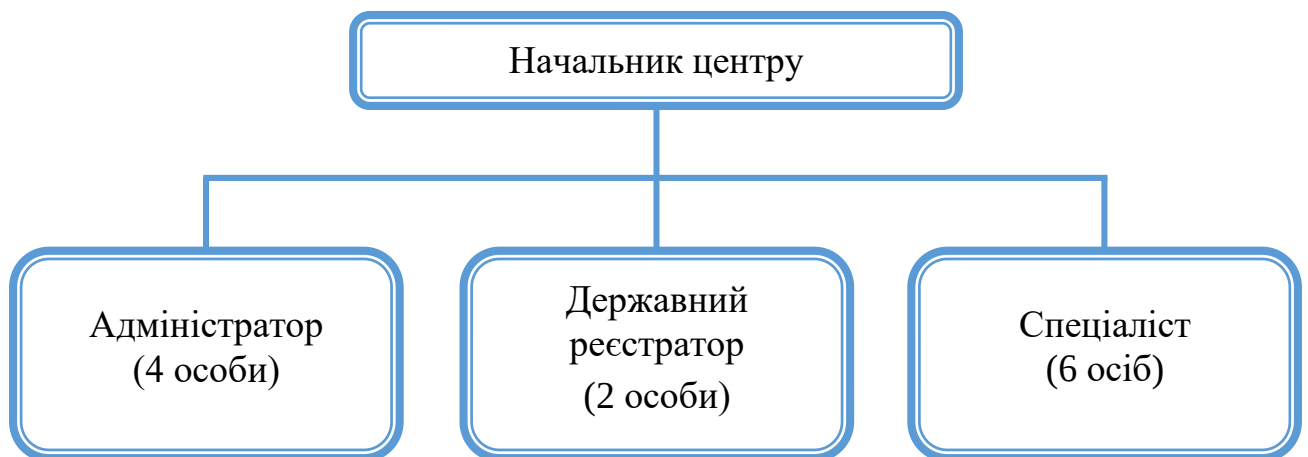


Рисунок 2.2 - Структура Центру надання адміністративних послуг
Великогаївської територіальної громади

Начальник здійснює функції з загального керівництва, організовує діяльність центру та координує роботу підлеглого персоналу. Основними

завданнями адміністраторів, державних реєстраторів та спеціалістів є надання громадянам вичерпної інформації і консультацій, прийняття документів від замовників послуг та їх передача суб'єктам надання цих послуг, здійснення контролю за дотриманням строків надання послуг та видача результатів замовникам. Адміністратор володіє іменною печаткою, на якій зазначено його прізвище, ім'я та по батькові, а державний реєстратор – печатку згідно зразка Міністерства юстиції України. Реєстратор самостійно ухвалює рішення за результатом розгляду заяви, втручання в його діяльність заборонене законодавчо і тягне за собою відповідальність.

ЦНАП знаходиться в приміщенні Великогаївської сільської ради, а віддаленні робочі місця ЦНАП - в приміщення старостинських округів. Для забезпечення належних умов як для отримувачів послуг, так і для працівників, приміщення ЦНАП поділено на відкриту («фронт-офіс») та закриту («бек-офіс») частини (рис.2.3).



Рисунок 2.3 – Схема організації роботи Центру надання адміністративних послуг Великогаївської територіальної громади

У відкритій частині проводиться прийом, консультування, інформування та обслуговування замовників послуг працівниками ЦНАП. Замовники мають

вільний доступ до цієї частини ЦНАП. Вона включає сектори прийому, інформування, очікування та обслуговування.

У секторі прийому при вході до приміщення ЦНАП здійснюється загальне інформування та консультування відвідувачів. У секторі інформування розміщуються довідкові стенди та інші матеріали з вичерпною інформацією, необхідною для одержання адмінпослуг та умовами їх надання. Він облаштований необхідним офісним устаткуванням і комп'ютерною технікою з вільним виходом в Інтернет. Сектор очікування - просторе приміщення з облаштованими місцями для відвідувачів кількістю не менше як 10 місць та платіжними терміналами для оплати адміністративного збору. Сектор обслуговування облаштований за принципом відкритості робочих місць. На кожному робочому місці є інформаційна табличка із зазначенням його номера, прізвища, імені, по батькові та посади працівника ЦНАП. Сумарно площа секторів очікування та обслуговування складає понад 50 кв.м.

Закрита частина ЦНАП призначена виключно для опрацювання співробітниками документів, пошти, здійснення попереднього запису на прийом та надання консультацій за допомогою телекомунікаційних засобів (телефону, електронної пошти і т.п.), а також зберігання документів, журналів обліку/реєстрації, справ. Вхід до закритої частини ЦНАПу суб'єктам звернення забороняється.

Діяльність ЦНАП Великогаївської ТГ регламентується «Положенням про Центр надання адміністративних послуг Великогаївської сільської ради», затвердженим рішенням сесії сільради 17.02.2022 р. та Регламентом роботи Центру від 16.10.2019 р. Згідно цих документів процес надання послуги у ЦНАП починається з процедури звернення. Формою звернення виступає заява від фізичної або юридичної особи. Замовник подає вхідний пакет документів особисто у ЦНАП або у віддаленому робочому місці, через представника, надсилає його поштою або, в окремих випадках, що передбачені законом, за допомогою засобу телекомунікаційного зв'язку.

Адміністратор ЦНАП:

- перевіряє вхідний пакет документів на відповідність інформаційній картці адміністративної послуги;
- складає опис поданого пакету документів з зазначенням їх переліку;
- надає замовнику примірник опису пакету документів за підписом з зазначенням дати та часу його складення;
- з'ясовує прийнятний для замовника спосіб повідомлення про результат надання послуги та місце отримання послуги;
- реєструє вхідний пакет документів у журналі реєстрації з присвоєнням ідентифікаційного номера;
- формує справу у паперовій/електронній формі.

Адміністратор Центру не пізніше наступного робочого дня відсилає вхідний пакет документів суб'єктові, що безпосередньо буде надавати адміністративну послугу. Після отримання справи суб'єкт надання зобов'язаний у відведені строки розглянути справу та прийняти відповідне рішення. Контроль за дотриманням строків здійснюється адміністратором ЦНАП.

Суб'єкт надання не пізніше як наступного робочого дня після оформлення рішення щодо послуги формує вихідний пакет документів та направляє його до ЦНАП. Адміністратор ЦНАП у день надходження вихідного пакету документів повідомляє замовника про результат надання послуги у спосіб, зручний для останнього. Інформація про отримання послуги замовником зазначається в описі вхідного пакету (рис. 2.4).

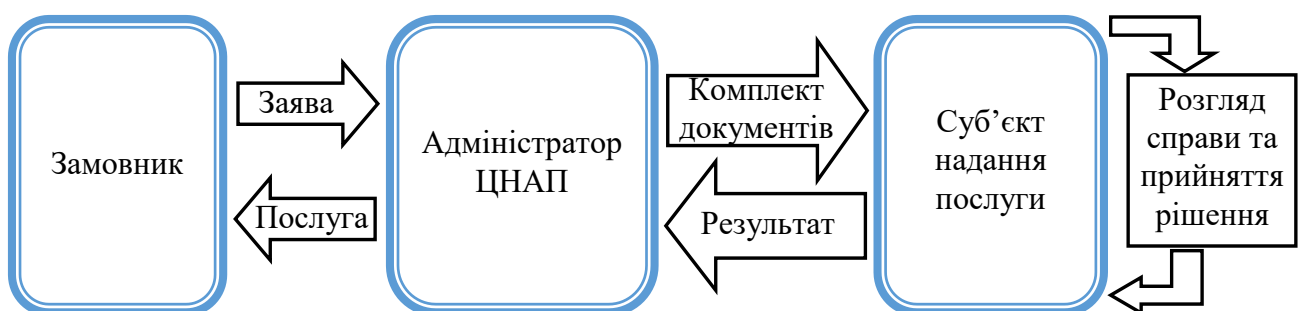


Рисунок 2.4 – Алгоритм надання послуги ЦНАП Великогаївської ТГ

2.3 Дослідження кількісних показників діяльності Центру

Перелік адмінпослуг, які надаються через ЦНАП Великогаївської територіальної громади, затверджений рішенням сесії сільської ради і включає послуги, суб'єктами надання яких є виконавчі органи і структурні підрозділи сільської ради, та послуги, суб'єктами надання яких є органи виконавчої влади. До послуг також прирівнюється надання витягів, виписок із реєстрів, копій та дублікатів документів. Перелік послуг, що надаються через ЦНАП або віддалені робочі місця адміністраторів, розміщено у інформаційному секторі у вигляді переліку, згрупованого за моделлю життєвих ситуацій суб'єктів звернення, суб'єктами надання адміністративних послуг, сферами правовідносин (законодавства).

На момент початку роботи у 2018 році ЦНАП Великогаївської ТГ надавав 130 адміністративних послуг. На жовтень 2023 року перелік зріс до 337 послуг різного характеру (табл. 2.5).

При ЦНАП працює консультаційний пункт для бізнесу, де можна отримати інформацію щодо створення та розвитку підприємницької діяльності. Також консультування стосується різних грантових програм на розвиток та підтримку малого бізнесу, часткової компенсації вартості обладнання вітчизняного виробництва та сільськогосподарської техніки. Щомісячно у приміщенні ЦНАП спеціалісти пенсійного фонду надають консультації з основ пенсійного законодавства. У 2020 році ЦНАП долучився до програми U-LEAD, завдяки чому отримав інституційну та матеріальну допомогу.

Таблиця 2.5 - Перелік адмінпослуг, які надаються через ЦНАП Великогаївської територіальної громади

№	Назва групи адміністративних послуг	Кількість послуг у групі		
		2018 р.	2021 р.	2023 р.
1	Реєстрація/зняття з реєстрації мешканців	6	6	7
2	Нотаріальні послуги	4	4	4
3	Земельні питання	23	42	58
4	Реєстрація нерухомості	7	7	7
5	Реєстрація фізичних і юридичних осіб	36	36	38

6	Питання місцевого значення (надання дозвільних документів)	29	30	42
7	Послуги соціального характеру	15	15	21
8	Послуги ГУ Держгеокадастру у Тернопільській області	12	12	17
9	Надання довідок	22	22	28
10	Послуги пенсійного фонду (надання консультацій)	1	1	1
11	Послуги обласного центру зайнятості населення (надання консультацій)	1	1	1
12	Послуги управління соціального захисту населення ТРДА (надання консультацій)	1	1	1
13	Паспортні послуги	-	17	17
14	Архітектурно-будівельна діяльність	-	11	15
15	Державна інспекція архітектури та містобудування України	-	13	28
16	Послуги Тернопільського відділення УВД Фонду соціального страхування України	-	2	6
17	Послуги Тернопільського управління Головного управління Держпродспоживслужби	-	4	12
18	Державна реєстрація громадських формувань та статутів територіальних громад	-	-	4
19	Послуги служби у справах дітей	-	-	8
20	Державна реєстрація актів цивільного стану	-	-	6
21	Тернопільського районного управління ГУ ДСН України з надзвичайних ситуацій у Тернопільській обл.	-	-	4
22	Послуги консультативного пункту для бізнесу	-	-	12
	Всього	157	224	337

Загалом за 5 років роботи центром надано понад 65 000 адміністративних послуг (табл. 2.6), від яких дохід в місцевий бюджет склав більше 4 000 000 гривень.

Таблиця 2.6 – Статистичні дані щодо обсягів надання послуг ЦНАП Великогаївської територіальної громади за 2020-2023 рр.

Назва адміністративної послуги	2020 рік	2021 рік	2022 рік	2023 рік
1	2	3	4	5
Земельні питання	548	979	178	161
Звернення місцевого значення	178	261	311	192
Надання матеріальної допомоги -на лікування	86	103	76	140

-на поховання окремим категоріям осіб	27	12	20	27
разом	113	115	96	167
Послуги у сфері архітектури	147	116	47	143
Довідки	6381	6416	4340	3445
Паспортні послуги				
- паспорт громадянина України у формі ID-картки	279	529	927	1180
- паспорт громадянина України для виїзду за кордон	352	617	2506	1440
разом	631	1146	3443	2620
Служба у справах дітей	4	4	91	119
Послуги ГУ Держгеокадастру	274	1385	444	317
Послуги соціального характеру	366	740	970	889
Реєстрація місця проживання	520	643	956	1610
Державний реєстратор				
- реєстрація нерухомого майна в ДР РПНМ	1534	2618	1160	2395
- реєстрація юридичних і фізичних осіб в ЄДР	112	305	178	302
разом	1646	2923	1338	2697
Послуги з державної реєстрації актів цивільного стану				
- реєстрація шлюбу	18	29	16	19
- реєстрація народження	83	67	54	49
- реєстрація смерті	184	172	144	151
разом	285	268	214	219
Нотаріальні дії	441	352	325	379
Звернення через загальний відділ	480	375	532	613
Консультації	2012	3663	2104	1068
Всього	14026	19386	15 389	14 790

При аналізі структури наданих ЦНАП Великогаївської ТГ послуг слід зазначити, що найбільш затребуваними є третина із загального переліку їх видів: реєстрація місця проживання, державна реєстрація майна та фізичних і юридичних осіб, паспортні послуги, надання довідок та консультацій. Зокрема, за підсумками 2023 р. на них припадає понад $\frac{3}{4}$ від загальної кількості наданих послуг – 77% (рис. 2.4).

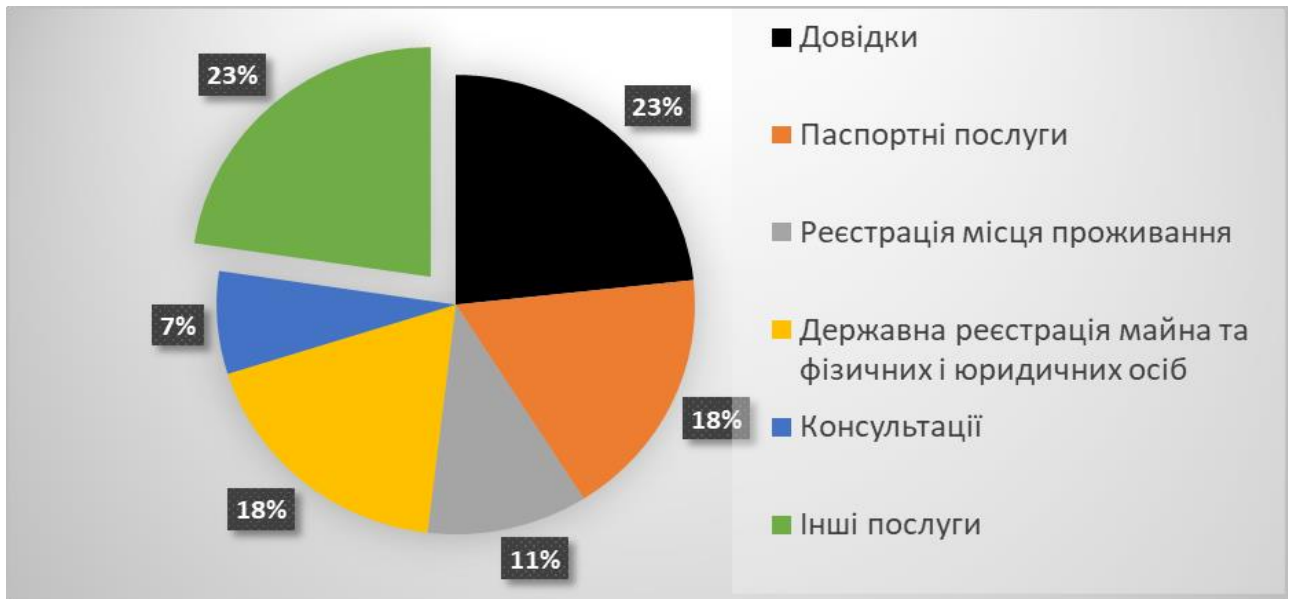


Рисунок 2.4 – Структура послуг, наданих ЦНАП Великогаївської ТГ у 2023 р.

ЦНАП Великогаївської ТГ має доволі потужну матеріальну базу, що, серед іншого, підтверджується наданням паспортних послуг у формі ID-картки та паспорта для виїзду за кордон з біометричними даними, започаткованих у 2019 р. Центр став одним із перших в Україні на цій ділянці. Станом на липень 2023 року паспортні послуги надавали лише 252 з понад 1100 ЦНАП України. Загальнонаціональна статистика обґрунтована тим, що зазначені послуги складно та дорого інтегруються через низку бар'єрів: високу вартість обладнання; складність організації та обслуговування захищеного каналу зв'язку тощо. Так у 2023 році вартість робочої станції для оформлення та видачі документів громадянина України разом з комплексом обладнання для зняття біометричних даних особи становить близько 500 тис. грн., а підключення до КСЗІ вартує близько 300 тис. грн. Кошти на придбання робочої станції для ЦНАП Великогаївської ТГ у сумі 500 000 грн. виділено з місцевого бюджету відповідним рішенням сесії сільської ради.

Послуга щодо виготовлення паспортних документів належить до категорії найбільш затребуваних громадянами. Вона надається на платній основі (табл. 2.7).

Таблиця 2.7 – Вартість виготовлення паспортних документів у ЦНАП Великогаївської ТГ

№	Послуга	Вартість, грн.	
		До 01.11.2022	з 01.11.2022
1	Виготовлення паспорта громадянина України:		
1.1	- у регламентованому порядку	372	450
1.2	- у терміновому порядку	498	820
2	Виготовлення закордонного паспорта:		
2.1	- у регламентованому порядку	733	856
2.2	- у терміновому порядку	1085	1 496

Станом на кінець 2023 р. паспорти отримали понад 5800 громадян. Практичні результати втілення паспортних послуг підтверджують їх доцільність та ефективність. За останні чотири роки бюджет громади отримав понад 1,5 млн. грн доходу за рахунок адміністративного збору від надання цих послуг з майже 3,5 млн загальних доходів, отриманих від діяльності ЦНАП (табл. 2.8).

Таблиця 2.8 – Наповнення бюджету Великогаївської сільської ради за рахунок надання адміністративних послуг ЦНАП за 2020-2023 рр., грн

Назва адміністративної послуги	2020 рік	2021 рік	2022 рік	2023 рік
1	2	3	4	5
Державна реєстрація нерухомого майна і юридичних осіб	272 375	792 659	299 683	290 982

Продовження табл. 2.8

1	2	3	4	5
Виготовлення паспортів громадянина України у формі ID-картки та для виїзду за кордон	138 729	313 969	562 037	554 017
Реєстрація місця проживання	5 859	8 692	7 903	8274
Послуги ГУ Держгеокадастру	21 498	125 330	29 300	33 000
Всього	438 461	1 240 650	898 923	886 273

Загалом при складанні місцевого бюджету Великогаївської ТГ плануються доходи і від адміністративного збору ЦНАП (табл. 2.9).

Таблиця 2.9 – Планові надходження до бюджету Великогаївської сільської ради за рахунок надання адміністративних послуг ЦНАП у 2020-2023 рр., грн

№	Назва адміністративної послуги	2020 рік	2021 рік	2022 рік	2023 рік
1	Адміністративний збір за проведення держреєстрації юридичних осіб та фізичних осіб–підприємців, громадських організацій	18 000	25 000	30 000	25 000
2	Адміністративний збір за держреєстрацію речових прав на нерухоме майно	280 000	380 000	400 000	250 000
3	Плата за скорочення терміну надання послуг щодо держреєстрації речових прав на нерухоме майно, держреєстрації юридичних та фізичних осіб–підприємців, а також плата за надання інших платних послуг	21 000	10 000	10 000	-
4	Плата за надання інших адміністративних послуг	396 000	350 000	550 000	550 000
	Всього	715 000	765 000	990 000	825 000

Порівняння планових показників з реальними надходженнями засвідчують різні тенденції у різні періоди. Так у 2020 р. виконання плану становило лише 61,3%, в основному, через недоотримання доходів від реєстрації місця проживання і виготовлення паспортів. Проте вже у 2021 р. план виконано на 162,2 % (рис 2.5). В першу чергу цього досягнуто за рахунок надходжень від державної реєстрації нерухомого майна і юридичних осіб.

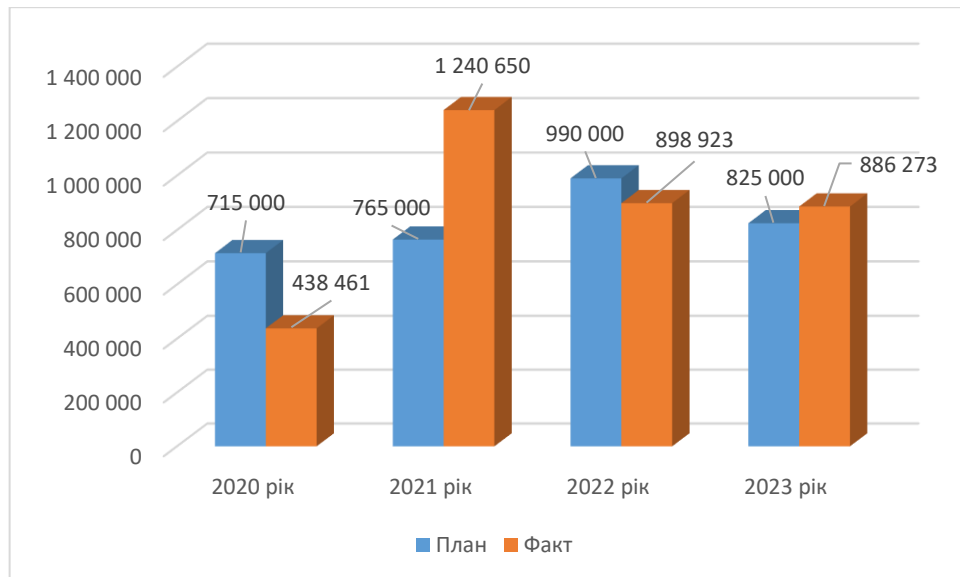


Рисунок 2.5 – Виконання планових показників надходжень до бюджету Великогаївської сільської ради за рахунок надання адміністративних послуг ЦНАП у 2021-2023 рр., грн

З початку війни 24 лютого 2022 року ЦНАП Великогаївської ТГ не припиняв свою роботу. Проте значна кількість адміністративних послуг не могла надаватися, оскільки державні реєстри були закритими задля безпеки захисту інформації, а саме було призупинено роботу Державного реєстратора прав на нерухоме майно (ДРРПНМ), Державного земельного кадастру (ДЗК), реєстру Державної міграційної служби, Державного реєстру актів цивільного стану (ДРАЦС) громадян і т.п.

Відновлення роботи реєстрів відбувалось поступово: в квітні відновлено роботу паспортного столу на виготовлення паспорта громадянина України (в тому числі і для виїзду закордон), в травні запрацювали реєстри ДРРПНМ та ДЗК, в липні відновлено роботу в реєстрі територіальної громади для обслуговування населення з реєстрації місця проживання, в серпні запрацював ДРАЦС для видачі свідоцтв про народження, шлюб та смерть, в вересні відновлено роботу з комплексної послуги «Малює через портал ДІА». У підсумку виконання плану надходжень до бюджету за рахунок надання адміністративних послуг 2022 р. склало 90,8%, що з врахуванням обставин слід

вважати доволі високим результатом. У 2023 р. планові показники виконано на 107,4% (рис. 2.5). При цьому станом на 01.01.2024 з урахуванням воєнного стану надання деяких адміністративних послуг все ще призупинено.

З початком війни працівників ЦНАП було залучено до інших напрямків роботи, в першу чергу, реєстрації евакуйованих осіб з областей, де відбувалися чи ведуться бойові дії, а також з тимчасово окупованих територій України, пошуку житла для них та їх поселення. З 28 березня 2022 розпочато прийом документів на оформлення довідок внутрішньо переміщених осіб (ВПО) та допомоги на їх проживання. Загалом прийнято понад 1000 ВПО, видано понад 600 довідок про перебування на території Великогаївської ТГ (для пред'явлення у військкомат та отримання допомоги). Організовано прийом документів на надання компенсації витрат на тимчасове розміщення ВПО, в тому числі на оплату житлово-комунальних послуг, видачу гуманітарної допомоги.

В 2022 році адміністраторів відділу «ЦНАП» було підключено до Єдиної державної системи у сфері будівництва для прийом документів для отримання адміністративних послуг у сфері архітектури і будівництва через електронний кабінет адміністратора ЦНАП. Результати звернень розміщуються у Реєстрі будівельної діяльності.

З вересня 2023 року у ЦНАП надаються послуги постраждалим учасникам Революції Гідності, ветеранам війни, особам, які мають особливі заслуги перед Україною, членам сімей загиблих(померлих) Захисників і Захисниць, ветеранів війни та членам сімей відповідно до Закону України «Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту» та по внесенню змін до посвідчення учасника бойових дій і послуги Міністерства у справах ветеранів.

Працівники Центру приділяють належну увагу підвищенню своєї кваліфікації як шляхом самоосвіти, так і шляхом участі у нарадах та семінарах з питань надання адміністративних послуг, які організовують Міністерство цифрової трансформації, беруть участь у проєкті «PROSTO» «Підтримка

доступності послуг в Україні», постійно працюють над удосконаленням своєї роботи.

З метою отримання зворотного зв'язку щодо якості послуг у ЦНАП та на його віддалених робочих місцях відвідувачі мають можливість поділитися враженням від відвідування за допомогою унікальних QR-кодів, відповідно до яких Міністерство цифрової трансформації робить оцінку якості роботи Центру.

РОЗДІЛ 3

ШЛЯХИ ПОКРАЩЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ ЦНАП ВЕЛИКОГАЇВСЬКОЇ ТГ

3.1 Впровадження автоматизованої системи електронного керування чергою

У Стратегії сталого розвитку Великогаївської ТГ [29] серед інших задекларовано як операційну ціль покращення надання адміністративних послуг населенню, зокрема, шляхом розвитку е-врядування. Для цього планується забезпечити простіший доступ до послуг і скоротити час обслуговування громадян; розширити коло послуг, які громадяни можуть отримувати у режимі «он-лайн»; зменшити паперовий документообіг завдяки запровадженню е-врядування та створенню електронних реєстрів.

На даний момент серйозним недоліком у роботі ЦНАП Великогаївської ТГ є факт наявності в окремі періоди часу черги відвідувачів та проблема невпорядкованості цієї черги. Громадяни інколи змушені "самоорганізовуватися" та стежити за дотриманням черги. Така ситуація породжує напруження споживачів та знижує рівень їх задоволення роботою центру. Вважаємо, що у світлі запланованого у Стратегії спрощення доступу до послуг і скорочення часу обслуговування громадян слід вживати заходи щодо регулювання черги шляхом впровадження автоматизованої системи електронного керування нею. Це продемонструє простий, конфіденційний і професійний прийом відвідувачів, дозволить, з одного боку, покращити сервіс для споживачів, виключивши стовпотворіння і невизначеність, зменшивши скупчення людей в зоні очікування, а з іншого боку покращити роботу адміністраторів, забезпечуючи рівномірний розподіл потоку відвідувачів та навантаження на персонал.

За таких умов споживачі спокійно очікуватимуть своєї черги, матимуть можливість приблизно оцінити час до свого виклику і використати його з користю, наприклад, переглядаючи каталоги, заповнюючи бланки або вирішуючи інші справи. До того ж, виключиться можливість очікування "не у тій черзі".

Проект з впровадження електронної черги не слід розглядати тільки як покупку технічних засобів чи програмного забезпечення. У ході вибору необхідного рішення слід пройти кілька опорних моментів, що дозволять систематизувати вимоги до системи і досягти оптимального результату:

- формулювання завдання;
- вибір кола постачальників;
- порівняння предметної функціональності пропонованих систем;
- обґрунтування необхідної надійності рішення;
- аналіз можливості взаємодії системи з наявними у Центрі елементами мережі;
- оцінювання особливостей процесу впровадження системи;
- вартість рішення.

На етапі формулювання завдання слід визначити бачення того, як має виглядати майбутня система та які функції вона повинна виконувати. Загалом реалізація системи можлива за двома шляхами: створення за індивідуальним замовленням клієнта або використання готового рішення зі стандартною комплектацією. Наприклад, закордонні постачальники систем електронної черги зазвичай пропонують типові рішення з обмеженими функціями і без можливості доопрацювання під потреби клієнта.

Предметна функціональність системи, в свою чергу, впливатиме на апаратну частину рішення. Одним з найпростіших варіантів реалізації електронної черги є випадок, коли відвідувачі на рецепції чи електронному терміналі отримують талон із зазначенням номера реєстрації у черзі і згідно цього номера очікують свого виклику на спеціальному табло. Для такого

рішення досить встановити термінал вибору послуг та інформаційне табло. Проте вважаємо, що для ЦНАП Великогаївської ТГ такої конфігурації буде замало через її функціональну обмеженість. Більш оптимальним варіантом є доповнити систему додатковими елементами: індивідуальними інформаційними табло (на них над робочим місцем кожного адміністратора буде відображатися інформація про номер талона клієнта, що обслуговується) та іншими компонентами, зокрема, акустичною системою сповіщення, апаратними пультами оцінки якості наданих послуг, пультами операторів (рис. 3.1).

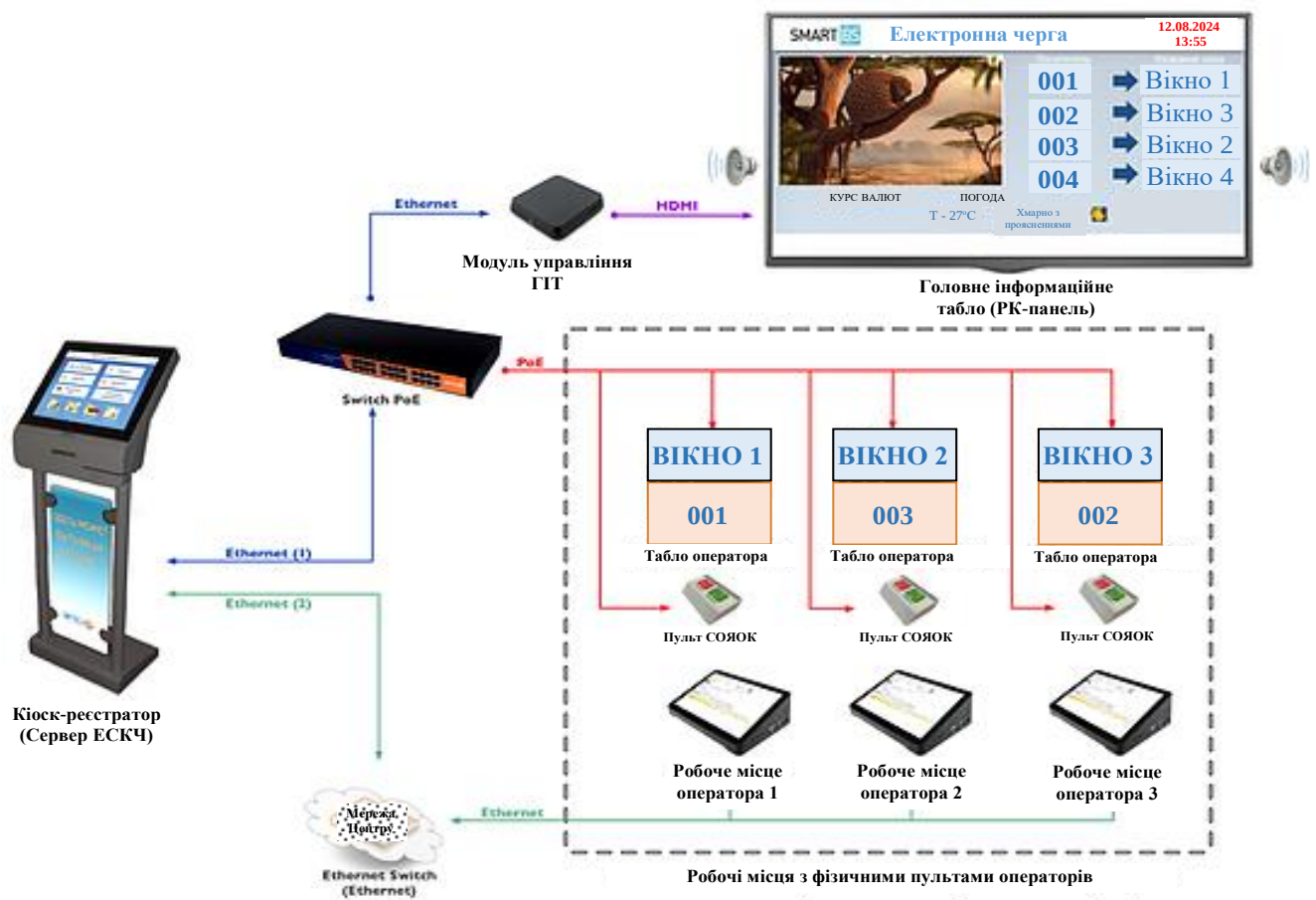


Рисунок 3.1 – Структура автоматизованої електронної системи керування чергою у ЦНАП Великогаївської ТГ

На етапі вибору постачальника вважаємо оптимальним відібрати кілька варіантів і порівняти їх техніко-економічні показники. Загалом при виборі комп'ютерної та іншої цифрової техніки українські споживачі переважно

орієнтувалися на зарубіжних виробників. Проте зараз тенденції змінюються з низки причин. Перш за все це викликано істотним зростанням курсу валют, що робить імпорту техніку дуже дорогою. На даний момент вітчизняні постачальники пропонують системи, які за якістю і функціональністю порівнювані з зарубіжними аналогами, але істотно дешевші у гривневому еквіваленті. При цьому вилючається проміжна ланка дистриб'юторів, послуги яких збільшують вартість системи. Значними перевагами також є простіші можливості щодо отримання консультацій фахівців та своєчасних оновлень, низька вартість комплектуючих при технічному обслуговуванні. Тому пропонуємо обмежити вибір автоматизованої системи електронного керування чергою українськими проектами (табл. 3.1).

При оцінюванні параметрів надійності рішення слід врахувати такі параметри, як «напрацювання на відмову», «гарантований термін експлуатації», а також рік випуску апаратних компонентів системи, оскільки через бурхливий розвиток інформаційно-комунікаційних технологій ця частина може дуже швидко старіти, наслідком чого буде відсутність необхідних комплектуючих для ремонту або заміни. Також треба передбачити можливості потенційного доопрацювання системи, що може виявитися потрібним в майбутньому.

Щодо впровадження системи, то теоретично існує можливість самостійного її встановлення і запуску в експлуатацію, що видається привабливим з точки зору економії коштів. Однак тут є низка важливих заперечень. Постачальник системи дає гарантію на виконані ним роботи, яка не поширюється на самостійне встановлення клієнтом. Крім того, в процесі монтажу обладнання може бути пошкоджено і постачальник замінить його за свій рахунок лише, коли визнає свою вину.

Важливий аспект – це налагодження комунікацій електронної черги з загальною системою Центру. Приміщення Центру вже введено в експлуатацію, повністю оздоблене і тому важливо уникнути будь-яких монтажних робіт, що зачіпають оздоблення приміщення. Відповідно, слід орієнтуватися на компанії,

які пропонують бездротові рішення. Також потрібно враховувати вимоги для подальшого обслуговування елементів системи в процесі експлуатації. З точки зору естетики окремі з них можуть ставитися в найменш помітних, але абсолютно непристосованих для сервісу місцях.

Таблиця 3.1 - Пропозиції виробників електронних системи керування чергою

№	Назва системи	Виробник	Основний склад компонентів системи	Ціна, грн
1.	Система електронної черги «Преміум» на 5 робочих місць	ТМ Ecolend	Сенсорний реєстраційний термінал, панель ТВ 40", програмне забезпечення з налаштуванням, п'ять табло для робочих місць операторів.	166 500
2.	Компактна система керування чергою Neuro-niq Compact	ТОВ "Qsystem України"	Сенсорний термінал; головне інформаційне табло, табло робочих місць, пульти операторів для виклику клієнта; система голосового оповіщення; пульти оцінки якості обслуговування	129 000
3.	Система керування чергою Q-mate SSI pro	ТОВ «Ксюсол юшенс сервіс»	Сенсорний термінал, монітор 43", табло операторів робочих місць, програмне забезпечення з налаштуванням	173000
4.	Система «Електронна черга»	ТОВ «Сенсорні системи України»	Підлоговий сенсорний реєстраційний термінал, вказівник робочого місця оператора з кріпленням до стелі, пульти операторів для виклику клієнта, система голосового оповіщення	167 000
5.	Система керування чергою SUO BOX	ТОВ СУО Діджитал (LLC SUO DIGITAL (SD))	Кіоск-реєстратор (термінал) СКЧ "Фантом", головне інформаційне світлодіодне табло, LED табло оператора, мультикнопові пульти СОЯО, акустична система голосового оповіщення	152 300
6.	Модуль «Електронна черга» системи електронного документообігу АСКОД™	АТ «Інфо-Плюс»	Розширення функціоналу системи АСКОД™ в рамках процесу надання адміністративних послуг: конфігуратор, інформаційний кіоск, АРМ рецепсionіста, інформаційне табло, АРМ адміністратора	185 000

Одним з найважливіших аспектів при ухваленні рішення є ціна системи. При цьому слід врахувати сукупну вартість всього комплексу, тобто апаратної частини разом з технічною підтримкою (якщо вона потрібна), програмного забезпечення і поточних витрат.

Кожна з розглянутих (табл. 3.1) СЕКЧ має свої переваги та певні обмеження. Наприклад, система «Преміум» має стандартну конфігурацію з обмеженням на 5 робочих місць, що робить проблемним її розширення в разі потреби. Система Neuro-niq Compact призначена для монтування в невеликих приміщеннях при необхідності економії робочого простору. Використання модуля СЕД АСКОД™ можливе за умови встановлення у Центрі повної версії цієї системи документообігу.

На нашу думку оптимальним для ЦНАП Великогаївської ТГ варіантом буде вибір системи керування чергою SUO BOX, яка представляє собою повністю готове та завчасно налаштоване рішення, що включає всі потрібні компоненти. SUO BOX надає можливості, які до аналогічних систем включаються лише опційно. ТОВ СУО Діджитал налаштовує систему під побажання клієнтів та відправляє її вже готовою до запуску. Інтерфейс управління дозволяє клієнтам самостійно вносити зміни в роботу системи, у разі потреби швидко розгортати додаткові робочі місця, запускати нові послуги, масштабувати систему. Пульт оператора транслює зображення, яке передається камерою, розміщеною в зоні очікування. Це надає оператору можливість візуального контролю стану черги. Вже в стандартній комплектації системи доступна функція попереднього запису, яка дозволяє клієнту отримати через термінал реєстрації талон на обраний ним час. Також можлива організація запису через Інтернет. Оскільки все обладнання може працювати по wi-fi, то монтаж не завдасть шкоди інтер'єру Центру. Монтаж і запуск системи фахівці здійзнять протягом 2-х - 3-х робочих днів залежно від ступеня складності монтажу і налаштувань.

Кошторис витрат на придбання та встановлення електронної системи керування чергою SUO BOX у ЦНАП Великогаївської ТГ представлений у табл. 3.2.

Таблиця 3.2 – Кошторис витрат на придбання та встановлення електронної системи керування чергою SUO BOX у ЦНАП Великогаївської ТГ

№	Назва	Кількість	Вартість одиниці, грн.	Загальна вартість, грн.
1	Апаратна частина			
1.1	Кіоск-реєстратор (термінал) СКЧ "Фантом"	1	45 000	45 000
1.2	Головне інформаційне світлодіодне табло (LED табло)	1	10 000	10 000
1.3	LED табло оператора	5	3 500	17 500
1.4	Мультикноповий Пульт СОЯОК	5	2.500	12 500
1.5	Акустична система Соната 5	1	4 000	4 000
1.6	Комутаційний блок	1	4 500	4 500
1.7	Джерело безперебійного живлення Volt Polska SINUS UPS 500	1	8 500	8 500
1.8	Кабель HDMI v.1.4	-	750	750
1.9	Програмний комплекс	1	25 000	25 000
1.10	Голосове супроводження	1	-	-
	Разом апаратна частина	-	-	127 750
2	Монтажні роботи			
2.1	Установка терміналу	1	1 100	1 100
2.2	Підключення головного інформаційного табло	1	950	950
2.3	Монтаж табло операторів	5	750	3 750
2.4	Налагодження системи оцінювання якості обслуговування клієнтів	5	750	3 750
2.5	Пусконаладжувальні роботи	-	15 000	15 000
	Разом монтажні роботи			24 550
	Загальна вартість			152 300

Система електронної черги SUO BOX проста в експлуатації, оскільки її робота не вимагає утримання окремого фахівця і здійснення складних процедур. Проте все ж спочатку керівництву центру необхідно бути готовим організувати допомогу споживачам у разі такої потреби. З цією метою обов'язок надавати відповідну інформацію щодо користування терміналом слід покласти на працівника реєстрації.

Крім капітальних витрат на придбання та встановлення системи SUO BOX, організація її роботи вимагатиме також додаткових коштів на розхідні матеріали, як то паперова стрічка для друку паперових талонів на термопринтері терміналу,

електроенергії для роботи всієї системи. Крім того важливим аспектом є організація обслуговування та технічної підтримки системи. Вважаємо оптимальним організувати ці процеси на договірній основі з ТОВ СУО Діджитал зі щомісячною фіксованою оплатою (табл. 3.3).

Таблиця 3.3 - Поточні витрати на експлуатацію системи керування чергою SUO BOX у ЦНАП Великогаївської ТГ

	Стаття витрат	Вартість одиниці (за місяць), грн	Річні витрати
1	Консультаційні послуги в режимі 12х6	500	6000
2	Технічна підтримка програми	800	9600
3	Опрацювання інцидентів	350	4200
4	Поточне технічне обслуговування обладнання	760	9120
5	Електроенергія	400	4800
6	Розхідні матеріали	250	3000
	Разом	3060	36720

Впровадження електронної системи керування чергою SUO BOX у ЦНАП Великогаївської ТГ не призведе до економічного ефекту, проте матиме вкрай важливий соціальний ефект, оскільки:

- продемонструє турботу про клієнта;
- дозволить відвідувачу відчувати комфорт, зручність, чіткість дій та отримати персональне обслуговування і економію часу;
- привнесе порядок, передбачуваність і справедливість в чергу;
- підвищить престиж Центру;
- поліпшить умови праці співробітників, оскільки вони зможуть зосередитися на обслуговуванні клієнтів і не відволікатись запитаннями інших відвідувачів;
- дасть змогу керівнику Центру ефективно планувати роботу підлеглих співробітників, регулювати їх навантаження та налагодити контроль результатів;
- сприятиме оперативному реагуванню на нештатні ситуації, наприклад при виході за рамки встановленого часу обслуговування;

- створить необхідну базу для статистичної обробки інформації;
- дозволить використовувати статистику щодо прийому відвідувачів для прийняття рішень про покращення організації роботи установи.

Витрати на придбання та експлуатацію системи SUO BOX можна покрити за рахунок різних джерел: коштів бюджету Великогаївської ТГ, спонсорської допомоги від бізнесу або залучення грандової допомоги.

3.2 Підключення Центру до ІС «Вулик»

Україна продовжує активно розвивати сервісний підхід щодо обслуговування громадян. Пріоритетним напрямком є запровадження онлайн-послуг, що дають можливість отримувати публічні послуги з будь-якого зручного місця у форматі 24/7. Однак не менш важливим напрямком залишається також і підвищення якості надання офлайн-послуг за допомогою автоматизації роботи ЦНАП. Наразі в Україні працює розгалужена мережа Центрів, проте серед них значна частина, у т.ч. ЦНАП Великогаївської ТГ, не мають інформаційної системи управління наданням послуг, яка б значно покращила ефективність роботи з обслуговування громадян.

Для вирішення зазначеної проблеми ще у березні 2018 року Державним агентством з питань електронного урядування України за підтримки проекту EGOV4UKRAINE, що реалізується в межах робіт з покращення якості надання адміністративних послуг населенню програми «U-LEAD з Європою», розпочалася розробка типової інформаційної системи забезпечення єдиних стандартів роботи ЦНАП по всій території України, яка дістала назву «Вулик». Вона стала підсистемою Системи електронної взаємодії органів виконавчої влади (СЕВ ОВВ). До пілотного проекту впровадження програмного комплексу автоматизації спочатку були залучені 10 центрів надання адміністративних послуг з 6-ти областей України, відібрані з понад 100 учасників.

Метою створення системи «Вулик» було підвищення доступності та якості надання ЦНАПами послуг, забезпечення надійного захисту й зберігання інформації.

Система повинна була прискорити роботу адміністраторів завдяки переходу до роботи з заявами громадян в електронному вигляді та спрощенню взаємодії з державними реєстрами у режимі реального часу.

У серпні 2019 р. розпочалось підключення до ІС «Вулик» ЦНАПів, що відкривалися в нових територіальних громадах, створених за підтримки програми “U-LEAD з Європою”. На 1 липня 2020 року з ІС «Вулик» працювало понад 100 ЦНАП. Далі пріоритет надавався новоствореним і невеликим ЦНАПам, які не могли дозволити собі значні вкладення в ІТ-системи та залучення ІТ-спеціалістів. На даний момент ЦНАПи можуть підключати систему «Вулик» за власним бажанням і користуються нею безкоштовно.

Станом на середину серпня 2024 р. до ІС «Вулик» підключено понад 800 ЦНАП, від яких поступило 3 416 348 заяв щодо різних послуг, з них опрацьовано 93%. Попри те, що до цієї системи підключені найближчі сусідні громади: Великобerezовицька, Микулинецька та Скалатська, сама Великогаївська ТГ до таких не належить. Тому вважаємо за доцільне негайно виправити цей недолік та подати відповідну заяву щодо під'єднання. Це дозволить автоматизувати роботу ЦНАП та зробить надання послуг швидшим і ефективнішим. Пришвидшення процесу надання адміністративних послуг громадянам буде досягнуто завдяки тому, що ІС «Вулик», на відміну від інших систем, має доступ до державних реєстрів та можливості онлайн обміну даними з використанням системи електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів «Трембіта». Ця система централізована і адмініструється віддалено, тому Центру не потрібно буде додатково наймати місцевих спеціалістів. Крім того, підключення до «Вулика» дозволить взаємодіяти з мобільним додатком «Дія», що в свою чергу, зробить можливим клієнтам отримувати послуги без посвідчення особи і номера платника податків, а також оплачувати послуги онлайн – за допомогою електронної пошти або QR-коду.

Переваги ІС «Вулик»:

- централізоване встановлення: систему можливо впровадити в хмарі на

загальнодержавному рівні та підключити велику кількість громад через державні програми розвитку;

- локальне встановлення: систему можливо впровадити в окремому регіоні;
- широкий перелік можливостей з налаштування рішень та їх розвитку: розроблення власних процесів, форм та звітів, призначених для користувача, без спеціального програмування;

- інтеграційні можливості: модуль ЦНАП може інтегруватися з будь-якими системами електронного документообігу та порталами;

- використання різних технологій ідентифікації користувачів: Mobile ID, Bank ID або кваліфікованого електронного підпису.

Особливості роботи ІС «Вулик» та перспективні можливості від підключення до неї ЦНАП Великогаївської ТГ представлені на рис. 3.2.



Рисунок 3.2 – Особливості роботи ІС «Вулик» та перспективні можливості від підключення до неї ЦНАП Великогаївської ТГ

Для підключення ЦНАП до ІС «Вулик» зацікавлений орган виконавчої влади повинен подати Заявку до ДП «Державний центр інформаційних ресурсів України», який є адміністратором Системи електронної взаємодії (рис. 3.3). У нашому випадку відповідне рішення про приєднання повинна ухвалити Великогаївська сільська рада.

Заявка повинна містити наступну інформацію:

- повну назва юридичної особи та її ЄДРПОУ;
- повну та коротку назви ЦНАПу;
- інформацію про Інтегратора ЦНАПу;
- підтвердження технічних та організаційних можливостей роботи з ІС «Вулик» (наявність навченого персоналу, інтернету, належного комп'ютерного обладнання).

Для координації нового напрямку діяльності у структурі Центру повинна бути виділена нова посадова особа - інтегратор ЦНАПу - фізична особа, відповідальна за впровадження ІС «Вулик». Основним обов'язком інтегратора буде формування переліку адміністративних послуг і налаштування процесів щодо їх надання. На першому етапі інтегратор вносить до системи загальну інформацію про ЦНАП:

- інформацію про керівника та адміністраторів, у т.ч. створює можливість авторизації за КЕП;
- телефони - загальний і керівника, та електронну пошту ЦНАПу;
- адресу та географічні координати розташування будівлі ЦНАПу;
- посилання на вебсайт;
- графік роботи.

Для наступної повноцінної роботи користувачів в ІС «Вулик» інтегратор повинен буде провести відповідні налаштування:

- додати перелік послуг, що затверджені у ЦНАП;
- додати перелік суб'єктів надання адміністративних послуг;
- сформувати зв'язки між послугами та суб'єктами їх надання;
- створити журнали реєстрації.

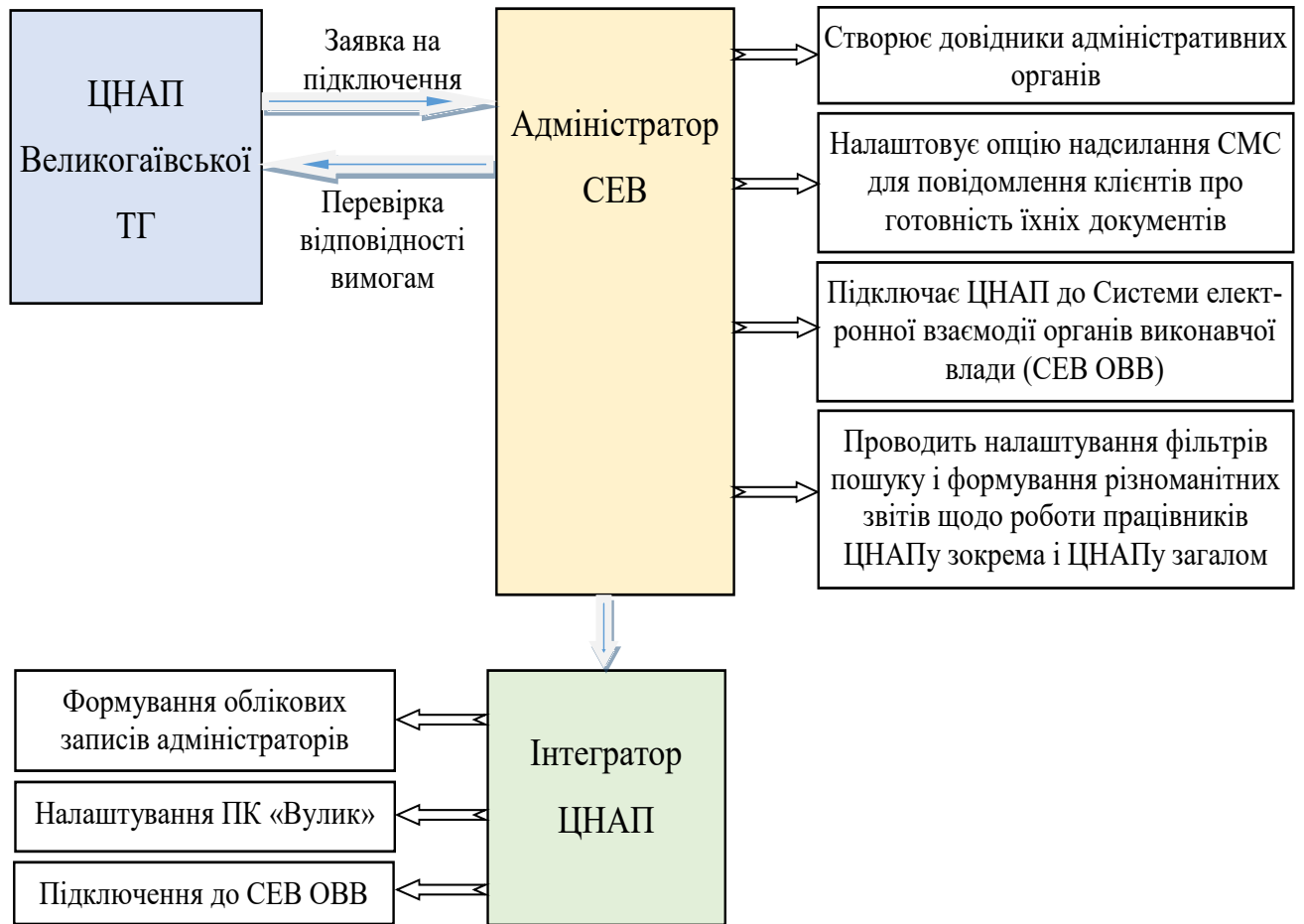


Рисунок 3.3 – Схема підключення ЦНАП Великогаївської ТГ до ІС «Вулик»

Виключною підставою для відмови конкретному ЦНАП у підключенні до ІС «Вулик» може бути лише невідповідність його матеріально-технічної бази вимогам законодавства щодо технічних і/або інших можливостей функціонування та належного захисту. Тому ЦНАП Великогаївської ТГ повинен забезпечити наступні мінімальні характеристики щодо апаратного та програмного забезпечення (табл. 3.4).

Підключення до ІС «Вулик» надасть можливість ЦНАП Великогаївської ТГ автоматизувати:

- створення електронної картки документа, до якої вся інформація буде вноситися оператором ЦНАП безпосередньо в електронному вигляді;

Таблиця 3.4 – Вимоги до матеріально-технічної бази ЦНАП Великогаївської ТГ для належного функціонування ІС «Вулик»

№	Назва параметру	Технічні вимоги
1	Апаратне забезпечення	
1.1	Процесор	Мінімум: Intel Pentium 4 1600 МГц. Рекомендується: Intel Core Duo 2200МГц або вище
1.2	Вільна пам'ять ОЗУ	Мінімум: 1024 МВ. Рекомендується: 2048 МВ
1.3	Вільне місце на жорсткому диску	Мінімум: 1 GB. Рекомендується: 5 GB та вище
2	Програмне забезпечення	
2.1	Операційна система	OS Windows 7/8/10
2.2	Інтернет браузер	Google Chrome. Version 69
2.3	Переглядач PDF	Adobe Reader XI. Version 11.0.22
2.4	Цифровий підпис	ІТ Користувач ЦСК-1.3
3	Пропускна здатність каналу зв'язку	
3.1	Мінімальна швидкість каналу зв'язку між ЦНАП і ІС «Вулик», не менше	256 Кбіт/сек
3.2	Рекомендована швидкість з'єднання між ЦНАП і ІС «Вулик», не менше	1 Мбіт/сек
3.3	Мінімальна швидкість каналу зв'язку між між ЦНАП і ІС «Вулик» для сканування і імпорту сканованих копій документів, не менше	5 Мбіт/сек

- формування в автоматичному режимі друкарської форми заяви на основі внесених даних про заявника і обраної адміністративної послуги;

- формування в автоматичному режимі переліку необхідних для обраної послуги документів;

- формування в автоматичному режимі друкарської форми переліку отриманих від заявника документів і облік їх наявності;

- сканування документів безпосередньо з електронної картки з автоматичною прив'язкою до неї без проміжного збереження на локальний диск;

- автоматична генерація реєстраційного номера відповідно до номенклатури справ;

- облік передавання оригіналів документів;

- взаємодія з додатком ДІА з метою отримання документів;
- інтеграція з СЕВ ОБВ;
- можливість зчитування ID-паспорта і автоматичного занесення даних з нього до ІС «Вулик»;
- інтеграція з низкою платіжних системам для швидкої оплати адміністративних послуг;
- інтеграція з Реєстром Територіальних Громад (РТГ);
- автоматичне розсилання заявнику E-mail та SMS-повідомлень;
- messenger- і viber-боти: можливість отримувати допомогу та спростити надання адміністративних послуг (запис у чергу, інформація щодо послуг та статусу розгляду заяви, отримання повідомлень);
- збереження різних версій документів та зв'язків з іншими документами;
- бізнес-процеси обробки документів: створення, реєстрація, погодження, резолюції, підписання, виконання, контроль термінів, звіт і т.п.

3.3 Організація надання послуги з видачі посвідчення водія та реєстрації транспортних засобів

Одним з ефективних кроків загального підвищення якості надання адміністративних послуг в Україні стало делегування централізованим органам надання адміністративних послуг при органах місцевого самоврядування окремих повноважень МВС щодо права видачі посвідчень водія та реєстрації транспортних засобів. Зазначені послуги вже реалізовані низкою ЦНАП, проте, попри заявлене бажання, ще не надаються Великогаївською ТГ. Вважаємо, що це питання потребує негайного вирішення.

Перелік послуг, надання яких пропонується організувати у ЦНАП Великогаївської ТГ:

- видача нового посвідчення водія;
- відновлення втраченого чи викраденого посвідчення водія;
- обмін старого посвідчення на нове;

- обмін посвідчення водія при зміні особистих даних власника;
- реєстрація нового транспортного засобу;
- перереєстрація транспортного засобу при зміні особистих даних власника;
- вибракування транспортних засобів;
- реєстрація газобалонного обладнання.

Для надання зазначених послуг необхідно здійснити низку кроків (рис.3.4).



Рисунок 3.4 – Етапи організації надання послуги з видачі посвідчення водія та реєстрації транспортних засобів у ЦНАП Великогаївської ТГ

Рішення стосовно організації співробітництва з РСЦ МВС передбачено вимогами розпорядження КМУ України № 523-р від 16.05.2014 «Деякі питання

надання адміністративних послуг органів виконавчої влади через центри надання адміністративних послуг».

Для безпосереднього надання послуги в інформаційно-телекомунікаційній системі необхідно створити робоче місце з комплексною системою захисту інформації з підтвердженою відповідністю. Вимоги до технічного та програмного забезпечення робочого місця адміністратора:

- комп'ютер-робоча станція з операційною системою Microsoft Windows 10 Professional;

- доступ до мережі Інтернет з комплексом програмного захисту мережних з'єднань «ІТ Захист з'єднань-2. Клієнт захисту з'єднань»;

- засоби антивірусного захисту з чинним експертним висновком Держспецзв'язку у сфері технічного захисту інформації;

- ліцензійне програмне забезпечення;

- веббраузер (рекомендовано Mozilla Firefox);

- інтерпретатор java версії 8.77 (або вище);

- кваліфікований електронний підпис з чинним експертним висновком Держспецзв'язку у сфері криптографічного захисту інформації;

- багатофункційний пристрій для друку;

- багатофункційний пристрій ретрансферного друку бланків посвідчення водія і свідоцтв про реєстрацію транспортних засобів із безконтактним енкадером;

- дзеркальна фотокамера CANON EOS 1100D або вище;

- пристрій для отримання зразка підпису особи (WACOM STU-300 або SIGNOTEC GAMMA).

Доступ до інформаційних ресурсів Національної автоматизованої системи надається користувачам за заявкою-зобов'язанням при умові відповідності їх технічних засобів та підтвердженні ними відповідності створеної комплексної системи захисту інформації вимогам нормативних документів.

Відповідальним особам ЦНАП буде необхідно пройти підготовку на базі РСЦ МВС для:

- ознайомлення з вимогами основних нормативних документів, які регламентують надання адміністративних послуг, зокрема:

- а) інформаційними та технологічними картками послуг;

- б) алгоритмами надання послуг;

- в) порядком внесенням інформації до Єдиного державного реєстру МВС;

- здобуття навичок щодо експлуатації багатофункційного пристрою для ретрансферного друку посвідчення водія та свідоцтва про реєстрацію транспортного засобу;

- отримання навичок щодо роботи в комп'ютерній програмі Національної автоматизованої системи: створення та відправлення до РСЦ відповідної заяви; приєднання до заяви сканованих копій документів, інформації про платіж, номерні знаки; відправлення файлу посвідчення водія або свідоцтва про реєстрацію транспортного засобу для друку на принтер.

Бланки національного посвідчення водія та свідоцтва про реєстрацію транспортного засобу мають вигляд пластикової картки з імплантованими захисними елементами. У свідоцтво додатково імплантовано безконтактний електронний носій. Для виготовлення цих бланків використовують багат шаровий полімерний матеріал – полікарбонат. Для безпосереднього друку цих документів необхідне дороговартісне технічне забезпечення (табл. 3.5). Поточні витрати при наданні послуг з видачі посвідчень водія та свідоцтв про реєстрацію транспортних засобів у ЦНАП Великогаївської ТГ наведені у табл. 3.6.

Послідовність дій для отримання послуги:

- громадянин особисто подає до ЦНАП повний пакет документів, необхідних для отримання послуги;

- здійснюється оплата за надання адміністративної послуги;

- замовник отримує посвідчення водія/свідоцтво про реєстрацію транспортного засобу або листа з обґрунтуванням причин відмови в їх видачі.

Таблиця 3.5 – Кошторис витрат на технічне забезпечення програмно-апаратного комплексу для надання послуг оформлення і видачі посвідчень водія та свідоцтв про реєстрацію транспортних засобів у ЦНАП Великогаївської ТГ

№	Найменування	Вартість одиниці, грн	Кількість одиниць, шт.	Загальна вартість, грн.
1	Принтер для двостороннього ретрансферного друку Swiftpro K60 з безконтактним енкодером та подвійним модулем ламінування	346 000	1	346 000
2	Робоча станція для знімання даних	178 250	1	278 250
3	Програмне забезпечення робочого місця	8 750	1	8 750
4	Периферійне обладнання	34 500	-	34 500
	Разом	-	-	667 500

Таблиця 3.6 - Поточні витрати при наданні послуг з видачі посвідчень водія та свідоцтв про реєстрацію транспортних засобів у ЦНАП Великогаївської ТГ

	Стаття витрат	Витрати (за місяць), грн	Річні витрати грн.
1	Заробітна плата разом з ЄСВ	8 540	102 480
2	Амортизація обладнання	11 125	133 500
3	Енергоносії	800	9 600
4	Поточне технічне обслуговування обладнання	350	4 200
5	Інші витрати	560	6 720
	Разом	21 375	256 500

На виготовлення зазначених документів законодавством визначено до 5 днів. Загалом очікується, що дані послуги можна буде отримати за 3 робочих дні.

Послуги виготовлення посвідчення водія і свідоцтва про реєстрацію транспортного засобу є платними. Загалом плата складається з двох частин: вартості бланку та адміністративного збору (табл. 3.7). При реєстрації транспортного засобу додатково оплачується вартість номерних знаків.

Таблиця 3.7 – Вартість послуг з оформлення і видачі посвідчень водія та свідоцтв про реєстрацію транспортних засобів у ЦНАП Великогайвської ТГ, грн

№	Послуга	Адміністративний збір	Вартість бланку	Загальна плата
1	Видача посвідчення водія на право керування транспортними засобами	450	410	860
2	Обмін посвідчення водія на право керування транспортними засобами у разі відкриття іншої категорії	280	410	690
3	Обмін посвідчення водія на право керування транспортними засобами	160	410	570
4	Реєстрація нового транспортного засобу	350	490	840
5	Перереєстрація транспортного засобу	310	490	800
6	Реєстрація газобалонного обладнання	260	360	620

Очікуваний річний обсяг послуг з оформлення і видачі посвідчень водія та свідоцтв про реєстрацію транспортних засобів у ЦНАП Великогайвської ТГ приймемо на рівні середнього обсягу наданих за 3 останні роки послуг з виготовлення паспорта громадянина України– 1500. Розподіл за видами послуг та річні прогностні обсяги доходу від їх надання представлені в табл. 3.8.

Таблиця 3.8 – Річні прогностні обсяги доходу від надання послуг з оформлення і видачі посвідчень водія та свідоцтв про реєстрацію транспортних засобів у ЦНАП Великогайвської ТГ

№	Послуга	Адміністративний збір, грн	Кількість послуг, шт.	Загальна плата, грн
1	Видача посвідчення водія на право керування транспортними засобами	450	400	180 000
2	Обмін посвідчення водія на право керування транспортними засобами у разі відкриття іншої категорії	280	50	14 000
3	Обмін посвідчення водія на право керування транспортними засобами	160	370	59 200
4	Реєстрація нового транспортного засобу	350	420	147 000
5	Перереєстрація транспортного засобу	310	160	49 600
6	Реєстрація газобалонного обладнання	260	100	26 000
7	Разом	-	1500	475 800

Таким чином, впровадження послуг з оформлення і видачі посвідчень водія та свідоцтв про реєстрацію транспортних засобів у ЦНАП Великогаївської ТГ дозволить отримати річний економічний ефект

$$E_{2023} = 475\,800 - 256\,500 = 219\,300 \text{ грн.}$$

Чиста теперішня вартість проекту:

$$NPV = \frac{219300 + 133500}{(1 + 0,18)^1} + \frac{219300 + 133500}{(1 + 0,18)^2} + \frac{219300 + 133500}{(1 + 0,18)^3} - 667500 = 99583,5 \text{ грн.}$$

Дисконтний період окупності, що враховує фактор часу:

$$T_{ок} - \partial = \frac{667500}{255694,5} = 2,61 \text{ року.}$$

Проведені розрахунки свідчать, що запровадження нових послуг матиме і соціальний, і економічний ефект. Капіталовкладення окупляться до 3-х років.

РОЗДІЛ 4

ОХОРОНА ПРАЦІ ТА БЕЗПЕКА В НАДЗВИЧАЙНИХ СИТУАЦІЯХ

4.1 Організація охорони праці у Великогаївській сільській раді

Основні повноваження органів місцевого самоврядування в галузі охорони праці в межах їх власних (самоврядних) повноважень визначені статтею 35 Закону України «Про охорону праці» - забезпечення належного утримання, ефективної і безпечної експлуатації об'єктів житлово-комунального господарства, побутового, торговельного обслуговування, транспорту і зв'язку, що перебувають у комунальній власності відповідних територіальних громад, додержання вимог щодо охорони праці працівників, зайнятих на цих об'єктах.

Повний перелік повноважень органів місцевого самоврядування в галузі охорони праці (власні та делеговані) визначений Законом України «Про місцеве самоврядування в Україні». Згідно з підпунктом 8 пункту «б» ст. 34 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні» до делегованих повноважень органів місцевого самоврядування належить здійснення контролю за охороною праці, забезпеченням соціального захисту працівників підприємств, установ та організацій усіх форм власності, у тому числі зайнятих на роботах із шкідливими та небезпечними умовами праці, за якістю проведення атестації робочих місць щодо їх відповідності нормативно-правовим актам з охорони праці, за наданням працівникам відповідно до законодавства пільг та компенсацій за роботу в шкідливих умовах. Слід зазначити, що згідно зі ст. 35 Закону України «Про охорону праці» для виконання функцій, зазначених у частині другій цієї статті, сільська, селищна, міська рада створює у складі свого виконавчого органу відповідний підрозділ або призначає спеціаліста з охорони праці.

Поряд з наділеними законодавством повноваженнями, будь-який орган місцевого самоврядування, у тому числі й Великогаївська сільська рада – це установа, де є роботодавець та працівники, що працюють за трудовими

договорами, наслідком чого є поширення дії Закону № 2694-XII і на органи місцевого самоврядування як на юридичні особи, що використовують найману працю.

Голова Великогаївської сільської ради, як роботодавець, зобов'язаний створити на робочому місці в кожному структурному підрозділі умови праці відповідно до нормативно-правових актів, а також забезпечити додержання вимог законодавства щодо прав працівників у галузі охорони праці. Працівникам ради, у т.ч. й Центру надання адміністративних послуг, гарантовані права на охорону праці під час укладання трудового договору, під час роботи, вони мають право на пільги і компенсації, відповідними заходами охороняється праця жінок, неповнолітніх, інвалідів.

З цією метою роботодавець забезпечує функціонування системи управління охороною праці, зокрема:

- створює відповідні служби і призначає посадових осіб, які забезпечують вирішення конкретних питань охорони праці, затверджує інструкції про їх обов'язки, права та відповідальність за виконання покладених на них функцій, а також контролює їх додержання;

- розробляє за участю сторін колективного договору і реалізує комплексні заходи для досягнення встановлених нормативів та підвищення існуючого рівня охорони праці;

- забезпечує виконання необхідних профілактичних заходів відповідно до обставин, що змінюються;

- забезпечує належне утримання будівель і споруд, обладнання та устаткування, моніторинг за їх технічним станом;

- організовує проведення аудиту охорони праці, лабораторних досліджень умов праці, оцінку технічного стану обладнання та устаткування, атестацій робочих місць на відповідність нормативно-правовим актам з охорони праці в порядку і строки, що визначаються законодавством, та за їх підсумками вживає заходів до усунення небезпечних і шкідливих для здоров'я факторів;

- розробляє і затверджує положення, інструкції, інші акти з охорони праці, що діють у межах установи, та встановлюють правила виконання робіт і поведінки працівників на території установи, робочих місцях відповідно до нормативно-правових актів з охорони праці, забезпечує безоплатно працівників нормативно-правовими актами з охорони праці;

- організовує пропаганду безпечних методів праці та співробітництво з працівниками у галузі охорони праці.

За порушення зазначених вимог голова Великогаївської сільської ради як роботодавець несе безпосередню відповідальність.

Поряд з обов'язками голови ради певні обов'язки з питань охорони праці покладені і на працівників ради, які, зокрема, зобов'язані:

- дбати про особисту безпеку і здоров'я, а також про безпеку і здоров'я оточуючих людей в процесі виконання будь-яких робіт чи під час перебування на території установи;

- знати і виконувати вимоги нормативно-правових актів з охорони праці, правила поведінки з устаткуванням та іншими засобами, користуватися засобами колективного та індивідуального захисту;

- проходити у встановленому законодавством порядку попередні та періодичні медичні огляди.

У контексті виконання вимог чинного законодавства з питань охорони праці рішенням сесії Великогаївської сільської ради виконання завдань та функцій служби з охорони праці покладено на відділ ЖКГ, транспорту та благоустрою. Також цим рішенням затверджено:

- Положення про службу охорони праці Великогаївської сільської ради;
- Положення про навчання з питань охорони праці;
- Положення про адміністративно-громадський контроль;
- склад постійно діючої комісії по перевірці знань працівників Великогаївської сільської ради з питань охорони.

Структурним підрозділам Великогаївської сільської ради, у т.ч. й Центру

надання адміністративних послуг, доручено:

- забезпечити функціонування системи охорони праці;
- призначити відповідальних посадових осіб за забезпечення функціонування системи охорони праці;
- затвердити відповідні нормативні акти з охорони праці та забезпечити їх дотримання;
- забезпечити постійне зберігання комплекту інструкцій з охорони праці, необхідних для працівників усіх професій і видів робіт цього підрозділу, а також розміщення інструкцій у доступному місці для ознайомлення з ними працівників;
- ознайомити з інструкціями з охорони праці всіх працівників підрозділу під розписку;
- забезпечити проведення навчання та перевірку знань відповідно до сформованого плану-графіку, інструктажів з охорони праці зі своїми працівниками, здійснюючи записи в журналах встановленої форми згідно з діючими нормативно-правовими актами з охорони праці;
- при розробці посадових інструкцій працівників врахувати вимоги чинного законодавства з питань охорони праці.

4.2 Проведення аналізу соціально-економічного стану та потенційних небезпек техногенного та природного характеру у Великогаївській територіальній громаді

Великогаївська ТГ має типово сільськогосподарський характер, проте стан навколишнього середовища у громаді вимагає термінового втручання. Насамперед слід зауважити, що природне середовище Великогаївської ОТГ знаходиться поруч з великим містом – обласним центром, і через це наражається на додаткові ризики від діяльності людини.

Найбільшою екологічною проблемою громади є практично відсутня система очищення стічних вод та каналізації. Вода отримується з домашніх

криниць або з місцевих (окремих у кожному селі) систем водопроводів, що утримуються самими мешканцями (технічне обслуговування, ремонт тощо). Всього таких водопровідних мереж є майже 49 км, проте по кілька незалежних відрізків у кожному селі. Постачання води, в основному, з індивідуальних криниць або з місцевих систем з водонапірними баштами, які обслуговують самі мешканці, призводить до відсутності контролю за системами з боку громади, а з іншого – породжує необхідність допомагати у разі виникнення кризових ситуацій, наприклад, дефіциті води тощо. Наростають проблеми з доступом до води у деяких місцевостях через зниження рівня ґрунтових вод (колись дзеркало ґрунтових вод знаходилося на глибині 60 м, а зараз - 90 м) та висихання ставків площею кілька гектарів. Актуальною проблемою є незадовільний санітарний стан водних об'єктів басейну річки Гнізна та природних джерел в межах Великогаївської сільської ради, що знижує пропускну здатність річки. Для збереження і відтворення природного стану необхідна реалізація плану щодо прибирання й поглиблення 5 км русла річки Гнізна та розчищення розташованих поблизу джерел прісної води.

Для створення системи якісного водопостачання населених пунктів громадою на період 5 років заплановано щорічно модернізацію до 4 км старих водогонів та облаштування 4 км нових водогонів, буріння у селах громади 3 нових свердловин в рік, будівництво 2-х станцій водопідготовки та встановлення 3 насосних станцій протягом 5 років.

На території Великогаївської ТГ каналізація є тільки у кількох об'єктах (в т.ч. багатоквартирних будинках) та у близько 125 індивідуальних будинках, проте вона тільки збирає стоки до більших безстічних збірників при об'єктах, які обслуговує. Зараз довжина таких каналізаційних мереж складає 9 км (кілька відрізків), а їх стан є незадовільним. На території громади немає очисних споруд (окрім малих очисних споруд, що залишилися після старої фабрики). Решта будинків – приватних та громадського користування – теоретично обладнана вигрібними ямами, проте їхня нещільність і низька екологічна свідомість

населення спричиняють потрапляння значної частини нечистот у природне середовище громади. Лише близько 79 господарств та протитуберкульозний диспансер підключені до каналізаційної мережі Тернополя.

Відсутність мережі централізованого водопостачання, каналізації і очисних споруд становить перешкоду для потенційного виділення земельних ділянок у громаді для ведення господарської діяльності. Для мінімізації негативного екологічного впливу на довкілля у планах громади на період до кінця 2025 р. закладено будівництво 9000 погонних метрів каналізаційної системи, каналізаційного колектора та реконструкція очисних споруд в с. Великі Гаї.

До інших екологічних проблем громади належить агресивне ведення сільського господарства, наслідком чого є ерозія ґрунтів, використання хімікатів і добрив, які негативно впливають на флору і фауну, поверхневі та ґрунтові води.

Загалом система поводження з відходами на території громади працює задовільно. Громада на основі тендеру обрала приватну фірму для збору та вивозу сміття. Збір сміття відбувається раз на тиждень. Проте необхідно постійно підвищувати екологічну свідомість мешканців, адже у громаді ще є населені пункти, де тільки близько 20% мешканців користується послугами фірми, винайнятої для збору і вивозу сміття поза межі громади. Система поки не охоплює сортування відходів, бо це вимагає більшої роз'яснювальної роботи серед місцевої спільноти. Доцільною є закупівля та установка контейнерів для збирання комунальних відходів у всіх місцевостях ОТГ.

На території громади є 14 старих сміттєзвалищ, які зараз не використовуються і мають бути рекультивовані. Також потребують ліквідації кілька стихійних звалищ. Потенційно це дозволить вивільнити очищені земельні ділянки для використання в інших господарських цілях або для насадження нових парків, скверів. Виходячи з зазначеного, актуальною проблемою є організація роботи сміттєпереробного підприємства.

Порівняно серйозною проблемою є також забруднення повітря, пов'язане з викидами газів підприємств, розташованих у Тернополі, місцевим рівнем викидів та забрудненням транспортом.

На території громади поки мало використовуються альтернативні джерела енергії, проте є концепції і плани впровадження проекту з використання сонячних та фотовольтаїчних панелей. Проте, попри вдале розташування у приміській зоні обласного центру, громада не має жодних інвестиційних пропозицій у цій сфері (готових інвестиційних ділянок, промоційних матеріалів, працівників, що відповідали б за залучення інвесторів тощо). Більше того, влада громади у своєму баченні не ставить розвиток такого напрямку на перше місце.

Громада газифікована майже на 92%. У розрізі використання відновлюваних джерел енергії доцільним є переведення об'єктів комунальних установ на котли, які використовують біомасу; встановлення сонячних панелей на покрівлях об'єктів комунальних закладів та приватних будівлях мешканців громади. Це дозволить скоротити споживання палива (природного газу) та електроенергії, зменшити фінансові витрати та забезпечити комфортний температурний режим для мешканців, особливо в зимовий період.

ВИСНОВКИ

Якщо узагальнити різні теоретичні підходи, викладені у низці наукових досліджень, то вважаємо, що публічними послугами є публічно-владна діяльність (чи її результат), спрямована на реалізацію прав/законних інтересів юридичних і фізичних осіб, яка здійснюється публічними адміністраціями або структурами, створеними за ініціативою органів влади у співробітництві з громадськими організаціями, та, в основному, фінансована за рахунок державного чи місцевого бюджетів. У той же час адміністративна послуга — це правовідносини, які виникають при реалізації прав юридичної або фізичної особи за її заявою в процесі здійснення діяльності адміністративного органу з метою отримання певного результату.

Досвід розвинених країн у впровадженні систем надання якісних адміністративних послуг засвідчує, що у більшості з них ця сфера формувалася протягом досить тривалого періоду часу. Світові тенденції в галузі публічного управління вимагають змін існуючих і запровадження принципово нових підходів до надання адміністративних послуг в Україні.

Згідно законодавства України адміністративні послуги надаються або суб'єктами безпосередньо, або через центри надання адміністративних послуг. Одним зі значних досягнень Великогаївської територіальної громади стало створення сучасного центру надання адміністративних послуг. На момент початку роботи у 2018 році ЦНАП надавав 130 адміністративних послуг. На жовтень 2023 року перелік зріс до 337 послуг різного характеру.

Загалом за 5 років роботи центром надано понад 62 500 адміністративних послуг, від яких дохід в місцевий бюджет склав більше 4 000 000 гривень. При ЦНАП працює консультаційний пункт для бізнесу, де можна отримати інформацію щодо створення та розвитку підприємницької діяльності. Також Центр співпрацює з Пенсійним фондом, спеціалісти якого згідно графіку

приїжджають до громади та консультують її жителів. У 2020 року ЦНАП долучився до програми U-LEAD, завдяки чому отримав інституційну та матеріальну допомогу.

На даний момент серйозним недоліком у роботі ЦНАП Великогаївської ТГ є факт наявності в окремі періоди часу черги відвідувачів та проблема невпорядкованості цієї черги. Вважаємо, що у світлі запланованого у Стратегії сталого розвитку Великогаївської ТГ спрощення доступу до послуг і скорочення часу обслуговування громадян слід вживати заходи щодо регулювання черги шляхом впровадження автоматизованої системи електронного керування нею. Це продемонструє простий, конфіденційний і професійний прийом відвідувачів, дозволить, з одного боку, покращити сервіс для споживачів, виключивши стовпотворіння і невизначеність, зменшивши скупчення людей в зоні очікування, а з іншого боку покращити роботу адміністраторів, забезпечуючи рівномірний розподіл потоку відвідувачів та навантаження на персонал.

Наразі в Україні працює розгалужена мережа Центрів, проте серед них значна частина, у т.ч. ЦНАП Великогаївської ТГ, не мають інформаційної системи управління процесом надання послуг, яка б значно покращила ефективність роботи з обслуговування громадян. Для вирішення зазначеної проблеми ще у березні 2018 року Державним агентством з питань електронного урядування України за підтримки проекту EGOV4UKRAINE розпочалася розробка типової інформаційної системи забезпечення єдиних стандартів роботи ЦНАП по всій території України, яка дістала назву «Вулик». Вона стала підсистемою Системи електронної взаємодії органів виконавчої влади (СЕВ ОВВ).

Станом на середину серпня 2024 р. до ІС «Вулик» підключено понад 800 ЦНАП. Попри те, що до цієї системи підключені найближчі сусідні громади: Великобerezовицька, Микулинецька та Скалатська, сама Великогаївська ТГ до таких не належить. Тому вважаємо за доцільне негайно виправити цей недолік та подати відповідну заяву щодо під'єднання. Це дозволить автоматизувати роботу ЦНАП та зробить надання послуг швидшим і ефективнішим.

Пришвидшення процесу надання адміністративних послуг громадянам буде досягнуто завдяки тому, що ІС «Вулик», на відміну від інших систем, має доступ до державних реєстрів та можливості онлайн обміну даними з використанням системи електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів «Трембіта». Ця система централізована і адмініструється віддалено, тому Центру не потрібно буде додатково наймати місцевих спеціалістів. Крім того, підключення до «Вулика» дозволить взаємодіяти з мобільним додатком «Дія», що в свою чергу, зробить можливим клієнтам отримувати послуги без посвідчення особи і номера платника податків, а також оплачувати послуги онлайн – за допомогою електронної пошти або QR-коду.

Одним з ефективних кроків загального підвищення якості надання адміністративних послуг в Україні стало делегування централізованих надання адміністративних послуг при органах місцевого самоврядування окремих повноважень МВС щодо права видачі посвідчень водія та реєстрації транспортних засобів. Впровадження зазначених послуг у ЦНАП Великогаївської ТГ дозволить отримати річний економічний ефект майже 220 тис. грн. Проект окупиться за 2,6 року.

БІБЛІОГРАФІЯ

1. Авер'янов В.Б., Дерещ В.А., Школик А.М. Державне управління: європейські стандарти, досвід та адміністративне право: навчальний посібник. Київ, 2007. 241 с.
2. Адміністративні послуги: стан і перспективи реформування: збірник матеріалів / Тимошук В.П., Добрянська Н.Л., Курінний О.В., Школьний Є.О. та ін. Київ, 2015. 428 с.
3. Біла Книга державної політики у сфері адміністративних послуг: Проект PROSTO «Підтримка доступності послуг в Україні». 2024. URL: https://www.prosto.in.ua/documents/779/White%20Book_web_2024.pdf.
4. Буханевич О.М. Класифікація адміністративних послуг. Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія: Право. 2015. Випуск 33. Том 2. С. 7-10.
5. Великогаїська громада - офіційний сайт. URL: <https://velykogaivska-gromada.gov.ua/>
6. Галушак М., Галушак О., Машлій Г. Електронна Україна в цифровому світі. Галицький економічний вісник. 2023. № 6 (85). С. 174–182.
7. Галушак М. П., Галушак О.Я. Електронна Тернопільщина: стан та перспективи розвитку. Актуальні проблеми публічного управління та адміністрування: Колективна монографія. Т.: ФОП Паляниця В.А. 2020. С. 7–32.
8. Галушак О., Галушак М., Машлій Г. Цифровізація в Україні: еволюційні перетворення. Галицький економічний вісник. 2023. №2 (81). С.155-163.
9. Дія-центр: державний сервіс. URL: <https://center.diia.gov.ua/cnap-analytics>.
10. Карпенко О.В. Управлінські послуги в Україні: механізми надання органами влади: монографія. К.: АМУ, 2014. 408 с.

11. Концепція розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 15 лютого 2006 р. № 90–р. URL: <http://zakon.rada.gov.ua>.
12. Кужда Т.І., Галушак М.П., Галушак О.Я. Форми та механізми демократії участі. Соціально-економічні проблеми і держава. 2021. Вип. 1 (24). С. 15-25. URL: <http://sepd.tntu.edu.ua/images/stories/pdf/2021/21ktimdu.pdf>
13. Кужда Т.І., Луциків І.В., Галушак О.Я., Дослідження стану виконання місцевих бюджетів України в період воєнного часу. Галицький економічний вісник. 2024. № 1 (86). С. 178-186
14. Кужда Т., Луциків І., Гевко В. Теоретичні та правові засади організації надання публічних електронних послуг. Соціально-економічні проблеми і держава. 2021. Вип. 2(25). С. 374-384.
15. Машлій Г., Мосій О. Галушак О., Галушак М. Теоретичні та практичні аспекти фінансового забезпечення регіонального розвитку. Економічний простір. 2024. № 190. С. 335-339.
16. Мельник О.М. Система послуг, що надаються органами державної влади: поняття, види та структура. 2015. № 1. С. 128-138. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/pubm_2015_1_14
17. Михайлюк Я.Б. Загальна характеристика правового регулювання надання адміністративних послуг в Європейському Союзі та Україні. Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія: Право. 2015. Вип. 34(2). С. 113- 117.
18. Науково-практичний коментар до Закону України «Про адміністративні послуги» / за заг. ред. В.П.Тимошука. К.: ФОП Москаленко О.М. 392 с.
19. Одінцов О.М., Ільченко Н.В., Ляшов Д.О. Міжнародний досвід надання адміністративних послуг. Збірник наукових праць Черкаського державного технологічного університету. Серія: Економічні науки. 2021. № 60. С. 41-51. URL: https://er.chdtu.edu.ua/bitstream/ChSTU/2157/1/41-51_Одінцов.pdf.
20. Портал «Децентралізація». URL: <https://decentralization.gov.ua/news/14354>

21. Про адміністративні послуги: Закон України №5203–VI від 06.09.2012. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17#Text>.
22. Про затвердження Примірного регламенту центру надання адміністративних послуг: Постанова Кабінету Міністрів України від 1 сер. 2013. № 588. Офіц. вісн. України. 2013. № 66. Ст. 2396.
23. Про заходи щодо впровадження Концепції адміністративної реформи в Україні: Указ Президента України від 22 липня 1998 року. № 810/98. Офіційний вісник України. 1999. № 21. Ст. 32.
24. Результати 5-го щорічного моніторингу 25 ЦНАП: інституційна динаміка та виклики сталого розвитку. URL: <https://center.diia.gov.ua/blog/rezultati-5-go-soricnogo-monitoringu-25-snap-institucijna-dinamika-ta-vikliki-stalogo-rozvitku>
25. Серьогіна Т.В. Система надання публічних послуг в умовах децентралізації: методологічні засади: дис. ... доктора наук з державного управління: 25.00.01. Харків, 2021. 349 с.
26. Сидоренко Н.О., Шкурат І.В. Іноземний досвід у сфері надання адміністративних послуг. Публічне урядування. 2021. №2. С. 48-55. URL: <http://journals.maup.com.ua/index.php/public-management/article/view/1088/1599>.
27. Сита Є.М., Александрюк В.С., Пульча Д.О. Дослідження надання адміністративних послуг у Франції та перспективи впровадження в Україні. Сучасні управлінські та соціально-економічні аспекти розвитку держави, регіонів та суб'єктів. Матеріали III Міжнар. наук.-практ. конф. Одеса. 2020. С.295-297. URL: https://economics.net.ua/files/science/admin_men/2020/tezy.pdf#page=295.
28. Кужда Т. Етапи успішного управління організаційними змінами на підприємстві. Галицький економічний вісник. 2013. № 2(41). С. 66–72.

29. Стратегія сталого розвитку Великогаївської об'єднаної територіальної громади на 2018-2025 роки. URL: <https://velykogaivska-gromada.gov.ua/starategiya-rozvitku-gromadi-12-01-47-07-02-2017/>
30. Тимощук В.П. Надання адміністративних послуг у муніципальному секторі: навчальний посібник для посадових осіб місцевого самоврядування. К.: ТОВ «ПІДПРИЄМСТВО «ВІ ЕН ЕЙ», 2015. 124 с.
31. Тихонова Д.С. Зарубіжний досвід надання адміністративних послуг органами публічної влади та можливості його використання в Україні. Київ: Право і безпека, 2014. № 4. С. 70–75.
32. Циганов О.Г. Теорія адміністративних послуг та її реалізація в країнах Європейського Союзу та в Україні. Юридичний науковий електронний журнал. 2017. № 5. С. 110–113.
33. Якість надання адміністративних послуг в Україні: думка громадян, оцінка фахівців та зміни за 5 років / Фонд «Демократичні ініціативи» імені Ілька Кучеріва. 4 вер. 2019 р. URL: <https://dif.org.ua/article/yakist-nadannya-administrativnikh-poslug-v-ukrainidumka-gromadyan-otsinka-fakhivtsiv-ta-zmini-za-5-rokiv>.
34. U-LEAD з Європою. URL: <https://tsnap.ulead.org.ua/>.
35. Галушак М.П., Дутка Ю.А. Особливості роботи центрів надання адміністративних послуг в умовах воєнного стану в Україні. Матеріали XII Всеукраїнської науково-практичної конференції пам'яті почесного професора ТНТУ, академіка НАН України Чумаченка Миколи Григоровича: „Управління бізнес-процесами підприємств у контексті індустрії 4.0“. Тернопіль: ТНТУ, 2024. С.22.

Додатки



національного технічного університету імені Івана Пулюя, академіка НАН Миколи Григоровича Чумаченка:
«Управління бізнес-процесами підприємств у контексті індустрії 4.0», (Тернопіль, 11 жовтня 2024 року)

ЗМІСТ

Микола Григорович ЧУМАЧЕНКО – біографія.....	9
ВІТАЛЬНЕ СЛОВО ПРОРЕКТОРА З НАУКОВОЇ РОБОТИ Тернопільського національного технічного університету імені Івана Пулюя, доктора технічних наук, професора Павла МАРУЩАКА до учасників науково- практичної конференції.....	10
ВІТАЛЬНЕ СЛОВО ГОЛОВИ ПРОГРАМНОГО КОМІТЕТУ доктора економічних наук, професора, професора кафедри управління інноваційною діяльністю та сферою послуг, голови вченої ради факультету економіки та менеджменту Тернопільського національного технічного університету імені Івана Пулюя – Богдана АНДРУШКІВА до учасників науково-практичної конференції.....	11
ВІТАЛЬНЕ СЛОВО ГОЛОВИ ОРГАНІЗАЦІЙНОГО КОМІТЕТУ доктора економічних наук, доцента, завідувача кафедри управління інноваційною діяльністю та сферою послуг – Романа ШЕРСТЮКА до учасників науково-практичної конференції.....	12
ВІТАЛЬНЕ СЛОВО ДЕКАНА ФАКУЛЬТЕТУ ЕКОНОМІКИ ТА МЕНЕДЖМЕНТУ Тернопільського національного технічного університету імені Івана Пулюя, кандидата економічних наук, професора Галини ЦІХ до учасників науково- практичної конференції.....	13
Андрушків Б.М., Бойко О.Б., Якимук П.В., Панчишин Т.В. ПЕРЕДУМОВИ РЕАЛІЗАЦІЇ ІНДУСТРІЇ 4.0 В СЕРВІСНОМУ СЕРЕДОВИЩІ.....	14
Баюс Л.А., Машлій Г.Б. РЕФОРМУВАННЯ ВІТЧИЗНЯНОЇ СИСТЕМИ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ В УМОВАХ ВІЙНИ В КОНТЕКСТІ ЄВРОПЕЙСЬКОЇ ІНТЕГРАЦІЇ.....	16
Бойчук П.В., Кужда Т.І. РОЛЬ ТА ЗНАЧЕННЯ КОМУНІКАЦІЙНИХ ЗВ'ЯЗКІВ ДЛЯ ПОКРАЩЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ ВЗАЄМОДІЇ НА ПІДПРИЄМСТВІ.....	18
Будна Ю.А. ГЕЙМІФІКАЦІЯ, МОБІЛЬНІ ДОДАТКИ ТА ПРОГРАМИ ЛОЯЛЬНОСТІ: НОВІ МОЖЛИВОСТІ ДЛЯ ЗАЛУЧЕННЯ КЛІЄНТІВ.....	19
Гагалюк О.І., Стремецька Т.М. НАПРЯМИ РОЗВИТКУ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО СЕРВІСУ УКРАЇНИ.....	21
Галушак М.П., Дутка Ю.А. ОСОБЛИВОСТІ РОБОТИ ЦЕНТРІВ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ В УМОВАХ ВОЄННОГО СТАНУ В УКРАЇНІ.....	22
Галушак О.Я., Тригубець Б.І. УПРАВЛІННЯ ФІНАНСУВАННЯМ РЕГІОНАЛЬНИХ ПРОГРАМ ТА ПРОЄКТІВ.....	23

УДК 352

Галушак М.П., Дутка Ю.А.

Тернопільський національний технічний університет імені Івана Пулюя

ОСОБЛИВОСТІ РОБОТИ ЦЕНТРІВ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ В УМОВАХ ВОЄННОГО СТАНУ В УКРАЇНІ

Halushchak M., Dutka Yu.

Ternopil Ivan Puluj National Technical University

FEATURES OF WORK OF ADMINISTRATIVE SERVICE CENTRES UNDER THE CONDITIONS OF MILITARY STATE IN UKRAINE

Повномасштабне вторгнення росії 24 лютого 2022 року, наслідком чого стало оголошення на всій території України режиму воєнного стану, породило істотні виклики для сфери адміністративних послуг, зокрема й тих, що надавалися через ЦНАП. Вже 28 лютого вийшла Постанова КМУ № 165, якою було призупинено видачу документів дозвільного характеру та строки надання адміністративних послуг і видачі документів дозвільного характеру, крім окремих випадків. Більшість послуг, що надавалися центрами, потребували здійснення заходів із задіянням відповідних державних реєстрів. 06.03.2022 Постановою КМУ № 209 встановлено особливості проведення реєстраційних дій та функціонування єдиних і державних реєстрів Міністерства юстиції в умовах воєнного стану. Як наслідок, значна частина адміністративних послуг стала недоступною, а низка установ, зокрема Державний реєстр актів цивільного стану та Державна міграційна служба, призупинили свою діяльність. В березні 2022 р. Верховна Рада внесла зміни до нормативно-правової бази і на своєму офіційному сайті опублікувала роз'яснення щодо особливостей діяльності ЦНАП у воєнний час. Фактично ці особливості визначаються місцем розташування центру щодо території бойових дій. Так, у районах, де нема бойових дій, ЦНАП працюють у штатному режимі та надають усі необхідні послуги. У громадах, на територіях яких бойові дії ведуться, особливості надання адміністративних та інших публічних послуг може визначати центральна влада.

З поступовим відновленням роботи реєстрів перелік послуг, що надаються ЦНАП, розширювався: в квітні 2022 р. відновлено роботу щодо виготовлення паспорта громадянина України (внутрішнього і для виїзду закордон), в травні запрацювали реєстри ДЗК та ДРРПНМ, в серпні запрацював ДРАЦС для видачі свідоцтв про народження, шлюб та смерть, в вересні відновлено роботу комплексної послуги «Малютко через портал ДІЯ».

З початком війни з'явилася потреба в нових послугах, яких не було в переліку, а працівників ЦНАП було залучено до інших напрямків роботи. Зокрема, на віддалених від зони бойових дій територіях - це реєстрація евакуйованих осіб, пошук житла для них та їх поселення, оформлення довідок внутрішньо переміщених осіб та допомоги на їх проживання, реєстрація повідомлень від власників житла про безоплатне розміщення ВПО для отримання компенсації. У прифронтових районах в ЦНАП запроваджено послуги реєстрації інформаційного повідомлення щодо пошкодженого майна та заяви на отримання компенсації за допомогою електронної послуги «Відновлення». Пріоритетними відвідувачами ЦНАП стали учасники бойових дій, інваліди внаслідок війни, члени родин загиблих Захисників і Захисниць. Таким чином, наразі, попри воєнний стан, масштабні обстріли тощо, Центри надання адміністративних послуг в Україні функціонують стабільно і продовжують надаватися послуги всім, хто їх потребує.