

Соломко Юлія Іванівна

*аспірант Львівського регіонального інституту державного управління
Національної академії державного управління при Президенті України*

ORCID: 0000-0003-1115-5756

e-mail: julia_tet@ukr.net

РОЗВИТОК СИСТЕМИ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ ЯК УМОВА ЗЕБЕЗПЕЧЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ ВПРОВАДЖЕННЯ ЕЛЕКТРОННИХ ПОСЛУГ

Досліджено проблеми формування і розвитку системи надання адміністративних послуг, визначено основні тенденції удосконалення системи надання адміністративних послуг в Україні як умови забезпечення ефективності впровадження електронних послуг.

Ключові слова: єдиний державний портал адміністративних послуг; інформаційно-комунікаційні технології; Центр надання адміністративних послуг; електронні послуги; адміністративні послуги.

Постановка проблеми. Одним із вагомих факторів, які визначають рівень забезпечення державою належних умов життя для своїх громадян, є якість надання адміністративних послуг. У 2006 р. Кабінетом Міністрів України було затверджено Концепцію розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади. Відтоді це питання стало одним із пріоритетних у державній політиці. Особливо помітною стала активність влади з 2009 р., коли почали регулярно прийматися урядові рішення з проблематики адміністративних послуг, і у вересні 2012 р. було ухвалено Закон України “Про адміністративні послуги”. Наразі в умовах розбудови інформаційного та інноваційного суспільства, а також інтеграції України до ЄС відбувається радикальне переосмислення взаємовідносин держави та суспільства у бік забезпечення новітніх шляхів взаємодії, зокрема за допомогою інформаційно-комунікаційних технологій. Така тенденція спостерігається і у системі надання адміністративних послуг, адже Законом України “Про адміністративні послуги” визначено можливість отримання адміністративних послуг і в електронній формі, так званих електронних послуг, які повинні надаватися через Єдиний державний портал адміністративних послуг, зокрема через інтегровані з ним інформаційні системи державних органів та органів місцевого самоврядування.

З моменту прийняття Закону України “Про адміністративні послуги” пройшло вже шість років і, незважаючи на багато прогресивних зрушень у цій сфері, сучасний стан надання адміністративних послуг, зокрема електронних послуг, та розбудова цієї системи загалом вимагають подальших кроків щодо

вдосконалення як з боку державних органів, так і органів місцевого самоврядування.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Дослідженню системи надання адміністративних послуг в Україні, напрямків її розбудови та вдосконалення присвятили свої дослідження такі вчені, як: В. Авер'янов, К. Афанасьєв, О. Васильєва, І. Голосніченко, В. Долечек, В. Євдокименко, Р. Калюжний, В. Кампо, В. Кудря, І. Коліушко, Є. Куріний, Р. Куйбіда, О. Люхтергандт, Н. Нижник, В. Тимошук, В. Ципук, А. Чемерис, Б. Шльоер та інші.

Виокремлення невирішених раніше частин загальної проблеми. У реаліях розбудови інформаційного суспільства в Україні, яке створюється та розвивається на основі інформаційних технологій, інформаційних систем, автоматизації механізмів, є необхідність дослідження стану надання адміністративних послуг та визначення основних напрямків подальшого розвитку системи надання адміністративних послуг.

Виклад основного матеріалу. З часу затвердження концептуальних засад державної політики у сфері надання адміністративних послуг було здійснено низку важливих кроків у напрямі реалізації ключових принципів та завдань розвитку цієї сфери. З моменту прийняття у 2012 р. Закону України “Про адміністративні послуги” в Україні, згідно зі звітом Міністерства економічного розвитку і торгівлі України, станом на 01.07.2018 р. створено та функціонують 767 центрів надання адміністративних послуг (далі – ЦНАП). Найбільша кількість центрів (452) утворено районними державними адміністраціями, найменша (315) – органами місцевого самоврядування, зокрема об'єднаними територіальними громадами (103) [1]. Коливається кількість адміністративних послуг, надання яких здійснюється через центри надання адміністративних послуг України. Так, більшість ЦНАПів (56%) забезпечують надання 50 – 135 видів послуг, 23% ЦНАПів надають 136 – 200 видів послуг, більше 200 видів послуг надається лише 5% ЦНАПів, всі інші ЦНАПи (16%) надають менше 50 видів адміністративних послуг.

Кількість та якість надання адміністративних послуг у центрах надання адміністративних послуг щороку має тенденцію до покращення, однак на сьогодні деякі аспекти роботи таких центрів, які працюють у форматі “єдиного вікна”, потребують удосконалення.

І. Впровадження інформаційно-комунікаційних технологій у сферу надання адміністративних послуг, зокрема у роботу ЦНАП. Незважаючи на те, що Законом України “Про адміністративні послуги” передбачено заходи інформування громадян із питань надання послуг у ЦНАПах низка центрів не мають власного веб-сайту та не розмістили інформацію про свою діяльність на Єдиному державному порталі адміністративних послуг. Окрім того, згідно з оцінкою незалежних експертів, інформація про адміністративні послуги на існуючих веб-сайтах багатьох центрів є недостатньою, неактуальною, суперечливою, її

розташування є незручним для користувачів. Згідно із результатами моніторингу ЦНАПів, проведеного Міністерством економічного розвитку і торгівлі України, станом на 01.07.2018 р. четверта частина усіх ЦНАПів мають електронний документообіг, 18% ЦНАПів запровадили електронну чергу, 11% ЦНАПів надають можливість заявнику здійснити попередній електронний запис на отримання бажаної адміністративної послуги [2].

Важливим кроком у напрямі розвитку системи надання адміністративних послуг стало прийняття Кабінетом Міністрів України у 2016 р. відповідного розпорядження (№ 918-р), яким було ухвалено Концепцію розвитку системи електронних послуг в Україні. Ця концепція визначає основні напрями, механізми та етапи формування ефективної системи надання адміністративних та інших публічних послуг в електронній формі в Україні.

На першому етапі, зокрема, передбачена реалізація пілотних проектів із запровадження надання пріоритетних послуг в електронній формі та альтернативних способів електронної ідентифікації та автентифікації, а також врегулювання цих питань на законодавчому рівні. До пріоритетних послуг, запровадження яких в електронній формі є першочерговим, додатком до зазначеної вище концепції визначено 45 адміністративних послуг. На другому – широке залучення фізичних та юридичних осіб до використання електронних послуг. А на третьому етапі планується забезпечення надання електронних послуг в усіх сферах суспільного життя [3].

Водночас необхідно зауважити, що Розпорядженням Кабінету Міністрів України “Деякі питання реформування державного управління України” № 474-р від 24.06.2016 р., яким затверджено Стратегію реформування державного управління України на 2016 – 2020 роки та План заходів з її реалізації, визначено, що протягом 2017 – 2020 рр. повинна відбутися першочергова оптимізація 15 найбільш популярних серед населення процедур надання адміністративних послуг.

Нині, за інформацією Міністерства економічного розвитку і торгівлі України, станом на 01.07.2018 р. лише 29% центрів надання адміністративних послуг пропонують отримання послуг в електронній формі; 12% ЦНАПів можуть надати он-лайн консультування з процедурних питань надання адміністративних послуг [4].

Формування ефективної системи електронних послуг в Україні також передбачає їх доступність з одного місця – Єдиного державного порталу адміністративних послуг. На сьогодні Міністерство економічного розвитку і торгівлі України проводить активну роботу щодо удосконалення нормативної бази стосовно функціонування та порядку ведення Єдиного державного порталу адміністративних послуг (далі – Портал), а саме:

1. Розпорядженням Кабінету Міністрів України № 627 від 13.09.2017 р. адміністратором Порталу визначено Державний науково-дослідний інститут інформатизації та моделювання економіки, що належить до сфери управління Мінекономрозвитку.

2. Постановою Кабінету Міністрів України № 395 від 23.05.2018 р. внесено зміни до Порядку ведення Єдиного державного порталу адміністративних послуг, затвердженого Постановою Кабінету Міністрів України № 13 від 03.01.2013 р., якими:

– розширено сферу використання Порталу не тільки на надання адміністративних послуг, а також на надання інших публічних послуг та доступу до інформації про них;

– доповнено структуру Порталу новими підсистемами та модулями;

– визначено обов'язки держателя Порталу та його адміністратора;

– уточнено механізм наповнення Порталу суб'єктами надання адміністративних послуг тощо.

Упродовж 2018 р. відбулась модернізація Єдиного державного порталу адміністративних послуг. Його інтерфейс став зручнішим у користуванні (інформацію щодо адміністративних послуг систематизовано за тематикою), на Порталі розміщено інформацію щодо:

– 1000 адміністративних послуг (нормативно-правові акти, якими регулюється надання зазначених послуг, електронні форми заяв (у форматі doc та pdf) та інші документи, необхідні для їх отримання, місце та способи отримання тощо);

– 44 органів влади та понад 700 центрів надання адміністративних послуг, їх адреси, порядок роботи та посилання на веб-сайти (у разі їх існування).

Користувач має змогу авторизуватись, створивши персональний кабінет за допомогою логіна та пароля, електронного цифрового підпису або системи ідентифікації Національного банку України BankID, і замовити та отримати в електронній формі 34 адміністративні послуги, а саме:

– 15 послуг Міністерства економічного розвитку і торгівлі України (у сфері зовнішньоекономічної діяльності й туризму);

– 14 послуг Державної архітектурно-будівельної інспекції;

– 1 комплексну послугу Нацкомфінпослуг (в 11 сферах діяльності та 64 підсферах);

– по 1 послугі Держгеокадастру, Мінприроди, Держкомтелерадіо, Мінсоцполітики.

Окрім цього, користувач може: записатись за допомогою електронної черги на прийом для отримання паспорта громадянина України та паспорта для виїзду закордон (10 послуг); перейти за посиланням та отримати 34 послуги в електронній формі на інших інформаційних ресурсах; оплатити адміністративні послуги за допомогою платіжних систем EasyPay, Портмоне, iPay та PayMaster.

Портал інтегровано до системи електронної взаємодії органів виконавчої влади, що дасть змогу подавати заяву та відповідні документи, необхідні для отримання послуги, до органів влади (міністерств, інших центральних органів влади та обласних державних адміністрацій) в електронній формі. На сьогодні

здійснюється збір пропозицій центральних органів виконавчої влади щодо послуг, за якими орган буде здійснювати надання адміністративних послуг в електронній формі через систему електронної взаємодії органів виконавчої влади з Порталу.

Реалізовано кабінет суб'єктів надання послуг, який дає змогу надавачам отримувати замовлені на Порталі послуги та передавати замовникам результати їх надання. На Порталі забезпечено доступ до інформації про послуги та замовлення їх для людей із порушенням зору.

Побудовано комплексну систему захисту інформації на Порталі та отримано атестат відповідності, зареєстрований в Адміністрації державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації України № 16228 від 06.02.2018 р. [5].

Для наповнення Порталу безпосередньо органами влади удосконалено модуль адміністрування. Органи можуть у межах компетенції наповнювати інформацію, представлену на Порталі (крім назви послуги) тощо. На сьогодні наповнення здійснюють ДАБІ, Нацкомфінпослуг, Держгеокадастру, Держкомтелерадіо та Мінприроди, з якими укладено Угоди про взаємодію з питань забезпечення функціонування Порталу та проведено навчання працівників.

Подальший розвиток Єдиного державного порталу адміністративних послуг та розширення обсягу адміністративних послуг, які надаватимуться через портал в електронній формі за принципом "єдиного вікна", потребуватиме інтеграції до порталу інформаційних систем органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування, згідно із єдиними вимогами щодо взаємодії цих систем із порталом; уніфікації вимог до запровадження електронних адміністративних послуг та інтерфейсів їх надання; визначення та закріплення на законодавчому рівні механізму електронної ідентифікації громадян для отримання електронних адміністративних послуг, враховуючи застосування альтернативних електронному цифровому підпису способів електронної ідентифікації. Важливим у цьому контексті є затвердження у 2016 р. Порядку інтеграції інформаційних систем державних органів та органів місцевого самоврядування до Єдиного державного порталу адміністративних послуг, яким встановлено вимоги до процедури інтеграції інформаційних систем державних органів та органів місцевого самоврядування до порталу, та розроблення Державним агентством з питань електронного урядування проекту Концепції розвитку системи електронної ідентифікації в Україні, який передбачає запровадження альтернативних щодо засобів електронного цифрового підпису способів та схем електронної ідентифікації.

II. Якість надання послуг. Аналізуючи діяльність центрів надання адміністративних послуг різних міст України, спостерігаються відмінності у якості обслуговування громадян, а також у кількості видів адміністративних послуг, які надаються через ЦНАПи. Зокрема, найбільший спектр адміністративних послуг надають ЦНАПи Луцька (353 послуги), Львова (263 послуги), Вінниці (256 послуг), Одеси (246 послуг), Івано-Франківська (220 послуг). Утім, як вже зазначалось, кількість ЦНАПів, які надають понад

200 послуг, становить лише 5% від загальної кількості центрів. Більшість ЦНАПів надає у межах 100 видів адміністративних послуг. Найкращі та найбільші ЦНАПи застосовують сервісно-орієнтований підхід у своїй роботі, орієнтуючись передусім на інтереси і потреби заявників, та впроваджують у свою діяльність інформаційно-комунікаційні технології, за допомогою яких забезпечується найвища якість адміністративних послуг.

Особливе значення якість надання адміністративних послуг має для забезпечення лояльності мешканців Донецької та Луганської областей. Адже на сьогодні від усіх осіб, що мають реєстрацію в окремих районах Донецької та Луганської областей, де органи державної влади тимчасово не здійснюють свої повноваження, при наданні адміністративних послуг вимагають довідку внутрішньо переміщеної особи. Це ускладнює отримання адміністративних послуг для громадян України, які проживають на зазначених територіях та не є внутрішньо переміщеними особами. На початку 2017 р. Уряд України взяв на себе зобов'язання створити сприятливі умови для надання адміністративних послуг громадянам України, які проживають на неконтрольованій території окремих районів Донецької та Луганської областей або в населених пунктах, розташованих уздовж лінії зіткнення. Забезпечити надання найбільш необхідних послуг (щодо реєстрації актів цивільного стану, отримання паспорту громадянина України) можна було б шляхом створення поблизу КПВВ у Донецькій та Луганській областях віддалених місць для роботи адміністраторів ЦНАПів або територіальних підрозділів ЦНАПів, які розташовані найближче до пунктів перетину лінії зіткнення [6].

З метою забезпечення якісного надання адміністративних послуг необхідно здійснювати постійний контроль за роботою центрів надання адміністративних послуг, а також проводити моніторинг їх роботи. На сьогодні моніторинг та контроль за роботою ЦНАПів здійснює Міністерство економічного розвитку і торгівлі України. Моніторинг відбувається за критеріями, за допомогою яких можна оцінити роботу центрів надання адміністративних послуг та зручність умов обслуговування відвідувачів. До таких критеріїв належать характеристика приміщення центрів, графік роботи, обсяг адміністративних послуг, які через них надаються; стан підключення до державних реєстрів; наявність електронного документообігу, електронної черги, надання у приміщенні центрів супутніх послуг, наявність інших електронних сервісів (смс-інформування, он-лайн консультування, попередній запис) тощо.

Однак існуючому моніторингу Мінекономіки бракує показників, які б дали змогу оцінити рівень задоволеності громадян якістю надання послуг. Адже оцінювання якості надання адміністративних та інших публічних послуг має здійснюватись не лише органами влади, а й громадянами-споживачами послуг. Водночас чим меншою є різниця між результатами цих двох оцінювань, тим вищою є загальна оцінка якості надання певної послуги. Зважаючи на це, доцільно доповнити моніторинг інструментами вимірювання громадської думки, наприклад періодично проводити в рамках моніторингу он-лайн опитування

відвідувачів центрів. Зворотній зв'язок із громадянами, які є споживачами адміністративних послуг, має критично важливе значення для оцінки якості. Застосування різних форм зворотного зв'язку допомагає суб'єкту надання адміністративних послуг отримувати інформацію про інтереси і потреби громадян-споживачів послуг, виявляти недоліки обслуговування та визначати напрями для вдосконалення надання послуг відповідно до потреб споживачів. Зазначимо, що підтримання зворотного зв'язку із громадянами з метою дослідження і врахування громадської думки при наданні послуг є невід'ємною складовою діяльності центрів надання адміністративних послуг у країнах Європейського Союзу. Моніторинг діяльності таких центрів є обов'язковим, здійснюється муніципальними органами на регулярній основі [7].

Закон України "Про адміністративні послуги", який регулює сферу надання адміністративних послуг, визначає мінімальні найпростіші вимоги до процесу надання адміністративних послуг. Так, вищезазначеним законом визначено необхідність інформування громадян про адміністративні послуги, порядок та умови їх надання; наявність інформаційних та технологічних карток адміністративних послуг; граничний строк надання адміністративної послуги; час прийому суб'єктів звернень у центрах надання адміністративних послуг тощо. Перелічені вимоги можна вважати мінімальними стандартами обслуговування клієнтів та такими, які повинні бути дотримані при наданні адміністративних послуг.

У 2017 р. Міністерство економічного розвитку і торгівлі України, з метою суттєвого підвищення рівня культури обслуговування та ефективності роботи центрів надання адміністративних послуг, що, своєю чергою, забезпечить максимальну задоволеність громадян, розробило Єдині вимоги (Стандарт) до якості обслуговування відвідувачів центрів надання адміністративних послуг. Стандарт – це збірка правил, вимог та рекомендацій щодо якісного обслуговування відвідувачів центрів надання адміністративних послуг. Він розроблений із урахуванням чинного законодавства та практичного досвіду впровадження таких стандартів центрами надання адміністративних послуг у регіонах України. Стандарт регламентує діяльність адміністраторів центрів надання адміністративних послуг у межах процесу обслуговування відвідувачів. Стандарт рекомендовано для застосування в центрах надання адміністративних послуг усіх рівнів на всій території України [8].

Ст. 7 Закону України "Про адміністративні послуги" визначено, що суб'єкт надання адміністративних послуг може видавати організаційно-розпорядчі акти про встановлення власних вимог (стандартів) щодо якості надання адміністративних послуг. Однак зазначена норма не була реалізована, адже в Україні відсутня практика встановлення органами державної влади та органами місцевого самоврядування власних вимог (стандартів) щодо якості надання адміністративних послуг.

Однак у країнах Європейського Союзу ще з 90-х рр. XX ст. існує практика розроблення та затвердження суб'єктами надання адміністративних послуг

стандартів надання публічних послуг у власних нормативно-правових актах. Такі стандарти розроблялись на основі принципів, які були закладені у хартіях, прийнятих на початку 90-х рр. XX ст. у Великобританії, Франції, Бельгії та інших європейських країнах, щодо модернізації державного управління та які спрямовані на покращення якості адміністративних послуг. Наявність чітко визначених стандартів надання адміністративних послуг та чітких критеріїв, за якими можна оцінити їх якість, є найефективнішим способом забезпечення прав, свобод і законних інтересів фізичних та юридичних осіб у сфері надання адміністративних послуг.

III. Проблеми взаємовідносин органів місцевого самоврядування та центральних органів виконавчої влади. Організація ефективної роботи ЦНАПів та якість надання послуг у центрах значною мірою залежать від зацікавленості та політичної волі керівників органів місцевої влади. Проте робота ЦНАПів так само залежить від дотримання центральними органами виконавчої влади вимог чинного законодавства щодо передачі на місцевий рівень повноважень із надання цих послуг. За висновками громадських експертів, найбільший опір щодо передачі повноважень спостерігається з боку Державної міграційної служби та Міністерства внутрішніх справ. На сьогодні більшість ЦНАПів не можуть забезпечити надання таких популярних адміністративних послуг, як оформлення та видача паспорта громадянина України та паспорта громадянина України для виїзду закордон, оскільки Державна міграційна служба зволікає з передачею у центри необхідного обладнання для видачі паспортів, а також логінів та паролів доступу до їх систем.

Надання послуг Державної служби України з питань геодезії, картографії та кадастру через центри ускладнюється через те, що служба не надала місцевим органам влади, які утворили ЦНАП, доступу до видачі відомостей із Державного земельного кадастру. Загалом, на сьогодні до Державного земельного кадастру підключено лише 19% ЦНАПів, до Єдиного державного демографічного реєстру – 12,5% центрів, що фактично зриває процес децентралізації надання адміністративних послуг у сфері земельних відносин. Для порівняння: до Єдиного державного реєстру юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців та громадських формувань підключено 89,7% центрів надання адміністративних послуг, до Державного реєстру речових прав на нерухоме майно – 92,4% центрів [9].

Перетворення ЦНАПів на повноцінні інтегровані офіси, де громадяни могли б отримати повний перелік найбільш затребуваних ними послуг, блокується окремими органами влади через створення власних мереж сервісних центрів (Міністерство Юстиції України, Міністерство внутрішніх справ України, Міністерство соціальної політики України). Створення відомчих мереж сервісних центрів нівелює ключову ідею розбудови мережі центрів надання адміністративних послуг – надання максимальної кількості найбільш затребуваних громадянами адміністративних послуг в одному місці з метою забезпечення зручності і доступності надання послуг для громадян. Окрім цього, фінансування створення відомчих сервісних центрів із державного бюджету призводить до неефективного

витрачання бюджетних коштів, які могли б бути спрямовані на розширення мережі інтегрованих офісів – ЦНАПів. Особливо актуальною ця проблема є для великих міст, а також для об'єднаних територіальних громад, де кількість центрів надання адміністративних послуг є недостатньою для забезпечення належної територіальної доступності адміністративних послуг [10].

Аналогічні проблеми (стягнення більшої плати за надання адміністративних послуг, ніж це визначено законодавством, зменшення надходжень до місцевих бюджетів унаслідок того, що оплата за послуги іде здебільшого на власні рахунки підприємства, а не в бюджет) пов'язані з діяльністю акредитованих суб'єктів, яким, відповідно до Законів України “Про внесення змін до Закону України “Про державну реєстрацію речових прав на нерухоме майно та їх обтяжень” та деяких інших законодавчих актів України щодо децентралізації повноважень з державної реєстрації речових прав на нерухоме майно та їх обтяжень” № 834-VIII від 26.11.2015 р. та “Про внесення змін до Закону України “Про державну реєстрацію юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців” та деяких інших законодавчих актів України щодо децентралізації повноважень з державної реєстрації юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань” № 835-VIII від 26.11.2015 р., було надано право здійснювати повноваження у сфері державної реєстрації бізнесу та нерухомості паралельно з державними реєстраторами (нотаріусами) [11, 12].

Висновки і перспективи подальших розвідок. Отже, пріоритетними завданнями та напрямками державної політики у сфері надання адміністративних послуг мають бути:

1. Продовження процесу децентралізації повноважень із надання адміністративних послуг на місця.
2. Розвиток мережі центрів надання адміністративних послуг, зокрема у об'єднаних територіальних громадах.
3. Упровадження у систему надання адміністративних послуг інформаційно-комунікаційних технологій та автоматизація процедури надання адміністративних послуг. Зокрема, розвиток надання електронних послуг, онлайн консультування, попередній електронний запис, електронна черга, електронний документообіг.
4. Покращення якості надання адміністративних послуг. Зокрема, впровадження та удосконалення стандарту надання державних послуг, удосконалення методики моніторингу та оцінювання якості надання адміністративних послуг, зворотній зв'язок із споживачем з метою контролю за якістю надання адміністративних послуг.

Список використаної літератури

1. Офіційний веб-сайт Міністерства економічного розвитку і торгівлі України. URL : <http://www.me.gov.ua> (дата звернення: 15.08.2018).
2. Там само.

3. Про схвалення Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні : Розпорядження Кабінету Міністрів України № 918-р від 16.11.2016 р. // Офіційний вісник України. 2016. № 99. Ст. 259.
4. Офіційний веб-сайт Міністерства економічного розвитку і торгівлі України...
5. Єдиний державний портал адміністративних послуг. URL : <https://posluga.gov.ua> (дата звернення: 20.08.2018).
6. Щодо напрямів вдосконалення системи надання адміністративних послуг в Україні. URL : http://www.niss.gov.ua/content/articles/files/admin_poslug-71b6f.pdf (дата звернення: 20.08.2018).
7. Там само.
8. Єдиний державний портал адміністративних послуг...
9. Офіційний веб-сайт Міністерства економічного розвитку і торгівлі України...
10. Щодо напрямів вдосконалення системи надання адміністративних послуг в Україні...
11. Про затвердження Порядку інтеграції інформаційних систем державних органів та органів місцевого самоврядування до Єдиного державного порталу адміністративних послуг : Наказ Міністерства економічного розвитку і торгівлі України, Міністерства регіонального розвитку, будівництва та житлово-комунального господарства України № 1501/248 від 08.09.2016 р. // Офіційний вісник України. 2016. № 85. С. 301.
12. Офіційний сайт Верховної Ради України. URL : <http://www.rada.gov.ua> (дата звернення: 10.09.2018).

Статтю подано: 30.08.2018

Статтю схвалено: 10.09.2018

Solomko Yuliia Ivanivna

*Postgraduate student of Lviv Regional Institute
for Public Administration of the National Academy
for Public Administration under the President of Ukraine*

ORCID:0000-0003-1115-5756

e-mail: julia_tet@ukr.net

DEVELOPMENT OF THE ADMINISTRATIVE SERVICES SYSTEM AS A CONDITION FOR THE EFFICIENCY OF ELECTRONIC SERVICES IMPLEMENTATION

Problem setting. Quality of administrative services is an important factor in ensuring the proper living conditions for citizens. In present-day conditions of reforming the socio-economic system of Ukraine and developing an information and innovation society, the state-society relations are being improved through information and communication technologies. In 2006, the Cabinet of Ministers of Ukraine approved the Concept for development of the administrative services system by executive authorities, and today this issue has become one of the priorities in state policy.

It has been six years since the Law of Ukraine *On Administrative Services* was adopted, and despite many progressive developments in this area, the current state of administrative services, including electronic services, and development of this system in general, requires further improvement steps both from the state bodies and local self-government bodies.

Recent research and publications analysis. Both domestic and foreign scientists such as V. Averyanov, I. Koliushko, Ye. Kurinyi, R. Kuybida, N. Nyzhnyk, V. Tymoschuk, V. Tsypuk, A. Chemerys and others devoted their researches to the system of administrative services in Ukraine, directions of its development and improvement.

Highlighting previously unsettled parts of the general problems. The objective of the paper is to study the main trends of the information society development in Ukraine and identify the main directions of further development of administrative services system.

Paper main body. Since the conceptual framework of state policy in the area of administrative services provision was adopted, a number of important steps have been taken towards the implementation of key principles and objectives for development of this area. The number and quality of administrative services in administrative service centers tends to improve annually, however, today some aspects of work of such centers, working in the *single window* format, need to be improved.

Despite the fact that the Law *On Administrative Services* provides for measures to inform citizens about the services provision at the Center for Administration Services, a number of centers do not have their own website, and have not posted information about their activities on the Unified State Administration Services Portal. An important step towards development of the system for administrative services was the Order No. 918-p adopted by the Cabinet of Ministers of Ukraine dated November 16, 2016, which approved the Concept for development of the electronic services system in Ukraine. This concept defines the main directions, mechanisms and stages of an effective system for administrative and other public services in electronic form in Ukraine.

It should be noted that the service quality in the centers for administrative services in different cities, as well as the volume of such services, in particular the most popular among citizens administrative services of executive power bodies, are different.

Ensuring the qualitative administrative services requires constant monitoring and control over the work of the Center for Administration Services. This task has been entrusted to the Ministry of Economic Development and Trade of Ukraine. The Ministry's monitoring includes a number of criteria that enable to assess the work of the centers and convenience of their services, such as, for example, information about the premises of the centers, the volume of administrative services provided through them, in particular the services of central executive bodies; the provision of related services in the centers, the availability of electronic services, the process state of connecting these centers to the main state registers, etc.

An important point in improving the administrative services is the feedback from citizens, who are consumers of administrative services; it is essential to quality assessment. Different forms of feedback allow the subject of administrative services provision to receive information about the interests and needs of citizens-consumers of services, identify service disadvantages and areas for services improving in accordance with the needs of consumers. Feedback from citizens for the purpose of research and public opinion in the provision of services is an integral part of the activity of centers for administrative services in the countries of the European Union. It is obligatory to monitor such centers activities; it shall be carried out by the municipal authorities on a regular basis.

Conclusions of the research and prospects for further studies. Thus, the priority tasks and directions of the state policy in administrative services should be:

1. Further decentralization of administrative services and development of administrative services network.

2. Implementation of information and communication technology into administrative services and automation of administrative services delivery system. In particular, development of electronic services, on-line counseling, preliminary electronic record, electronic queue, electronic document circulation.

3. Improving the quality of administrative services. In particular, introduction and improvement of administrative services standard, feedback from the consumer, involvement of citizens-consumers of services in controlling the quality of administrative services, improving the methodology for monitoring and evaluating the quality of administrative services provision.

Key words: Unified State Administration Services Portal; information and communication technologies; the Center for administrative services; electronic services; and administrative services.

References

1. Ofitsiyni veb-sait Ministerstva ekonomichnoho rozvytku i torhivli Ukrainy. URL : <http://www.me.gov.ua> [in Ukrainian].
2. Ibid.
3. Pro skhvalennia Kontseptsii rozvytku systemy elektronnykh posluh v Ukraini. № 918-р. (2016) [in Ukrainian].
4. Ofitsiyni veb-sait Ministerstva ekonomichnoho rozvytku i torhivli Ukrainy...
5. Yedynyi derzhavnyi portal administratyvnykh posluh. (2018). URL : <https://posludy.gov.ua> [in Ukrainian].
6. Shchodo napriamiv vdoskonalennia systemy nadannia administratyvnykh posluh v Ukraini. (2018). URL : http://www.niss.gov.ua/content/articles/files/admin_poslug-71b6f.pdf [in Ukrainian].
7. Ibid.
8. Yedynyi derzhavnyi portal administratyvnykh posluh...
9. Ofitsiyni veb-sait Ministerstva ekonomichnoho rozvytku i torhivli Ukrainy...
10. Shchodo napriamiv vdoskonalennia systemy nadannia administratyvnykh posluh v Ukraini...
11. Pro zatverdzhennia Poriadku intehtratsii informatsiinykh system derzhavnykh orhaniv ta orhaniv mistsevoho samovriaduvannia do Yedynoho derzhavnoho portalu administratyvnykh posluh. №1501/248. (2016) [in Ukrainian].
12. Ofitsiyni sait Verkhovnoi Rady Ukrainy. (2018). URL : <http://www.rada.gov.ua> [in Ukrainian].

Paper submitted: 30.08.2018

Paper accepted: 10.09.2018

Цитування: Соломко Ю. І. Розвиток системи надання адміністративних послуг як умова забезпечення ефективності впровадження електронних послуг // Ефективність державного управління : зб. наук. пр. Вип. 3 (56) : у 2 ч. Ч. 1 / за заг. ред. чл.-кор. НАН України В. С. Загорського, доц. А. В. Ліпенцева. Львів : ЛПІДУ НАДУ, 2018. С. 146—157.

Citation: Solomko, Yu. I. (2018). Rozvytok systemy nadannia administratyvnykh posluh yak umova zabezpechennia efektyvnosti vprovadzhennia elektronnykh posluh. *Efficiency of Public Administration*, Issue 3(56), pp. 146-157.