

УДК: 35.07:35.08:004.738.5:658.562

**Долук А.В., к.е.н., викладач кафедри
фінансів, банківської справи та страхування
Грицько Б.М., магістр ПУА зм-22**

*Вінницький навчально-науковий інститут економіки
Західноукраїнського національного університету*

ПУБЛІЧНЕ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ НА МІСЦЕВОМУ РІВНІ

Розвиток публічного управління якістю надання адміністративних послуг в Україні є важливою частиною реформ державного управління, які мають на меті підвищити ефективність, прозорість і доступність державних послуг для громадян і бізнесу. За останнє десятиліття в Україні спостерігається значний прогрес у розвитку центрів надання адміністративних послуг (ЦНАПів) та впровадженні цифрових рішень для взаємодії громадян з державними установами та органами місцевого самоврядування, змінюються на фоні глобальних тенденцій до діджиталізації публічних послуг, що дозволяє знизити рівень корупції, підвищити прозорість і зручність доступу до державних сервісів. Незважаючи на позитивні зрушення, Україна стикається з низкою викликів, що перешкоджають підвищенню якості надання адміністративних послуг, які призводять до невдоволення громадян, затримок у процесі надання послуг та високого рівня адміністративних бар'єрів.

Основні етапи та напрямки розвитку:

1. Децентралізація. Один із найважливіших напрямків реформи — передача повноважень з центральних органів влади на місцевий рівень. Це дозволило громадам самостійно управляти наданням адміністративних послуг та відповідати за їх якість, що сприяє підвищенню рівня довіри громадян до влади. У рамках децентралізації створено Центри надання адміністративних послуг (ЦНАП), які значно полегшили доступ до державних послуг на місцях.

2. Цифровізація адміністративних послуг. Значне просування в сфері діджиталізації стало можливим завдяки впровадженню платформи "Дія", яка об'єднує різноманітні державні послуги в онлайн-форматі. Це дозволило спростити взаємодію між громадянами та державою, скоротити черги та мінімізувати контакт з бюрократичними процедурами. Електронні послуги є одним із основних інструментів для підвищення якості, зручності та прозорості.

3. Стандартизація послуг. Розробка та впровадження єдиних стандартів надання адміністративних послуг для всіх державних установ дозволяє досягти стабільної якості обслуговування на всіх рівнях. Це включає визначення термінів, умов надання послуг, а також вимоги до працівників, які їх надають.

4. Моніторинг та оцінка якості. Для покращення якості послуг важливим є постійний моніторинг їхньої ефективності та оцінка з боку громадян. В Україні діють механізми зворотного зв'язку, такі як опитування громадян, збори відгуків через онлайн-сервіси, а також незалежні аудити, що дозволяє уряду вчасно реагувати на проблеми та вдосконалювати процеси.

5. Партнерство з міжнародними організаціями. Розвиток публічного управління в Україні значно підтримується міжнародними партнерами, такими як Європейський Союз, Світовий банк та ПРООН. Ці організації надають технічну, експертну та фінансову допомогу для впровадження найкращих міжнародних практик у сфері публічного управління.

6. Інклюзивність та доступність. Значна увага приділяється забезпеченню доступності адміністративних послуг для різних верств населення, включаючи людей з інвалідністю, внутрішньо переміщених осіб та інших вразливих категорій. Розвиток мобільних ЦНАП і можливість отримання послуг он-лайн грають важливу роль у забезпеченні рівного доступу до послуг.

Розвиток публічного управління якістю надання адміністративних послуг в Україні демонструє значний прогрес, особливо завдяки децентралізації та цифровізації. Незважаючи на складні умови, включаючи військові дії та обмежені ресурси, Україна продовжує адаптувати систему публічних послуг до потреб громадян. В майбутньому, подальше зміцнення інституційної спроможності, впровадження інновацій та підтримка з боку міжнародних партнерів сприятимуть підвищенню якості державних послуг і покращенню управління в країні.

Список використаних джерел:

1. Бондар, Г. (2023). Сучасний стан надання адміністративних послуг в Україні за умов децентралізації. *Центральноукраїнський вісник права та публічного управління*, 1, 5-11. URL.: <https://doi.org/10.32782/cuj-2023-1-1>

2. Гудима Л. Особливості оцінювання якості надання адміністративних послуг, що надаються населенню органами місцевого самоврядування. URL: <http://dspace.wunu.edu.ua/bitstream/316497/36259/1/381.pdf>.