

Доротюк В.В.,
здобувач освітнього ступеню бакалавр за спеціальністю 281 Публічне управління
та адміністрування Хмельницького університету управління та права імені
Леоніда Юзькова
Науковий керівник: Марущин Ю.В.,
кандидат наук з державного управління, доцент кафедри публічного управління
та адміністрування, Хмельницький університет управління та права імені Леоніда
Юзькова
місто Хмельницький

ФОРМИ ЗАЛУЧЕННЯ ГРОМАДЯН ДО ПРОЦЕСУ ПОКРАЩЕННЯ ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ

Сучасні демократичні суспільства дедалі більше приділяють уваги партисипативному врядуванню, яке передбачає активне залучення громадян до процесів прийняття рішень та покращення якості публічних послуг. Трансформація взаємодії між владою та громадськістю є ключовим елементом становлення ефективної системи публічного управління, що ґрунтується на принципах прозорості, підзвітності та соціальної співучасті. Залучення громадян до процесів оптимізації публічних послуг не лише підвищує якість управлінських рішень, але й сприяє формуванню громадянської відповідальності, довіри до владних інституцій та розвитку громадянської активності.

Широкий спектр досліджень, проведених різними вченими, присвячений темі форм та механізмів залучення громадян до процесів покращення публічних послуг. Принципово важливим висновком К. Дойча є теза про те, що для забезпечення стабільності держави недостатньо просто отримувати сигнали від суспільства, зокрема протестні. Необхідно своєчасно трансформувати державну політику та інституційні механізми, розвиваючи комунікативні канали як визначальний інструмент реалізації структури державної влади. Також необхідно виділити науковий доробок Ю. Муляр, яка звернула увагу на зміну характеру взаємодії центрів надання адміністративних послуг з громадянами в умовах проведення реформи з децентралізації [1, с. 51].

Разом з тим, нові знання про можливості партисипативного врядування прискорюють трансформацію механізмів взаємодії влади та громадян, що вимагає глибокого вивчення, систематизації та оцінки нових підходів, а також визначення

напрямоків впровадження інноваційних форм громадської участі у діяльності вітчизняних органів публічного управління.

Проблематика залучення громадян до процесу покращення публічних послуг характеризується низкою системних викликів, що ускладнюють ефективну комунікацію між владою та суспільством. Серйозними перешкодами виступають низький рівень цифрової грамотності населення, обмежені можливості для електронної комунікації та застарілі підходи у взаємодії між державними структурами та громадянами. Додатковим ускладненням є недосконале законодавче регулювання процедур громадської участі, що зберігає застарілі авторитарні моделі комунікації замість створення реальних каналів діалогу та впливу громадян на прийняття рішень.

Однією з ключових форм залучення громадян є громадські консультації та опитування. Органи влади можуть проводити публічні слухання, офлайн-опитування, фокус-групи та анкетування, щоб безпосередньо отримати зворотний зв'язок від населення щодо якості та ефективності існуючих публічних послуг. Ці механізми створюють унікальну можливість для безпосередньої комунікації між владою та громадянами, де кожен мешканець може стати активним учасником процесу покращення якості обслуговування. Результати таких консультацій стають основою для впровадження конкретних змін: від технічного переоснащення центрів надання послуг до розробки нових регламентів та процедур обслуговування. Більше того, вони демонструють мешканцям, що їхня думка дійсно має значення та безпосередньо впливає на якість публічних сервісів.

До того ж, з розвитком цифрових трансформацій, сучасним інструментом залучення громадян можуть стати створенні електронні платформи та додатки зворотного зв'язку. Основна мета цифрових інструментів у сфері публічних послуг - зробити процес взаємодії громадян з адміністративними органами максимально простим, зручним та прозорим. Мешканці громади через смартфон або комп'ютер можуть швидко та легко надати зворотний зв'язок про якість та особливості надання адміністративних послуг, висловити пропозиції щодо покращення процесів обслуговування в центрах надання адміністративних послуг (ЦНАП). Така електронна платформа буде дозволяти громаді детально описувати свій досвід

отримання адміністративної послуги, оцінювати швидкість та якість обслуговування, вказувати на можливі бюрократичні бар'єри або прояви корупції. Цей підхід перетворює мешканців з пасивних отримувачів послуг на активних учасників процесу їх покращення, створюючи дієвий механізм безперервного моніторингу та вдосконалення адміністративного сервісу.

До того ж, важливим чинником у процесі залучення громадян є популяризація кращих практик роботи центрів надання адміністративних послуг (ЦНАП), тому що це є критично важливим елементом підвищення якості публічного сервісу в усій країні. Коли мешканці мають чітке уявлення про те, як має виглядати якісний сервіс, вони отримують реальний механізм впливу на місцеву владу. Фактично, кращі практики перетворюються на своєрідний громадський маніфест якості адміністративних послуг. Вони демонструють, що комфортне, швидке та прозоре обслуговування - це не розкіш, а норма. Місцева влада, яка не прагне відповідати цим стандартам, автоматично потрапляє під критику та суспільний осуд. Поширення такої інформації можна просувати через галузеві медіа-ресурси, соціальні мережі, офіційні веб-сайти органів місцевого самоврядування і т.д [2, с. 43].

Законодавство України створює чіткі механізми для активної участі громадян у процесі контролю та покращення адміністративних послуг. Зокрема, стаття 6 Закону України «Про адміністративні послуги» зобов'язує суб'єктів надання послуг облаштовувати спеціальні скриньки, призначені для збору зворотного зв'язку від відвідувачів. Це не просто формальність, а реальний інструмент впливу, який дозволяє мешканцям висловлювати свої спостереження, зауваження та пропозиції щодо якості обслуговування [3].

Громадянська активність є ключовим елементом підвищення ефективності публічних сервісів. Використовуючи можливість залишати фідбек, люди не лише реалізують своє право на участь в управлінні, але й безпосередньо сприяють системним змінам. Щорічний аналіз зібраних пропозицій зобов'язує адміністративні органи не просто накопичувати інформацію, але й вживати конкретних заходів для вдосконалення процесів обслуговування. Тому кожен свідомий громадянин має бути активним і не залишатися осторонь, коли йдеться про якість публічних послуг.

Список використаних джерел:

1. Шамрай Н.В. Проблеми комунікації центрів надання адміністративних послуг з громадянами в Україні в умовах війни. Публічне управління і адміністрування в Україні. 2023. № 37. С. 49–55. URL: <https://pag-journal.iei.od.ua/archives/2023/37-2023/9.pdf>

2. Тимошук, Є. Шкільний, А. Колохіна, Є. Бородин. Роль громадськості у покращенні якості адміністративних послуг. 2017. С.73. URL: https://pravo.org.ua/wp-content/uploads/2020/10/1497277551posibn_tymoshuk_print_web.pdf

3. Про адміністративні послуги: Закон України від 06.09.2012 № 5203-VI : станом на 15 листоп. 2024 р.
URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17#Text>