

Міністерство освіти і науки України  
Харківський національний економічний університет імені Семена Кузнеця  
Університет Миколаса Ромеріса (Литва)  
Варшавський технологічний університет «Варшавська політехніка» (Польща)  
Університет Хамлайн (США)  
Університет імені святого Климента Охридського в Бітолі (Македонія)  
Університет Тлемсена імені Абу Бакра Белкаїда (Алжир)  
Харківська обласна військова адміністрація  
Міжрегіональне управління Національного агентства України  
з питань державної служби у Харківській та Сумській областях  
Національний Еразмус+ Офіс в Україні  
Громадська організація «Розвиток громад Харківщини»



Funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union



Democratic Decentralization as European Experience  
of Public Governance

620067-EPP-1-2020-1-UA-EPPJMO-MODULE

## МАТЕРІАЛИ

Міжнародної науково-практичної конференції

### «РОЗВИТОК ПАРТНЕРСТВА ЄС – УКРАЇНА В ПУБЛІЧНОМУ УПРАВЛІННІ»

*(в рамках реалізації Модулю «Демократична  
децентралізація влади як європейський досвід  
державного управління»  
програми «Еразмус+: Жан Моне») (онлайн)*



25 листопада 2022 року

Харків  
2022

УДК 351(06)  
ББК 67.401я4  
Р 88

**Р 88** **Розвиток партнерства ЄС – Україна в публічному управлінні (в рамках реалізації Модулю «Демократична децентралізація влади як європейський досвід державного управління» програми Erasmus+: Жан Моне) (онлайн): матеріали Міжнародної науково-практичної конференції, м. Харків, 25 листопада 2022 року. – Харків : ТОВ «Константа», 2022. – 14 с.**

ISBN 978-966-342-421-7

**УДК 351(06)**  
**ББК 67.401я4**

ISBN 978-966-342-421-7

© Колектив авторів, 2022  
© ТОВ «Константа», 2022

## ЗМІСТ

Організаційний комітет	10
Секція 1. «Державне управління в Україні: досвід ЄС»	11
Секція 2. «Публічне управління та регіональна економічна політика в Україні»	11
Додаток 1. Тези доповідей учасників конференції (на електронному носії)	15

### СЕКЦІЯ 1

#### Державне управління в Україні: досвід ЄС

Olena Bolotova. EFFECTIVE MANAGEMENT AS THE PURPOSE OF IMPROVING PUBLIC ADMINISTRATION IN UKRAINE	15
Olena Fedorovska. SOCIAL POLICY AS A REGULATOR OF SOCIAL RELATIONS	19
Shumskaya Anna. DEVELOPMENT AND IMPLEMENTATION OF INNOVATIVE TOOLS AND TECHNOLOGIES BY PUBLIC GOVERNMENT BODIES TO ENSURE EFFECTIVE PUBLIC MANAGEMENT	23
Алексенко Владислав Андрійович. ВДОСКОНАЛЕННЯ ПРОЦЕСУ УЧАСТІ ГРОМАДСЬКОСТІ У ФОРМУВАННІ ТА РЕАЛІЗАЦІЇ ДЕРЖАВНОЇ ПОЛІТИКИ	29
Архипченко Дар'я Володимирівна. ДЕРЖАВНЕ РЕГУЛЮВАННЯ СФЕРИ ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я: ЄВРОПЕЙСЬКИЙ ДОСВІД	35
Барановська Юлія Олександрівна. ОСОБЛИВОСТІ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ У ЗАКЛАДАХ ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я В УКРАЇНІ	41
Барановський Дмитро Васильович. ШЛЯХИ УДОСКОНАЛЕННЯ РОБОТИ СЛУЖБ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ В ОРГАНАХ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ	45
Барка З. М., Джаїн Прадіп Кумар. ЕФЕКТИВНІСТЬ КОМУНІКАТИВНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ОРГАНІВ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ	49
Боковикова Юлія Володимирівна, Коротич Олена Борисівна. УДОСКОНАЛЕННЯ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ В УКРАЇНІ НА ОСНОВІ ЄВРОПЕЙСЬКОГО ДОСВІДУ	54
Варавіна Євгенія Іванівна. ЗАРУБІЖНИЙ ДОСВІД ПОКРАЩЕННЯ ДІЯЛЬНОСТІ ОРГАНІВ ВЛАДИ	58
Вацьковські Казімеж Станіславович, Гордієнко Лариса Юріївна. РОЗВИТОК ІНСТИТУТУ ДЕМОКРАТІЇ ПАРТИЦИПАЦІЇ В УМОВАХ ДЕЦЕНТРАЛІЗАЦІЇ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ: ДОСВІД ПОЛЬЩІ	61
Веретенников Сергій Сергійович, Мироненко Юлія Валеріївна. ПРОФЕСІЙНА КОМПЕТЕНТНІСТЬ ДЕРЖАВНИХ СЛУЖБОВЦІВ У КОНТЕКСТІ РЕФОРМ В УКРАЇНІ	65
Гладка Яна Володимирівна. ШЛЯХИ УДОСКОНАЛЕННЯ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ	70

Стороженко Ліна Григорівна. НЕТОКРАТІЯ ЯК МЕХАНІЗМ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ	269
Тарарака Владислав Дмитрович. СТАН ТА ПЕРСПЕКТИВИ ІНВЕСТИЦІЙНО-ІННОВАЦІЙНОГО РОЗВИТКУ УКРАЇНИ	274
Ткачук Тамара Олексіївна. ОСОБЛИВОСТІ НАДАННЯ ЕЛЕКТРОННИХ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ	278
Чорна Інна Олександрівна. МЕТОДИ ВІДБОРУ ПЕРСОНАЛУ В ПУБЛІЧНИИ ОРГАНІЗАЦІИ	283
Шифріна Надія Ігорівна. АДЕКВАТНІСТЬ ВСТАНОВЛЕНОГО РІВНЯ ПРОЖИТКОВОГО МІНІМУМУ МІНІМАЛЬНІЙ ОПЛАТІ ПРАЦІ В УКРАЇНІ	287

## СЕКЦІЯ 2

### Публічне управління та регіональна економічна політика в Україні

Olena Fedorovska. SOCIAL POLICY OF ENSURING SOCIAL STABILITY	291
Аведян Людмила Йосипівна, Ковтун Микита Віталійович. РОЛЬ ПУБЛІЧНО-ПРИВАТНОГО ПАРТНЕРСТВА В РЕАЛІЗАЦІИ ПРОЄКТІВ СФЕРИ СОЦІАЛЬНОГО ПІДПРИЄМНИЦТВА	296
Архипченко Дар'я Володимирівна. СУЧАСНИЙ СТАН ДЕРЖАВНОГО РЕГУЛЮВАННЯ СФЕРИ ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я В УКРАЇНІ	301
Безчасна Ольга Олександрівна. СТИМУЛЮВАННЯ СОЦІАЛЬНО-ЕКОНОМІЧНОГО РОЗВИТКУ ТЕРИТОРІАЛЬНИХ ГРОМАД В УКРАЇНІ НА ЗАСАДАХ ФІНАНСОВОЇ ДЕЦЕНТРАЛІЗАЦІИ	307
Біньков Віталій Светославович, Смірнова Наталія Олександрівна. НАПРЯМИ ВПЛИВУ ПОДАТКОВОГО КОНТРОЛЮ НА ЕКОНОМІЧНУ БЕЗПЕКУ РЕГІОНУ В УМОВАХ ДЕЦЕНТРАЛІЗАЦІИ	312
Варавіна Євгенія Іванівна. УДОСКОНАЛЕННЯ ДІЯЛЬНОСТІ ОРГАНІВ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ	318
Гавкалова Наталія Леонідівна, Зілінська Аліна Сергіївна. ТЕРИТОРІАЛЬНІ ГРОМАДИ В УМОВАХ ВОЄННОГО СТАНУ: НАПРЯМИ ВИРІШЕННЯ ПРОБЛЕМНИХ ПИТАНЬ	322
Гладка Яна Володимирівна. НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ У СИСТЕМІ РОЗВИТКУ ТЕРИТОРІАЛЬНИХ ГРОМАД В УКРАЇНІ	328
Грузд Марина Володимирівна. СПІВПРАЦЯ ОРГАНІЗАЦІИ ГРОМАДЯНСЬКОГО СУСПІЛЬСТВА З ОБ'ЄДНАНИМИ ТЕРИТОРІАЛЬНИМИ ГРОМАДАМИ ЩОДО РОЗВИТКУ ТЕРИТОРІИ	333
Гузій Тетяна Сергіївна. НАПРЯМИ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ДОСТУПНОСТІ ЕЛЕКТРОННИХ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ	338
Дацько Іван Сергійович, Лапіна Світлана Іванівна. АСПЕКТИ СТАЛОГО РОЗВИТКУ ТЕРИТОРІАЛЬНИХ ГРОМАД	344
Духняк Поліна Сергіївна. ЕКОНОМІЧНА СУТЬ КОНТРОЛІНГУ, ЙОГО МІСЦЕ В СИСТЕМІ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ	349

Наукове видання

МАТЕРІАЛИ

Міжнародної науково-практичної конференції

*«РОЗВИТОК ПАРТНЕРСТВА ЄС – УКРАЇНА В ПУБЛІЧНОМУ УПРАВЛІННІ»  
(в рамках реалізації Модулю «Демократична децентралізація влади як європейський досвід державного управління» програми Erasmus+: Жан Моне)  
(онлайн)*

25 листопада 2022 року

м. Харків, Україна

Підписано до друку 23.11.2022 р. Формат 60 x 84/16. Папір офсетний.

Гарнітура Arial. Друк різнографічний. Ум. друк. 1,0.

Наклад 100 прим.

Видавець ТОВ «Константа»

Свідоцтво про внесення суб'єкта видавничої справи до Державного реєстру видавців, виготівників і розповсюджувачів видавничої продукції ДК № 376 від 22.01.2001.

ISBN 978-966-342-421-7

© Колектив авторів, 2022

© ТОВ «Константа», 2022

УДК 353.075:004

## НАПРЯМИ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ДОСТУПНОСТІ ЕЛЕКТРОННИХ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ

Гузій Тетяна Сергіївна,  
студентка 2 року навчання магістратури  
за спеціальністю «Публічне управління та  
адміністрування»  
ХНЕУ ім. С. Кузнеця

Сучасне українське населення, а винятково в умовах євроінтеграції та наближення до моделі соціальної держави, породило значну потребу на перетворення системи публічних послуг і адміністративних у тому числі. Полегшення процедур надання послуг, щоб усе стало простіше як для клієнта, так і для тих, хто надає послуги – це головна умова діджиталізації, електронізації.

Діджиталізацію трактують як процес, спрямований на перемену паперового документообігу на електронний. Якщо ж йде річ про діджиталізацію у владних органах, то мається на увазі процес створення сервісів для ефективніших управлінських рішень і надання високоякісних послуг населенню [1, с. 12].

На здійснення заходів, цілеспрямованих передусім на діджиталізацію послуг, означених в Указі Президента «Про деякі заходи із забезпечення надання якісних публічних послуг», було підготовлено Концепцію «Держава у смартфоні», що далі перетворилась у Концепцію «Цифрова держава» [2].

Сьогодні в межах концепції «Цифрова держава» здійснюються такі програми як:

- 1) e-Health – електронна система охорони здоров'я, котра націлена на одержання максимально допустимої кількості медичних послуг онлайн;
- 2) онлайн-сервіс «Дія», в рамках якого можна одержати державні послуги

у галузі реєстрації бізнесу, будування і соціального захисту та інше;

3) проєкт «e-Малятко», котрий здійснює послуги реєстрації народження немовляти та, одночасно, її місця проживання, також здійснює реєстрацію дитини в ЕСОЗ, одержання фінансової підтримки при народженні дитини, одержання посвідчення дитини та батьків з багатодітної сім'ї;

4) проєкт «e-Пенсія» з функціональними можливостями онлайн-призначення розрахунку та перерахунку пенсій, призначення надбавок, різних допомог, певних доплат і відшкодування до пенсій, відновлення й переведення пенсійних виплат;

5) проєкт «Цифрові посвідчення громадян»: цифрові документи водія – цифрові водійські права, документи студента – цифровий студентський квиток, документи громадянина – цифровий паспорт;

6) зміна паперових посвідчень на електронну взаємодію органів публічної адміністрації різних рівнів;

7) створення онлайн-системи «e-Вибори», що зможе забезпечити автоматичний рахунок волевиявлення громадян на виборах, і системи «e-Перепис» стосовно підрахунку кількості населення [3].

Всесвітній досвід надання адміністративних послуг постійно оновлюються, а саме в напрямку напрацювання новітніх електронних сервісів, які допомагають зробити якнайкращим процес отримання послуги.

На жаль, в Україні досі існує глибока цифрова нерівність у суспільстві. Ознакою цього є, передусім, обмеження телекомунікаційної інфраструктури в багатьох районах, наприклад, питання з доступом до широкосмугового Інтернету. За офіційними даними в Україні ступінь проникнення Інтернету є лише 11,8 абонента на 100 осіб населення (у країнах як Словаччина – це 23,3; Угорщина – 27,4) [4, с. 92].

За оприлюдненими показниками звіту Міжнародного агентства «Digitalin 2018», у 2018 році лише 58 % населення країни використовували мережу Інтернет, 53 % шкіл, 99 % медичних закладів в Україні не мали доступу до швидкого широкосмугового Інтернету [5]. Серед іншого, за об'єктивними

свідченнями, відсоток домогосподарств з доступом до Інтернету вдома, як правило, співставляється із ступенем розвитку регіону.

У 2019 р. в Міністерстві цифрової трансформації України уперше було розраховано показник цифрової грамотності наших громадян за методикою Європейської комісії. За цими відомостями, 37,9 % українців володіють цифровими навичками на рівні нижче середнього, а 15,1 % загалом не володіють ними. Отже, 53 % співвітчизників були нижче позначки «середній рівень» [6].

У 2019 році дослідники організації Cable оприлюднили рейтинг швидкості Інтернету в 207 країнах світу. Україна потрапила на 81 місце, втративши 23 позиції, у порівнянні з 2018 р. [4, с. 94].

У 2020 році за показниками Міністерства цифрової трансформації України стан з під'єднання до оптичного інтернету в Україні досить непоганий. Усі міста країни мають волоконно-оптичні мережі, часто навіть й декількох операторів. Але значно гірші справи в сільській місцевості. Більш як 17 тис. населених пунктів (загальна кількість – біля 28 тис.) не охоплені оптичними мережами ніякого оператора. Тобто більше 4 млн громадян проживають у селах, де відсутній якісний фіксований інтернет. І таку кількість населення можна зрівняти, зокрема, з населенням цілої країни – Грузії чи то Естонії. До того ж 1,55 млн. українців проживають у далеких населених пунктах, у яких присутні оптичні провайдери, але розцінка підключення перевищує 150 % від середньої ринкової вартості підключення (більше 2500 грн.) [7].

Результати дослідження доступності цифрових послуг в Україні, проведеного у вересні 2021 року Київським міжнародним інститутом соціології на замовлення Програми розвитку ООН (ПРООН) в Україні за підтримки Швеції показали, що 17 % жінок і чоловіків просто не користуються цифровими послугами, тому що не мають обладнання та доступу до інтернету. Серед тих, у кого немає доступу багато інвалідів, 32 % людей похилого віку. [8].

Тому, за ознаками цифрової нерівності та розвитку інформаційних



комп'ютерних технологій Україна лишається відносно нерозвиненою країною, українці, котрі не мають на сьогодні доступу до швидкісного інтернету останнього покоління, застаються, по суті, за межами цифрового існування.

Вже є приклади послуг, котрі доступні як в електронному вигляді, так і фізично у ЦНАПах, дякуючи розробленому ІТ-інструментарію. Прикладом може бути комплексна послуга е-Малятко, інформаційне сповіщення про зіпсоване та знищене нерухоме майно через бойові дії. Тобто, електронні послуги, котрі з'являються, мають також бути фізично реалізовані через ЦНАПи, для зниження «цифрової нерівності» серед населення.

В якості практичних інструментів використання ЦНАП для популяризації та розвитку електронних послуг можна запропонувати наступні заходи:

1) розповсюдження в ЦНАПах автоматизованих місць самообслуговування клієнтів з метою доступу до електронних послуг тих відвідувачів, які не мають потрібної комп'ютерної техніки вдома чи не можуть самотужки скористуватися електронними сервісами. Винятково важливо в контексті не зовсім якісного Інтернет-покриття у сільських громадах та невисокого ступеня забезпечення їхніх жителів засобами інформатизації;

2) використовувати ЦНАПи як місця для навчання цифровій грамотності та цифровим навичкам, передусім стосовно користування електронними послугами;

3) одержання через ЦНАПи засобів електронної ідентифікації.

4) надання консультаційних послуг громадянам з питань як можна замовляти послуги без відвідування підрозділів ЦНАП довідково-консультаційними «колл-центрами».

Визначити перелік державних послуг, що підлягають першочерговому переведенню в електронний вигляд. При цьому критерієм відбору повинна бути соціальна та суспільна значимість послуги, а також соціально-економічний ефект від її переведення в електронний вигляд. А також чітко означити у Законі список обов'язкових електронних адміністративних послуг, які мають надаватися усіма ЦНАПами без виключень.

Зважаючи на міжнародний досвід, у багатьох епізодах ознайомлення користувачів з електронними послугами здійснюється в сервісних центрах та за підтримки співробітників, які там працюють. Отже, дуже важливо, щоб таке знайомство пройшло привітно, зрозуміло та ефективно. Вагомий елемент у наданні високоякісної адміністративної послуги – це етика комунікації з відвідувачем. Тож важливо здійснювати навчання, проводити тренінги спеціалістів ЦНАП з питань ділової етики та взаємодії з відвідувачами ЦНАП.

Робота у даних Центрах досить часто пов'язана із надмірним навантаженням, зокрема психологічним, що має наслідком стреси, емоційне вигорання. Це звичайно ж позначається на якості та ефективності виконання працівниками ЦНАП своїх посадових функцій та обов'язків. У провідних зарубіжних державах приділяється особлива увага питанням професійного добору та підготовки кадрів для центрів надання адміністративних послуг, стимулювання праці, забезпечення їх психологічної допомоги. На керівний склад цих Центрів накладаються зобов'язання стосовно безперервної перевірки трудового навантаження на працівників та його впливу на фізичний і психологічний стан персоналу. Тож, переконані, що в частині кадрової політики у ЦНАПах необхідно слідувати тим же курсом, а саме: зобов'язати керівників здійснювати систематичний та ретельний моніторинг якості та ефективності підпорядкованого їм персоналу; визначити порядок проведення комунікаційних та інших тренінгів із працівниками; забезпечити їх психологічну підтримку з метою упередження стресів та емоційного вигорання; забезпечити ефективний механізм стимулювання праці; проводити ротацію кадрів тощо.

Підсумовуючи, слід зауважити, що Україна має всі шанси для побудування дієвої системи електронних адміністративних послуг. У нашій державі здійснено вже багато заходів, спрямованих на ефективну діяльність цього процесу. Але, як і з усіма новими процесами, котрий впроваджується у публічні відносини, виникають деякі питання в його здійсненні. І тільки лише користуючись системним підходом до вирішення цих питань, можна досягти

якісного рівня роботи системи цифрових адміністративних послуг.

Література:

1. Сидоренко Н. О. Діджиталізація : електронні адміністративні послуги / Н. О. Сидоренко // Дніпровський науковий часопис публічного управління, психології, права. – 2021. – № 4. – С. 11 – 15 URL : <https://chasopys-ppp.dp.ua/index.php/chasopys/article/view/93/84>.

2. Про деякі заходи із забезпечення надання якісних публічних послуг : Указ Президента України № 647/2019 від 04.09.2019 р. URL : <https://www.president.gov.ua/documents/6472019-29441>.

3. Державні послуги онлайн. – URL : <https://plan.diia.gov.ua>.

4. Миськевич Т. Цифрова нерівність у сучасному суспільстві: український вимір світових тенденцій / Т. Миськевич // Український журнал з бібліотекознавства та інформаційних наук. – 2019. – Випуск 3. – С. 87 – 98.

5. Мацегора К. У країні стартує цифрова трансформація економіки. – URL : <https://ukurier.gov.ua/uk/articles/u-krayini-startuye-cifrova-transformaciya-ekonomik/>

6. Дослідження цифрової грамотності населення. – URL : <https://egap.in.ua/projects/doslidzhennia-tsyfrovoi-hramotnosti-ukraintsiv/>

7. Понад 5,5 мільйонів українців не можуть отримати якісний фіксований інтернет. URL: <https://www.pravda.com.ua/columns/2020/07/30/7261199/>

8. В Україні 17 % громадян не користуються цифровими послугами та не мають доступу до інтернету - дослідження ПРООН. – URL : <https://ua.interfax.com.ua/news/telecom/782749.html>

Науковий керівник: к.е.н., доц. Єрмоленко О. О.

**Матеріали конференції публікуються в авторській редакції.**