

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

Гришина Вікторія Володимирівна, Белявцева Вікторія Володимирівна. РОЛЬ ГРОМАДЯНСЬКОГО СУСПІЛЬСТВА У ВЗАЄМОДІЇ З ОРГАНАМИ УБЛІЧНОЇ ВЛАДИ	75
Гузій Тетяна Сергіївна. ЕТИЧНИЙ КОМПОНЕНТ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ	80
Євграфова Яна Ігорівна. ПРОБЛЕМИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ В ОРГАНАХ ВЛАДИ В УКРАЇНІ	86
Єрмоленко Оксана Олександрівна. АНАЛІЗ ДІЯЛЬНОСТІ ЦЕНТРІВ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ	91
Калашніков Владислав Володимирович. ФОРМУВАННЯ МІСЦЕВИХ БЮДЖЕТІВ В УМОВАХ ДЕЦЕНТРАЛІЗАЦІЇ	97
Кирилліна Альона Сергіївна. НАПРЯМИ ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ ЕКОЛОГІЧНОЮ БЕЗПЕКОЮ В УКРАЇНІ	102
Кідік Олександра Ігорівна. НАПРЯМИ ВДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ СОЦІАЛЬНОГО ЗАХИСТУ НАСЕЛЕННЯ В УКРАЇНІ	107
Кім Артем Сергійович. МОНЕТАРНА ПОЛІТИКА ДЕРЖАВИ В УМОВАХ РЕФОРМУВАННЯ НАЦІОНАЛЬНОЇ ЕКОНОМІКИ	112
Кіяшко Аліна Віталіївна. ОБГРУНТУВАННЯ НАПРЯМІВ ЗАПОБІГАННЯ ТА ПРОТИДІЇ КОРУПЦІЇ В ОРГАНАХ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ	117
Кліменко Олена Миколаївна, Пивавар Ірина Володимирівна. СВІТОВІ ТЕНДЕНЦІЇ ЗМІНЕННЯ АКЦЕНТІВ ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ В СОЦІАЛЬНО-ЕКОНОМІЧНОМУ МОДЕЛЮВАННІ	123
Кононенко Олександр Вадимович. ОСОБЛИВОСТІ ТА РОЛЬ СОЦІАЛЬНОЇ ПОЛІТИКИ ДЕРЖАВИ	128
Кравченко Валентина Юріївна. ДОСВІД РЕАЛІЗАЦІЇ СОЦІАЛЬНОЇ ПОЛІТИКИ В ЗАРУБІЖИХ КРАЇНАХ	133
Кравченко Мілена В'ячеславівна, Король Тетяна Іллівна. ДОСВІД КРАЇН ЄС У РЕФОРМУВАННІ ДЕРЖАВНОЇ ПЕНСІЙНОЇ СИСТЕМИ	139
Криволапов Віктор Володимирович. ОБГРУНТУВАННЯ ВИКОРИСТАННЯ СУЧАСНИХ ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ В ДІЯЛЬНІСТЬ ОРГАНІВ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ	144
Кудь Олександр Олександрович. ЗНИЖЕННЯ ТРАНСАКЦІЙНИХ ВИДАТКІВ В ПУБЛІЧНОМУ УПРАВЛІННІ ШЛЯХОМ ЗАСТОСУВАННЯ ЦИФРОВИХ РІШЕНЬ НА ТЕХНОЛОГІЇ БЛОКЧЕЙН	149
Куповець Оксана Іванівна. ВИКОРИСТАННЯ ПРИНЦІПІВ РЕГІОНАЛЬНОГО РОЗВИТКУ ЄС В ТЕРИТОРІАЛЬНИХ ГРОМАДАХ УКРАЇНИ	155
Лазарєва Єлизавета Олександрівна. ЕКОЛОГІЧНА БЕЗПЕКА УКРАЇНИ: СУЧАСНІ ПРОБЛЕМИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ	160
Лола Юлія Юріївна. ЄВРОПЕЙСЬКИЙ ЗЕЛЕНИЙ КУРС: НАСЛІДКИ ВІЙНИ, ЕКОЛОГІЧНА КРИЗА, "ЗЕЛЕНА" ВІДБУДОВА УКРАЇНИ	164
Лукашев Сергій Валерійович, Єрьомка Данило Вікторович. ВИЗНАЧЕННЯ ЕФЕКТИВНОЇ МОДЕЛІ ПАРТНЕРСТВА ІНСТИТУТІВ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ ТА ГРОМАДЯНСЬКОГО СУСПІЛЬСТВА	168

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 352.9

АНАЛІЗ ДІЯЛЬНОСТІ ЦЕНТРІВ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ

Єрмоленко Оксана Олександрівна,
к.е.н., доцент кафедри державного
управління, публічного
адміністрування та економічної
політики
ХНЕУ ім. С. Кузнеця

Визначеними пріоритетними напрямками зміни системи надання адміністративних послуг в нашій країні є: децентралізація адміністративних послуг, покращення їх якості, приблизити адміністративні послуги до споживачів, а також наступний розвиток мережі центрів надання адміністративних послуг (ЦНАП).

Як показують дослідження науковців (В. Авер'янов, О. Буханевич, Л. Гамбург, Д. Записний, А. Лис, Я. Михайлюк, А. Сєніна, В. Тимошук, А. Штирліна та інші), процес розбудови мережі центрів надання адміністративних послуг триває у всіх регіонах України. ЦНАП створюється та діє згідно Закону України «Про адміністративні послуги» [1].

Законом України «Про адміністративні послуги» зазначені правові засади формування та забезпечення діяльності ЦНАП [1]. Згідно Закону «центр надання адміністративних послуг – це постійно діючий робочий орган або структурний підрозділ виконавчого органу міської, селищної ради або Київської міської державної адміністрації, районної, районної у містах Києві, в якому надаються адміністративні послуги через адміністратора шляхом його взаємодії з суб'єктами надання адміністративних послуг» [1].

Станом на 1 січня 2021 року в Україні, за інформацією Міністерства економіки України створено та розпочали роботу 797 центрів надання

адміністративних послуг [2].

Станом на 7 жовтня 2021 року в Україні, за даними Моніторингу реформи місцевого самоврядування та територіальної організації влади, проведеного Міністерством розвитку громад і територій України, всього діяло 1047 ЦНАПів, з яких 1003 – в територіальних громадах [2].

З початком 2022 року розгалужена мережа ЦНАП в Україні збільшилась до 3 тисяч відділень. Поміж них ЦНАП – 1027, віддалених робочих місць – 1712, територіальні підрозділи – 124 та мобільних ЦНАП – 28. Здійснюючи порівняння з 2020 роком, розгалужена мережа збільшилась на 1,5 тисячі відділень. Тільки за останній квартал 2021 року відкрилися 200 Центрів [3].

Таким чином, протягом аналізованого періоду спостерігається постійне збільшення кількості ЦНАПів, в яких громадяни мають змогу отримати адміністративні послуги в найкомфортніших умовах за принципом «єдиного вікна», а саме, не відвідуючи особисто різноманітні кабінети урядовців, а з мінімальною кількістю відвідувань, відкрито, доступно та зрозуміло вирішити власне питання.

Слід відзначити, що заснувало позитивну практику створення територіальних підрозділів ЦНАП місто Харків, саме воно стало першим містом в країні, яке 11 листопада 2013 року в усіх своїх районах відкрило територіальні підрозділи. Регіональний центр послуг – один із найбільших та кращих в Україні, був відкритий 1 вересня 2017 року. Центр збудований у одному з найбільш населеному спальному районі міста Харкова і має загальний розмір 5,7 тис. м². Його унікальність проявляється в тому, що були зібрані і надаються вперше в одному місці 400 послуг пенсійного, соціального, фіскального, адміністративного, та реєстраційного профілю.

За побудовою Регіонального центру послуг Харківська міська рада стала переможцем у Міжнародному будівельному конкурсі «European Award 2018» і дістала головний приз у номінації «Громадські установи».

Портал електронних сервісів почав свою роботу в Харкові з 1 червня 2018 року. За 9 місяців року було створено більше 400 тис. довідок, з-поміж яких

66% – без безпосередньої участі клієнтів. До сайту приєднані структурні відділи Харківської міської ради.

У ЦНАПі з серпня 2019 року створений сервіс з надання послуг мешканцям міста вдома через виїзд адміністратора за місцем перебування користувача послуги.

Харків потрапив на перше місце в Україні, котре приєдналося до системи електронної взаємодії «Трембіта». Таке приєднання допомагає здійснювати обмін даними державними органами у системі електронного документообігу, уникаючи необхідності паперової взаємодії. Окрім того, Харків приєднався до Всеукраїнської інтегрованої системи електронної ідентифікації особистості id.gov.ua, котра загальнодоступна на Порталі електронних сервісів міста Харкова [4].

Через ЦНАПи надання адміністративних послуг міста Харкова надаються близько 137 адміністративних послуг (станом на 01.09.2022 р., за даними офіційного сайту ЦНАП м. Харкова), найпоширенішими є: видача дозволу на будівництво, реєстрація/зняття з реєстрації місця проживання взяття на облік громадян, які потребують поліпшення житлових умов; паспорт громадянина України у вигляді ID картки, паспорт громадянина України для виїзду за кордон, реєстрація фізичних осіб-підприємців, юридичних осіб та інші [5]. Перелік послуг в ЦНАПах міста Харкова та його територіальних підрозділах постійно оновлюється та розширюється.

Чимало відзнак має ЦНАП м. Кременчука. Серед останніх, що були отримані у 2021 році – за найкращу туалетну кімнату у категорії: «Державні установи» нагороджено відзнакою «Best WC-2021»; отримав нагороду у Всеукраїнському конкурсі «Кращі практики управління персоналом» у номінації «Краща практика розвитку лідерства та формування команди на публічній службі» [6].

Унікальністю ЦНАП м. Кременчука є особливий та культовий міні-музей, створений у підземному приміщенні. Це залишки Свято-Покровської церкви, зруйнованої у 30-ті роки минулого століття.

У 2021 році через Департамент «Центр надання адміністративних послуг»

Кременчуцької міської ради Кременчуцького району Полтавської області отримали послуги 330,0 тисяч клієнтів. За 2021 рік було прийнято 164699 звернень, з них було надано 4776 відмов, що складає 2,9 % від суми звернень. Зараз через ЦНАП можна одержати вже 486 адміністративних послуг, 121 із них надається за правилом екстериторіальності (обслуговування відбувається незалежно від реального місяця створення адміністративних послуг або знаходження клієнта, це значно полегшує та поліпшує організацію сервісу користувачам). Протягом 2021 року додатково впроваджено надання користувачам 101 адміністративної послуги через ЦНАП. Мешканці територіальної громади можуть через комунікатори, без візиту у ЦНАП, зарезервувати онлайн 44 адміністративні послуги [6].

У 4 кварталі 2021 року ЦНАП включено до перевірки якості надання електронних й адміністративних послуг, котрий здійснює Міністерство цифрової трансформації України за такими напрямками:

1) розташування у центральному офісі та трьох філіалах ЦНАП гіпертекстових посилань і QR-кодів на форми-анкети із запитаннями стосовно оцінювання рівня задоволеності клієнтів якістю надання адміністративних послуг. У перший тиждень оцінювання якості адміністративних послуг 100 % користувачів ЦНАП відповіли, що задоволені сервісом за рейтингом CSI (показником лояльності та задоволеності користувачів);

2) перевірки ступеня задоволеності якістю послуг «таємним» суб'єктом звернення («таємний покупець»).

По результатам анкетування, здійсненого ЦНАПом поміж користувачів з 25.10.2021 по 06.11.2021, 98 % анкетованих задоволені обслуговуванням, роботою і контентом центру. За результатами оцінювання якості послуг, котре постійно здійснюється у вайбер-чаті, 93 % опитаних задоволені діями ЦНАП [6].

У 2020 році ЦНАП Кременчука здійснив новий виток розвитку: тут за сприяння Проекту ПРОМІС сформовано перший в Україні Центр професійного навчання співробітників ЦНАПів. Приміщення забезпечили обладнанням для

зручного здійснення очних і онлайн навчальних занять. Організатори Проекту ПРОМІС узгоджували всі стадії розвитку програми, що має своєю метою покращити якість надання адміністративних послуг у Полтавській області.

Кременчуцький ЦНАП – освітній простір. Особлива за своєю сутністю та наповненням мансарда Кременчуцького ЦНАПу – територія для проведення тренінгів та психологічного відпочинку єднає працівників за інтересами й приносить користь для фахового та індивідуального розвитку.

Отже, розвиток центрів надання адміністративних послуг та зближення стандартів їх функціонування до європейського рівня триває в усіх областях України, для того щоб дати можливість громадянам в єдиному центрі надавати документи у різні державні інстанції. Уже сьогодні клієнти можуть одержати практично будь-яку послугу на одному робочому місці: від реєстрації місця проживання до реєстрації бізнесу. А також ведеться передача й інших повноважень та напрямків діяльності від державних органів влади: посвідчень водія, видача паспортів, видача номерних знаків, реєстрація транспортних засобів та багато іншого. В умовах децентралізації велика увага приділяється відлагодженню та організації доброякісної роботи ЦНАПів в об'єднаних територіальних громадах (ОТГ).

Підсумовуючи вищерозглянутий матеріал, можемо з упевненістю констатувати, що Україна на сьогодні реалізувала ряд великих кроків у напрямку розвитку організаційних підвалин діяльності центрів надання адміністративних послуг. В умовах реформи зі здійснення децентралізації велика увага приділяється створенню та організації якісної роботи ЦНАПів в ОТГ.

Органи місцевої влади в Україні мають спроможність самотужки вирішувати, яку саме практику тієї чи іншої територіальної громади для їхньої місцевості найбільш прийнятний.

Розгляд досвіду кращих вітчизняних практик діяльності ЦНАП послуг дозволяє виділити певні аспекти, до яких прагнуть всі ЦНАПи з метою підвищення дієвості їх діяльності та якості надання адміністративних послуг.

По-перше, високий рівень клієнтоорієнтованості.

По-друге, раціональний підхід до організації внутрішнього простору центрів надання адміністративних послуг та прийому громадян, за якого мінімізують вірогідність скупчення людей у приміщенні ЦНАП.

По-третє, використання різних форм та методів надання послуг.

По-четверте, особливо ретельний підхід до кадрового забезпечення досліджуваних Центрів та роботи з їх персоналом. До працівників такого роду установ пред'являються особливі вимоги щодо уміння працювати із людьми, стресостійкості, врівноваженості, здатності оперативна переключатися на іншу роботу в межах Центру.

Переконані, що зосередження уваги української влади та громадськості на зазначених аспектах і забезпечення їх реалізації має вивести діяльність всіх ЦНАПів в Україні на новий рівень.

Література:

1. Про адміністративні послуги: Закон України № 5203-VI від 06.09.2012 р. [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17#Text>

2. Потрал реформи адміністративних послуг [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://cnap.in.ua>.

3. Мінцифри: Кількість точок доступу до адміністративних послуг наближається до 3000 <https://www.kmu.gov.ua/news/mincifri-kilkist-tochok-dostupu-do-administrativnih-poslug-nablizhayetsya-do-3000>

4. У Харкові впроваджуються нові електронні сервіси. Харківська міська рада. URL: <https://dr.city.kharkov.ua/ua/news/34-u-kharkovi-vprovadzhuyutsya-novi-elektronni-servisi.html>

5. Офіційний веб-сайт Центру надання адміністративних послуг м. Харкова. URL: <https://dozvil.kh.ua/administrativedocuments.jsp>

6. Звіт про роботу у 2021 році <https://cnap-kremen.gov.ua/public/showall/1110>