DOI https://doi.org/10.30525/978-9934-26-202-9-3

ДІДЖИТАЛІЗАЦІЯ ПРОЦЕСУ НАДАННЯ ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ ОРГАНАМИ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ

Глубоченко К. О.

Вступ

У демократичних країнах інститут публічних послуг є визначальним фактором розвитку громадянського суспільства. Прагнення України стати частиною Європейського Союзу вимагає суттєвих перетворень і реформування наявної системи надання публічних послуг. Відсутність традицій партнерських взаємин влади й суспільства, чітких стандартів професійної діяльності службовців органів місцевого самоврядування, неготовність самих службовців до розробки і впровадження дієвих методик надання публічних послуг громадянам негативно впливає на довіру до органів місцевого самоврядування. Саме тому пріоритетними завданнями розвитку територіальних громад є забезпечення високої якості публічних послуг та результативності їх надання.

Різні аспекти діджиталізації процесу надання публічних послуг органами державної влади та місцевого самоврядування аналізувались у теоретичних розробках українських дослідників Ю. Абраменко, М. Бриль, І. Венедиктової, О. Гуненкової, М. Дзвелюк, Н. Ільчанинової, Т. Мамотової, А. Мунько, А. Сєніної, В. Сороко та В. Тимощука.

Незважаючи на значну увагу закордонних і вітчизняних вчених до проблематики надання публічних послуг, чимало актуальних питань щодо удосконалення цього процесу на рівні місцевого самоврядування досі залишаються невисвітленими. Метою даного дослідження є аналіз концептуальних напрямків діяльності органів місцевого самоврядування в обслуговуванні громади, дослідженні реалізації власних та делегованих повноважень у сфері надання публічних послуг шляхом діджиталізації. Проведений аналіз концепцій надання публічних послуг органами місцевого самоврядування та практики удосконалення організації надання публічних послуг дозволяє сформулювати ключові рекомендації удосконалення даного процесу.

1. Концепції надання публічних послуг органами місцевого самоврядування

Термін «публічні послуги» у науковій літературі визначається порізному. Досить часто він вживається синонімічно з поняттями

«державні послуги», «адміністративні послуги» або «соціальні послуги»[1]. Проте, на відміну від них, термін «публічні послуги» є ширшим, адже включає увесь спектр послуг, що можуть надавати як державні, так і недержавні установи[2]. Оскільки об'єктом даного дослідження є надання послуг органами місцевого самоврядування, а не органами державної влади, використання саме терміну «публічні послуги» є більш доречним.

І. Венедіктова визначає публічні послуги як діяльність обслуговуючого органу, що має суспільно значущість та регламентовану законодавством. Для такої діяльності є характерним добровільний інтерес споживача або замовника послуги та індивідуальний характер її надання[3]. Отже, публічні послуги мають такі характеристики як:

- публічний характер надання послуги;
- висока суспільна значущість;
- відповідальність надавача послуг;
- встановлення гарантій надання послуг.

Ю. Абраменко, у свою чергу, виділяє наступні ознаки публічних послуг:

- публічні послуги мають загальнозначущу суспільну спрямованість;
- публічні послуги не обмежують коло суб'єктів, що можуть ними скористатися;
- публічні послуги здійснюються суб'єктом господарської діяльності;
- підґрунтям публічних послуг може бути як публічна, так і приватна власність[4].

Багатозначність наукового трактування терміну «публічні послуги» представлено у таблиці 1.

Отже, публічні послуги є найширшим поняттям у науковому дискурсі. Вони можуть охоплювати й усі інші розглянуті терміни. Таким чином, можна узагальнити визначення публічних послуг як суспільно значущої діяльності певного суб'єкта господарювання (наприклад, органів місцевого самоврядування), спрямовану на задоволення потреб громадян (мешканців громади).

---

[1] Сороко В. М. Надання публічних послуг органами державної влади та оцінка їх якості : навчальний посібник. К : Національна академія державного управління при Президентові України, 2008. С. 10.

[2] Абраменко Ю. Ю. Публічні послуги та їх роль у забезпеченні якості управління. *Публічне адміністрування: теорія та практика*. 2011. № 2(6). С. 3.

[3] Венедіктова І. В. Юридична природа публічних послуг. *Вісник Харківського національного університету*. 2009. № 841.

[4] Абраменко Ю. Ю. Публічні послуги та їх роль у забезпеченні якості управління. *Публічне адміністрування: теорія та практика*. 2011. № 2(6). С. 7.

Таблиця 1

Визначення сутності «публічних послуг»*

Державні послуги	Надаються органами державної влади та державними підприємствами, установами та організаціями
Муніципальні послуги	Надаються органами місцевого самоврядування та комунальними підприємствами, установами й організаціями
Адміністративні послуги[5]	Надаються органами державної влади та місцевого самоврядування безпосередньо кінцевим споживачам
Соціальні послуги	Надаються будь-якими соціально-спрямованими державними і недержавними організаціями з питань соціального захисту
Публічні послуги	Надаються суб'єктом господарювання з метою задоволення потреб громадян

**Розроблено автором*

Простір реалізації публічних послуг можуть поширюватись на майже всі сфери життя громадян, де у них є певні незадоволені потреби. Освіта, медичне обслуговування, легітимація, відпочинок, соціальний захист тощо можуть перебувати у площині надання органами місцевого самоврядування публічних послуг мешканцям громади.

Реформа децентралізації в Україні спричинила і необхідність реформування у сфері надання публічних послуг. А. Мунько зазначає, що децентралізація створила нові можливості для розвитку територіальних громад[6]. З'явилися нові підходи щодо управління й фінансування процесів надання публічних послуг. Наприклад, у сферах освіти та охорони здоров'я можливості надання публічних послуг органами місцевого самоврядування значно розширились. Автор зазначає, що у результаті реформи децентралізації відбулося зміщення публічних послуг із макрорівня (органи виконавчої влади) на мікрорівень (органи місцевого самоврядування)[7]. Отже, необхідно переглянути базові підходи до представлення, надання та фінансування публічних послуг.

[5] Про адміністративні послуги : Закон України від 6 вересня 2012 року № 5203-VI.

[6] Мунько А. Ю. Децентралізація та стандартизація системи публічних послуг (на прикладі сфери охорони здоров'я). *Державне управління: удосконалення і розвиток*. 2020. № 8.

[7] Ibid. С. 7.

До критеріїв визначення стандартів надання публічних послуг А. Мунько відносить:

- результативність (максимальний результат);
- мінімальна собівартість публічної послуги;
- доступність (територіальна, часова, подолання адміністративних бар'єрів);
- комплексність надання публічних послуг;
- уважність до споживачів;
- доступність інформації про всі послуги[8].

Таким чином, реформування у сфері надання публічних послуг здійснюється у напрямку більшої діджиталізації та клієнтоорієнтованості для подолання часових та територіальних адміністративних бар'єрів.

Т. Мамотова виділяє кілька важливих напрямків подальшого реформування процесу надання публічних послуг органами місцевого самоврядування в Україні:

1. Розробляти та затверджувати місцеві програми розвитку системи публічних послуг.
2. Завжди враховувати інтереси зацікавлених сторін (стейкхолдерів) під час розробки стратегій розвитку ОТГ щодо надання публічних послуг.
3. Сприяти створенню місцевих мереж швидкого обміну інформацією у сфері публічних послуг, поширення кращих практик тощо.
4. Проводити послідовну роботу з підвищення рівня культури і взаємоповаги щодо надання та споживання публічних послуг, розвивати цінності клієнтоорієнтованості.
5. Забезпечувати підвищення компетентності безпосередніх надавачів публічних послуг та залучати нових фахівців, навчання спеціалістів у спеціалізованих закладах вищої освіти, участі у спеціалізованому навчанні.
6. Підвищувати рівень динамічності надання публічних послуг шляхом поширення практик «мобільних кейсів» та «бригад публічних послуг» (рис. 1).
7. Поширювати ІТ-сервіси у сфері публічних послуг: отримання онлайн консультацій, ведення онлайн черг, надання публічних послуг онлайн тощо[9].

[8] Мунько А. Ю. Децентралізація та стандартизація системи публічних послуг (на прикладі сфери охорони здоров'я). *Державне управління: удосконалення і розвиток*. 2020. № 8. С. 8.

Отже, засади реформування у сфері публічних послуг пов'язані з удосконаленням як з форми, так і змісту механізму надання послуг громадянам.

Рис. 1. Цифровізаційні напрямки реформування механізму надання публічних послуг[10]

Таким чином, реформування у сфері надання публічних послуг орієнтовано на підвищення результативності, ефективності та клієнто-орієнтованості цього процесу. Інструментом досягнення цих показників є підвищення рівня діджиталізації даного процесу.

Подальше впровадження реформи децентралізації, реформування об'єднаних територіальних громад як суб'єктів територіального управління матиме місце в контексті продовження реформи місцевого самоврядування і збільшення повноважень органів територіальних громад (ОТГ). Для розуміння ролі місцевого самоврядування в наданні публічних послуг громадянам мають бути законодавчо встановлені критерії якості обслуговування мешканців громади.

---

[9] Маматова Т. В., Гладка О. М. Інноваційні підходи до розвитку системи надання адміністративних послуг в умовах децентралізації. *Державне управління та місцеве самоврядування*. 2020. Вип. 1(44). С. 89.

[10] Ільчанінова Н. І. Механізм надання адміністративних послуг в умовах реформування територіальної організації влади в Україні : дис. … канд. наук з держ. управління. Миколаїв, 2019. С. 175.

В. Сороко визначає наступні критерії обслуговування мешканців громади органами місцевого самоврядування:

− публікувати в ЗМІ алгоритм отримання від органу місцевого самоврядування консультації щодо певної публічної послуги;

− забезпечувати мешканців громади відкритою інформацією про перелік актуальних питань, з якими вони найбільш часто звертаються до органу місцевого самоврядування («гаряча лінія»);

− передбачити створення і функціонування довідкових пунктів для розгляду найбільш поширених запитань і звернень у дистанційному режимі;

− передбачити в приймальнях громадян місця або зали очікування, визначивши при цьому, протягом якого часу вони будуть прийняті службовцем органу місцевого самоврядування, та терміни для надання відповіді та реакції на їхні запити і потреби;

− встановити принципи комунікації посадових осіб органів місцевого самоврядування з мешканцями громади, наприклад відкритість ввічливість, чіткість, коректність, конфіденційність, результативність та своєчасність відповіді на потребу або запит громадян;

− розробити механізми моніторингу дотримання органами місцевого самоврядування стандартів надання публічних послуг;

− визначити та оприлюднити процедуру оскарження для громадян, які незадоволені процесом отримання публічної послуги;

− створити можливості для відслідковування зворотного зв'язку від мешканців громади щодо якості наданих публічних послуг[11].

Не слід забувати, що механізм надання публічних послуг громадянам органами місцевого самоврядування є реалізацією права мешканців територіальної громади на самоврядування на території своєї громади[12]. Для реалізації своїх прав мешканці територіальної громади можуть:

− створювати консультативно-дорадчі органи;
− створювати органи самоорганізації населення;
− створювати громадські об'єднання;
− ініціювати розгляд електронних петицій;
− проводити громадські слухання;
− брати участь у громадських обговореннях;
− подавати місцеві ініціативи;
− подавати депутатам письмові доручення;

[11] Сороко В. М. Надання публічних послуг органами державної влади та оцінка їх якості : навчальний посібник. К : Національна академія державного управління при Президентові України, 2008. С. 36.

[12] Про місцеве самоврядування Закон України від 21 травня 1997 р. № 280/97-ВР.

− вимагати звітування сільського, селищного, міського голови та депутатів сільської ради;

− здійснювати моніторинг порядку ухвалення рішень сільською радою;

− проводити аналіз проєктів рішень та рішень, ухвалених сільською радою;

− відвідувати пленарні засідання сільської ради та засідань постійних депутатських комісій;

− проводити загальні збори громадян;

− подавати проєкти на фінансування з бюджету участі;

− проводити місцевий референдум[13].

Якість та результативність надання органом місцевого самоврядування публічних послуг мешканцям громади може стати предметом застосування будь-якого з зазначених вище інструментів діджиталізації[14]. Тому лише взаємодія між органом місцевого самоврядування та мешканцями громади на засадах партнерства та взаємної поваги здатна забезпечити високий рівень життя у певній територіальній громаді.

2. Аналіз практики удосконалення організації надання публічних послуг

Перехід від традиційної до сервісної моделі надання публічних послуг мав місце у 80–90-х роках ХХ сторіччя у багатьох розвинутих країнах світу, насамперед, США, Канаді, Великобританії, Новій Зеландії, Франції, Німеччині, Швеції, Австралії. М. Дзевелюк зазначає, що сервісна демократія – це функціональна модель сучасного управління, зорієнтована на максимальну децентралізацію функцій управління, реалізація яких здійснюється, здебільшого, ситуативно і на конкурентних засадах[15].

В. Тимощук зазначає, шо поняття сервісної діяльності органів місцевого самоврядування перенасичено дефініціями, які насправді є синонімічними. Але, виходячи із зарубіжного досвіду надання публічних послуг громадянам, проблематика адміністративних послуг наразі зосереджується навколо питань:

− подолання адміністративних бар'єрів;

[13] Бриль М., Врублевський О., Данчева О., Сеїтосманов А., Чубаров Е. Успішна територіальна громада: будуємо разом. К, 2018. С. 52.

[14] Про деякі заходи із забезпечення надання якісних публічних послуг : Указ Президента України від 4 вересня 2019 року № 647/2019

[15] Дзевелюк М. В. Сервісна держава як функціональна модель сучасної держави. *Актуальні проблеми держави і права*: зб. наук. праць. Одеса : Видавничий дім «Гельветика», 2017. Вип. 78.

− впорядкування оплати публічних послуг;

− створення інтегрованих офісів – центрів надання послуг;

− передача або делегування повноважень з надання публічних послуг органам місцевого самоврядування (децентралізація);

− електронне врядування[16].

А. Сєніна аналізує європейській досвід реформування процесу надання публічних послуг в країнах ЄС. Автор визначає низку основоположних принципів, яка покладена в систему надання публічних послуг в країнах Європейського Союзу:

1. Принцип пропорційності та субсидіарності – прийняття управлінських рішень на найближчому до споживачів публічних послуг рівні.

2. Принцип клієнтоорієнтованості – персоналізація публічних послуг, простий та гнучкий спосіб їх надання.

3. Принцип загальнодоступності – забезпечення і дотримання рівних умов для всіх громадян ЄС.

4. Принцип безпеки – гарантування нерозголошення конфіденційних даних, які отримано надавачами публічних послуг під час виконання своїх посадових обов'язків.

5. Принцип багатомовності – доступність та широка взаємодія в багатонаціональному європейському суспільстві.

6. Принцип адміністративної простоти – скорочення витрат на процес надання публічних послуг за рахунок спрощення процедур та відповідного зменшення кількості їх виконавців.

7. Принцип прозорості – можливість для отримувачів публічних послуг мати повну інформацію щодо процедури прийняття управлінських рішень у певному питанні.

8. Принцип сталості інформації – збереження усіх даних щодо наданих публічних послуг протягом максимально можливого проміжку часу та за умов повної конфіденційності.

9. Принцип відкритості – бажання усіх учасників взаємин з надання публічних послуг до обміну даними з метою розв'язання проблемних ситуацій.

10. Принцип обміну досвідом – налагодження систематичного обміну досвідом надання публічних послуг між різними органами управління з метою використання більш ефективних методів надання публічних послуг.

[16] Тимощук В. Надання адміністративних послуг у муніципальному секторі : навчальний посібник для посадових осіб місцевого самоврядування. К : ТОВ «ПІДПРИЄМСТВО «ВІ ЕН ЕЙ», 2015.

11. Принцип адаптивності – запровадження органами управління такого механізму надання публічних послуг, що буде зручним до застосування у будь-якій ситуації, незалежно від місця і суб'єкта отримання публічних послуг.

12. Принцип результативності та ефективності – надання публічних послуг максимальній кількості отримувачів з використанням мінімальних коштів та за оптимальний час[17].

Доречним є також звернутися до досвіду країн-сусідів України у галузі діджиталізації надання публічних послуг, які значно випередили Україну у цьому напрямку. Даний аналіз зведений у таблиці 2.

Таблиця 2

Зарубіжний досвід діджиталізації процесу надання публічних послуг*

Країна	Досвід надання публічних послуг
Естонія	Проєкт «Електронна Естонія» – оптимізація переліку публічних послуг та створення централізованої бази даних. Введення в дію центрів надання послуг за принципом «єдиного вікна». Електронна ID-карта з мікросхемою та власним електронним підписом як обов'язковий документ для ідентифікації особистості громадянина.
Латвія	Децентралізація влади, підвищення якості надання публічних послуг, залучення громадськості до управлінської діяльності. Створення систему управління, де місцеве самоврядування реалізує делеговані державою широкі повноваження. Технологія електронного підпису eParaksts.
Грузія	Будинки юстиції з великою кількістю функцій по обслуговування громадян за принципом єдиного вікна. Система Just Drive, де споживач може отримати публічну послугу, не виходячи зі свого авто.
Польща	Формування кадрового складу на основі компетентності та високого рівня кваліфікації надавачів послуг. Розробка ефективних механізмів управління інформаційними потоками. Побудова системи із гнучкою структурною організацією та розподілом управлінських функцій.

**Розроблено автором з використанням*[18]

[17] Сєніна А. О. Особливості та організаційний досвід надання адміністративних послуг у країнах ЄС. *Бізнес Інформ.* 2014. № 8. С. 26–27.

[18] Ільчанінова Н. І. Механізм надання адміністративних послуг в умовах реформування територіальної організації влади в Україні : дис. … канд. наук з держ. управління. Миколаїв, 2019.

Отже, зарубіжний досвід надання публічних послуг побудований на впровадженні принципів діджиталізації, що забезпечує прозорість, гнучкість, відкритість та максимальну орієнтованість на споживача послуг.

За результатами аналізу зарубіжного досвіду надання публічних послуг можна помітити доцільність його впровадження в Україні з урахуванням особливостей чинної реформи децентралізації. Аналіз зарубіжного досвіду показав, що успішність реформування процесу надання публічних послуг залежить від ефективності використання новітніх цифрових технологій, адже це дасть можливість збільшити електронну складову в діяльності органів місцевого самоврядування з надання публічних послуг.

На думку Н. Ільчанінової, вітчизняна практика надання публічних послуг має містити наступні обов'язкові заходи:

− активно впроваджувати інноваційні комп'ютерні технології у налагодження комунікацій між надавачами та споживачами послуг;

− провести комплекс заходів з вироблення спрощених процедур надання публічних послуг;

− зменшити кількість публічних послуг;

− провести організацію мобільних центрів надання публічних послуг;

− забезпечити своєчасне інформування громадян через мережу Інтернет[19].

В. Сороко виокремлює у вітчизняній практиці з надання публічних послуг в Україні наступні блоки:

− замовник публічної послуги (споживач);

− виконавець публічної послуги: адреса, довідкові телефони, час прийому громадян, відповідальні виконавці тощо;

− нормативно-правове забезпечення публічної послуги;

− перелік необхідних документів і вимоги до них за зверненням щодо надання публічної послуги;

− процедура замовлення публічної послуги;

− процеси реалізації публічної послуги в певному органі управління;

− форма і зміст результату отримання публічної послуги;

− терміни надання публічної послуги;

− підстави відмови від надання споживачу замовленої публічної послуги[20].

[19] Ільчанінова Н. І. Механізм надання адміністративних послуг в умовах реформування територіальної організації влади в Україні : дис. … канд. наук з держ. управління. Миколаїв, 2019. С. 190.

Таким чином, аналіз вітчизняної практики надання публічних послуг показує, що в Україні поки що значний акцент робиться на «адміністративні послуги», тобто реалізацію державно-владних повноважень. Водночас, як показав аналіз зарубіжного досвіду, світовим трендом є акцент на публічності послуги, тобто її наданні на принципах клієнтоорієнтованості та результативності, що допомагає забезпечити впровадження технологій цифровізації.

За структурою, повноваження органів місцевого самоврядування включають наступні компетенції:

− власні (самоврядні, незалежні) повноваження, здійснення яких пов'язане з розв'язанням місцевих проблем і вирішенням питань місцевого значення, наданням публічних послуг мешканцям громади;

− делеговані повноваження (окремі повноваження органів державної влади, надані за законом органам місцевого самоврядування), здійснення яких пов'язане з реалізацією функцій виконавчої влади на місцях.

У статті 16 Закону України «Про місцеве самоврядування» зазначається, що органам місцевого самоврядування, крім власних самоврядних повноважень, можуть надаватись окремі делеговані повноваження органів виконавчої влади. У здійсненні цих делегованих повноважень вони є підконтрольними відповідним органам виконавчої влади. У статті 27 Закону України «Про місцеве самоврядування» зазначається, що органи місцевого самоврядування у частині делегованих повноважень здійснюють організаційне забезпечення надання адміністративних послуг органів виконавчої влади через центри надання адміністративних послуг[21].

У таблиці 3 представлено розмежування власних і делегованих повноважень, що здійснюються органами місцевого самоврядування.

Таким чином, розмежування повноважень органів місцевого самоврядування на власні на делеговані у частині надання публічних послуг досить умовне. Проте це розмежування, незважаючи на свій складний і подекуди суперечливий характер, дозволяє надавати майже увесь спектр публічних послуг на місцях.

Ураховуючи проведений аналіз, можна запропонувати наступні напрямки удосконалення організації надання публічних послуг в органах місцевого самоврядування:

− запровадити дієві механізми залучення мешканців громади до формування, реалізації і контролю процесу надання публічних послуг;

---

[20] Сороко В. М., Ходорівська Н. В. Надання державних послуг як функція державного управління. *Вісник державної служби*. 2007. № 3.

[21] Про місцеве самоврядування Закон України від 21 травня 1997 р. № 280/97-ВР.

− забезпечити прозорість і відкритість діяльності надавачів публічних послуг – міських, сільських, селищних рад, Виконавчих комітетів цих рад тощо;

Таблиця 3

Власні і делеговані повноваження органів місцевого самоврядування*

Повноваження	Зміст надання публічних послуг
Власні	• планування розвитку місцевої громади та формування її бюджету; • економічний розвиток громади, залучення інвестицій, розвиток інновацій та підприємництва; • управління земельними ресурсами, надання громадянам дозволів на будівництво, прийняття їх будівель в експлуатацію; • розвиток місцевої інфраструктури: утримання та забезпечення будівництва доріг, тепло-, водо-, газопостачання та благоустрій території; • надання житлово-комунальних послуг, управління відходами, утримання і фінансування об'єктів комунальної власності; • утримання вулиць і доріг, що належать до території громади; • організація пасажирських перевезень по території громади та за її межами; • забезпечення громадського порядку та безпеки (муніципальна варта); • пожежна охорона.
Делеговані	• соціальна допомога; • адміністративні послуги через центри їх надання; • управління закладами освіти на території громади; • первинна медична допомога; •утримання будинків культури, бібліотек, клубів, стадіонів, спортивних майданчиків.

**Розроблено автором з використанням[22].*

− забезпечити більш тісну взаємодію місцевих рад з локальним бізнесом і громадським сектором на засадах партнерства;

− підвищити результативність процесу надання публічних послуг в ОТГ та надання публічних послуг за критеріями соціальної ефективності;

− впровадити цифрові технології та застосувати більше інструментів електронного врядування.

[22] Бриль М., Врублевський О., Данчева О., Сеїтосманов А., Чубаров Е. Успішна територіальна громада: будуємо разом. К, 2018.

Таким чином, удосконалення організації надання публічних послуг в органах місцевого самоврядування потребує впровадження принципів діджиталізації, інноваційності, результативності та більшої орієнтованості на споживача публічних послуг.

ВИСНОВКИ

Отже, після опрацювання та дослідження зазначеної проблематики можна зробити відповідні висновки:

1. Публічні послуги є найширшим поняттям у науковому дискурсі, що охоплюють адміністративні, державні, соціальні, освітні тощо послуги. Публічні послуги визначено як суспільно значущу діяльність певного суб'єкта господарювання, спрямовану на задоволення потреб мешканців громади. При цьому, простір реалізації публічних послуг може охоплювати майже всі сфери життя громадян, де у них є певні незадоволені потреби (освіта, медичне обслуговування, легітимація, відпочинок, підприємництво, соціальний захист тощо).

2. Реформування у сфері надання публічних послуг здійснюється у напрямку більшої діджиталізації, клієнтоорієнтованості та подолання часових та територіальних адміністративних бар'єрів. Реформування у сфері публічних послуг пов'язано з вдосконаленням як форми, так і змісту механізму надання послуг громадянам.

3. Якість та результативність надання органом місцевого самоврядування публічних послуг мешканцям громади потребує впровадження інструментів діджиталізації. Тому лише взаємодія між органом місцевого самоврядування та мешканцями громади на засадах партнерства та взаємної поваги здатна забезпечити високий рівень життя у певній територіальній громаді.

4. Зарубіжний досвід надання публічних послуг у світі побудований на впровадженні принципів прозорості, гнучкості, відкритості та максимальної орієнтованості на отримувача публічних послуг, що забезпечується шляхом цифровізації самого процесу надання публічних послуг. Водночас, в Україні поки що значний акцент робиться на «адміністративні послуги», тобто реалізацію державно-владних повноважень.

5. Розмежування повноважень органів місцевого самоврядування на власні на делеговані у частині надання публічних послуг досить умовне. Проте це розмежування, незважаючи на свій складний і суперечливий характер, дозволяє надавати майже увесь спектр публічних послуг на місцях. Напрямки удосконалення організації надання публічних послуг в органах місцевого самоврядування свідчать про те, що вітчизняна система надання публічних послуг потребує впровадження принципів діджиталізації, інноваційності, результативності та більшої орієнтованості на споживача публічних послуг.

АНОТАЦІЯ

Проблематикою дослідження є теоретичний аналіз напрямків удосконалення ролі органів місцевого самоврядування в обслуговуванні об'єднаних територіальних громад. Автор досліджує процес реалізації власних та делегованих повноважень органів місцевого самоврядування у сфері надання публічних. За результатами дослідження рекомендовано запровадити дієві механізми залучення мешканців громади до формування, реалізації і контролю процесу надання публічних послуг через механізми цифрової участі. Обґрунтовано необхідність забезпечення прозорості і відкритості діяльності надавачів публічних послуг. Також рекомендовано забезпечити більш тісну взаємодію місцевих рад з локальним бізнесом і громадським сектором на засадах партнерства та підвищити результативність процесу надання публічних послуг в об'єднаних територіальних громадах та надавати їх за критеріями соціальної ефективності. Впровадження цифрових технологій та застосування інструментів діджиталізації дозволить впровадити рекомендовані напрямки удосконалення процесу надання публічних послуг органами місцевого самоврядування більш результативно.

Література

1. Про адміністративні послуги : Закон України від 6 вересня 2012 року № 5203-VI. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17#Text (дата звернення 20.09.2021).

2. Про місцеве самоврядування Закон України від 21 травня 1997 р. № 280/97-ВР. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/280/97-%D0%2%1%80#Text (дата звернення 20.09.2021).

3. Про деякі заходи із забезпечення надання якісних публічних послуг : Указ Президента України від 4 вересня 2019 року № 647/2019 URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/647/2019#Text (дата звернення 23.09.2021).

4. Абраменко Ю. Ю. Публічні послуги та їх роль у забезпеченні якості управління. *Публічне адміністрування: теорія та практика.* 2011. № 2(6). URL: http://www.dridu.dp.ua/zbirnik/2011-02(6)/11ayyzyu.pdf (дата звернення 28.09.2021).

5. Бриль М., Врублевський О., Данчева О., Сеїтосманов А., Чубаров Е. Успішна територіальна громада: будуємо разом. К, 2018. 130 с. URL: https://despro.org.ua/library/publication/UspishnaTerytorialnaHromada2018.pdf (дата звернення 03.10.2021).

6. Венедіктова І. В. Юридична природа публічних послуг. Вісник Харківського національного університету. 2009. № 841.

7. Гуненкова О. В. Надання адміністративних муніципальних послуг в умовах децентралізації влади України : дис. … канд. наук з

держ. управління. Одеса, 2019. 283 с. URL: http://www.oridu.odessa.ua/8/4/doc/dis_gun.pdf (дата звернення 22.09.2021).

8. Дзевелюк М. В. Сервісна держава як функціональна модель сучасної держави. Актуальні проблеми держави і права: зб. наук. праць. Одеса : Видавничий дім «Гельветика», 2017. Вип. 78.

9. Ільчанінова Н. І. Механізм надання адміністративних послуг в умовах реформування територіальної організації влади в Україні : дис. … канд. наук з держ. управління. Миколаїв, 2019. 220 с. URL: https://chmnu.edu.ua/wp-content/uploads/2017/12/diss_Ilchaninova1.pdf (дата звернення 04.10.2021).

10. Маматова Т. В., Гладка О. М. Інноваційні підходи до розвитку системи надання адміністративних послуг в умовах децентралізації. Державне управління та місцеве самоврядування. 2020. Вип. 1(44). URL: http://www.dridu.dp.ua/zbirnik_dums/2020/2020_01(44)/13.pdf (дата звернення 04.10.2021).

11. Мунько А. Ю. Децентралізація та стандартизація системи публічних послуг (на прикладі сфери охорони здоров'я). Державне управління: удосконалення і розвиток. 2020. № 8. URL: http://www.dy.nayka.com.ua/pdf/8_2020/52.pdf (дата звернення 05.10.2021).

12. Сєніна А. О. Особливості та організаційний досвід надання адміністративних послуг у країнах ЄС. Бізнес Інформ. 2014. № 8. URL: https://www.business-inform.net/annotated-catalogue/?year=2014&abstract=2014_08_0&lang=ru&stqa=3 (дата звернення 29.09.2021).

13. Сороко В. М. Надання публічних послуг органами державної влади та оцінка їх якості : Навчальний посібник. К. : Національна академія державного управління при Президентові України, 2008. 105 с. URL: http://academy.gov.ua/NMKD/library_nadu/Navch_Posybniky/29766635-fc38-49bc-9532-3407744005a8.pdf (дата звернення 20.09.2021).

14. Сороко В. М., Ходорівська Н. В. Надання державних послуг як функція державного управління. Вісник державної служби. 2007. № 3.

15. Тимощук В. Надання адміністративних послуг у муніципальному секторі : Навчальний посібник для посадових осіб місцевого самоврядування. Київ : ТОВ «ПІДПРИЄМСТВО «ВІ ЕН ЕЙ», 2015. 124 с. URL: https://auc.org.ua/sites/default/files/library/5adminbwweb.pdf (дата звернення 20.09.2021).

Information about the author:
Glubochenko Kateryna Oleksandrivna,
PhD in Public Administration,
Associate Professor at the Economics,
Management, and Finance Department
V. O. Sukhomlynskyi National University of Mykolaiv
24, Nikolska str., Mykolaiv, 54006, Ukraine