



УДК 32:351

[https://doi.org/10.32689/2617-2224-2022-2\(30\)-11](https://doi.org/10.32689/2617-2224-2022-2(30)-11)

Седов Георгій Юрійович,

аспірант, Міжрегіональна Академія управління персоналом, 03039, м. Київ, вул. Фрометівська, 2, <https://orcid.org/0000-0001-6049-715X>

Sedor Heorhii Yuriiovych,

Postgraduate Student, Interregional Academy of Personnel Management, 03039, Kyiv, Frometivska str., 2, <https://orcid.org/0000-0001-6049-715X>

ПАРАМЕТРИЗАЦІЯ ЕФЕКТИВНОСТІ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ

Анотація. Визначено, що повноваження щодо певних предметів ведення мають виконуватися на максимально наближеному до населення рівні влади, де може бути досягнута відносна замкнутість циклу надання послуг. Тому саме місцеве самоврядування, будучи владою місцевого співтовариства, може реалізувати цю ідею через знання місцевих умов, інтересів спільного проживання та господарювання, а також підконтрольність його органів влади населенню. Встановлено, що в основі управлінської діяльності органів місцевого самоврядування лежить задоволення чи реалізація громадських (колективних) інтересів та потреб місцевого співтовариства. Тому основним видом діяльності органів місцевого самоврядування є підпорядкування діяльності підприємств, організацій та установ, розташованих на території, задоволенню суспільних (загальних) інтересів громадян. Чим багатшими і благополучнішими будуть ці суб'єкти господарювання, тим повніше буде місцевий бюджет, а звідси – найповніше задовольнятимуться потреби місцевого населення.

Визначено, що адміністративна послуга є формою діяльності органів державної влади, органів місцевого самоврядування або територіальних органів, наділених відповідними державними повноваженнями, яка полягає у здійсненні певної послідовності дій та прийнятті ними певних рішень, спрямована на задоволення потреб зовнішніх клієнтів у реалізації їх прав, законних інтересів чи обов'язків.

Встановлено, що на державному рівні влада зосереджується на питаннях загальнодержавної ваги. До них відносяться: забезпечення соціального захисту малозабезпечених, людей похилого віку та малолітніх; підтримання стабільності у макроекономічних масштабах; дотримання санітарних норм та вимог техніки безпеки; забезпечення національної оборони; створення державної інфраструктури та закупівельних організацій, необхідне безперебійне функціонування ринкової економіки. Приклади видів діяльності, внаслідок виконання яких надаються адміністративні послуги державного рівня: захист недоторканності житла; забезпечення права успадкування власності; забезпечення державної пенсії; забезпечення свободи діяльності громадських об'єднань; публікація інформації (відкритої) щодо планів діяльності ведомства та їх виконання; захист кордонів країни; прогнозування часу та місця виникнення катастроф та повідомлення цієї інформації; профілактика техногенних катастроф; негайне комплексне реагування на лихо; видавання урядового гранту; запо-

бігання антиконкурентному об'єднанню компаній; забезпечення права на освіту; прийом податків; охорона пам'яток культури; здійснення заходів щодо боротьби з епідемією; консульська підтримка громадян; пошук пропавших безвісті; розкриття злочину; видача ліцензії на діяльність, що ліцензується державою тощо.

Мета статті. Метою проведеного в поданій статті дослідження є аналіз та удосконалення параметризації ефективності надання адміністративних послуг.

Методологія. Визначальним у методології дослідження є те, що: а) у кожній виконуваній функції та у процесі виконання функції повинен бути визначений безпосередній вихід (послуга, товар); б) цей вихід повинен мати користь, що об'єктивно оцінюється; в) підсумкова оцінка користі походить від громади, а не від органів влади; г) діяльність з виконання функції загалом має призводити до запланованого загального результату, який має бути вимірюваний та контрольований; д) зазначений результат діяльності щодо виконання однієї або декількох пов'язаних функцій повинен бути зрозумілим і простежуваним чином приводити до запланованого стратегічного результату (мети) який також підлягає об'єктивній оцінці.

Вітчизняні розробки щодо параметризації ефективності надання адміністративних послуг наведені у працях Буханевич О.М., Циганова О.Г. та інших.

Наукова новизна. Уточнено сутність адміністративної послуги як форми діяльності органів державної влади, органів місцевого самоврядування або територіальних органів, наділених відповідними державними повноваженнями, яка полягає у здійсненні певної послідовності дій та прийнятті ними певних рішень, спрямована на задоволення потреб зовнішніх клієнтів у реалізації їх прав, законних інтересів чи обов'язків.

Систематизовано структуру параметрів ефективності функціонування адміністративних послуг за порядком визначення пріоритетів: результативність: надання корисних послуг (і продуктів) громадянам (усьому населенню), а також від імені громадян (наприклад, «захист кордонів»); підконтрольність: відкритість (доступність) та прозорість діяльності органів влади; економічність: скорочення питомих витрат на органи влади.

Висновки. Параметри підвищення ефективності органів влади включають себе такі важливі види: параметри поліпшення якостей послуг (швидкість, комплексність, простота отримання, доступність, зниження помилок та ін.) чи інших корисних результатів виконання функцій органів влади; параметри зниження питомої вартості виконуваних органами влади функцій; параметри повноти поінформованості громадян та держслужбовців, відкритості та легкої доступності незакритої інформації; параметри прозорості та підконтрольності діяльності держорганів (що складається з доступності планів діяльності, фактичної картини їх виконання, наявності достовірної інформації та ін.), включаючи поінформованість про хід обробки звернень громадян; параметри захищеності приватної інформації (про особисте життя громадян, інформації, що становить комерційну таємницю) та самих запитів громадян та інших користувачів органів влади, захищеності інформації, що становить державну таємницю; параметри оперативності реагування органів влади на нові потреби всіх видів.

Ключові слова: адміністративні послуги, параметри підвищення ефективності, органи влади, ефективність надання.

PARAMETERIZATION OF THE EFFECTIVENESS OF THE PROVISION OF ADMINISTRATIVE SERVICES

Abstract. It was determined that the powers regarding certain subjects of management should be exercised at the level of government closest to the population, where the relative closure of the cycle of service provision can be achieved. Therefore, the local self-government itself, being the power of the local community, can implement this idea through knowledge of local conditions, the interests of cohabitation and management, as well as the control of its authorities by the population. It has been established that the basis of the management activity of local self-government bodies is the satisfaction or implementation of public (collective) interests and needs of the local community. Therefore, the main type of activity of local self-government bodies is subordinating the activities of enterprises, organizations and institutions located on the territory to the satisfaction of public (general) interests of citizens. The richer and more prosperous these economic entities will be, the fuller the local budget will be, and hence – the needs of the local population will be most fully satisfied. It was determined that administrative service is a form of activity of state authorities, local self-government bodies or territorial bodies endowed with relevant state

powers, which consists in the implementation of a certain sequence of actions and their adoption of certain decisions, aimed at meeting the needs of external clients in the realization of their rights and legitimate interests or duties. It was established that at the state level, the government focuses on issues of national importance. These include: provision of social protection for the poor, the elderly and minors; maintaining stability on a macroeconomic scale; compliance with sanitary standards and safety requirements; ensuring national defense; the creation of state infrastructure and procurement organizations, the smooth functioning of the market economy is necessary.

Examples of types of activities, as a result of which administrative services of a high level are provided: protection of the inviolability of housing; ensuring the right to inherit property; provision of state pension; ensuring freedom of activity of public associations; publication of information (open) regarding the department's activity plans and their implementation; protection of the country's borders; forecasting the time and place of occurrence of disasters and reporting this information; prevention of man-made disasters; immediate comprehensive disaster response; issuance of a government grant; prevention of anti-competitive merger of companies; ensuring the right to education; receiving taxes; protection of cultural monuments; implementation of measures to combat the epidemic; consular support of citizens; searching for missing persons; crime detection; issuance of a license for activities licensed by the state, etc.

The purpose of the article. The purpose of the research carried out in the presented article is to analyze and improve the parameterization of the effectiveness of the provision of administrative services.

Methodology. The determining factor in the research methodology is that: a) each performed function and in the process of performing the function must have a direct output (service, product); b) this exit must have an objectively assessed benefit; c) the final benefit assessment comes from the community, not from the authorities; d) activities to perform the function in general should lead to the planned overall result, which should be measured and controlled; e) the specified result of the activity regarding the performance of one or more related functions must be understandable and traceably lead to the planned strategic result (goal), which is also subject to objective assessment. Domestic developments regarding the parameterization of the effectiveness of the provision of administrative services are given in the works of O.M. Bukhanevich, O.H. Tsyganova. and others.

Scientific novelty. The essence of administrative service as a form of activity of state authorities, local self-government bodies or territorial bodies endowed with relevant state powers, which consists in the implementation of a certain sequence of actions and their adoption of certain decisions, aimed at meeting the needs of external clients in the realization of their rights, legitimate interests or responsibilities. Systematized the structure of the parameters of the effectiveness of the functioning of administrative services according to the order of priorities: effectiveness: provision of useful services (and products) to citizens (the entire population), as well as on behalf of citizens (for example, "border protection"); controllability: openness (accessibility) and transparency of the activities of authorities; cost-effectiveness: reduction of specific costs for authorities.

Conclusions. The parameters for improving the efficiency of authorities include the following important types: parameters for improving the quality of services (speed, complexity, ease of obtaining, accessibility, reduction of errors, etc.) or other useful results of the performance of the functions of authorities; parameters for reducing the specific cost of functions performed by government bodies; parameters of full awareness of citizens and civil servants, openness and easy availability of open information; parameters of transparency and controllability of the activities of state bodies (consisting of the availability of activity plans, the actual picture of their implementation, availability of reliable information, etc.), including awareness of the progress of processing citizens' appeals; parameters of the security of private information (about the personal life of citizens, information constituting a commercial secret) and the requests of citizens and other users of authorities, the security of information constituting a state secret; parameters of responsiveness of authorities to new needs of all kinds.

Key words: administrative services, efficiency improvement parameters, authorities, efficiency of provision.

1. Вступ

В Україні сьогодні місцеві інтереси мають пріоритет перед загальнодержавними та корпоративними. В Україні ще необхідно розробити

форми та методи ефективного впливу органів місцевого самоврядування на соціальний, економічний, екологічний, демографічний та просторовий розвиток підвідомчої території.

Для розвитку системи місцевого самоврядування та реалізації умов постійного поновлення механізму надання адміністративних послуг потрібне використання нових, нетрадиційних підходів. Це пов'язано, по-перше, з тим, що проблемами, що стоять перед місцевими органами управління, відрізняються від проблем, які вирішуються органами державного управління, тому способи їх вирішення мають постійно удосконалюватися. Таким чином, формування нової парадигми управління наданням адміністративних послуг на місцевому рівні стає об'єктивною необхідністю.

2. Основи управлінської діяльності органів місцевого самоврядування. Інтернаціоналізація економічних зв'язків, розвиток технологій, заснованих на новому знанні, інформатизація всіх аспектів життя людей, загострення конкуренції організацій та держав, нова роль нематеріальних нововведень — лише неповний перелік нових реалій XXI ст. Ключовою тенденцією є прискорення змін. Так само, як у комерційній сфері змінюються обставини діяльності будь-якої комерційної організації (змінюються технології виробництва, з'являються нові товари та послуги, змінюються методи управління, поширюються нові соціальні технології та фінансові інновації), так і в роботі державних установ змінюються обставини їх функціонування — цілі, пріоритети розвитку, фінансове середовище, з'являються нові способи облаштування життя, змінюються функції діяльності державних установ. Особливо зримо процеси, що відбуваються, видно на прикладі регіонального розвитку, де змінюються чинники, принципи взаємодії різних рівнів державної влади, умови соціально-економічного розвитку регіональних, змінюється сама парадигма розвитку.

Робота державних установ все більшою мірою стає пов'язаною з приватними організаціями. Розширюється практика формування державних агентств, які, діючи на зразок приватних організацій, виконують функції управління. Багато місцеві установи приватизуються, відбувається їхнє роздержавлення.

В Україні відбувається поступовий перехід від адміністративної моделі управління, у якій центральним елементом було дотримання інструкцій, до нової моделі менеджменту, у якій центральним системотворчим елементом стає орієнтація досягнення результату. В основі більшості проблем у сфері державного управління, рішення яких пропонуються тими чи іншими теоріями адміністративного реформування, є добре відома економістам проблема агент-

ських відносин (agency problem). Так називають неминучу розбіжність інтересів агента і принципала — особи, яка доручила у своїх інтересах виконання будь-яких функцій агенту. Агентські відносини припускають дії агента на благо принципала, і конфлікт інтересів, що виникає при цьому, в агента потребує спеціальних заходів з мінімізації. Проблема агентських відносин існує за будь-яких відносинах агентування, у бізнесі чи державному управлінні, але у державі вона ускладнюється цілою низкою специфічних обставин.

Людина все більшою мірою починає розглядатися як клієнт та споживач послуг, що надаються агентами — державними установами та відомствами, і у зв'язку з цим вся діяльність державних установ розглядається через призму задоволення потреб та конкретних запитів споживача. Джерелом успіху роботи державної установи стає виконання додаткових функцій та розвитку нетрадиційних видів обслуговування, що збільшують результат. Місцеве самоврядування має значення для пошуку нових моделей управління суспільством, формування нової державності, де піраміда формування та задоволення потреб принципово перевернута: не держава визначає те, що потрібно місцевій спільноті і в якому обсязі, а саме населення посиляє імпульси-вимоги до місцевої влади, а вона, у свою чергу, — державі.

Суть у тому, що повноваження щодо певних предметів ведення мають виконуватися на максимально наближеному до населення рівні влади, де може бути досягнута відносна замкнутість циклу надання послуг. Тому саме місцеве самоврядування, будучи владою місцевого співтовариства, може реалізувати цю ідею через знання місцевих умов, інтересів спільного проживання та господарювання, а також підконтрольність його органів влади населенню.

В основі управлінської діяльності органів місцевого самоврядування лежить задоволення чи реалізація громадських (колективних) інтересів та потреб місцевого співтовариства. Тому основним видом діяльності органів місцевого самоврядування є підпорядкування діяльності підприємств, організацій та установ, розташованих на території, задоволенню суспільних (загальних) інтересів громадян. Чим багатшими і благополучнішими будуть ці суб'єкти господарювання, тим повніше буде місцевий бюджет, а звідси — найповніше задовольнятимуться потреби місцевого населення.

При цьому метою органів місцевого самоврядування є не лише координація (регламентація)

господарської діяльності цих суб'єктів, а й створення сприятливих умов, у яких вона протікає. Сфера адміністративних послуг є постачальником комплексу послуг, що надаються споживачам на безоплатній та безповоротній (повній або частковій) основі за рахунок фінансування з бюджетів усіх рівнів бюджетної системи та цільових бюджетних та позабюджетних фондів. До складу сфери послуг включаються: освіта; охорона здоров'я; соціальне обслуговування; культура та мистецтво; фізична культура та спорт; житлово-комунальні послуги, включаючи благоустрій та розвиток території; підтримання суспільної безпеки, включаючи судову систему та юридичне обслуговування громадян; попередження та ліквідація наслідків надзвичайних ситуацій, включаючи пожежну безпеку; оборона; природоохоронна діяльність, спрямована на підтримку екологічної безпеки; державне (місцеве) управління, включаючи діяльність у межах регіональної та національної політики, сприяння ефективній економічній діяльності тощо. Розвиток цієї сфери послуг має на меті: забезпечення безпеки країни в цілому (оборона) та кожного окремого громадянина (охорона громадського порядку); зміцнення здоров'я нації (охорона здоров'я, фізична культура та спорт); накопичення та розвиток інтелектуального та культурного потенціалу суспільства (освіта та наука, культура та мистецтво); підтримання нормальних умов життєдіяльності людини (ЖКП, попередження та ліквідація наслідків НС, стан довкілля, соціальне обслуговування незахищених верств населення; забезпечення економічної безпеки країни та регіонів (управління).

3. Сутність адміністративної послуги

Підвищення частки суспільно значимих адміністративних послуг, якість і доступність надання яких задовольняє споживачів, ставиться одним з основних завдань сучасних реформ в Україні. Однак, необхідно зазначити, що на даний момент неможливо розглядати результат діяльності органів виконавчої влади як набір послуг суспільству через невизначеність самого терміну «адміністративна послуга» та суперечки щодо класифікації послуг у державному секторі.

На думку Буханевича О.М. «визначальним є слово «адміністративні», яке характеризує суб'єктів, що надають адміністративні послуги, і це вказує на публічний характер таких послуг. У зв'язку з цим та з метою формування єдиних концептуальних засад у сфері надання публічних послуг, на наш погляд, найбільш доцільно класифікувати адміністративні послуги на

державні та муніципальні» [Буханевич О.М., 2015]. Виділення має проводитись на основі визначення джерела фінансування послуги, що слідує з визначення платності та безоплатності таких послуг у Законі України «Про адміністративні послуги» [Про адміністративні послуги, 2013]. Проте, такий принцип не враховує специфіки процесу надання даного виду послуг, які надаються: центральними органами виконавчої влади та їх територіальними органами; державними колегіальними органами та їх територіальними органами; іншими центральними органами виконавчої влади та їх територіальними органами (державні агентства, державні інспекції, державні служби); органами виконавчої влади Автономної Республіки Крим та їх структурними підрозділами; місцевими органами виконавчої влади [Циганов О.Г., 2013]. З урахуванням вищесказаного, адміністративна послуга – це форма діяльності органів державної влади, органів місцевого самоврядування або територіальних органів, наділених відповідними державними повноваженнями, яка полягає у здійсненні певної послідовності дій та прийнятті ними певних рішень, спрямована на задоволення потреб зовнішніх клієнтів у реалізації їх прав, законних інтересів чи обов'язків.

На державному рівні влада зосереджується на питаннях загальнодержавної ваги. До них відносяться: забезпечення соціального захисту малозабезпечених, людей похилого віку та малолітніх; підтримання стабільності у макроекономічних масштабах; дотримання санітарних норм та вимог техніки безпеки; забезпечення національної оборони; створення державної інфраструктури та закупівельних організацій, необхідне безперервне функціонування ринкової економіки. Приклади видів діяльності, внаслідок виконання яких надаються адміністративні послуги державного рівня: захист недоторканості житла; забезпечення права успадкування власності; забезпечення державної пенсії; забезпечення свободи діяльності громадських об'єднань; публікація інформації (відкритої) щодо планів діяльності ведомства та їх виконання; захист кордонів країни; прогнозування часу та місця виникнення катастроф та повідомлення цієї інформації; профілактика техногенних катастроф; негайне комплексне реагування на лихо; видавання урядового гранту; запобігання антиконкурентному об'єднанню компаній; забезпечення права на освіту; прийом податків; охорона пам'яток культури; здійснення заходів щодо боротьби з епідемією; консульська підтримка громадян; пошук пропавших безвісті; розкриття

злочину; видача ліцензії на діяльність, що ліцензується державою тощо.

Переважає більшість місцевих послуг надається підприємствами різних форм власності, що становлять в сукупності місцеве (міське) господарство, та індивідуальними підприємцями, а послуги соціального характеру – установами соціальної сфери. Серед найпоширеніших місцевих послуг можна назвати такі: забезпечення безпеки населення (поліція, пожежна служба, служби порятунку...); житлово-комунальні послуги (утримання та ремонт житлового фонду, водопровід, каналізація, опалення, електрика, збирання та вивезення побутових відходів, ритуальні послуги та ін.); послуги з утримання території (планування, дороги, благоустрій, озеленення, вуличне освітлення та ін.); транспортні послуги; побутові послуги (перукарні, лазні, пральні тощо); послуги торгівлі та громадського харчування; послуги соціального та гуманітарного характеру (охорона здоров'я, дитячі дошкільні заклади, освіта, культура, відпочинок та ін.).

4. Електронізація адміністративної послуги

В Україні офіційним джерелом надання адміністративних послуг в електронній формі відбувається через Єдиний державний портал адміністративних послуг [Про адміністративні послуги, 2013, ч. 1 ст. 17]. Втім слід враховувати, що адміністративні послуги також надаються суб'єктами надання адміністративних послуг безпосередньо та через центри надання адміністративних послуг [Про адміністративні послуги, 2013, ч. 1 ст. 9]. Міністерством цифрової трансформації України запущено мобільний застосунок «Дія», що надає доступ громадян до цифрових документів, створено та запущено Єдиний державний веб-портал електронних послуг – Портал Дія (diia.gov.ua), запроваджено Е-систему у сфері будівництва, що має на меті максимальну автоматизацію та прозорість всіх процесів у галузі [Розвиток електронних послуг, 2020].

Стрімко зростає питома вага галузей, що створюються створення, використання та передачі інформації. Впровадження сучасних інформаційних технологій у промисловість та сектор послуг у всьому світі призвело до зміни структури формування вартості товарів та послуг, посилення ролі нематеріальних активів, скорочення дистанції між виробниками та кінцевими користувачами, підвищення уваги постачальників до потреб споживачів. Вважається, що інформаційне суспільство має величезний потенціал для покращення якості життя всього людського

співтовариства та кожної людини окремо, різко розширює можливості для малого та середнього підприємництва, для оптимального використання місцевих умов та ресурсів, для розвитку управління, освіти та охорони здоров'я.

Україна демонструє сьогодні дуже високі темпи розвитку у сфері інформатизації. Цьому сприяють наявність досить високого інтелектуально-кадрового та освітньо-наукового потенціалу, так і серйозних теоретичних розробок світового рівня в галузі інформатики. Перехід в інформаційне суспільство дозволить Україні вирішити проблему низької ефективності української економіки, створити не тільки нові робочі місця, але й інфраструктуру для розвитку та ефективного застосування інновацій, отримати доступ до інвестицій та інтегруватися у світовий інформаційний та економічний простір як сильний і рівноправний партнер. У зв'язку з цим є важливим завданням розвиток інфраструктури виробництва та надання населенню інформаційних продуктів та послуг, зокрема, переведення державного апарату від традиційних організаційно-управлінських цінностей до нових, заснованих на сучасній теорії інформаційного суспільства. Для цього необхідно вирішити завдання впровадження механізмів дистанційного надання адміністративних послуг на основі сучасних інформаційних технологій щодо пілотних послуг та створення системи зворотного зв'язку з їх споживачами з метою використання цієї інформації при виробленні рішень та корекції цільових значень показників результативності. Заходи цього напрямку вимагатимуть координації з концепцією електронної послуги та роботами, що проводяться у сфері впровадження інформаційно-комунікаційних технологій.

У дуже спрощеній формі у громадському житті будь-якої країни існує три суб'єкти – це держава, громадяни та комерційні організації («бізнеси»), які представляють економіку країни. Взаємодії між державою, бізнесами та громадянами позначаються відомими скороченнями, такими як B2B (business-to-business), B2C (business-to-customer), G2B (government-to-business), G2C (government -to-citizen»), G2G («government-to-government») тощо. Важливо, що ці терміни покривають лише відносини взаємодії між суб'єктами життя. Різні країни використовують при цьому різні схеми категоризації. Так, наприклад, у країнах ЄС прийнято таку сукупність, названу урядовими послугами, для якої проводиться регулярний моніторинг: для громадян (G2C): пошуки роботи, податки, соціальна безпека, повідомлення про зміну адреси,

персональні документи, громадські бібліотеки, реєстрація у вищих навчальних закладах, реєстрація автомобілів, реєстрація народження та одруження, декларації для поліції, отримання дозволу на будівництво, медичні послуги; для бізнесу (G2B): податки на додану вартість, корпоративні податки, реєстрація нових компаній, митні декларації, передача інформації для статистичних організацій, соціальні відрахування роботодавців, громадське та адміністративне постачання, сфера довкілля; для інших урядів (G2G): управління державними закупівлями, управління кадрами, управління фінансами, управління ланцюжками постачальників, адміністрування, управління діловими поїздками (відрадженьми) службовців).

Громадяни, відповідно, представляють громадянське суспільство, держава є інтегруючою системою. Тобто держава, з деякими відомими застереженнями є великою корпорацією, що займається наданням послуг своїм громадянам-клієнтам. Конструктивна користь погляду на державу через «бізнес-окуляри» полягає саме в тому, що вона переводить сферу державного управління у цілком прагматичну сферу, де є уявлення про ефективність та технологізоване знання про те, як її можна підвищити. Такий підхід вже успішно використовується у світовій практиці публічного управління. Останнім часом у різних країнах від Бразилії до Великобританії проходили різні реформи публічного управління, і стосовно них механізми проектного менеджменту та управління за принципом just-in-time показали себе фантастично ефективними.

Критичним елементом стратегії електронного уряду щодо розмірів та пріоритетності інвестицій є оцінка якості послуг, що надаються через всілякі канали їх доставки громадянам. Відомства та їхні експерти зазвичай прагнуть сфокусуватися на тому, які обсяги витрат пов'язані з отриманням послуг, маючи на увазі час доступу до послуг або виконання транзакцій. Однак відомо, що існує фундаментальна відмінність між послугами, які є високо критичними або особливо значущими для громадян (наприклад, отримання роботи або кредитів), та послугами, які є просто здійсненням адміністративних обов'язків (наприклад, отримання дозволів або ліцензій на будь-яку діяльність). Тому для визначення стратегії електронного уряду може бути використана класифікація послуг щодо їх цінності та вартості для громадян.

Необхідно здійснити широкомасштабне впровадження стандартів адміністративних

послуг та забезпечення їх дотримання, а також ефективного виконання інших повноважень, адміністративних регламентів. Стандарти послуг дозволяють упорядкувати та конкретизувати зобов'язання органів виконавчої влади перед громадянами та організаціями, запровадити об'єктивні процедури контролю та оцінки їх діяльності, знизити дефіцитність послуг, значущих для громадян. Стандарти створюються для адміністративних послуг, закріплених у реєстрах адміністративних послуг, узгоджених із вимогами законодавства та реєстрами видаткових зобов'язань бюджетів. При цьому під державними послугами розуміються послуги, що надаються громадянам та організаціям безпосередньо в органах виконавчої влади у зв'язку із виконанням їх повноважень. Запроваджується особливий порядок доказу необхідності доповнення реєстрів адміністративних послуг, що стає бар'єром на шляху нав'язування суспільству надлишкових адміністративних послуг. На деяких сайтах створено системи для приймання пропозицій від комерційних організацій на участь у тендері.

Питання покращення якості послуг є ключовими при вирішенні проблеми підвищення ефективності функціонування органів державної влади. Ефективним має вважатися таке виконання функцій держорганів, що призводить до отримання корисних громадянам результатів і досягненню очікуваних громадськістю цілей при мінімумі негативних ефектів (наприклад, витрат на ці функції, обмеження свобод тощо). Звідси впливає орієнтація на вироблення органами влади конкретних результатів, корисних насамперед не самим державним органам та держслужбовцям, а зовнішнім по відношенню до державних органів споживачам цих результатів – громадянам, їх об'єднанням та підприємствам.

Відомо, що ефективність функціонування організації оцінюється за набором згрупованих певним чином параметрів. Важливим елементом структури цих параметрів є їхня класифікація та порядок визначення пріоритетів. У зв'язку з цим можуть бути виділені як пріоритетні такі сфери ефективності: результативність: надання корисних послуг (і продуктів) громадянам (усьому населенню), а також від імені громадян (наприклад, «захист кордонів»); підконтрольність: відкритість (доступність) та прозорість діяльності органів влади; економічність: скорочення питомих витрат на органи влади. Отже електронізація адміністративних послуг розуміється в широкому сенсі, а саме, як надання користува-

чам виходів функцій держорганів, за допомогою яких держоргани виконують зобов'язання держави перед громадянами країни, використанням сучасних комп'ютерних, інформаційних та комунікативних технологій. У послуги включається надання різних дій – від прийняття бюджету країни до призначення та видачі державної пенсії конкретному громадянину. Під продуктом розуміється виріб (матеріальний або інформаційний), вироблений держорганом безпосередньо (бюджет або звіт статистичного органу як документ, оформлений та виданий паспорт) або замовлений на ринку, але наданий громадянину державою (житло постраждалим від катастроф, кошти цивільної оборони, бланк документа для подачі заявок та ін.). Безумовно, спосіб та процес отримання результатів можуть впливати на досягнення стратегічних цілей та виникнення віддалених наслідків. Тому оцінюються також параметри ефективності процесу одержання виходу та результатів. Прямо оцінюються «видимі», показники, що безпосередньо вимірюються (час виконання, вартість, надійність, кількість помилок тощо), проте оцінюються й інші сторони способу і процесу отримання виходу (наприклад, за допомогою аутсорсингу або без нього, все робиться всередині відомства або у міжвідомчому процесі, з використанням ІТ або вручну тощо). Для обліку цих аспектів у систему областей ефективності електронізації послуг включається, наприклад, така область, як «розвиток конкуренції», включаються вертикалі оцінок аж до оцінок досягнення стратегічних цілей та отримання позитивного віддаленого впливу.

5. Висновки. Параметри підвищення ефективності органів влади включають себе такі важливі види: параметри поліпшення якостей послуг (швидкість, комплексність, простота отримання, доступність, зниження помилок та ін.) чи інших корисних результатів виконання функцій органів влади; параметри зниження питомої вартості виконуваних органами влади функцій; параметри повноти поінформованості громадян та держслужбовців, відкритості та легкої доступності незакритої інформації; параметри прозорості та підконтрольності діяльно-

сті держорганів (що складається з доступності планів діяльності, фактичної картини їх виконання, наявності достовірної інформації та ін.), включаючи поінформованість про хід обробки звернень громадян; параметри захищеності приватної інформації (про особисте життя громадян, інформації, що становить комерційну таємницю) та самих запитів громадян та інших користувачів органів влади, захищеності інформації, що становить державну таємницю; параметри оперативності реагування органів влади на нові потреби всіх видів.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ: _____

1. Буханевич О.М. Класифікація адміністративних послуг. Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія Право. 2015. Випуск 33. Том 2. С. 7–10.
2. Про адміністративні послуги: Закон України від 6 вересня 2012 р. № 5203-VI. Відомості Верховної Ради України. 2013. № 32. С. 409.
3. Циганов О.Г. Класифікація адміністративних послуг. Наука і правоохорона. 2013. № 1(19). С. 60–66.
4. Розвиток електронних послуг (2020). Урядовий портал. URL: <https://www.kmu.gov.ua/diyalnist/reformi/efektivne-vryaduvannya/rozvitok-elektronnih-poslug> (дата звернення: 05.05.2022 р).

REFERENCES: _____

1. Bukhanevych O.M. (2015), *Klasyfikatsiya administratyvnykh posluh* [Classification of administrative services], *Naukovyy visnyk Uzhhorods koho natsional noho universytetu. Seriya Pravo*, 33/2, pp. 7-10 [in Ukrainian].
2. *Pro administratyvni posluhy* [About administrative services] , (2013), *Zakon Ukrayiny vid 6 veresnya 2012 r. № 5203-VI. Vidomosti Verkhovnoyi Rady Ukrayiny*. 32, p. 409 [in Ukrainian].
3. Tsyhanov O.H. (2013), *Klasyfikatsiya administratyvnykh posluh* [Classification of administrative services], 1(19). pp. 60–66 [in Ukrainian].
4. *Rozvytok elektronnykh posluh* [Development of electronic services] , (2020), available at: <https://www.kmu.gov.ua/diyalnist/reformi/efektivne-vryaduvannya/rozvitok-elektronnih-poslug> (Accessed 5 May 2022).