**Лекція №1 Сучасна державна інформаційна політика в галузі.**

**План**

1. Поняття «інформаційні технології» (ІТ).
2. Адміністративні та інші послуги: сутність, суб’єкти та способи їх надання.
3. Інтегровані офіси надання адміністративних послуг

***Література***

1. Про адміністративні послуги: Закон України від 06.09.2012 р. № 5203­VI. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/> show/5203­17.
2. Про місцеве самоврядування в Україні: Закон України від 21.05.1997 р. № 280/97. – Режим доступу: [http://zakon0.rada.](http://zakon0.rada/) gov.ua/laws/show/280/97­%D0%B2%D1%80.
3. Деякі питання надання адміністративних послуг органів виконавчої влади через центри надання адміністративних послуг: розпорядження Кабінету Міністрів України від 16.05.2014 р. № 523. – Режим доступу: [http://zakon5.rada.gov.](http://zakon5.rada.gov/) ua/laws/show/523­2014­%D1%80.
4. Енциклопедія державного управління: у 8 т. / за ред. Ю.В. Ковбасюка, В.П. Трощинського, Ю.П. Сурміна. – К.: НАДУ, 2011.
5. Адміністративні послуги. Швейцарсько­український проект «Підтримка децентралізації в Україні – DESPRO» / Віктор Тимощук. – К.: ТОВ «Софія­А», 2012. – 104 с.
6. Надання адміністративних послуг у муніципальному секторі: навч. посіб. для посадових осіб місцевого самоврядування / В. Тимощук. – К.: Асоціація міст України, 2015. – 124 с.
7. Адміністративні послуги: стан і перспективи реформування: зб. матер. / за заг. ред. Тимощука В.П., Курінного О.В. – К., 2015. – 428 с.
8. Науково­практичний коментар до Закону України «Про адмі‑ ністративні послуги» / за заг. ред. В.П. Тимощука. – К.: ФОП Москаленко О.М. – 2013. – 392 с.
9. Центри надання адміністративних послуг: створення та організація діяльності: практ. посіб. / [Бригілевич І.І., Ванько С.І., Загайний В.А., та ін.] / за заг. ред. Тимощука В.П. – вид. 2­е, доп. – К.: СПД Москаленко О.М., 2011. – 432 с.

Поняття «інформаційні технології» (ІТ) є багатозмістовним. З одного боку, під ними розуміють сукупність інформаційних процесів, а з іншого боку, їх розглядають як новітній спосіб обробки інформації. Або ж це сукупність опредметнених інформаційних знань і результатів праці людини, які обов’язково повинні бути зафіксовані на носіях будь-яких фізичних властивостей та використовуватися в інформаційному обороті. Крім того, інформаційні технології – це інструмент управління економікою країни та регіонів. Аналіз наукових джерел вказує на різноманітність підходів до визначення поняття «інформаційні технології».

**З*агальнотехнічний*** Сукупність прийомів, методів та засобів послідовного якісного перетворення інформації на таких етапах інформаційних процесів, як збирання, передавання, зберігання, обробка, накопичення. ІТ − це алгоритм перетворення інформації з використанням відповідних методів і засобів.

***Науковий*** Комплекс взаємопов’язаних наукових, технологічних, інженерних наук, які вивчають методи ефективної організації праці людей, зайнятих обробкою і зберіганням інформації за допомогою обчислювальної техніки і методи організації і взаємодії з людьми і виробничим обладнанням, їх практичним застосуванням, а також пов’язані з усім цим соціальні, економічні і культурні проблеми.

***Операцій ний*** Сукупність операцій, які виконуються над інформаційними ресурсами за допомогою сучасних технічних засобів і методів для отримання певного інформаційного продукту, послуги та вирішення поставлених завдань.

***Суспільно-економічний*** Система технічних засобів, способів, прийомів, методів обробки сукупних інформаційних ресур сів з метою створення унікальних продуктів і послуг, що володіють новою якісною визначені стю і не мають собі аналогів на світовому інфор маційному ринку.

Сукупність методів, виробничих процесів і програмно-технічних засобів, об’єднаних у технологічний ланцюжок, що забезпечує збір, зберігання, обробку, розповсюдження інформації, а також відображення і використання інформації в різних сферах життєдіяльності.

***Антропологічний*** Створена людиною система обробки, зберігання, передачі інформації з делегуванням певних прийомів «інтелектуального» («розумного») управління інформацією обчислювальній техніці. Передаючи функції обчислення техніці, людина, тим самим, звільняє себе для аналізу і синтезу даних, процесу створення нових ідей, прогнозування, творчості, в широкому сенсі слова.

Сукупність методів і технічних засобів збирання, організації, зберігання, обробки, передачі, подання інформації, які розширюють знання людей і розвивають їх можливості управління технічними і соціальними процесами.

***Проце сний*** Процес збору, передачі, зберігання і обробки інформації у всіх можливих формах: текстовій, графічній, візуальній і усній.

***Педагогічний*** Система загально-дидактичних, психологічних, технологічних процедур взаємодії суб’єктів на вчально-виховного процесу у вищій школі з ура хуванням технічних і людських ресурсів, які спрямовані на формування інформаційної компетенції.

У понятті «інформаційні технології» поєднуються методи, засоби й системи для створення, збору, передачі, обробки, зберігання, поширення, експлуатації та використання інформаційних ресурсів, а також для створення власне інструментів і технологій інформаційної індустрії.

Враховуючи те, що поняття «інформаційна технологія» поширюється на всі сфери діяльності людини (інформація трансформується в дані, знання, інформаційні та програмні продукти, технологічні винаходи), то вони є невід’ємною частиною сьогодення. Отже, доцільним є розгляд ІТ як ефективного інструменту забезпечення прогресивного функціонування економіки та бізнесу.

Тенденції розвитку сучасного інформаційного суспільства зумовлюють переорієнтацію органів управління та суб’єктів господарювання на застосування інформаційних технологій у своїй діяльності. Використання ІТ значно сприяє модернізації інформаційно-телекомунікаційної системи, скорочує управлінські витрати, змінює систему взаємовідносин суб’єктів економіки, розширює доступ товаровиробників та населення до інформаційних джерел. Принципово змінюються можливості отримання, зберігання, поширення інформації, підвищується ефективність економічних контактів учасників ринків.

З появою та повсюдним упровадженням ЕОМ і периферійної техніки настала ера комп’ютерної інформаційної технології, яка отримала також назву нової, сучасної, безпаперової. Основні принципи нової інформаційної технології (НІТ) − це інтегрованість, гнучкість та інформативність.

Для нових інформаційних технологій характерні ***такі особливості***:

* + робота користувача в режимі маніпулювання даними (а не програмування);
	+ цілковита інформаційна підтримка на всіх етапах проходження інформації на основі інтегрованої бази даних, яка передбачає одну уніфіковану форму подання, зберігання, пошуку, відображення, відновлення та захисту даних;
	+ безпаперовий процес опрацювання документа, коли на папері фіксується лише його остаточний варіант, а проміжні версії та необхідні дані, записані на машинному носії, доводяться до користувача через екран дисплея комп’ютера;
	+ інтерактивний (діалоговий) режим розв’язування задач, що дає змогу користувачам активно впливати на цей процес;
	+ уможливлення колективної (групової) співпраці для підготовки документів і виконання завдань на базі кількох персональних комп’ютерів, об’єднаних засобами комунікацій;
	+ можливість адаптивної перебудови форм і способів подання інформації у процесі розв’язування задачі.

В інформаційній діяльності (на підприємствах, в галузі економіки та управління) можливим є застосування таких типів інформаційних технологій як ***ІТ обробки даних, ІТ управління, ІТ підтримки прийняття рішень та ІТ експертних систем***. Так, інформаційні технології обробки даних призначені для вирішення завдань соціально-економічного розвитку, по яких є необхідні вхідні дані й відомі алгоритми й інші стандартні процедури їхньої обробки. Ця технологія в основному застосовується на рівні працівників апарату управління різних ієрархічних рівнів для автоматизації деяких рутинних операцій, що постійно повторюються в управлінської праці.

Метою ***ІТ управління*** є задоволення інформаційних потреб усіх без винятку суб’єктів економіки та підприємництва, особливо тих, які здійснюють управління економікою та приймають рішення щодо її розвитку та соціально- економічного розвитку країни загалом.

***Інформаційна технологія підтримки прийняття рішень*** забезпечує якісно новий підхід до організації взаємодії людини й комп’ютера через відповідну систему підтримки прийняття рішень (СППР), у результаті чого створюється цілком нова інформація для прийняття управлінських рішень. Така ІТ може використовуватись на будь-якому рівні органів державного управління. Крім того, управлінські рішення, прийняті на різних рівнях управління, часто повинні координуватися. Функціональне призначення даного типу ІТ полягає саме в координації осіб, що приймають рішення, як на різних рівнях управління, так і на одному рівні.

***Адміністративні та інші послуги: сутність, суб’єкти та способи їх надання***

У моделі сервісно­орієнтованої держави надання державою послуг є найважливішою функцією державних структур.

Поняття «послуги» виражає певну категорію, яка вказує на взаємодію між суб’єктом, що пропонує і надає послуги об’єкту, який їх потребує.

Під будь­якою послугою розуміється діяльність, спрямована на задоволення певних потреб людини, тобто послуга – це дія, результат якої споживається в процесі її надання.

Публічні послуги – це послуги, що надаються органами державної влади, органами місцевого самоврядування, підприємствами, установами, організаціями, які перебувають в їх управлінні. Публічні послуги поділяються на державні та муніципальні залежно від суб’єкта, що їх надає. За змістом публічні послуги поділяють на: адміністративні, соціальні, житлово­комунальні, освітні, медичні тощо. Відтак, адміністративні послуги є важливою складовою публічних послуг, що можуть надаватися як на державному, так і на муніципальному рівнях

Державні послуги можуть надаватися органами законодавчої, виконавчої та судової влади, державними підприємствами, організаціями, уповноваженими особами з метою задоволення суспільних потреб. Органи місцевого самоврядування також можуть надавати державні послуги у межах делегованих державою повноважень.

Делегуючи на місцевий рівень повноваження, держава забезпечує місцеве самоврядування відповідним ресурсом: або через міжбюджетні відносини шляхом спрямування трансфертів (субвенцій, субсидій) з державного місцевим бюджетам, або через передачу на місця частки відповідних загальнодержавних податків і зборів.

У той же час, муніципальні послуги – це послуги, що надаються органами місцевого самоврядування та комунальними підприємствами, установами. Критерієм у цьому випадку може бути належність послуги до власних повноважень органів місцевого самоврядування, визначена Законом України «Про місцеве самоврядування в Україні» та фінансування за рахунок місцевих бюджетів (при цьому, не за рахунок трансфертів, а за рахунок власних надходжень).

Законом України «Про адміністративні «послуги» визначено, що ***адміністративна послуга*** – це результат здійснення владних повноважень суб’єктом надання адміністративних послуг за заявою фізичної або юридичної особи, спрямований на набуття, зміну чи припинення прав та/або обов’язків такої особи відповідно до закону.

Адміністративні послуги можуть надавати як органи державної влади (як правило, органи виконавчої влади), так і органи місцевого самоврядування.

До адміністративних послуг належать, наприклад, видача лiцензiй, дозволiв та iнших документiв дозвiльного характеру, сертифiкатiв, свiдоцтв, атестатiв, посвiдчень; реєстрацiя фактiв, суб’єктiв, прав, об’єктiв, зокрема легалiзацiя суб’єктiв i актiв (документiв) тощо. З точки зору громадянина або бізнесу процес отримання адміністративних послуг пов’язаний з певними життєвими ситуаціями. Наприклад, народження дитини, придбання житла, відкриття власної справи, виїзд за кордон тощо.

Адміністративна послуга складається з одного або кількох процесів, які можуть бути виконані в одній або декількох публічних установах та взаємопов’язані між собою.

Надання адміністративних послуг безпосередньо пов’язане з реалізацією владних повноважень (тобто прийняттям рішень або вчиненням дій).

***Ключовими ознаками адміністративної послуги є:***

* + 1. адміністративна послуга надається лише за зверненням (заявою) фізичної або юридичної особи;
		2. заява призводить до певного результату, спрямованого на набуття, зміну чи припинення прав та/або обов’язків особи. Результатом розгляду звернення є адміністративний акт, що має індивідуальний характер (паспорт, свідоцтво, ліцензія, дозвіл тощо);
		3. адміністративна послуга є результатом здійснення владних повноважень суб’єктом надання адміністративних послуг;
		4. адміністративна послуга надається відповідно до закону;
		5. наявність в особи суб’єктивного права, а саме права звернення з вимогою про надання адміністративної послуги.

Однією з характеристик адміністративної послуги є певна типовість справи, оскільки видача дозволів, паспортів, ліцензій тощо має стандартизовані процедури дій суб’єктів звернення і суб’єктів надання адміністративних послуг.

***Адміністративні послуги можна класифікувати за такими критеріями:***

* ***за вартістю*** – платні послуги, безоплатні послуги;
* ***за характером питань***, щодо вирішення яких звертаються приватні особи: підприємницькі (господарські) послуги, соціальні послуги, земельні послуги, будівельні послуги, житлово­комунальні послуги тощо
* ***за змістом публічно­службової діяльності щодо надання адміністративних послуг:*** реєстрація, надання дозволу (ліцензії), сертифікація, атестація, легалізація, встановлення статусу тощо.

Органи місцевого самоврядування надають адміністративні послуги як у межах делегованих державою повноважень, так і в межах власних повноважень, визначених Законом України «Про місцеве самоврядування в Україні»

У 2015 році децентралізовано адміністративні послуги щодо реєстрації речових прав на нерухоме майно, завдяки чому можливість надання адміністративних послуг у сфері реєстрації нерухомості також отримали нотаріуси та акредитовані органи. Такі корективи є елементом дерегуляції у системі надання адміністративних послуг. Тобто, створюється конкуренція на ринку адміністративних послуг, внаслідок чого мала би бути поліпшена якість їх надання та можливість вибору громадянами місця отримання адміністративних послуг.

Разом з тим, на сьогодні в Україні не є поширеною, за окремими винятками, практика надання адміністративних послуг бізнесом, як це здійснюється в інших країнах, наприклад в Грузії, Німеччині тощо.

Для належної організації надання адміністративних послуг як органами державної влади, органами місцевого самоврядування, так і, можливо, бізнесом, шляхом надання йому відповідних повноважень, дерегуляції на нинішньому етапі необхідно упорядкувати питання плати за надання адміністративних послуг.

Ціна за надання конкретної адміністративної послуги має бути єдиною, незалежно від того чи ця послуга надається органами державної влади, органами місцевого самоврядування чи бізнесом. Однак, в Україні ступінь готовності до застосування такого підходу ще є низьким і це питання потребує додаткового обговорення на різних рівнях.

Адміністративні послуги надаються суб’єктами надання адміністративних послуг безпосередньо або через центри надання адміністративних послуг.

Через центри надання адміністративних послуг надаються:

* послуги з державної реєстрації речових прав на нерухоме майно;
* послуги з державної реєстрації юридичних осіб та фізичних осіб­підприємців;
* послуги з реєстрації/зняття з реєстрації місця проживання/ перебування осіб;
* послуги з видачі паспортів громадян України та пов’язані з ними;
* послуги з видачі паспортів громадян України для виїзду за кордон;
* послуги з реєстрації декларації про початок будівельних робіт, реєстрації декларації про готовність об’єкта до експлуатації, інші послуги Державної архітектурно­будівельної інспекції;
* послуги з видачі витягу з Державного земельного кадастру та ряд інших послуг Держгеокадастру;
* інші послуги.

Органи судової влади також здійснюють адміністративні дії, надають послуги, які за своїм змістом можуть бути прирівняні до адміністративних, наприклад, «Видача копії судового рішення», «Видача виконавчого листа» тощо.

Одним із варіантів класифікації адміністративних послуг є їх класифікація за можливістю автоматизації:

* повністю автоматизовані – адміністративні послуги, у яких відповідні процеси (прийняття заяв, надання послуги, оплата, доставка результату адміністративної послуги тощо) виконуються в електронній формі; особистий контакт та участь суб’єктів звернень під час надання подібних послуг мінімізовані або зовсім відсутні
* автоматизовані частково – адміністративні послуги, у яких частина процесів виконується в електронній формі, а частина – в «ручному режимі»;
* послуги, що надаються в «ручному режимі», – адміністративні послуги, у яких всі відповідні процеси не автоматизовані.

Важливим аспектом подальшої дерегуляції адміністративних послуг є проведення ґрунтовного аналізу оптимальності процесів їх надання, усунення зайвих ланок, вивчення та застосування кращих закордонних практик, їх якісна регламентація для подальшої автоматизації, а також, як елемент конкуренції, долучення до кола надавачів цих послуг бізнесу, але на умовах єдиної ціни.

Доцільно розрізняти поняття «адміністративні послуги» та деякі суміжні категорії.

Крім адміністративних послуг органи державної влади надають і неадміністративні послуги (освітні, медичні, соціальні тощо). Так само неадміністративні послуги (житлові, комунальні, освітні, соці альні, медичні тощо) надають і органи місцевого самоврядування. Неадміністративні послуги не пов’язані з прийняттям владних рішень.

**Ч-10**

## ***Інтегровані офіси надання адміністративних послуг***

У більшості країн світу основними каналами надання адміністративних послуг залишається безпосереднє обслуговування громадян в інтегрованих офісах надання адміністративних послуг та за телефоном тому, що не всі види адміністративних послуг можуть бути надані в електронній формі, а також через те, що частина отримувачів адміністративних послуг при отриманні послуги надає перевагу персональному спілкуванню.

У процесі формування сервісної держави були сформовані підходи до оптимальної організації взаємодії влади з бізнесом та населенням. Одним із таких підходів є можливість отримання вичерпного переліку адміністративних та інших послуг в одному місці. У розвинених країнах світу цей спосіб надання послуг отримав назву «оne­stop­shop». Цей же принцип був закладений у багатьох країнах і при проектуванні та створенні загальнодержавних порталів адміністративних послуг, з якими було забезпечено інтеграцію місцевих та відомчих порталів.

Тобто, базовим або вихідним поняттям при наданні адміністративних послуг є зручність, комфорт та орієнтація перш за все на громадян при їх обслуговуванні, створення їм максимально зручних умов, чи то при їх фізичному відвідуванні органів влади, чи при електронному, дистанційному їх обслуговуванні.

Саме тому створення інтегрованого офісу надання адміністративних послуг є важливим кроком у зміні взаємовідносин влади та громадян.

Інтегровані офіси мають істотні переваги перед відомчими (офіси міграційної служби, Міністерства внутрішніх справ України з видачі посвідчень водія та реєстрації транспортних засобів). У відомчих офісах громадяни мають можливість отримувати лише обмежений перелік послуг.

Для переконливості доцільності впровадження інтегрованих офісів перед відомчими можна навести приклад реєстрації новонародженої дитини. Для цього сьогодні потрібно відвідати три різні органи – підрозділ з реєстрації актів цивільного стану або РАЦС (система Мінюсту), Державної міграційної служби, що перебуває у системі МВС (ці послуги з 4 квітня 2016 року децентралізовані на місцевий рівень) та підрозділи соціального захисту (міської ради чи райдержадміністрації). При відвідуванні цих органів будуть проведені дії з: 1) реєстрації самого факту народження дитини; 2) реєстрації місця проживання дитини; 3) призначення допомоги при народженні.

У разі включення цих послуг до компетенції інтегрованих офісів ці три дії могли б вирішуватися за один візит в інтегрований офіс, результат – економія часу особи була би значною.

У різних країнах та містах України у процесі формування інтегрованих офісів надання адміністративних послуг були застосовані різні назви:

* у Німеччині – універсам послуг
* у Польщі – відділ обслуговування мешканців
* Грузії – будинок юстиції
* у Вінниці – «Центр надання адміністративних послуг «Прозорий офіс»;
* у Луцьку, як і в Кривому Розі, планувалася назва Центр муніципальних послуг. Хоча уже при відкритті у Луцьку він називався Центр надання адміністративних послуг;
* в Одесі у 2015 році був відкритий Центр обслуговування громадян

Разом з тим змістовна складова діяльності цих структур є однаковою.

В Україні законодавчо закріпленою є назва Центр надання адміністративних послуг (ЦНАП).

Закон України «Про адміністративні послуги» так визначає поняття ***центр надання адміністративних послуг*** – це постійно діючий робочий орган або структурний підрозділ місцевої державної адміністрації або органу місцевого самоврядування, в якому надаються адміністративні послуги через адміністратора шляхом його взаємодії з суб’єктами надання адміністративних послуг.

У процесі децентралізації, передачі повноважень з надання адміністративних послуг на місцевий рівень одразу планувалося, що ЦНАПи будуть ліквідовані в райдержадміністраціях та утворені в місцевих радах тих об’єднаних територіальних громад, де така необхідність буде, оскільки в малих об’єднаних громадах можуть бути визначені окремі працівники (робочі місця), через яких надаватиметься певний спектр послуг.

Законом передбачено, що з метою забезпечення належної доступності адміністративних послуг можуть утворюватися територіальні підрозділи ЦНАПу та віддалені місця для роботи його адміністраторів.

За рішенням органу, що утворив ЦНАП, у такому центрі також можуть надаватися і неадміністративні послуги, зокрема, укладення договорів і угод представниками суб’єктів господарювання, які займають монопольне становище на відповідному ринку послуг та які мають соціальне значення для населення (водо­, тепло­, газо­, електропостачання тощо). Сьогодні найбільш широко застосовною ця норма Закону є у м. Вінниці.

Є різні підходи щодо організації ЦНАПів. Зокрема

у Луцьку, Івано­Франківську – усі послуги міської ради надаються через адміністраторів ЦНАПу. Послуги територіальних підрозділів міністерств, інших центральних органів виконавчої влади – через їх представників. На сьогодні ЦНАП м. Луцька та ЦНАП Ковельської райдержадміністрації Волинської області є єдиними ЦНАП в Україні, через які надаються послуги з видачі закордонних паспортів для виїзду за кордон;

* у м. Вінниці – через ЦНАП та його три філії надаються як адміністративні, так і усі соціальні послуги (управління соціального захисту населення міськвиконкому, міський центр зайнятості, пенсійний фонд, фонд соціального страхування з тимчасової втрати працездатності), послуги «монополістів» (водо­, тепло­, газо­, електропостачання). Як правило, присутні представники суб’єктів надання послуг;
* в Одесі – ЦОГ поділено на 4 зони: реєстрація нерухомості, реє‑ страція бізнесу, міграційні послуги, «швидкі послуги»;
* у Харкові адміністративні послуги надаються через ЦНАП та його 9 філій. На сьогодні це найбільша кількість філій у ЦНАПах України

Кожен з цих підходів є прийнятним, а їх розумне поєднання дає максимальну зручність для громадян

***Рекомендованим для інтегрованих офісів є:***

* організація приміщення за принципом «open space» (відкритий простір, а не кабінетно­коридорна система).
* територіальна доступність (що включає, за потреби, наявність філій, віддалених робочих місць);
* орієнтація під потреби людей з обмеженими фізичними можливостями;
* створення умов для відвідувачів з дітьми (дитячий куточок або кімната);
* зручні години прийому громадян (без обіду та хоча б один день на тиждень до 20.00);
* впровадження у великих ЦНАПах систем «електронна черга»;
* надання супутніх послуг (банківські, ксерокопіювання, фотопослуги тощо).

За результатами соціологічного опитування, проведеного за методикою екзит­полу (на виході з центру респондентів добирали з певним кроком) Фондом «Демократичні ініціативи імені Ілька Кучеріва» у 2015 році рівень задоволеності громадян наданими послугами через ЦНАПи становить у середньому 82%.

Досвід створення ЦНАПів в Україні свідчить, що кращі з них були створені у містах обласного значення. Це пояснюється більшою ініціативністю місцевого самоврядування, відповідальністю міських голів перед громадою. Донедавна фактично місцеве самоврядування в Україні було більш успішно, у деякій мірі, реалізованим лише на рівні міст обласного значення, а інші рівні місцевого самоврядування не були наділені достатніми ресурсами та повноваженнями.

Разом з тим ЦНАПи в райдержадміністраціях, за окремими винятками, не повною мірою забезпечені необхідними витратними матеріалами через недостатність фінансування, персонал у цих ЦНАПах слабо стимульований та мотивований через нижчі у порівнянні з органами місцевого самоврядування заробітні плати, електронні системи, зазвичай, не впроваджені через відсутність фінансування на ці заходи з державного бюджету. Із вказаного вище можна зробити висновок, що в існуючій системі організації органів влади, у контексті децентралізації значно перспективнішим для ЦНАПів буде їх ліквідація у райдержадміністраціях та подальша передача на рівень органів місцевого самоврядування з одночасним делегуванням цим органам необхідних повноважень та ресурсів.

Створення належних ЦНАПів, як і впровадження електронних адміністративних послуг, дозволяє мінімізувати умови для корупції

***Висновки:***

1. У моделі сервісно­орієнтованої держави, до якої переходить і Україна, надання державою послуг є найважливішою функцією державних структур.
2. «Адміністративні послуги» – це узагальнений термін, який стосується дуже широкого кола суспільних відносин, що характеризують взаємини влади з бізнесом і громадянами, їх об’єднаннями. Надання адміністративних послуг безпосередньо пов’язане з реалізацією влад‑ них повноважень.
3. Створення інтегрованих офісів надання адміністративних послуг, базовими принципами яких є принципи «єдиного офісу» та «єдиного вікна», є складовою оптимальної організації взаємодії влади з бізнесом та населенням.
4. Законом заборонено безпосереднє надання адміністративних послуг суб’єктом їх надання, якщо адміністративні послуги нада‑ ються через ЦНАП (так званий «паралельний прийом»).
5. ЦНАП утворюється при виконкомах місцевих рад базового рівня, а також при райдержадміністраціях (на перехідному етапі до створення дієздатних об’єднаних територіальних громад). Утворення ЦНАП при обласній державній адміністрації не відповідає Закону
6. Ряд міст України (Вінниця, Луцьк, Івано­Франківськ, Рівне, Харків, Одеса та окремі інші міста) створили сучасні ЦНАПи, організація і якість надання адміністративних послуг у яких відповідає європейським стандартам.
7. У розвинених країнах світу основними каналами надання адміністративних послуг є безпосереднє обслуговування громадян в інтегрованих офісах надання адміністративних послуг, за телефоном та в електронний спосіб.
8. До важливих проблем надання адміністративних послуг в Україні належать:
* надання через ЦНАП, як інтегрований офіс надання адміністративних послуг, усього спектру адміністративних послуг. Одні з наймасовіших адміністративних послуг, а саме: послуги з видачі закордонних паспортів та паспортів громадянина України у формі ID­картки, послуги з видачі посвідчення водія, як правило, послуги з реєстрації актів цивільного стану не інтегровані у ЦНАП;
* у контексті децентралізації в Україні ЦНАП райдержадміністрацій доцільно передавати на рівень місцевого самоврядування. У разі узгодженого рішення між відповідною райдержадміністрацією та місцевою радою населеного пункту, який є центром району, така передача може бути реалізована і сьогодні, що сприятиме більшій фінансовій спроможності ЦНАП, поліпшенню якості надання адміністративних послуг;
* питання фінансової спроможності ЦНАП, оплати праці його адміністраторів потребує істотного посилення. Одним зі шляхів є зарахування частини коштів (наприклад, 20 або 30%) за надання платних адміністративних послуг до спеціального фонду для подальшого цільового використання на розвиток системи надання адміністративних послуг.

## ***Запитання для самоконтролю***

1. Що таке «адміністративні послуги», «публічні послуги»,

«державні послуги», «муніципальні послуги»?

1. Що таке «неадміністративні послуги», «муніципальні послуги»?
2. Які є критерії класифікації адміністративних послуг?
3. Які ключові ознаки адміністративної послуги?
4. Які адміністративні послуги належать до базових?
5. Що таке інтегрований офіс надання адміністративних послуг?
6. Які є основні рекомендації для інтегрованих офісів надання адміністративних послуг?
7. Чи тотожними є поняття державних та адміністративних послуг?