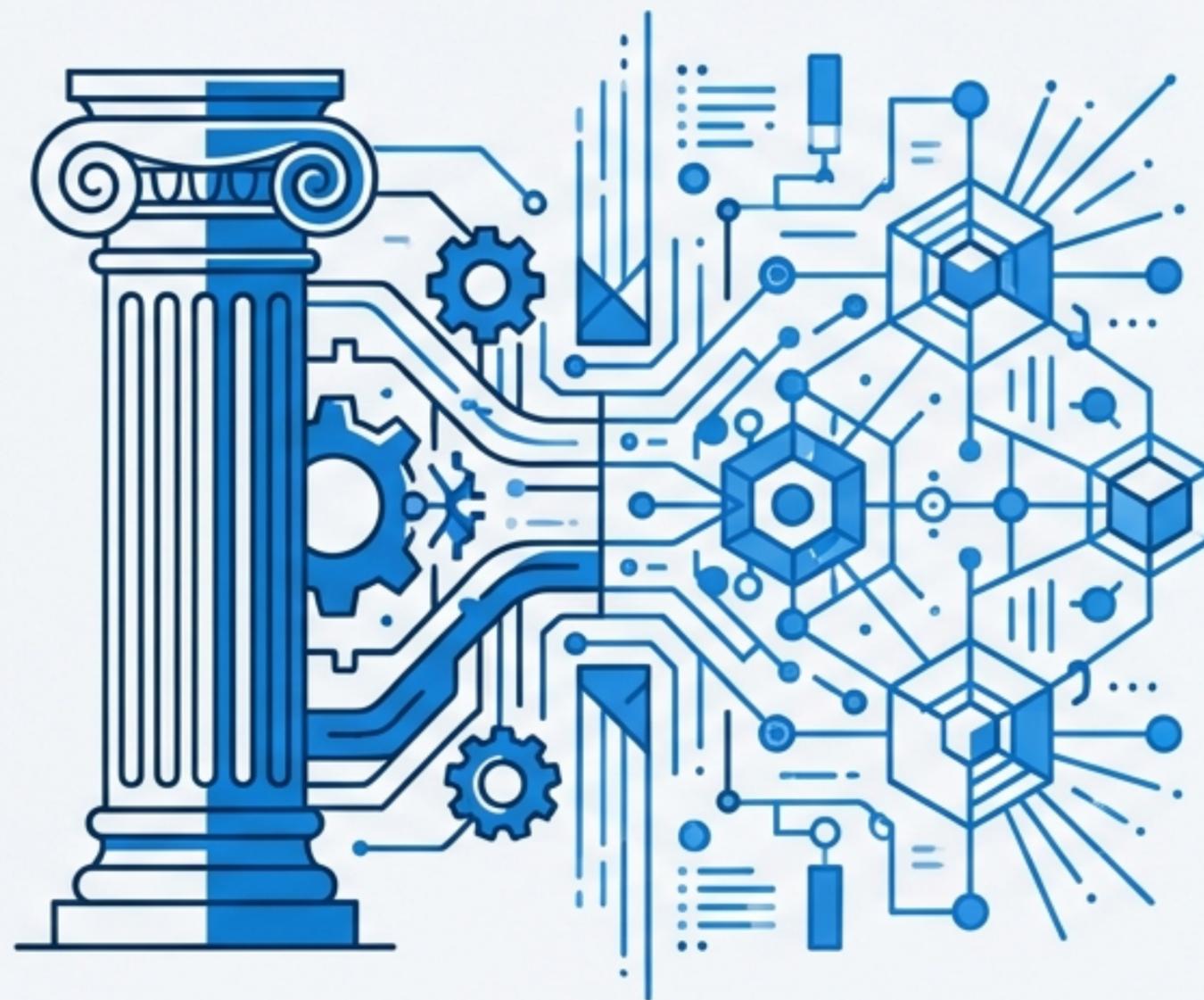


Правове регулювання та еволюція системи публічних послуг

Від бюрократії до сервісної держави:
нормативна база, історія та міжнародний досвід

ЛЕКЦІЯ ДЛЯ ЗДОБУВАЧІВ СПЕЦІАЛЬНОСТІ
«ПУБЛІЧНЕ УПРАВЛІННЯ ТА АДМІНІСТРУВАННЯ»



Зміна парадигми: Концепція «Сервісної держави»

Традиційна модель (Веберівська)



Жорстка ієрархія, суворі правила, контроль «згори донизу». Ефективна для ХХ ст., але повільна для сучасного громадянина.

Модель «Сервісна держава»



Держава — надавач послуг. Громадянин — клієнт/споживач.

Ключові принципи

- **Орієнтація на громадянина:** зручність та безбар'єрність.
- **Прозорість:** зрозумілі умови, відсутність прихованих оплат.
- **Ефективність:** використання ІТ, конкуренція з кінкуренція з якістю приватного сектору.

Ієрархія нормативно-правового регулювання в Україні



Система є комплексною і регулює послуги від конституційних прав до конкретних процедурних карток.

Ключове законодавство: Закон «Про адміністративні послуги» (2012)

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.

Відмінність: послуга надається за зовнішнім зверненням (на відміну від внутрішніх функцій держави).

Принципи державної політики

Доступність
та зручність



Законність
та юридична
визначеність



Раціональна
мінімізація
документів



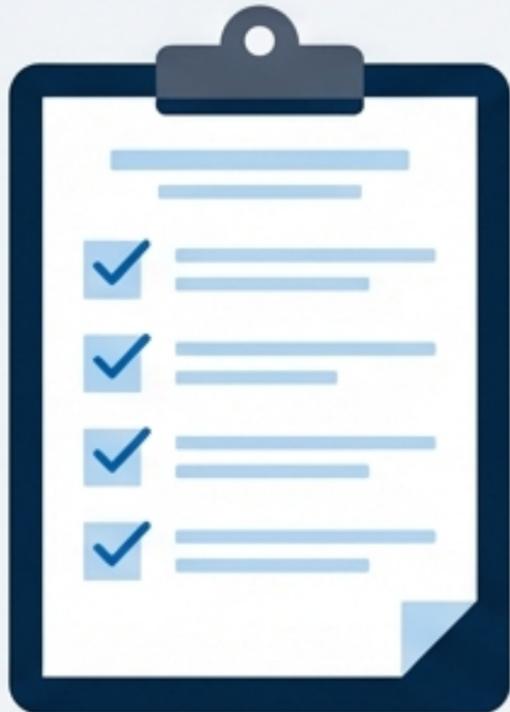
Неупередженість
та відкритість



Стандартизація процедур: Інформаційна та Технологічна картки



Інформаційна картка (Для громадянина)

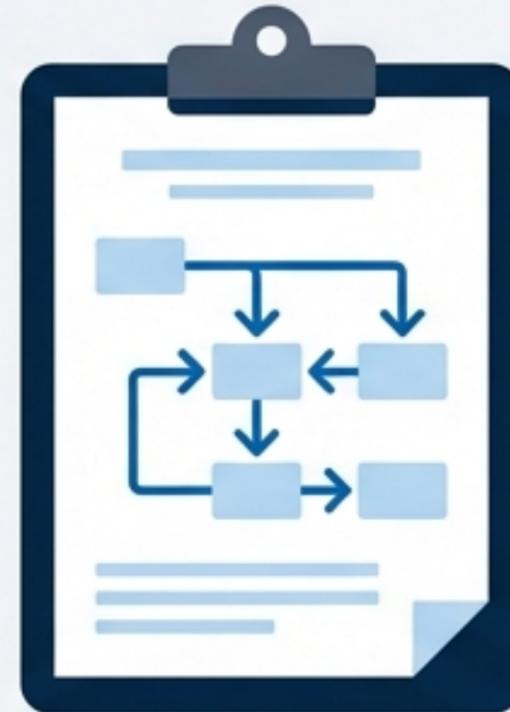


- Суб'єкт надання
- Перелік документів
- Вартість та строки
- Результат послуги

Мета: Прозорість.
Громадянин знає, чого очікувати.



Технологічна картка (Для службовця)



- Етапи опрацювання
- Відповідальні особи
- Строки кожного етапу
- Алгоритми дій

Мета: Дисципліна.
Усунення свавілля чиновника.

«Стандарти гарантують, що однакові справи вирішуються однаково»

Еволюція системи: від радянської спадщини до «Держави у смартфоні»



до 2005

Радянська спадщина

Бюрократія, розпорошеність послуг.



2005-2010

Перші спроби

Концепція «Єдиного вікна». Закон про дозвільну систему.



2012

Інституціоналізація

Прийняття ЗУ «Про адміністративні послуги». Поява ЦНАП.



2014-2015

Децентралізація

Передача повноважень місцевим громадам. Розширення мережі ЦНАП.



2019+

Цифрова ера

Створення Мінцифри. Екосистема «Дія». Папероless.



2022+

Адаптація

Послуги в умовах воєнного стану. Електронні документи = Паперові.

«Розвиток системи відображає шлях до прозорості та зручності для громадян»

Децентралізація: Наближення послуг до громадянина



Логіка реформи

- Місцева влада найкраще знає потреби мешканців.
- **Передача функцій:** реєстрація місця проживання, бізнесу, нерухомості.
- **Фінансова мотивація:** Плата за послуги надходить до місцевих бюджетів.
- **Відповідальність:** Місцеві лідери звітують перед своїми виборцями за якість сервісу.

«Наближення послуг – це підвищення їх якості та доступності.»

ЦНАП: Реалізація моделі «Єдиного вікна»

Забезпечення прозорості та ефективності надання послуг через чіткий поділ функцій.

Заборона «паралельного прийому»
(Громадянин не контактує з тим, хто приймає рішення)

Фронт-офіс
(Взаємодія з громадянами)



Ключові послуги ЦНАП:

- Паспортні послуги
- Реєстрація нерухомості
- Земельні питання
- Бізнес

«ЦНАП — це сервіс, що працює за принципом «єдиного вікна» та нульової толерантності до корупції»

Цифрова трансформація та Е-урядування

АСПЕКТ	Традиційний канал	Цифровий канал
Місце	ЦНАП / Офіс 	Будь-яке місце з інтернетом 
Час	Робочі години 	24/7 
Ініціація	Особистий візит 	Автоматизовано / Онлайн 

Екосистема Дія

G2C
(Громадяни)

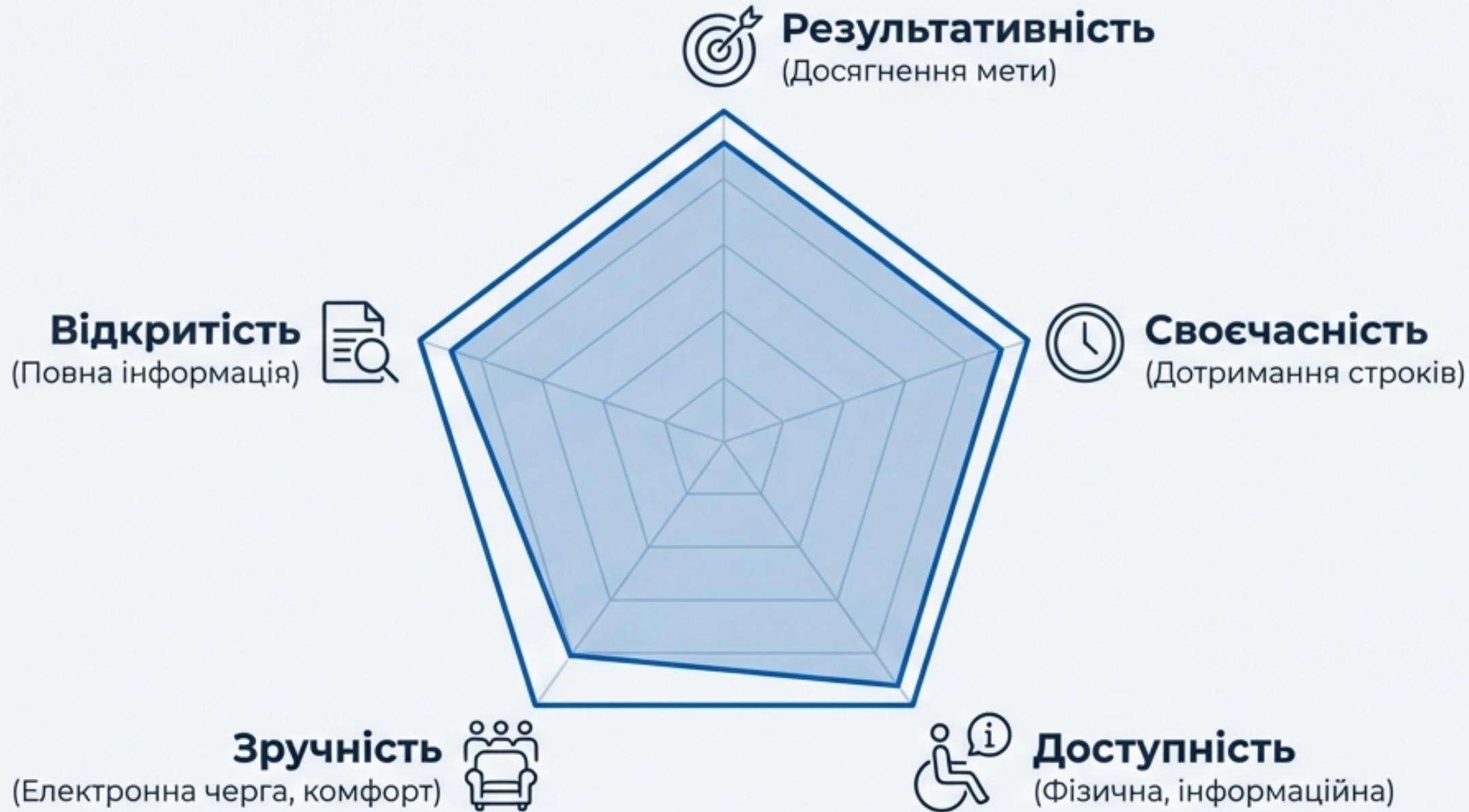
ID-картки,
довідки,
соціальна
допомога

Реєстрація
ФОП, ліцензії,
єМалятко

G2B
(Бізнес)

- Принцип «Once Only»: Держава не вимагає інформацію, яка вже є в реєстрах.

Критерії якості та стандартизація



Стандарт ISO 9001

Впровадження систем управління якістю в органах влади. Перехід від «обслуговування держави» до «обслуговування клієнта».

- Якість послуг — запорука довіри громадян до влади.

Контроль та громадський моніторинг

Нагляд керівництва, дотримання технологічних карток, дисципліна.



Громадські ради, скарги громадян, НУО.



Таємний покупець

Анонімна оцінка якості реального обслуговування. Ключовий інструмент зворотного зв'язку.

- Громадський контроль — гарантія підзвітності влади (ст. 3 Конституції).

Міжнародний досвід: Німеччина

Модель Bürgerämter (Бюро громадян)

Універсальна компетенція



Один співробітник — безліч послуг. Громадянин не бігає по різних кабінетах. Співробітник має кваліфікацію для вирішення питань реєстрації, паспортів та автотранспорту.

- Висока щільність офісів (децентралізація по районах).
- Гнучкий графік роботи.
- Ефективна система запису (Termin).

● Міжнародний досвід — запорука ефективності реформ.

Міжнародний досвід: Польща та Нідерланди



Польща: Централізація

Тенденція до створення єдиної централізованої системи. Акцент на уніфікованих електронних реєстрах як основі надання послуг.



Нідерланди: Інтеграція

Модель «Супермаркет послуг». Об'єднання муніципальних та національних сервісів. Персоналізація під «життєві події» (народження, шлюб).

- Міжнародний досвід — запорука ефективності реформ.

Міжнародний досвід: США та Португалія

США: Функціональна спеціалізація

Федеральні агентства спеціалізуються на конкретних функціях (Social Security, IRS). Широке використання ICT для покриття великих територій.



Португалія: Хартія якості

«Хартія якості державних послуг». Громадянин — власник прав. Держава бере на себе зобов'язання щодо стандартів обслуговування.



- Міжнародний досвід — запорука ефективності реформ.

Підсумки: Шлях до людиноцентричної держави



«Якісна публічна послуга — головний індикатор поваги держави до своїх громадян».