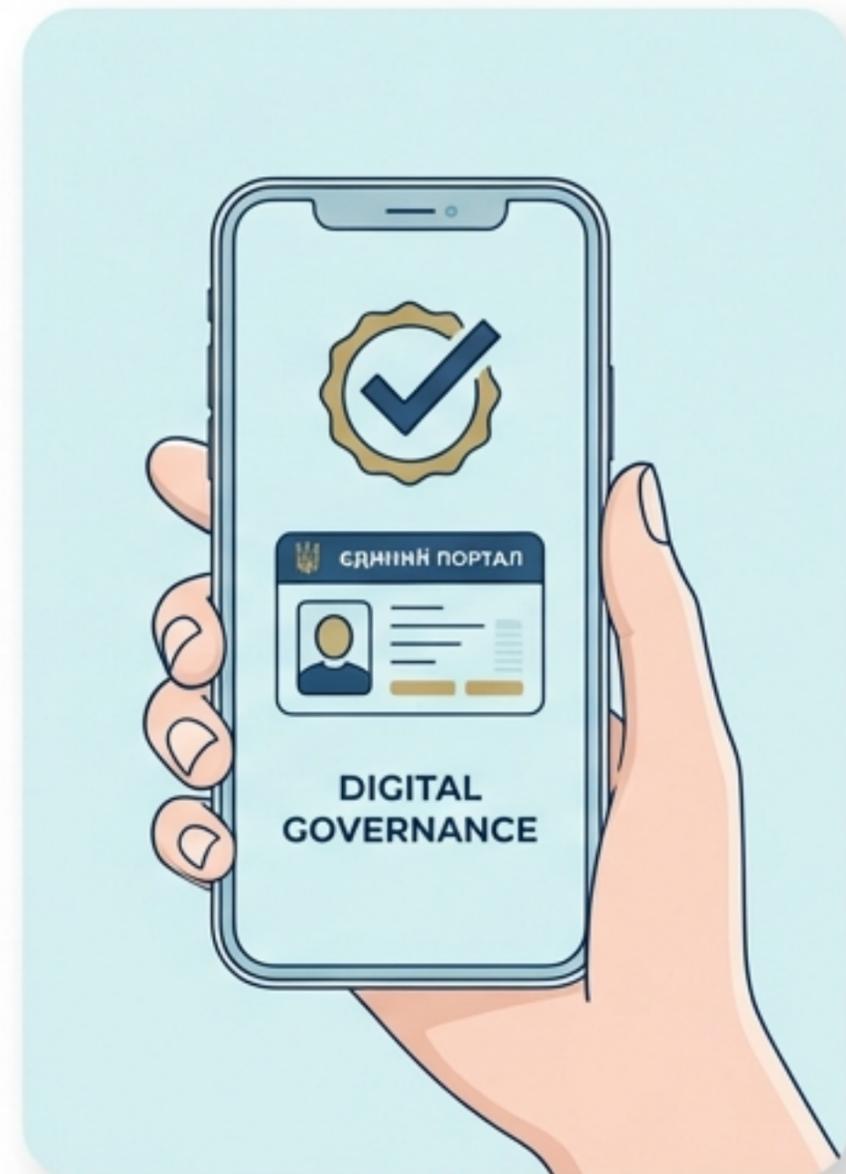


Тема 3. Загальні вимоги щодо надання публічних послуг

Від бюрократії до моделі «Сервісної держави»



1. Інформація про публічні послуги



2. Суб'єкти звернення: права та захист

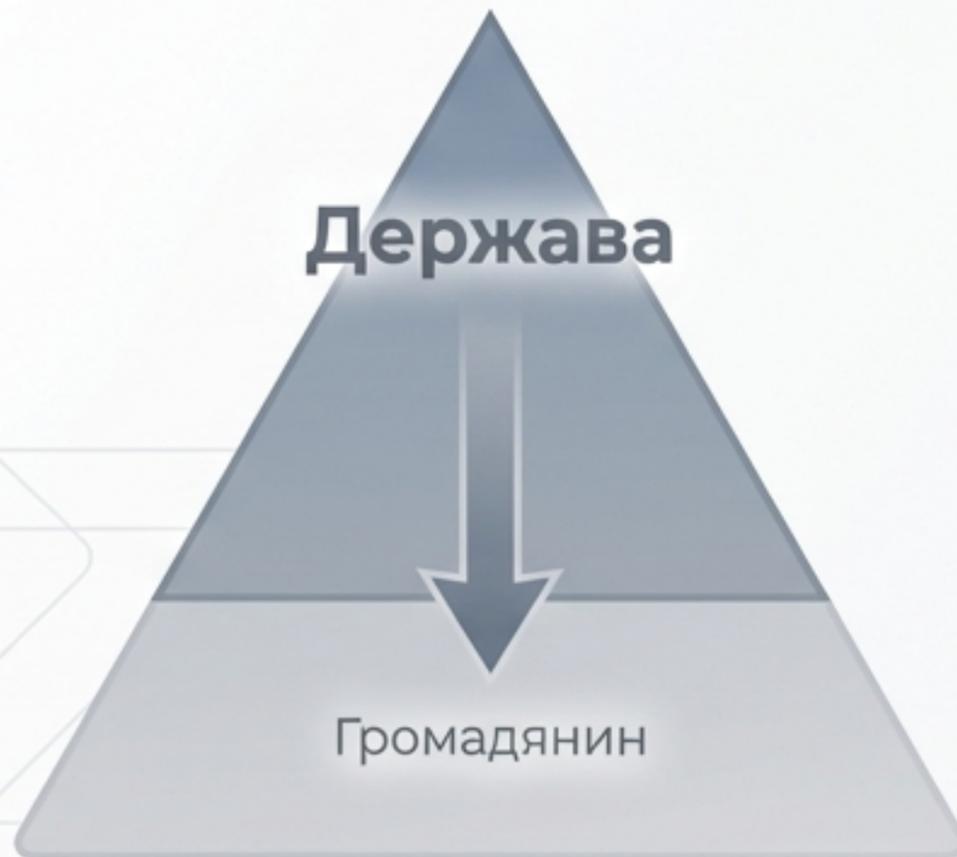


3. Суб'єкти надання: функції та етика

Екосистема «Сервісної держави»: Зміна парадигми

Публічні послуги — це форма діяльності держави та органів місцевого самоврядування, спрямована на задоволення потреб суспільства.

Стара модель:
Владно-орієнтована



Нова модель:
Сервісна (Клієнтоорієнтована)



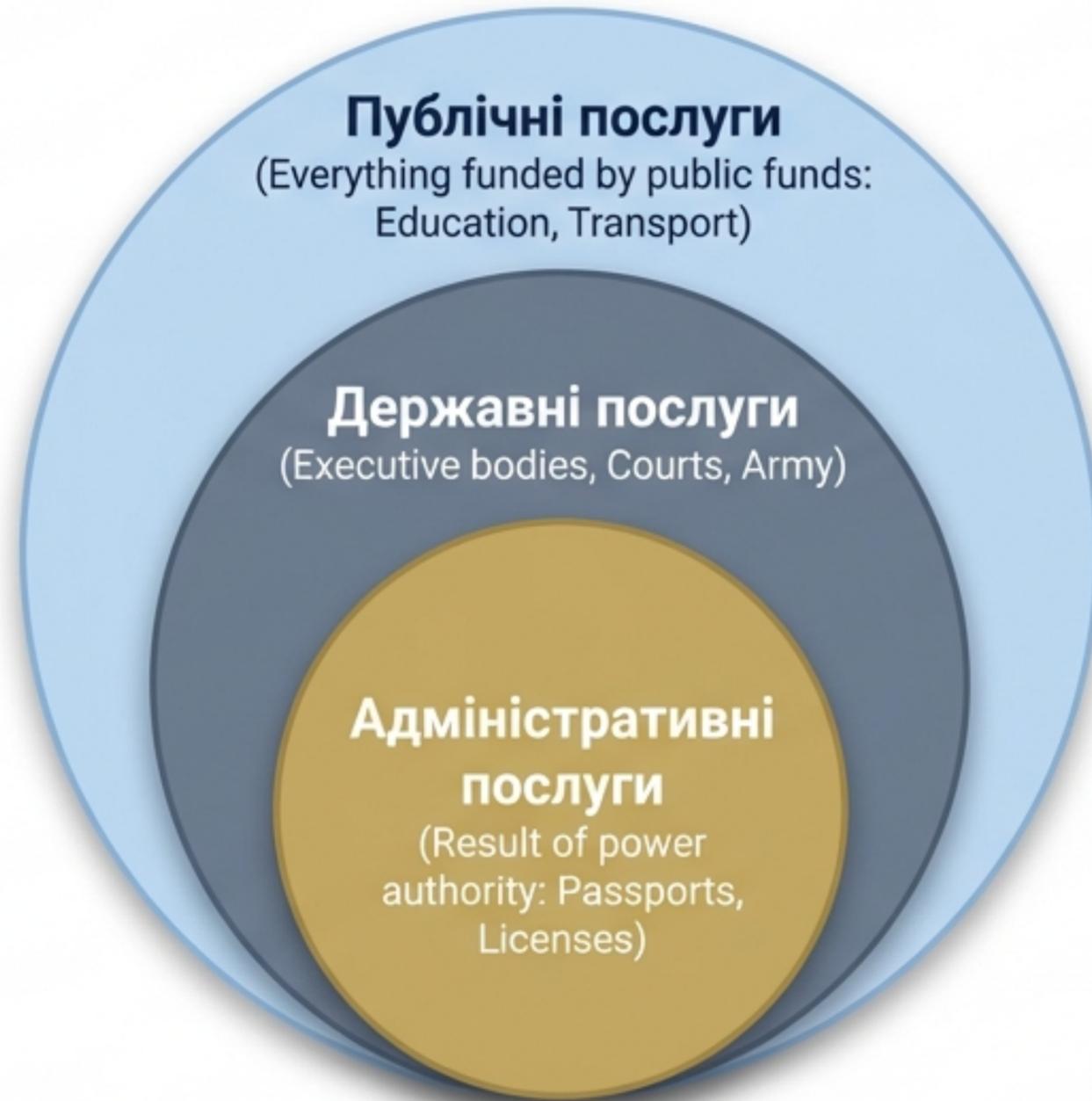
Ключові пункти

✓ **Мета:**
Задоволення соціальних потреб

✓ **Принцип:**
Доступність для всіх

✓ **Результат:**
Довіра до влади

Анатомія послуги: Публічна, Державна чи Адміністративна?



Приватні послуги = прибуток. Публічні послуги = суспільне благо.

Фундаментальні принципи надання послуг



Верховенство права

Законність та юридична визначеність.



Відкритість та прозорість

Вільний доступ до інформації та реєстрів.



Доступність та зручність

Територіальна доступність та цифровізація.



Раціональна мінімізація

Зменшення кількості документів.



Мовчазна згода

Дозвіл надається автоматично при порушенні строків.

Суб'єкти звернення: Хто є замовником послуги?



Фізичні особи

Громадяни України, іноземці, особи без громадянства.



ФОП

Фізичні особи-підприємці без статусу юридичної особи.



Юридичні особи

Підприємства, установи, організації.

Ініціюють процес поданням заяви.

Права суб'єкта звернення

- ✓ **Право на інформацію:** Повна та актуальна інформація про послугу.
- ✓ **Допомога:** Консультації при оформленні заяв.
- ✓ **Неупередженість:** Об'єктивний розгляд без дискримінації.
- ✓ **Повага:** Вимога ввічливого ставлення та етики.
- ✓ **Безоплатна правова допомога:** У випадках, передбачених законом.
- ✓ **Захист даних:** Конфіденційність персональної інформації.



Механізми захисту прав та інтересів



Суб'єкти надання публічних послуг: Інституційна карта



Держава



Органи виконавчої влади

Міністерства/Агентства.



Органи місцевого самоврядування (ОМС)

Міські/Сільські ради.



Уповноважені суб'єкти

Акредитовані підприємства.



ЦНАП (Центр надання адміністративних послуг)

Офіси та філії.



Портал «Дія»

Цифрові послуги.

Фундаментальні функції публічної служби



Етичні стандарти та добродесність



**Професійна
компетентність**



**Моральна
добродесність**



- Політична нейтральність
- Пріоритет публічних інтересів
- Культура спілкування
- Нерозголошення інформації

Види відповідальності суб'єктів надання



Дисциплінарна

Порушення трудової дисципліни.
(Догана, звільнення).



Адміністративна

Адміністративні проступки.
(Штрафи).



Матеріальна (Цивільна)

Відшкодування завданої шкоди.
(Регресні вимоги).



Кримінальна

Зловживання владою,
хабарництво, підроблення.

Стандартизація: Інформаційна картка (ІК)

Інформаційна картка

Суб'єкт надання: [Назва органу]

Адреса: [Адреса]

Перелік документів:

- [Документ 1]
- [Документ 2]
- [Документ 3]

Вартість послуги: [Сума/Безкоштовно]

Строк надання: [Кількість днів]

Результат: [Вид документа/рішення]

Суб'єкт надання

Хто надає послугу? (Who?)



Перелік документів

Що потрібно подати? (What is needed?)



Вартість послуги

Ціна або безоплатність (Price/Free)



Строк надання

Коли буде результат? (Deadline)



Результат

Що отримає заявник? (Permit/Certificate)



ІК є публічною та обов'язковою для кожного виду послуг.

Критерії якості публічних послуг



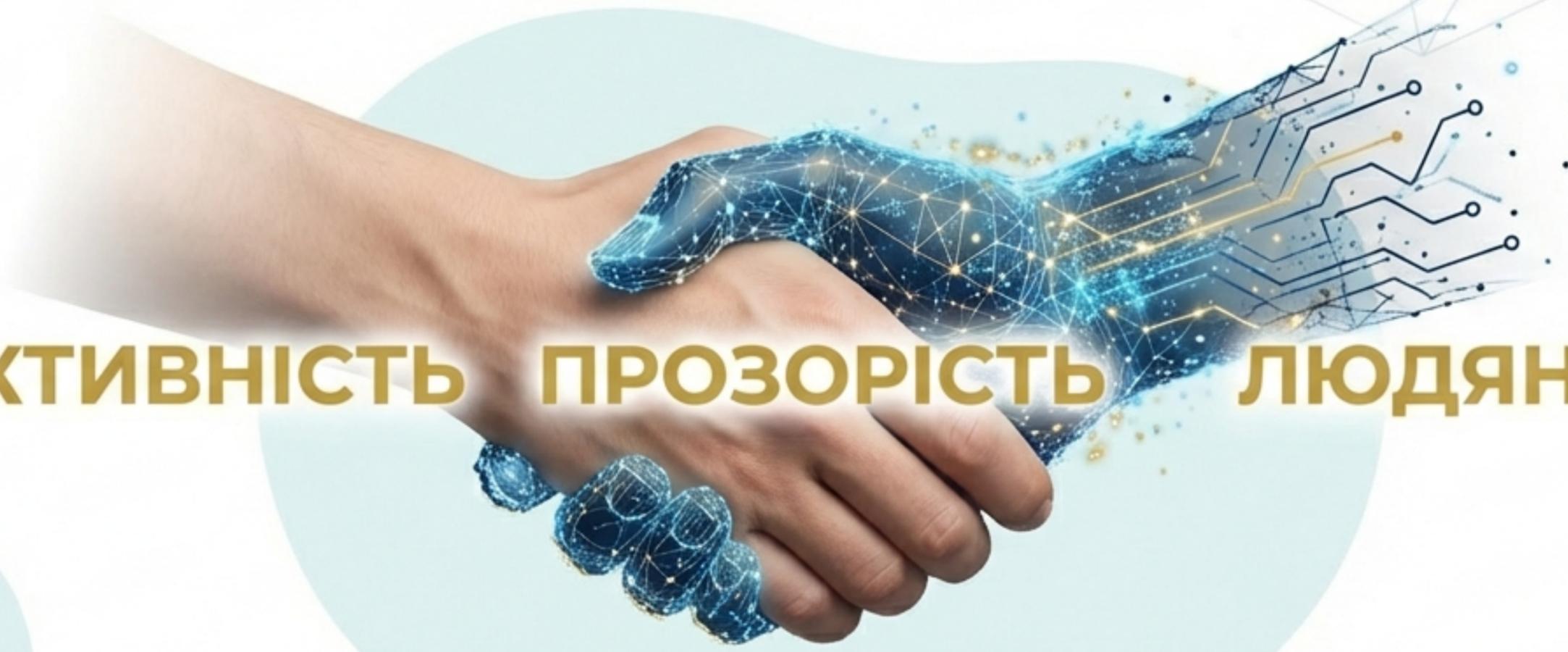
Якість — це відповідність очікувань громадянина фактичному результату.



Система контролю якості



Майбутнє: Від послуги до партнерства



ЕФЕКТИВНІСТЬ **ПРОЗОРИСТІТЬ** **ЛЮДЯНІСТЬ**

**“Якісна публічна послуга —
це основа **довіри** до держави.”**