

Фундаментальна зміна парадигми

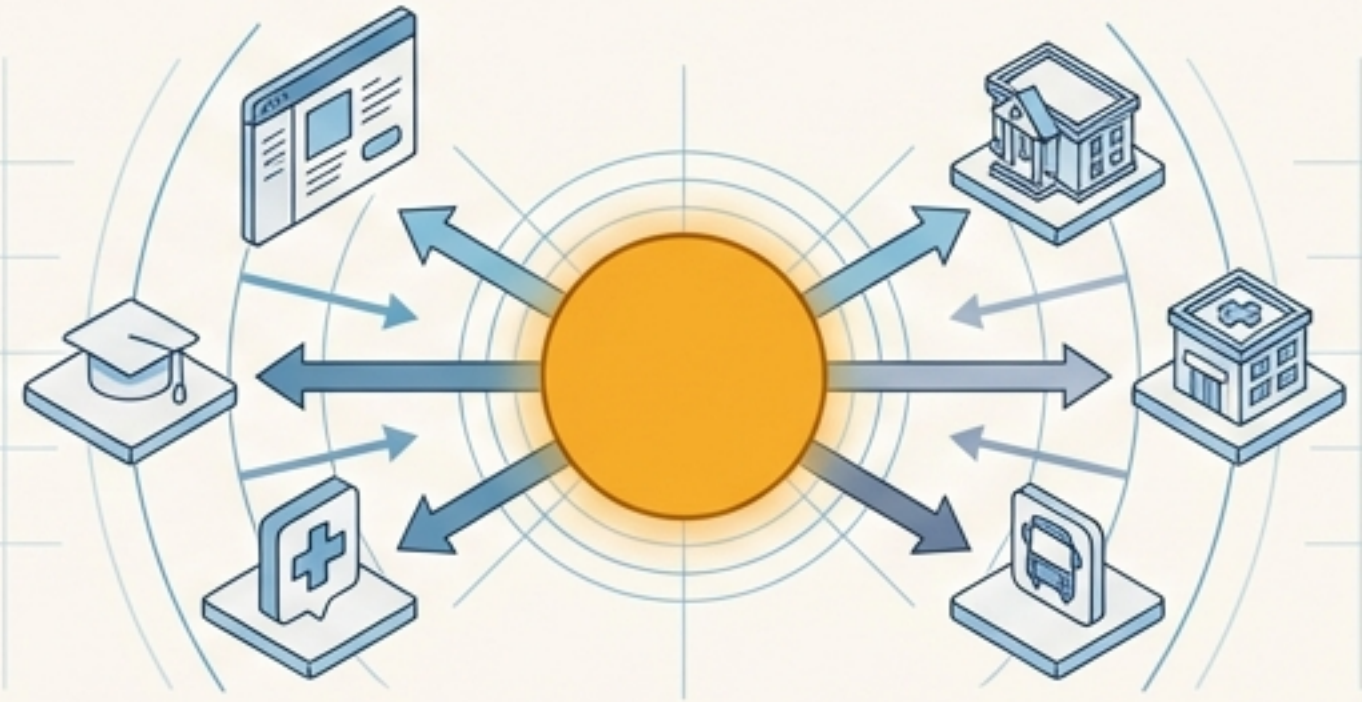
Головна теза сучасної адміністративної науки: громадяни у відносинах із владою не повинні бути прохачами, а є повноправними споживачами послуг.

Держава як апарат примусу



- Фокус на дозволах та контролі
- Громадянин як підлеглий (прохач)
- Бюрократична орієнтація на процес

Держава як апарат служіння



- Фокус на потребах та сервісі
- Громадянин як повноправний клієнт
- Орієнтація на кінцевий результат

Термінологічна ієрархія: управлінські, адміністративні чи публічні?

Науковий консенсус (за В. Авер'яновим, І. Коліушком, І. Голосніченком) визначає найширшим поняттям «публічну послугу», тоді як результатом «адміністративної» є індивідуальний акт.



Діагностика системи: досягнення та наукові бар'єри

Аналіз досліджень (В. Бублейник, Є. Легеза) свідчить про прогрес у галузевих дослідженнях, але вказує на критичну потребу в комплексному підході.

Diagnostic Dashboard

Галузеві дослідження

90%

Глибока експертиза в окремих сферах (митниця - І. Бондаренко, регіональний рівень - Н. Васильєва).

Оновлення законодавства

80%

Активні зміни нормативно-правової бази щодо надання послуг.

Оцінка якості послуг

50%

Впровадження систем моніторингу у ЦНАПах, проте зберігається дефіцит єдиних державних стандартів.

Комплексний науковий підхід

20%

Критичний бар'єр. Спостерігається фрагментарність; відсутність єдиної стратегії системної інтеграції публічних послуг.

Цифровий стрибок: Україна в глобальному вимірі

ООН оцінює рівень розвитку електронного урядування за допомогою індексу UN EGDI.
Перехід від теорії до вимірюваної реальності.

Додатковий показник: E-Participation Index (EPI)

Високі позиції України у залученні громадян до управління державою через цифрові інструменти.

Індекс онлайн-сервісів (OSI)

Стрімке зростання кількості та якості електронних адміністративних послуг.

Індекс людського капіталу (HCI)

Високий рівень грамотності та готовності населення до цифрової взаємодії.

UN E-Government Development Index (EGDI)

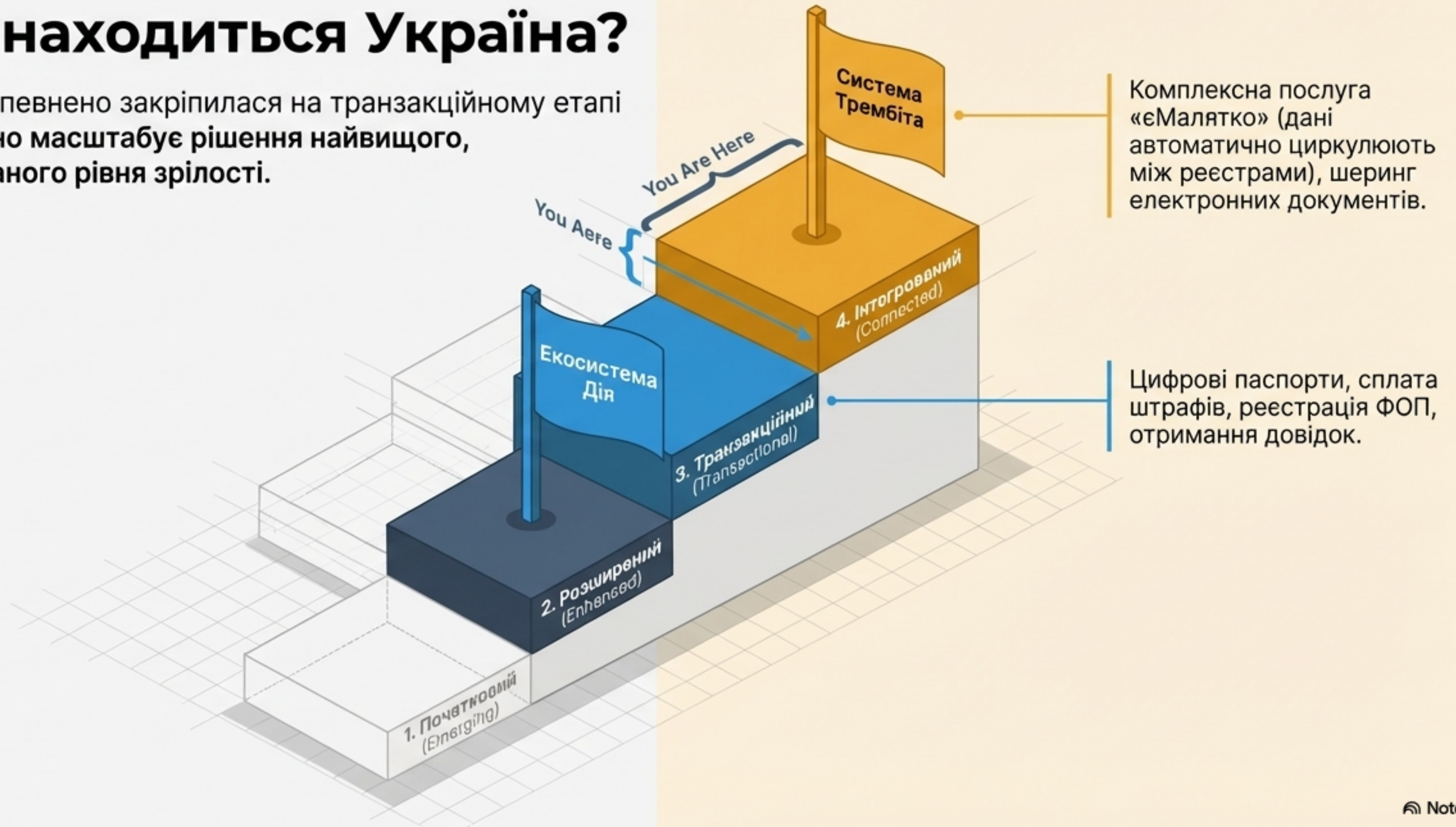
Модель ООН: Етапи зрілості цифрової держави

Еволюція надання публічних послуг онлайн проходить чотири послідовні стадії інтеграції та складності.



Проекція на модель ООН: Де знаходиться Україна?

Україна впевнено закріпилася на транзакційному етапі та активно масштабує рішення найвищого, інтегрованого рівня зрілості.



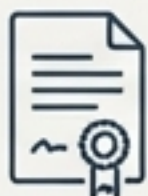
Архітектура розвитку: Комплексні заходи

Розвиток системи публічних послуг спирається на чотири фундаментальні опори, необхідні для подолання фрагментарності.



Стратегічні напрямки модернізації системи

ПРАВОВИЙ ВИМІР



- Повноцінна імплементація Закону «Про адміністративну процедуру».
- Уніфікація регламентів надання послуг.

ІНСТИТУЦІЙНИЙ ВИМІР



- Розширення мережі ЦНАП у територіальних громадах.
- Децентралізація: максимальна передача повноважень на місця.

ТЕХНОЛОГІЧНИЙ ВИМІР



- Мінімізація паперових довідок через систему обміну даними.
- Запровадження хмарних рішень для державних реєстрів.

КАДРОВИЙ ВИМІР



- Запровадження компетентнісного підходу до адміністраторів (за Н. Васильєвою).
- Безперервне професійне навчання персоналу ЦНАП.

Світові лідери цифрового врядування

Аналіз еталонних моделей, які формують глобальні стандарти надання публічних послуг.

ЕСТОНІЯ

Принцип Once-Only

Інфраструктура X-Road. Держава не має права вимагати у громадянина інформацію, яка вже є в будь-якому державному реєстрі.

ВЕЛИКА БРИТАНІЯ

Єдиний стандарт дизайну

Портал Gov.uk. Ультра-спрощений, орієнтований на користувача (user-centric) дизайн усіх державних державних сайтів з єдиним інтерфейсом.

СІНГАПУР

Життєві події (Life Events)

Проактивне надання пакетних послуг на основі аналізу даних громадян без їхніх попередніх звернень та паперової тяганини.

Матриця адаптації: Від світового досвіду до українських реалій

Зарубіжний концепт	Український еквівалент	Вектор адаптації (Наступні кроки)
Естонія: Шлюз обміну даними (X-Road) 	Система «Трембіта» 	Підключення 100% муніципальних баз даних до системи.
Британія: Єдиний віртуальний простір 	Портал та застосунок «Дія» 	Стандартизація інтерфейсів усіх сайтів міністерств за єдиним зразком.
Сінгапур: Сервіс за життєвою подією 	Пакетна послуга «єМалятко» 	Масштабування проактивних послуг на відкриття бізнесу та вихід на пенсію.

Майбутнє: Проактивні та «невидимі» послуги

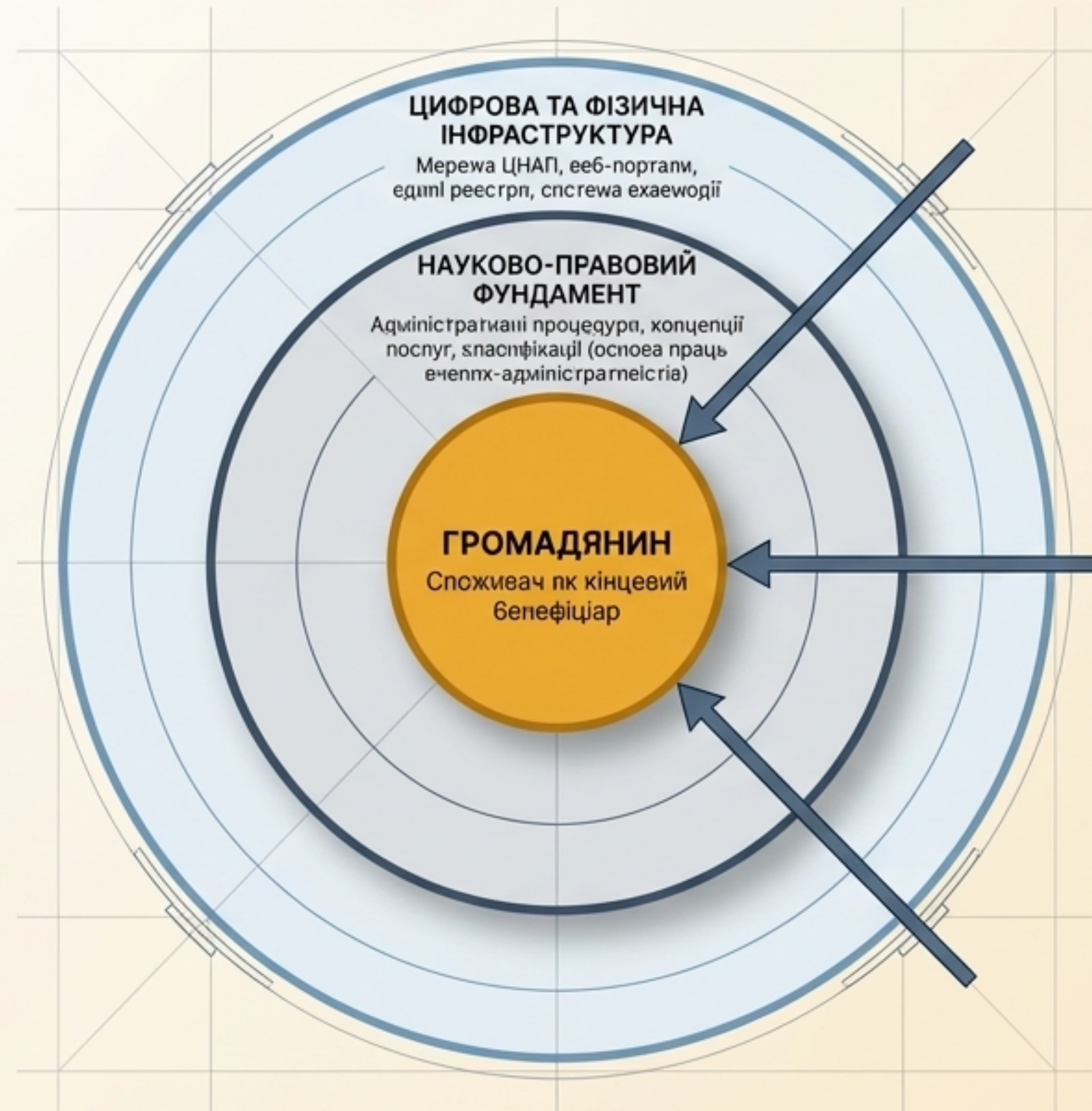
Найвищий рівень еволюції: послуга надається автоматично як реакція на подію, а не на паперову заяву.



РЕЗУЛЬТАТ: Громадянин не взаємодіє з бюрократією — система працює у фоновому режимі.

Синтез: Екосистема публічного сервісу

Сучасний цифровий сервіс неможливий без міцного правового фундаменту та компетентних фахівців.



Підсумки лекції

1

Зміна філософії

Перехід держави від функції примусу до клієнтоорієнтованого надання публічних та адміністративних послуг.



2

Наукова база

Необхідність комплексного підходу до нормативно-правового регулювання, долаючи фрагментарність минулих років.



3

Глобальне лідерство

Україна демонструє високі темпи зростання в рейтингах ООН, впевнено закріпившись на транзакційному етапі розвитку.



4

Вектор майбутнього

Стратегія фокусується на «невидимих» проактивних проактивних послугах, розширенні ЦНАП та імплементації міжнародного досвіду.



Джерела та рекомендована література

1. Бублейник В.А., Легеза Є.О. «Наукові концепції розвитку публічних послуг в Україні». Електронне наукове видання «Аналітично-порівняльне правознавство», 2024.
2. Васильєва Н.В. «Теоретико-методологічні засади формування та розвитку системи надання адміністративних послуг на регіональному рівні», 2014.
3. Авер'янов В.Б. Праці з теорії адміністративних послуг та виконавчої влади.
4. United Nations E-Government Survey (Світові рейтинги цифрового урядування та розвитку електронних сервісів).

