Полішкевич Любов Дмитрівна, фізична особа-підприємець, тема

дисертації: &laquo;Взаємодія органів місцевого самоврядування

з громадськістю у сфері надання адміністративних послуг&raquo; (281

Публічне управління та адміністрування). Спеціалізована вчена рада

ДФ 26.810.018 в Національній академії державного управління при

Президентові України

НАЦІОНАЛЬНА АКАДЕМІЯ ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІІIIІЯ

ПРИ ПРЕЗИДЕНТОВІ УКРАЇНИ

Кваліфікаційна наукова праця на правах рукопису

ПОЛІШКЕВИЧ ЛЮБОВ ДМИТРІВНА

УДК 352.072/.08:323.2

ДИСЕРТАЦІЯ

ВЗАЄМОДІЯ ОРГАНІВ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАІІІ ІЯ

З ГРОМАДСЬКІСТЮ У СФЕРІ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВІІИХ ІІОСЛУГ

Спеціальність 281 “Публічне управління та адміністрування”

Галузь знань 28 “Публічне управління та адміністрування''

Подається на здобуття ступеня доктора філософії

Дисертація містить результати власних досліджень. Використання ідей, результатів і текстів інших авторів мають посилання на відповідне джерело

Науковий керівник: Газізов Михайло Михайлович, кандидат політичних наук, доцент

Київ-2021

ЗМІСТ

АНОТАЦІЯ 2

ВСТУП 10

РОЗДІЛ 1 НАУКОВО-ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ВЗАЄМОДІЇ ОРГАНІВ МІСЦЕВОГО CAМOВРЯДУВAННЯ З ГРОМАДСЬКІСТЮ 19

1.1. Наукові підхoди дo взaємoдії oргaнів міcцeвoгo caмoврядувaння з

грoмaдcькіcтю 19

1.2. Мeхaнізми тa фoрми взaємoдії oргaнів міcцeвoгo caмoврядувaння з

грoмaдcькіcтю 33

1.3. Нaдaння aдмініcтрaтивних пocлуг як пріoритeтнa cфeрa для нaлaгoджeння взaємoдії oргaнів міcцeвoгo caмoврядувaння з

грoмaдcькіcтю 48

Висновки дo рoзділу 1 69

РОЗДІЛ 2 ОСОБЛИВОСТІ ВЗАЄМОДІЇ ОРГАНІВ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ З ГРОМАДСЬКІСТЮ В ПРОЦЕСІ НАДАННЯ AДМІНІCТРAТИВНИХ ПOCЛУГ 71

2.1. Cтaнoвлeння cиcтeми нaдaння aдмініcтрaтивних пocлуг в Укрaїні 71

2.2. Aнaліз cучacнoгo стану взaємoдії oргaнів міcцeвoгo caмoврядувaння з

грoмaдcькіcтю у cфeрі aдмініcтрaтивних послуг 89

2.3. Тенденції становлення та розвитку взаємодії органів місцевого

самоврядування з громадськістю у сфері адміністративних послуг у зарубіжних країнах 119

Висновки до розділу 2 139

РОЗДІЛ 3 НАПРЯМИ ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ ВЗАЄМОДІЇ ОРГАНІВ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ З ГРОМАДСЬКІСТЮ У СФЕРІ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ 143

3.1. Обґрунтування моделі партнерської взаємодії органів місцевого

самоврядування з громадськістю у сфері надання адміністративних послуг 143

3.2. Основні напрями забезпечення партнерської допомоги при взаємодії

органів місцевого самоврядування з громадськістю у сфері адміністративних послуг 170

3.3. Розвиток адміністративної етики посадових осіб та службовців місцевого самоврядування як напряму підвищення ефективності взаємодії

органів місцевого самоврядування з громадськістю 183

Висновки до розділу 3 195

ВИСНОВКИ 201

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ 207

Додатки 234

ВИСНОВКИ

У дисертації описано вирішення важливого науково-прикладного завдання, що полягає в науково-теоретичному обґрунтуванні й розробці практичних рекомендацій з удосконалення взаємодії органів місцевого самоврядування з громадськістю у сфері надання адміністративних послуг. РЄЗУЛЮШН, отримані в процесі дослідження, дають змогу сформулювати конкретні висновки.

1. Здійснено системний аналіз наукових досліджень щодо взаємодії органів місцевого самоврядування з громадськістю у сфері надання адміністративних послуг. На основі аналізу наукового доробку вітчизняних і зарубіжних учених визначено поняття “взаємодія органів місцевого самоврядування з громадськістю у сфері надання адміністративних послуг” як діяльність органів місцевого самоврядування щодо співпраці з активними групами чи окремими членами територіальної громади шляхом координації зусиль з вирішення спільних проблем, спрямовану на забезпечення успішної реалізації функцій і виконання завдань органами місцевого самоврядування з надання адміністративних послуг, а також на ефективну реалізацію прав та інтересів членів територіальної громади щодо отримання якісних адміністративних послуг.

2. Охарактеризовано функції органів місцевого самоврядування щодо забезпечення взаємодії з громадськістю у сфері надання адміністративних послуг, до яких слід віднести такі: сприяння участі громадськості у визначенні напрямів політики самоврядування щодо підвищення якості надання адміністративних послуг; досягнення порозуміння між органами місцевого самоврядування та громадськістю щодо напрямів розвитку сфери адміністративних послуг, установлення між ними партнерських відносин; забезпечення реалізації прав та інтересів членів територіальної громади при наданні адміністративних послуг; формування позитивного іміджу органів місцевого самоврядування при наданні адміністративних послуг; комунікативну функцію.

3. Розкрито особливості становлення та розвитку інституту надання адміністративних послуг органами місцевого самоврядування в Україні, зокрема: забезпечення базових принципів надання адміністративних послуг; встановлення вимог щодо якості надання адміністративних послуг; заборона “подрібнення” адміністративних послуг, тобто штучного поділу однієї адміністративної послуги на декілька окремих “платних послуг”; адміністрування коштів, отриманих за надання адміністративних послуг, спрямування всіх коштів за адміністративні послуги до державного або місцевого бюджетів; створення спеціалізованих суб’єктів надання адміністративних послуг - центрів надання адміністративних послуг на міському та районному рівнях, заборона надання адміністративних послуг через суб’єктів господарювання; підвищення якості надання адміністративних послуг; делегування повноважень щодо надання адміністративних послуг органам місцевого самоврядування та розбудова центрів надання адміністративних послуг як інтегрованих офісів, багатоетапна передача послуг до центрів надання адміністративних послуг.

Виявлено, що у нормативному полі питання взаємодії органів місцевого самоврядування з громадськістю у сфері надання адміністративних послуг є недостатньо висвітленими. Зокрема законодавство не передбачає такі можливі форми взаємодії органів місцевого самоврядування з громадськістю у сфері надання адміністративних послуг, як: налагодження постійного зворотного зв’язку з громадськістю (опитування громадської думки, залучення волонтерів до процесу опитування) з метою оцінювання рівня задоволеності споживачів адміністративних послуг; громадський моніторинг якості надання адміністративних послуг; громадські ініціативи щодо удосконалення процедур надання адміністративних послуг; партнерство та співпраця органів місцевого самоврядування та громадськості з метою удосконалення якості надання адміністративних послуг (проведення семінарів, тренінгів, надання матеріально-технічної допомоги тощо).

4. З’ясовано сучасний стан взаємодії органів місцевого самоврядування з громадськістю у сфері адміністративних послуг. Виявлено основні причини зниження темпів розвитку процесів взаємодії: низький ступінь довіри громадськості до органів влади, незначний рівень громадської активності, ситуативний характер взаємодії органів місцевого самоврядування з громадськістю у сфері надання адміністративних послуг.

Доведено, що подолання негативних чинників, що впливають на розвиток процесів взаємодії, ґрунтується на організації взаємодії органів місцевого самоврядування з громадськістю у сфері надання адміністративних послуг на принципах партнерської рівності, громадської участі, адекватного представництва, сфокусованості на потребах громадськості, субсидіарності, відкритості, прозорості, взaємозацікавленості й взaємовідповідальності, системності й постійності, поваги, довіри й толерантності.

5. Сформульовано сукупність принципів адміністративної етики посадових осіб та службовців місцевого самоврядування з метою удосконалення взаємодії з громадськістю. При цьому поняття “адміністративна етика посадових осіб місцевого самоврядування” розуміємо як вид професійної етики, який є сукупністю принципів, норм і правил, що визначають моральні аспекти професійної діяльності та поведінки посадових осіб, які наділені організаційно-розпорядчими та консультативно-дорадчими функціями в органах місцевого самоврядування, а також службовців місцевого самоврядування, які безпосередньо взаємодіють з територіальною громадою, надаючи адміністративні послуги. До принципів адміністративної етики посадових осіб та службовців місцевого самоврядування віднесено служіння інтересам територіальної громади, доброчесності, лояльності, законності, політичної нейтральності, неупередженості, добросовісності, гуманізму, непідкупності, коректності поведінки й толерантності, ввічливості, доброзичливості й привітності, компетентності та професійності.

6. Удосконалено підходи до форм партнерської взаємодії органів місцевого самоврядування з громадськістю у сфері надання адміністративних послуг на основі аналізу світового досвіду взаємодії в зазначеній сфері. Запропоновано виокремлювати такі форми партнерської взаємодії органів місцевого самоврядування з громадськістю у сфері надання адміністративних послуг: громадський моніторинг (метод “таємний клієнт”, рейтингування центрів надання адміністративних послуг, оцінка якості адміністративних послуг, опитування працівників центрів надання адміністративних послуг, громадська експертиза), вивчення громадської думки (соціальні дослідження, експрес-аналіз коментарів, аналіз цільової інформації, опитування, анкетування), партнерська допомога (інституційна допомога, матеріальна допомога, спеціальна допомога, волонтерська участь, поширення кращих практик), участь у прийнятті рішень (участь у розробленні стандартів якості, Етичного кодексу, громадська ініціатива, подання пропозицій).

7. Обґрунтовано модель партнерської взаємодії органів місцевого самоврядування з громадськістю у сфері надання адміністративних послуг, яка передбачає побудову партнерських відносин між органами місцевого самоврядування та громадськістю у сфері надання адміністративних послуг, що мають на меті налагодження конструктивного діалогу між ними задля покращення якості надання адміністративних послуг, особливістю яких є суб’єкт-суб’єктні зв’язки, що детермінують функції органів місцевого самоврядування стосовно забезпечення взаємодії з громадськістю у сфері надання адміністративних послуг, інструменти надання адміністративних послуг, принципи та форми партнерської взаємодії, у результаті яких буде досягнуто підвищення рівня довіри з боку громадськості до органів місцевого самоврядування, стимулювання громадської активності до спільного розв’язання проблем у сфері надання адміністративних послуг, визначення рівня задоволеності громадськості якістю надання адміністративних послуг, більш об’єктивне оцінювання роботи органів місцевого самоврядування з надання адміністративних послуг, визначення рівня дотримання принципів адміністративної етики. З метою підвищення ефективності взаємодії органів місцевого самоврядування з громадськістю у сфері надання адміністративних послуг розроблено практичні рекомендації. Зокрема, рекомендовано: