

МІНІСТЕРСТВО ВНУТРІШНІХ СПРАВ
ДОНЕЦЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ВНУТРІШНІХ СПРАВ

Криворізький навчально-науковий інститут

БУЛГАКОВА О. В., НЕСТЕРЕНКО К. О., СКЛЯР Н. М.,
ФОМІНА О. О., КАМИНСЬКИЙ П. Д.

**МЕТОДИКА ОЦІНКИ ЯКОСТІ
НАДАННЯ ЕЛЕКТРОННИХ ПОСЛУГ
В СИСТЕМІ ПУБЛІЧНОГО
АДМІНІСТРУВАННЯ**

Науково-практичні рекомендації



Львів
Видавництво «Магнолія 2006»
2024

УДК 35.078:351.74:681.518(477)(072)

М 54

*Рекомендовано до друку Вченою радою
Донецького державного університету внутрішніх справ
(протокол № 9 від 24.02.2022 року)*

Рецензенти:

Ганич О. А – директор центру післядипломної освіти ДВНЗ «Донецький національний технічний університет», к.ю.н, доцент;

Лелеко А. М. – начальник Управління юридичного забезпечення Центрального міжрегіонального управління Державної міграційної служби в м. Києві та Київській області, к.ю.н.

**Булгакова О. В., Нестеренко К. О., Скляр Н. М.,
Фоміна О. О., Каминський П. Д.**

М 54 Методика оцінки якості надання електронних послуг в системі публічного адміністрування : науково-практичні рекомендації / Булгакова О. В., Нестеренко К. О., Скляр Н. М. та ін. – Львів : Видавництво «Магнолія 2006», 2024. – 76 с.

ISBN 978-617-574-228-0

** на виконання НДР «Реалізація правоохоронної, соціальної та сервісної функції держави в діяльності підрозділів системи МВС України Державний реєстраційний номер: 0120U105670.*

Дане видання присвячене обґрунтуванню методики оцінки якості надання електронних послуг в системі публічного адміністрування, як практичним працівникам органів системи МВС та ЦОВВ, так і здобувачам вищої освіти: студентам, аспірантам, ад'юнктам та зацікавленим

Викладені в публікації рекомендації можуть бути корисними для співробітників правоохоронних органів та органів місцевого самоврядування, працівників сфери надання адміністративних послуг, здобувачів вищої освіти всіх категорій закладів вищої освіти зі специфічними умовами навчання, що здійснюють підготовку поліцейських.

УДК 35.078:351.74:681.518(477)(072)

*Відтворення цієї книги чи якоїсь її частини
заборонено без письмової згоди видавництва.*

*Будь-які спроби порушення авторських прав
переслідуватимуться у судовому порядку.*

ISBN 978-617-574-228-0

© Булгакова О. В., Нестеренко К. О., Скляр Н. М.,
Фоміна О. О., Каминський П. Д., 2024

© Донецький державний університет
внутрішніх справ, 2024

© Видавництво «Магнолія 2006», 2024

ЗМІСТ

| | |
|---|-----------|
| ВСТУП | 4 |
| РОЗДІЛ 1. Електронні адміністративні послуги: типи, види, рівні надання | 6 |
| РОЗДІЛ 2. Державне регулювання надання електронних послуг в системі публічного адміністрування | 24 |
| РОЗДІЛ 3. Методика оцінки якості електронних адміністративних послуг..... | 29 |
| 3.1. Якість публічної послуги як вимога сучасної практики публічного адміністрування..... | 29 |
| 3.2. Нормативно-правове забезпечення надання електронних адміністративних послуг | 43 |
| 3.3. Оцінка ефективності надання електронних адміністративних послуг органами місцевого самоврядування | 46 |
| РОЗДІЛ 4. Розвиток системи надання електронних адміністративних послуг в системі органів публічного управління | 53 |
| ВИСНОВКИ | 61 |
| ПЕРЕЛІК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ | 66 |
| АВТОРСЬКИЙ КОЛЕКТИВ | 75 |

ВСТУП

На шляху інтеграції соціально-економічної системи України в простір Європейського Союзу потребує суттєвого вдосконалення та реформування система державного управління, зокрема у частині організації надання адміністративних послуг, що виступають її найважливішою складовою. Саме якість адміністративних послуг має безпосередній вплив на стан суспільних відносин, формує інституційну довіру та соціальну відповідальність в системі міжсуб'єктної взаємодії, є однією з основ соціально-політичної стабільності соціуму в умовах глобальної трансформації суспільних відносин.

Зважаючи на важливість сфери адміністративних послуг для функціонування державного апарату, для ефективного розвитку країни в міжнародному просторі певні аспекти щодо формування ефективної системи публічного управління закладено у Стратегії сталого розвитку «Україна – 2020» та поглиблено у Стратегії сталого розвитку до 2030 року [69]. Тут також слід відзначити наступні нормативно-правові документи, що безпосередньо стосуються розвитку сфери адміністративних послуг [52, 54, 55]. Разом з тим, якщо аналізувати місце України у міжнародних рейтингах, а саме конкурентоспроможності [70], трансформації [71], економічної свободи [74], людського розвитку [73], то вона посідає місце поряд із країнами, що поступаються в економічному розвитку.

Зокрема, в рейтингу міжнародної конкурентоспроможності Всесвітнього економічного форуму за 2019 рік Україна займає місце в середині восьмої десятки. Одним із напрямів розвитку системи надання адміністративних послуг є застосування єдиного комплексу технологічно пов'язаних між собою державних інформаційних систем і елементів інформаційно-технологічної

інфраструктури, які забезпечують новий рівень результативності й ефективності діяльності органів державної влади.

Дослідженню модернізації системи державного управління та пошуку його оптимальної моделі присвячені наукові праці як західних, так і вітчизняних дослідників, зокрема, Д. Грейама, К. Козлова, А. Колодій, В. Корженка, В. Нікітіна, В. Солових, А. Серенка, Ю. Хабермаса, Р. Хікса та ін.

Теоретичні аспекти надання адміністративних послуг розглядали дослідники: В. Авер'янов, О. Бандурка, Ю. Битяк, Л. Біла, Н. Бортник, Т. Гуржій, Є. Додін, Р. Калюжний, Т. Коломоєць, В. Колпаков, О. Кузьменко, Є. Курінний, В. Ортинський, О. Остапенко, С. Петков, М. Тищенко, В. Шамрай та ін. Водночас, впровадження інформаційнокомунікаційних технологій вимагає дослідження нормативно-правових засобів регулювання цього процесу у сфері надання адміністративних послуг в електронному вигляді.

Реформування системи державного управління є однією з важливих умов асоціації України і Європейського Союзу. Потенціал реформ державного управління може бути реалізований повною мірою лише за одночасного вдосконалення організації надання адміністративних послуг, які є найважливішою складовою всієї сфери державних послуг

Навчально-методичне видання

БУЛГАКОВА Олена Валеріївна
НЕСТЕРЕНКО Катерина Олександрівна
СКЛЯР Надія Михайлівн
ФОМІНА Олена Олександрівна
КАМИНСЬКИЙ Павло Дмитрович

**МЕТОДИКА ОЦІНКИ ЯКОСТІ
НАДАННЯ ЕЛЕКТРОННИХ ПОСЛУГ
В СИСТЕМІ ПУБЛІЧНОГО
АДМІНІСТРУВАННЯ**

Науково-практичні рекомендації

Підп. до друку 18.04.2022 р.
Формат 60×84/16. Папір офсетний. Гарнітура PetersburgC.
Умовн. друк. арк. 4,4.

Видавництво «Магнолія 2006»
м. Львів-53, 79053, Україна, тел.: +38 (050) 370-19-57
e-mail: magnol06@ukr.net
<https://magnolia.lviv.ua>

Свідоцтво про внесення суб'єкта видавничої справи
до Державного реєстру видавців, виготівників і розповсюджувачів
видавничої продукції: серія ДК № 2534 від 21.06.2006 року,
видане Державним комітетом інформаційної політики,
телебачення та радіомовлення України

Надруковано у друкарні видавця Марченко Т. В.