

Враховуючи, що для багатьох українських селян корова була і залишається основною годувальницею сім'ї, необхідність підтримки молочного скотарства, в тому числі і в господарствах населення є наразі першочерговим завданням ефективного державного втручання. При цьому державне регулювання має спиратися на ринкові й адміністративні методи регулювання, маючи прояв у ціновій, бюджетній, податковій, грошово-кредитній, соціальній та екологічній політиках, базуючись на світовому досвіді цих процесів.

Література.

1. Офіційний веб сайт Держкомстату України [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.ukrstat.gov.ua>.
2. **Шиян Н.І.** Стан ринку молока в регіонах України / **Н.І. Шиян** // *Аграрна економіка*. – 2012. – Т. 5, № 3-4. – С. 128-134.
3. **Антощенко В.В.** Економічна ефективність виробництва та реалізації молока в Україні / **В.В. Антощенко, О.М. Кравченко** // *Актуальні проблеми інноваційної економіки*. – Х. : ХНТУСГ – № 3 – 2016. – С. 39-44.
4. **Антощенко В.В.** Стан та перспективи розвитку молочного скотарства України / **В.В. Антощенко** // *Вісник Харківського національного аграрного університету ім. В.В. Докучаєва. Економічні науки*. – Х. : ХНАУ, 2015. – № 1. – С. 90-96.
5. Економічні засади формування прибутковості виробництва молока в аграрних підприємствах: теоретико-прикладний аспект: монографія / **О.І. Гуторов, Л.Ю. Кучер, А.В. Кучер**; Харк. нац. аграр. ун-т ім. В. В. Докучаєва. – Х. : Точка, 2013. – 490 с.



УДК 351

ЕФЕКТИВНІ СПОСОБИ ПІДВИЩЕННЯ ДОВІРИ ГРОМАДЯН

EFFECTIVE WAYS TO INCREASE CITIZENS' TRUST

ЧЕРНИШ Я.В., студентка магістратури*

Харківський національний технічний університет
сільського господарства імені Петра Василенка

Створення зручних і доступних умов для отримання приватними особами адміністративних послуг є однією з головних задач, що має вирішуватися органами державної влади та місцевого самоврядування. Адже саме за якістю цих послуг кожен громадянин оцінює турботу держави про нього та рівень поваги до прав і гідності громадянина. Реалізація цієї задачі особливо актуальна для України на сучасному етапі її розвитку, де система надання адміністративних послуг є непрозорою, нераціональною та повільною.

Ключові слова: адміністративні послуги, актуальність, сучасні етапи розвитку, центри надання адміністративних послуг.

The creation of convenient and accessible conditions for private individuals to receive administrative services is one of the main tasks that should be solved by state and local authorities. After all, it is the quality of these services that each citizen evaluates the state's opinion about him and the level of respect for the rights and dignity of the citizen. Implementation of this task is particularly relevant for Ukraine at the present stage of its development, where the system of administrative services is opaque, irrational and slow.

Key words: administrative services, relevance, modern stages of development, centers of administrative services.

* Науковий керівник – Подольська О.В., к.е.н., доцент

Постановка проблеми у загальному вигляді. Невід'ємною складовою сталого розвитку України є створення та функціонування ефективної системи державного управління, головними завданнями якої є запровадження нової ідеології функціонування виконавчої влади й місцевого самоврядування, забезпечення прав і свобод громадян, надання якісних державних та громадських послуг. Утворення Державної фіскальної служби України (далі – ДФСУ) зумовлює активний науковий пошук щодо вдосконалення форм і методів адміністративної діяльності цього центрального органу виконавчої влади.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Значну увагу проблематиці досвіду реформування державного управління приділено в працях В. Авер'янова, В. Бакуменка, В. Князева, В. Корженка, В. Лугового, Н. Нижник, О. Оболенського, М. Окландера, К. Райнхарда, Д. Садлера, Ю. Сурміна та інших вітчизняних і зарубіжних авторів.

Формулювання цілей статті. Полягає у реформуванні державного управління, підвищенні довіри громадян до адміністративних послуг, створенню доступних та зручних умов для отримання адміністративних послуг.

Виклад основного матеріалу дослідження. У сучасних умовах посилення глобалізаційних процесів відбувається структурна трансформація владних систем і механізмів, виявляються недоліки традиційної адміністративно-бюрократичної концепції державного управління. Це змушує уряди держав шукати альтернативні форми управлінської діяльності, адаптовані до якісно нового стану світоустрою. У сучасних світових тенденціях державного управління відбувається перехід від концепції державоцентризму до проблем задоволення потреб людини як основного елемента державно-управлінської системи, для якого власне і функціонує держава, реалізується державна політика, функціонують органи державної влади та місцевого самоврядування, проводяться реформи [1].

На сучасному етапі відбувається зміна парадигми державного управління від традиційного бюрократичного адміністрування до ринкових моделей регулювання суспільних відносин, до мережевої форми публічного управління та до нового способу управління на засадах рівноправності, партнерства, транспарентності, співробітництва.

Довіра – є складовою ефективної сервісної держави. Важливим кроком у наданні адміністративних послуг є, звичайно ж, центри надання адміністративних послуг. Це – державні установи з надання різноманітних адміністративних послуг за принципом «єдиного вікна» та «прозорого офісу». Створюються при місцевих радах з метою комфортності та протидії корупції в наданні послуг фізичним та юридичним особам. Можуть мати територіальні підрозділи для легшої доступності. ЦНАПи почали створюватися у 2013 році на виконання Закону України «Про адміністративні послуги» [2].

У сфері надання адміністративних послуг електронні послуги – теж один із ефективних способів підвищення довіри громадян.

Проте на даному етапі довіра важлива і при наданні послуг через ЦНАП.

Держава повинна приділяти належну увагу розвитку систем з надання послуг через різні канали: як через електронні, так і через фізичні [3].

Ці два канали взаємодоповнюють один одного. Через їх ефективну взаємодію громадяни отримають повноцінний сервіс від держави.

При наданні е-послуг потрібно звернути увагу на те, як ЦНАП можуть поліпшити диджиталізацію і як е-послуги можуть покращити сервіс у ЦНАП.

Чому взаємодія електронного та фізичного способів надання послуг важлива?

По-перше, не всі мешканці почнуть користуватися е-послугами відразу. Для цього потрібен значний час. Протягом цього часу мешканці будуть продовжувати отримувати послуги через фізичні канали. По-друге, навіть коли е-послуги стануть масовими, завжди буде частина мешканців, які не зможуть ними користуватися [4].

Запровадження е-послуг може створювати бар'єри для категорій громадян, які не мають сучасних засобів комунікацій, доступу до інтернету, е-ідентифікації або просто не готові до використання е-послуг. Ці бар'єри існують в усіх країнах.

Тобто розвиток е-послуг повинен враховувати соціальний контекст, масштаб країни, доступність для вразливих груп та наявність якісного сервісу для тих категорій, що не зможуть ними користуватися. У цьому випадку саме ЦНАП будуть забезпечувати фізичне надання послуг. Цей сервіс мусить бути якісним, а для цього автоматизація ЦНАП та бекофісу повинна бути на високому рівні [5].

По-третє, не всі послуги можна швидко перевести в електронну площину. Це стосується видачі паспортів, реєстрації шлюбу, майнових питань. Проте і ці послуги потрібно максимально автоматизувати, у перспективі – застосовувати персоналізоване планування при їх отриманні мешканцями. Наприклад, надсилати повідомлення у персональний е-кабінет громадянина.

ЦНАП можуть популяризувати е-послуги через інформування мешканців, застосування місць для самообслуговування для отримання е-послуг, використання громадських просторів чи коворкінгів. ЦНАП може бути одним з місць, де мешканці зможуть отримувати ЕЦП.

Крім того, ЦНАП можуть мати доступ до інформації про надання е-послуг на відповідній території, принаймні, так сказано у «Концепції розвитку е-послуг». Також ЦНАП забезпечують комунікацію з мешканцями телефоном.

Важливо спростувати процедури і для е-послуг, і для ЦНАП. Не варто автоматизувати хаос. Потрібно розуміти доцільність дій органів влади [5].

Висновки. У контексті надання послуг громадянам через будь-які канали, особливо через фізичні, необхідно продовжити децентралізацію послуг. Децентралізація дає позитивні результати вже у короткостроковій перспективі, як це підтверджено сферами реєстрації місця проживання та нерухомості.

В основі завдань адміністративно-територіальної реформи України слід розглядати децентралізацію системи публічної влади та підвищення ролі місцевого самоврядування.

Сервісна держава повинна дбати про належне надання послуг через різні канали, про всі групи громадян і бізнесу.

Література.

1. Єдині вимоги (стандарти) до якості обслуговування відвідувачів в центрі надання адміністративних послуг: Розробник Міністерство економічного розвитку і торгівлі України. – К., 2017.

2. **Записний Д.Ю.** Поліпшення якості надання адміністративних послуг в умовах розвитку співробітництва територіальних громад в Україні [Текст]: Теорія та практика державного управління і місцевого самоврядування. – К., 2016. – № 2.

3. **Коліушко І.Б.** Виконавча влада та проблеми адміністративної реформи в Україні: [Монографія] / **І.Б. Коліушко.** – К. : Факт, 2002. – 260 с.

4. **Матвійчук Р.** Тотальна «цнапизація» чи держава у смартфоні? [Електронний ресурс] / **Р. Матвійчук** // *Економічна правда.* – Режим доступу: www.epravda.com.ua. – К., 2019.

5. Науково-практичний коментар до Закону України «Про адміністративні послуги» 2013 р.: Центр політично-правових реформ/ Офіційний сайт. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу : www.pravo.org.ua.

