

Abstract. The article examines the problem of forming digital competence in the modern world. It is noted that the formation of digital competence should be not only the task of individuals, but also the systemic activity of the state and educational institutions, as well as ensuring the availability of digital technologies for all segments of the population. Emphasis is placed on the need for continuous development of digital competence in connection with rapid changes in the technological environment. For this, it is important to stimulate self-development and self-education in the field of digital technologies.

Keywords: digital competence, digital literacy, education, digital skills.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. «Цифрова грамотність». Онлайн-тестування для педагогічних працівників. *Всеосвіта*. URL: <https://vse-osvita.ua/lp/cyfrogram> (дата звернення: 12.03.2023).
2. Кудлай В. О. Формування цифрової грамотності особистості в сучасному інформаційному просторі. Записки з українського мовознавства. Т. 2(26). 2019. С. 161–168.
3. Тілікіна Н. В. Медіа-, інформаційна і комп'ютерна грамотність як компоненти цифрової грамотності. *Наукові записки Львівського університету бізнесу та права*. Випуск 29. 2021. С. 46–56.
4. Будник О. Підготовка вчителя до розвитку цифрової грамотності учнів нової української школи. *Освітні обрії*. Випуск 1(50). 2020. С. 140–145.

УДК 35.077:352/354]:[711.437:911.374.5

НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ У СІЛЬСЬКІЙ МІСЦЕВОСТІ

М. В. Шовдра, Л. А. Ковальська

Анотація. У статті досліджено проблеми, з якими стикаються сільські населені пункти під час отримання адміністративних послуг. Серед них – віддаленість і обмеженість доступу до послуг, недостатнє фінансування, низький рівень інформаційної культури та електронної грамотності, обмежена кількість послуг, які можна отримати у ЦНАПах, розташованих у сільській місцевості. Розглянуто закордонні практики надання адміністративних послуг. Результатом дослідження є висновок, що для забезпечення ефективного та доступного надання адміністративних послуг у сільській місцевості потрібно вживати різноманітних заходів. Наведені пропозиції допоможуть забезпечити більш ефективне надання адміністративних послуг у сільській місцевості та забезпечать більшу задоволеність громадян.

Ключові слова: адміністративна послуга, центр надання адміністративних послуг, державна послуга, сільська місцевість.

Вступ. Важливе місце в модернізації системи державного управління займає надання якісних адміністративних послуг у сільській місцевості. Наразі державна влада і система місцевого самоврядування загалом не можуть задовольнити потреби суспільства в наданні якісних адміністративних послугах, а процес їх надання є складним, циклічним та непрозорим. Якість послуг, що надаються громадянам, є низькою, особливо в сільській місцевості.

Аналіз останніх досліджень і публікацій засвідчив, що дослідження В. П. Тимошук, Н. Л. Добрянської, О. В. Курінного, Є. О. Школьного підтверджують необхідність постійного розвитку та удосконалення системи надання адміністративних послуг із метою забезпечення їх доступності та ефективності для всіх користувачів [1].

Мета статті полягає у необхідності проаналізувати доступність комплексу та виявити основні проблеми надання адміністративних послуг у сільській місцевості.

Постановка проблеми. Дослідження багатьох вчених показало, що процес надання адміністративних послуг є надзвичайно складним та суспільно важливим. Населені пункти, розташовані в селі, є невід'ємною частиною соціально-економічного розвитку країни, але забезпечення належного рівня надання державних послуг у сільській місцевості залишається актуальною проблемою. Через специфіку життя та діяльності населення сільської місцевості надання адміністративних послуг може бути менш доступним та якісним, порівняно з аналогічними послугами, які надаються у містах. Через це важливо провести аналіз та визначити проблеми, які перешкоджають забезпеченню належного рівня надання адміністративних послуг у сільській місцевості.

Виклад основного матеріалу. Закон України «Про адміністративні послуги» визначає адміністративні послуги як результат надання суб'єктом адміністративних послуг на звер-

нення фізичної або юридичної особи з метою набуття, зміни чи припинення прав та/або здійснення обов'язків такої особи відповідно до закону [2].

Стаття 12 частини 2 Закону України «Про адміністративні послуги» визначає обов'язкове утворення Центрів надання адміністративних послуг як діючого робочого органу або виконавчого органу (структурного підрозділу) органу місцевого самоврядування або місцевої державної адміністрації, в якому надаються послуги, передбачені законом [2].

По-перше, Центри надання адміністративних послуг забезпечують взаємодію між адміністратором установи і суб'єктом отримання послуг [3]. Основна мета діяльності ЦНАП полягає в тому, щоб зробити процес отримання адміністративних послуг більш доступним і зручним. ЦНАП також забезпечує консультації громадян щодо процедур та необхідних документів для отримання послуг, проводить прийом звернень і забезпечує їх розгляд відповідними державними органами [3].

Уряд України планує продовжувати розвиток ЦНАПів та вдосконалювати їх роботу. З кожним роком кількість ЦНАПів збільшується, розширюється перелік послуг, які громадяни можуть там отримати.

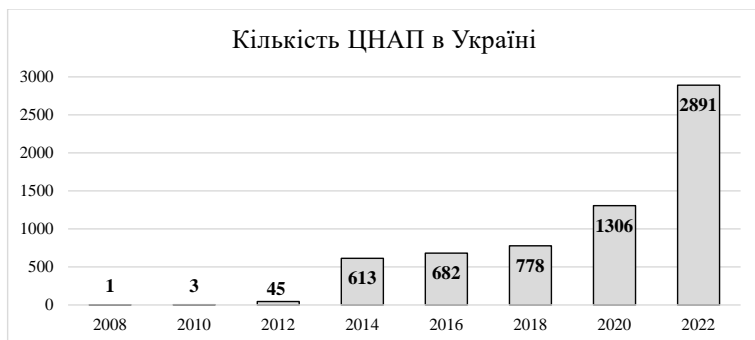


Рис. 1 – Динаміка створення ЦНАПів в Україні [4]

ЦНАП є єдиною із ключових установ, що забезпечує доступ громадян до переліку адміністративних послуг. У сільській місцевості ЦНАПи виконують важливу роль, установа з цим статусом у селі може обслуговувати значну кількість населення. Однак якщо порівнювати ЦНАП у сільській місцевості з тими, що знаходяться в містах, можна визначити деякі відмінності.

Сьогодні спрощення доступу до адміністративних послуг є одним із головних завдань, а вирішення цієї проблеми покладено на органи державної влади та місцевого самоврядування. Громадяни хоча б один раз зверталися до Центрів надання адміністративних послуг, аби отримати якусь послугу. На жаль, громадяни сільської місцевості добре знайомі з довжелезними чергами, які потрібно перечекати, аби отримати бажану послугу [7]. Гострими проблемами в отриманні послуг є: відсутність необхідної інформації, недостатній рівень знань у працівників органу, обмеженість та незручність прийому громадян, не завжди доброзичливе ставлення персоналу. За якістю обслуговування кожен громадянин може оцінити, наскільки влада піклується про нього. Але ситуація з надання адміністративних послуг у нашій країні, на жаль, характеризується відсутністю необхідних ресурсів і багатьма іншими проблемами.

1. Доступність послуг. Зазвичай сільські населені пункти розташовані на великій відстані від пунктів, де знаходяться установи, які надають адміністративні послуги. Саме це створює проблему з доступністю послуг для людей похилого віку, яким важко подорожувати на великій відстані.

2. Якість державних послуг. Ефективність надання адміністративних послуг у сільській місцевості також може відрізнятися від якості послуг, які надаються у містах. Одна з причин – це недостатня кількість фахівців у сільських установах. До того ж мешканці сільської

місцевості можуть бути менш інформовані про свої права і процедури, пов'язані з отриманням адміністративних послуг, що також може впливати на якість надання послуг. Працівники центрального органу виконавчої влади працюють за власним графіком роботи, водночас дата і час прийому відвідувачів дуже обмежені.

3. Технічні проблеми. Відсутність електронного документообігу між Центрами адміністративних послуг та іншими органами влади поширена в сільській місцевості. Це, зі свого боку, може значно знизити ефективність обслуговування та призвести до зайвих часових і фінансових витрат. Сьогодні діяльність ЦНАПів у містах характеризується вищим рівнем якості послуг, особливо використанням сучасних технологій під час надання адміністративних державних послуг, які можна отримати через офіційні вебсайти (наприклад, консультація в режимі онлайн, віддалений запис на прийом, можливість отримувати послуги через «персональний кабінет»). Деякі ЦНАПи сільській місцевості надають таку можливість і своїм відвідувачам, але через недостатню обізнаність самих користувачів це не дає позитивних результатів. До того ж самі працівники органу здебільшого не зацікавлені в інформаційній підтримці громадян з питань самообслуговування.

4. Обмежена кількістю послуг. Наприклад, у ЦНАПах, розташованих у сільській місцевості, відсутні послуги з реєстрації шлюбу, народження, смерті тощо, соціального захисту (субсидії, державна допомога, пенсійне забезпечення), реєстрації автомобілів та видачі водійських прав.

5. Часто спостерігаються неналежні умови для людей з обмеженими можливостями та відвідувачів, які приходять до органу з дітьми. Зокрема, немає облаштування вбиральні для людей з інвалідністю, пеленальних столиків для матерів з немовлятами, які годують грудьми, пандусів, дитячих куточків [3].

Для підвищення рівня якості надання адміністративних послуг в Україні важливим є вивчення закордонних практик у питанні надання державних послуг. Для вдосконалення наявних процесів може бути корисною інформація про використання новітніх технологій у наданні адміністративних послуг із закордонного досвіду.

Цікавим є досвід Нідерландів, які вважаються першими, хто впровадив так звані універсами. У цій країні з 1992 року запроваджено систему омбудсмена, яка є основою для перевірки і розслідування поведінки міністрів та органів місцевого самоврядування під час надання адміністративних послуг населенню. Це дає змогу боротися з корупцією, адже потім після перевірок усі звіти ширяться ЗМІ та набувають неабиякого розголосу. Такий метод дає змогу викривати корупціонерів та запобігати цим явищам надалі [5]. Україна має серйозні проблеми з корупцією, особливо в контексті надання державних послуг. Вивчення досвіду Нідерландів може допомогти виявити ефективні методи боротьби з цією проблемою.

Досвід Польщі у наданні адміністративних послуг також має особливе значення та актуальність для України. У Варшаві, наприклад, та й в усіх містах і селах країни, створено централізовану систему Відділів обслуговування мешканців, щоб забезпечити доступність послуг, належну якість та прискорити адміністративні процедури. Ці відділи створювалися як інституції, де кожен житель Варшави має можливість легко вирішити свої проблеми, як-от обмін посвідчень особи, реєстрація транспортних засобів, отримання ліцензій тощо. Вони надають споживачам надійне, якісне та швидке обслуговування. Крім виконання основних завдань, ці відділи виконують також інформаційні функції, а саме: запуск системи електронного обслуговування мешканців, що зменшить або повністю позбавить використання паперових документів після розповсюдження електронних підписів [6].

Узагальнюючи досвід згаданих зарубіжних країн щодо надання адміністративних послуг, слід зазначити, що для нашої країни це надзвичайно важливо. Українська держава обрала європейський напрям розвитку і сьогодні перебуває на шляху організаційних реформ. Тому у процесі реформування сектору, що надає адміністративні послуги населенню, важливо звернути увагу на принципи розвитку та практику реалізації адміністративної системи зарубіжних країн.

Щоб покращити діяльність ЦНАПів у сільській місцевості, можна вжити наступних заходів:

1. Розвиток електронної системи надання адміністративних послуг, яка дасть змогу зменшити час очікування на прийомі і забезпечить доступність послуг користувачам, які не можуть отримати державну послугу фізично.

2. Підвищення інформаційної культури населення шляхом проведення інформаційних кампаній, тренінгів та семінарів. Для того, аби громадяни були обізнані в усіх можливостях діяльності ЦНАП, працівники органу повинні робити певні інформаційні промоції про роботу центру.

3. Покращення технічної бази ЦНАП дасть змогу забезпечити надійну і стабільну роботу електронної інформаційно-комунікаційної системи. Також актуальне підвищення кваліфікації самих працівників державної установи.

4. Створення мобільних бригад, які зможуть надавати послуги в сільських населених пунктах, де немає ЦНАПів або де ЦНАП розташований далеко. Це буде корисно для користувачів старшого покоління, переміщення для яких є важким випробуванням.

5. Оптимізація робочого часу та призначення за потреби додаткових працівників, які зможуть забезпечити ефективне надання послуг у сільських населених пунктах.

Отже, забезпечення якісного та швидкого надання адміністративних послуг у сільській місцевості є однією з найбільш важливих проблем розвитку громад. Недостатня кількість ЦНАПів та обмежена матеріально-технічна база, а також відсутність відповідних умов для надання послуг дистанційно створюють бар'єри для доступу до адміністративних послуг у сільській місцевості. Також наявні проблеми віддаленості та обмеженості доступу до послуг, недостатнє фінансування та обмежені ресурси, низький рівень інформаційної культури та електронної грамотності і працівників, і громадян, які звертаються до органу. Внаслідок аналізу проблем доступності було запропоновано заходи для покращення надання адміністративних послуг. Важливо приділяти достатню увагу розвитку інфраструктури та матеріально-технічної бази ЦНАП, проводити інформаційні ознайомчі кампанії, надавати якісні, корисні та доступні послуги.

Abstract. The article examines the problems faced by rural communities in obtaining administrative services. Among them are remoteness and limited access to services, insufficient funding, low level of information culture and e-literacy, limited number of services available in the ASCs located in rural areas. Foreign practices in the provision of administrative services are considered. The study concludes that various measures should be taken to ensure efficient and accessible administrative service delivery in rural areas. These proposals will help to ensure more efficient administrative service delivery in rural areas and provide greater citizen satisfaction.

Keywords: administrative service, administrative service center, public service, rural area

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Тимошук В. П., Добрянська Н. Л., Курінний О. В., Школьнік С. О. Адміністративні послуги: стан і перспективи реформування. Київ, Центр політико-правових реформ, 2015. 428 с.
2. Про адміністративні послуги. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17#Text> (дата звернення: 11.03.2023).
3. Перспективи розвитку системи надання адміністративних послуг в Україні на сучасному етапі. URL: <http://surl.li/florh> (дата звернення: 11.03.2023).
4. Дія. Платформа центрів. URL: <https://center.diia.gov.ua/> (дата звернення: 11.03.2023).
5. Організація надання публічних послуг населенню органами влади: зарубіжні практики. URL: <http://www.dy.nauka.com.ua/?op=1&z=703> (дата звернення: 11.03.2023).
6. Особливості функціонування системи надання адміністративних послуг у зарубіжних країнах. URL: <http://elar.naiu.kiev.ua/bitstream/123456789/7486/1/35.pdf> (дата звернення: 11.03.2023).
7. Ковальська Л. А., Дідур І. П. Потреби користувачів архіву та новітні форми використання архівної інформації. Вісник студентського наукового товариства ДонНУ імені Василя Стуса. Випуск 1. 2018. С. 131–136.