

Мар'яна КУК

здобувачка освітньо-професійної програми
«Публічне управління та адміністрування», ЗУНУ
Науковий керівник: к.е.н., доцент, доцент кафедри
фінансів ім. С. І. Юрія Антон ШЕВЧУК

ЕЛЕКТРОННІ АДМІНІСТРАТИВНІ ПОСЛУГИ ЛЬВІВСЬКОЇ ТЕРИТОРІАЛЬНОЇ ГРОМАДИ: ШЛЯХ ДО ЗРУЧНОГО ТА ПРОЗОРОГО ВРЯДУВАННЯ

Сучасні тенденції розвитку суспільства невіддільні від впровадження інформаційних технологій та цифрових сервісів, які стають важливим інструментом трансформації управлінських процесів. У сфері надання адміністративних послуг ці інновації сприяють підвищенню ефективності, прозорості та доступності для громадян. В Україні, де реформи децентралізації створили нові виклики та можливості для місцевого самоврядування, впровадження електронних адміністративних послуг (ЕАП) є актуальним напрямом удосконалення врядування.

Львівська територіальна громада є одним із провідних прикладів у цій сфері, демонструючи прогресивний підхід до цифровізації адміністративних процесів. Завдяки розробці та впровадженню сучасних інструментів, таких як єдиний портал "Електронний кабінет мешканця" [1], громада спрощує доступ мешканців до адміністративних послуг, економить їхній час і ресурси. Особливо важливим є інтегрування електронних послуг із загальнонаціональними платформами, зокрема порталом "Дія", що забезпечує уніфікацію сервісів на різних рівнях управління.

У сучасному цифровому середовищі Львівська територіальна громада активно працює над розширенням можливостей електронних адміністративних послуг (ЕАП), які забезпечують зручність і доступність для громадян. Основою цієї системи є єдиний портал електронних послуг "Електронний кабінет мешканця" (<https://e-gov.city-adm.lviv.ua>) [4], інтегрований із загальнонаціональною платформою "Дія"[2]. Портал надає жителям

громади доступ до понад 200 адміністративних послуг, серед яких реєстрація місця проживання, подання показників лічильників, оплата послуг ЖКГ та штрафів. Завдяки інтеграції з порталом "Дія" забезпечується додаткова зручність у користуванні сервісами, що сприяє економії часу та зниженню адміністративного навантаження на громадян.

Однією з ключових переваг ЕАП є доступність сервісів у режимі 24/7, що дозволяє мешканцям вирішувати адміністративні питання з будь-якого місця за наявності інтернету. Це суттєво скорочує час, необхідний для отримання послуг, і виключає необхідність фізичного відвідування установ. Прозорість процесу забезпечується через можливість відстеження статусу звернень, отримання повідомлень про їх опрацювання, а також завдяки відкритості інформації про міський бюджет. Крім того, впровадження онлайн-послуг сприяє економії коштів, зокрема завдяки наданню знижок на певні послуги при їх замовленні через портал.

Розвиток ЕАП розглядається Львівською громадою як стратегічний напрям, що включає постійне розширення переліку доступних онлайн-сервісів, удосконалення їхньої інтеграції з іншими системами та забезпечення відкритості даних. Особлива увага приділяється подоланню цифрового розриву серед різних категорій населення через організацію навчань цифрової грамотності та забезпечення доступу до технічних ресурсів. Важливим аспектом також є впровадження інновацій, таких як автоматизація процесів та ефективний захист персональних даних користувачів.

Попри значні досягнення, існують виклики, які потребують вирішення для повноцінного функціонування системи ЕАП. Основним є забезпечення рівного доступу до інтернету та технічних засобів для всіх верств населення, особливо для соціально вразливих груп. Також важливим завданням є підвищення рівня захисту чутливої інформації в умовах зростання кіберзагроз. Крім того, необхідно посилювати комунікацію з громадянами, активно

залучаючи їх до використання електронних сервісів і формуючи довіру до них.

Таким чином, досвід Львівської громади у впровадженні ЕАП демонструє високий рівень ефективності цифрових трансформацій у сфері адміністративного врядування. Проте для подальшого успіху необхідно забезпечити вирішення наявних викликів і продовжувати інвестувати в розвиток електронних послуг, орієнтуючись на потреби та очікування громадян.

Електронні адміністративні послуги (ЕАП) Львівської громади стали важливим елементом модернізації місцевого управління, значно покращуючи взаємодію між громадянами та органами влади. Впровадження таких послуг не лише забезпечує зручний і прозорий доступ до необхідних сервісів, але й відповідає на потреби сучасного суспільства, яке все більше орієнтується на використання цифрових технологій. Завдяки електронним адміністративним послугам мешканці Львова отримують можливість користуватися понад 200 різними послугами онлайн, зокрема реєстрацією місця проживання, подачею показників лічильників, оплатою комунальних послуг і штрафів, що значно спрощує адміністративні процедури [3].

Львівська громада є одним із лідерів у сфері цифрового врядування в Україні. Її досвід у впровадженні електронних адміністративних послуг може стати прикладом для інших територіальних громад країни. Система ЕАП у Львові показала, що впровадження цифрових технологій не лише підвищує ефективність і зручність надання послуг, але й сприяє формуванню відкритого та прозорого уряду, який уважно реагує на потреби своїх громадян. Враховуючи високий рівень розвитку цифрових послуг у Львові, можна стверджувати, що це місто є однією з найкращих моделей для інших громад в Україні, що прагнуть до модернізації своїх управлінських систем.

Список використаних джерел

1. Офіційний портал електронних послуг міста Львова "Електронний кабінет мешканця". Режим доступу: <https://e-gov.city-adm.lviv.ua/>

2. Портал електронних послуг Дія. Режим доступу: <https://id.diia.gov.ua/>

3. Децентралізація в дії: кожна громада області матиме свій ЦНАП. Режим доступу: <https://cnap.city-adm.lviv.ua/centers>

4. Інструкція щодо користування сервісом "Особистий кабінет львів'янина". Режим доступу: <https://egov.city-adm.lviv.ua/>

Ірина КУПРИСЮК

здобувачка освітньо-професійної програми
«Менеджмент закладів охорони здоров'я», ЗУНУ
Науковий керівник – к.е.н., доцент, доцент кафедри
менеджменту, публічного управління та персоналу
Олена ДУДКІНА

БРЕНД-МЕНЕДЖМЕНТ В КОНКУРЕНТНОМУ ПОЗИЦІОНУВАННІ ЗАКЛАДУ ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я

Сучасний заклад охорони здоров'я функціонує у висококонкурентному середовищі, де успішність визначається не лише якістю послуг, а й здатністю формувати довіру пацієнтів через сильний бренд.

Бренд (від англ. brand) – комплекс понять, які узагальнюють уявлення людей про відповідний товар, послугу, компанію або особистість.

Навіщо компаніям створювати бренд і які основні завдання бренд-менеджменту в охороні здоров'я? Перше, і найголовніше, це формування довіри. Пацієнти шукають заклади, яким вони можуть довірити своє здоров'я, тому брендування має на меті показати надійність та професіоналізм. Друге, це забезпечення лояльності. Бренд-менеджмент сприяє тому, щоб пацієнти зверталися до цього закладу повторно, залишали позитивні відгуки та рекомендували його іншим. Ще одним завданням бренд-менеджменту, є забезпечення впізнаваності компанії. За допомогою бренду заклад стає впізнаваним серед клієнтів і на ринку. Але для того, щоб закріпити