

Київський національний торговельно-економічний університет
Кафедра публічного управління та адміністрування

ВИПУСКНА КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
на тему:

**«Формування системи надання адміністративних послуг
органами виконавчої влади»**

Студентки 3 курсу 6с групи
спеціальності 281 «Публічне
управління та адміністрування»,
спеціалізації
«Публічне управління та
адміністрування»

Антоненко
Катерина
Владиславівна

Науковий керівник :
кандидат економічних наук,
доцент

Лазебна
Ірина Василівна

Гарант освітньої програми:
кандидат економічних наук,
доцент

Головня
Юлія Ігорівна

КИЇВ 2020

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1. СОЦІАЛЬНО-ЕКОНОМІЧНА СУТНІСТЬ ТА КЛАСИФІКАЦІЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ	6
РОЗДІЛ 2. ФОРМУВАННЯ ТА УДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ ОРГАНАМИ ВИКОНАВЧОЇ ВЛАДИ.....	16
2.1. Формування системи надання адміністративних послуг в Україні.....	16
2.2. Пропозиції щодо визначення напрямів удосконалення системи надання адміністративних послуг	28
ВИСНОВКИ	34
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	36

ВСТУП

Актуальність теми. Полягає в тому, що одним з пріоритетних напрямків демократичного розвитку суспільства і підвищення якості економічного зростання є досягнення високої ефективності адміністративного управління, успішність проведення науково обґрунтованої адміністративної реформи.

Надання адміністративних послуг є основою складовою частиною державного управління, а проблема адміністративних послуг є найважливішою складовою для успішного сприйняття всіх соціально-економічних процесів. Відповідно до Конституції України, наша держава вважається соціальною державою і її політика повинна бути спрямована на створення умов, спрямованих на забезпечення гідного життя і вільного розвитку людини.

Останнім часом у державній політиці особливий інтерес приділяється якості і доступності адміністративних послуг. При цьому роль життя суспільства стрімко зростає. Для досягнення показників у сфері надання адміністративних послуг органами виконавчої влади в вересні 2012 року вийшов Закон «Про надання адміністративних послуг», на сьогоднішній день здійснюється єдиний комплекс заходів, адресований на оптимізацію механізму надання адміністративних послуг органами виконавчої влади у зв'язку з веденням нового принципу надання адміністративних послуг – принцип «єдиного вікна». Але стоїть проблема в удосконаленні системи надання адміністративних послуг, в умовах децентралізації, розширення Центрів надання адміністративних послуг та діяльність єдиної системи центрів (ЦНАПів); формування та їх розвиток, які несуть суттєві матеріальні витрати. На даний час спостерігається тенденція централізації управління і зміцнення районних рад у містах. В демократичній державі всі адміністративні послуги повинні здійснюватись не тільки на рівні великих міст, а і в районних і територіальних громадах, щоб розв'язати всі проблеми місцевих жителів. В нашій країні проводиться адміністративна реформа, яка спрямована на оптимізацію виконання функцій органами виконавчої влади. В цілях підвищення зручності надання адміністративних послуг, державними органами ведеться робота по створенню багатofункціональних центрів надання адміністративних послуг, які забезпечують надання комплексу

взаємопов'язаних між собою державних послуг органами виконавчої влади, органами місцевого самоврядування за принципом "єдиного вікна". При цьому міжвідомча взаємодія, необхідна для надання державної послуги (включаючи необхідні узгодження, отримання виписок, довідок та ін.), має проходити без участі заявника.

З початку появи терміна «адміністративні послуги» у вітчизняному науковому побуті пройшов порівняно незначний інтервал часу. Нове явище негайно привернуло інтерес Українських вчених. Окремі аспекти категорії адміністративних послуг в своїх працях аналізували такі вчені як: В.Авер'янов, І.Б. Колушко, В.П.Тимошук, В.Долечек, В.Т. Білоуса, В.А.Загайний, І.Б. Боліушко, В.О. Стоянов, Ю.Іщенко.

Важлива увага при цьому приділяється розробці й використанню ефективних засад формування механізмів розвитку системи надання адміністративних послуг. Дослідженням проблем реформування системи надання адміністративних послуг в процесі розвитку електронного урядування присвячені роботи Н. А. Буличевої, О. Д. Вітика, О. Г. Власенко, О. Ю. Волковича, Ю. В. Даньшиної, В.І. Довгань, С. Б. Жарая, Д. Ю. Записного, Ю. М. Жука, С. П. Кандзюби, П. С. Клімушина, І. М. Кравчука, І. С. Куспляка, Є. О. Легези, О. В. Літвінова, М. О. Репецької, Є.О. Романенка, І. О. Тищенкої, Л. П. Требика, Л. М. Шаталової, О. В. Яценко.

Мета дослідження полягає в удосконаленні системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади та надання пропозиції щодо напрямів удосконалення системи надання адміністративних послуг.

Для досягнення поставленої мети необхідно вирішити наступні завдання :

- визначити соціально-економічну сутність адміністративних послуг;
- надати класифікацію адміністративних послуг;
- розкрити формування системи надання адміністративних послуг в Україні;
- виявити проблеми надання адміністративних послуг;
- визначити напрями удосконалення системи надання адміністративних послуг.

Об'єктом дослідження є система надання адміністративних послуг.

Предмет дослідження – формування системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади.

Методи дослідження. У роботі використовується сукупність загальнонаукових та спеціальних методів у дослідженні, теоретичні дослідження та практичні розробки вітчизняних вчених, результати соціологічних досліджень. У дослідженні використовуються законодавчі та нормативно правові акти України, системно-пошуковий метод і проблемна-пошуковий методи слугували для відбору, теоретичного, аналізу, синтезу, узагальнення друкованих джерел та визначення змісту наукової проблеми формування системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади; статистичний - для дослідження динаміки розвитку адміністративних послуг органами виконавчої влади; метод дедукції – для уточнення зміст «Адміністративна послуга», «системи надання адміністративних послуг», «публічні послуги», «державні послуги», «муніципальні послуги». Використання зазначених методів наукового пізнання дало змогу отримати науково-теоретичні результати, достовірність яких підтвердилася в процесі їх практичного впровадження.

РОЗДІЛ 1

СОЦІАЛЬНО-ЕКОНОМІЧНА СУТНІСТЬ ТА КЛАСИФІКАЦІЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ

Соціально-економічну сутність адміністративних послуг розрізняють за ринковими та не ринковими. Не ринкові послуги надаються органами державної і муніципальної влади, безкоштовно, або на пільгових умовах, щоб задовольнити потреби населення або суспільства [5].

Згідно з законів України «Про соціальні послуги» і «Про державні соціальні стандарти» можна казати, що надання всіляких соціальних послуг, спрямовані на реалізацію завдань соціального захисту населення, в першу чергу на населення яке опинилось в складній ситуації це затверджено в розпорядженні Кабінету Міністрів України від 13 квітня 2007 року №178-р [13].

В економічному сенсі неринкові соціально-економічні послуги є соціальними трансфертами, тобто грошова або натуральна допомога малозабезпеченим, не пов'язана з їх участю у господарській діяльності

Державні послуги є частиною неринкових соціально-економічних послуг. Однак сфера адміністративного управління продукує тільки специфічні, управлінські, послуги (організаційні, регуляторні, та інші).

Відрізняють неринкові послуги загального призначення та загальнонаціонального значення (оборона, охорона, міжнародні відносини, пожежна охорона, економічне регулювання). Клас поживання таких послуг повинен бути однаковим по всій території держави, кожен українець має право на високий рівень надання адміністративних послуг органами виконавчої влади. Спектр послуг може розмірюватися незалежно від фінансових можливостей держави, процес їх надання повинен надаватися органами, установами та підприємствами загальнодержавного підпорядкування.

Муніципальні послуги на відміну від державних послуг, надаються територіальними громадами залежно від місцевих можливостей. Тому неринкові адміністративні послуги відрізняються від муніципальних тим що є загальнодоступними, та фінансуються з державного бюджету (рис.1.1).



Рис.1.1. Соціально-економічна сутність адміністративних послуг.

Джерело: розроблено автором

У розвинутих країнах Європи вважають, що надання адміністративних послуг, буде передано від органів виконавчої влади до органів місцевого самоврядування. В цьому разі буде забезпечуватися якість державних послуг, будуть враховуватись потреби людей. Фінансування з муніципального бюджету, вирішує такі проблеми, як

проблему реального рівня попиту та проблем ефективності державного продукування цих послуг. Але тоді виникає проблема щодо надання не ринкових адміністративних послуг, ця послуга може рішатися шляхом трансфертів (наприклад відсотком загальнодержавних податків, який залишається в розпорядженні місцевої влади). У Великобританії практикували фінансування з муніципальних бюджетів лише над нормованої частки, або додаткових видів послуг. Якщо є потреба у додаткових послугах, таких як надзвичайних ситуацій або місцевої проблеми, які загрожують національній безпеці, коли залучення загальнонаціональних сил, стає неминуча, тоді ці послуги фінансуються із спеціальних державних фондів, пожертв, допомоги іноземних держав. Частина цих фондів передається муніципалітетами, тобто держава не залишає муніципалітети на одинці зі своїми проблемами [1].

В Україні ціллю надання не ринкових муніципальних послуг може бути подолання соціально-економічних проблем, встановлення соціальних стандартів, які є вище за загальнодержавні [3].

На мою думку до кола загальнодержавних не ринкових послуг можна віднести такі послуги, які є важливими для задоволення соціальних послуг: пенсійне забезпечення, медичного обслуговування, освіта.

Такі послуги можна визначити, як ступінь відповідності сумі певних потреб кінцевих споживачів. Саме якість не ринкових послуг організаційно-управлінське забезпечення здійснюють органи виконавчої влади [6].

Щодо адміністративних послуг виникає проблема дійсного рівня попиту. Рівень попиту на адміністративні послуги можна оцінити як бажану кількість пропозицій, собівартості послуги і рівень платоспроможності споживачів. Проблема в тому, що стають відсутніми механізми які б регулювали співвідношення попиту та пропозиції. Тому органи виконавчої влади використовують методи, форми, які планують ефективність надання адміністративних послуг споживачу.

На сьогоднішній день тема адміністративної реформи є дуже актуальною. Саме з її початком зв'язується поява нового терміна «адміністративні послуги». Так спочатку послуги були відомі як один з трьох видів виробництва: виробництво товарів,

виконання робіт, виробництво послуг. В такому розумінні послуги були лише господарськими: торгові, транспортні, побутові.

Першим нормативно-правовим актом, який ввів поняття «адміністративні послуги» в Українському законодавстві є закон від 15 лютого 2006 року «Концепція системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади» [7], згідно з яким однією з чотирьох груп функцій адміністративних органів виконавчої влади названа функція з надання адміністративних послуг.

Адміністративні послуги є основною і найбільш масовою формою взаємодії населення та органів виконавчої влади (починаючи з прийому громадян і закінчуючи реєстрацією прав на нерухоме майно) (рис.1.2).

Розглядаючи категорію «адміністративних послуг», з огляду на їх великої кількості та різноманіття, не можна не приділити уваги такому питанню, як їх класифікація. Приведення адміністративних послуг в єдину систему – невід’ємна умова, що впливає на підвищення якості [21].

Класифікація дозволяє впорядкувати всю сукупність різноманітних послуг, що надаються державою. Це полегшує з’ясування поняття «адміністративні послуги», як для громадян, які звертаються з таким проханням, так і органів виконавчої влади, що безпосередньо надають ці послуги [10].

Говорячи про класифікацію, слід визначити, що поділ адміністративних послуг на однорідні групи, на основі певних критеріїв надто умовні, тому що всі вони будучи елементами правового життя суспільства, взаємопов’язані.

Виходячи з положення законодавчої дефініції, можна виділити перший критерій класифікації.

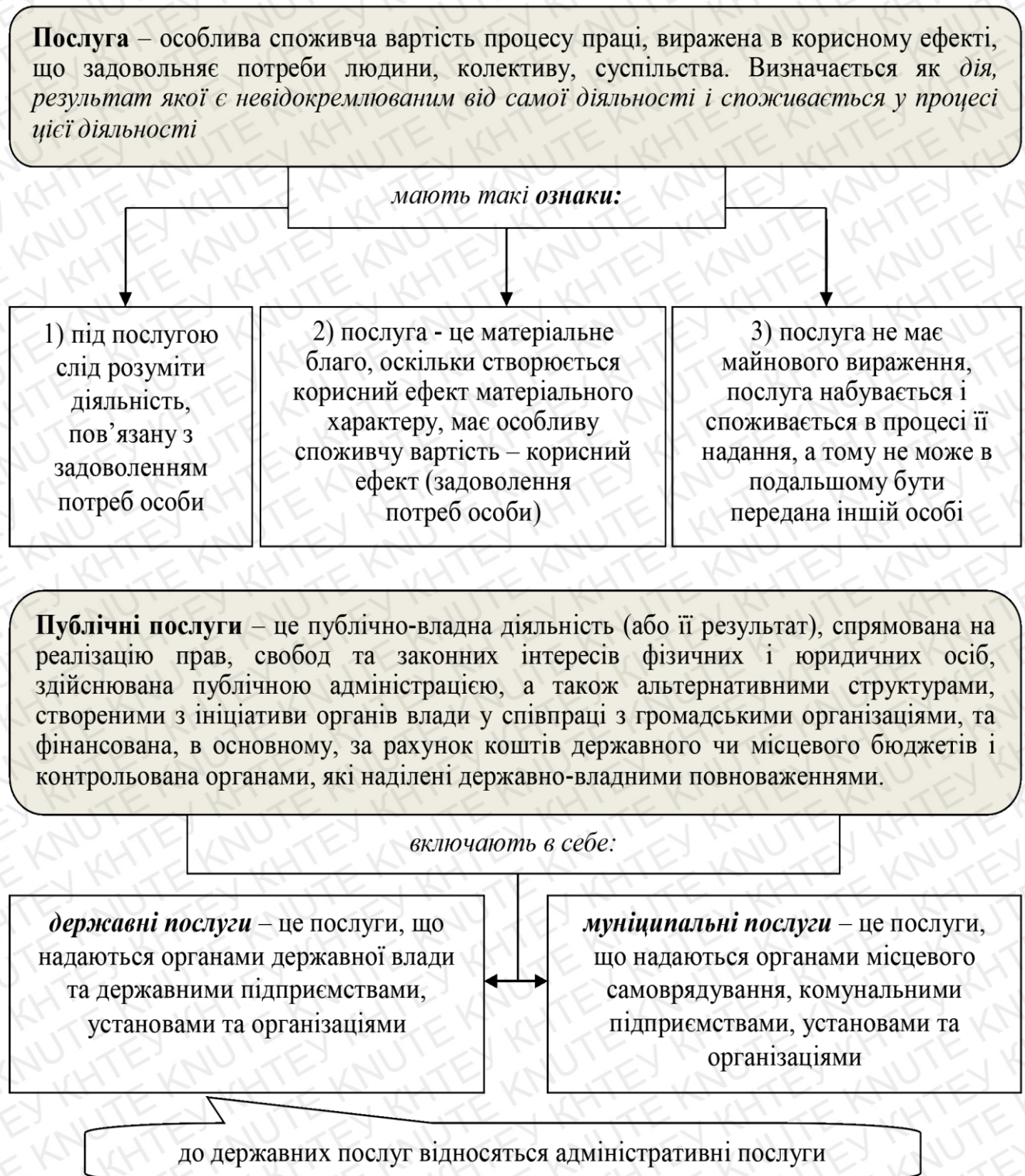


Рис. 1.2 Поняття адміністративна послуга
Джерело: розроблено автором

Ініціативу виникнення правовідносин з наданням адміністративних послуг. Так адміністративні послуги діляться на послуги, ініціатива в надання яких належить

громадянам і послуги, що надаються органами виконавчої влади без за явного порядку. Хоча чинне законодавство визнає адміністративними послугами тільки ті, які здійснюються за запитами громадян, аналіз ряду регламентів надання адміністративних послуг, затверджених органами виконавчої влади, дає підставу для виділення і другого виду послуг.

Послуги, що надаються з ініціативи органів виконавчої влади в свою чергу можна розділити на обов'язкові та нав'язані (квазіпослуги) [28].

Обов'язкові – це послуги, у наданні яких безпосередньо зацікавлене суспільство, що задовольняють соціально значущі потреби і закріплені на законодавчому рівні в якості обов'язків. Таким чином, встановлюючи певні послуги в обов'язковому порядку, держава стимулює публічний інтерес в її отриманні, що є допустимим в цілях реалізації прав і інтересів громадян в тих областях, які мають особливе соціальне значення і спрямовані на збереження державного ладу і розвиток самого суспільства.

Квазіпослуги ж характеризуються нав'язуванням громадянам тих послуг які вони «не очікували і не вимагали». Їх наявність свідчить про негативні тенденції формування інституту адміністративних послуг. Це призводить до від'ємних наслідків в області економіки, а також формує негативне ставлення громадян до діяльності органів виконавчої влади.

За наказом президента «Про адміністративні послуги» можна виділити наступний критерій – платність адміністративних послуг для їх одержувачів. Ґрунтуючись на цьому, послуги можна класифікувати на платні та безкоштовні [10].

Платність адміністративних послуг на мій погляд повинна бути обмежена покриттям громадянами лише суми витрат. При цьому необхідно врахувати дві критерії:

- 1) економічні можливості держави;
- 2) характер самих послуг.

Коли мова йде про життєво необхідних для людини послуг, до питання про платність послуг законодавець повинен підходити дуже педантично.

При цьому слід зазначити, що якщо говорять про безплатність адміністративних послуг, необхідно мати на увазі, що будь яка діяльність має свою ринкову вартість. В силу цього, коли мають на увазі безкоштовні адміністративні послуги, це не значить, що ніхто не компенсує цю діяльність. Тому я вважаю, що використання терміну «безкоштовність» по відношенню до адміністративних послуг в деякій мірі некоректно [2].

Наведена класифікація обумовлює виділення такого критерію, як джерело фінансування. Залежно від того, за рахунок яких коштів базується надання адміністративних послуг, можна виділити такі види послуг [11]:

- 1) послуги, що фінансуються з державного бюджету України;
- 2) послуги, що надаються за рахунок бюджету органу публічної адміністрації (суб'єкт надання адміністративних послуг);
- 3) послуги, що базуються на використанні коштів позабюджетних фондів;
- 4) змішані послуги;
- 5) послуги, надання яких забезпечуються за рахунок самих громадян.

Дана класифікація дає повну картину фінансування адміністративних послуг, на основі якої можна вивести процентну частку кожної послуги в загальній масі всіх державних послуг (рис. 1.3).

Слід зазначити, що Україна, як соціальна держава, орієнтоване на забезпечення належного рівня життя населення, шляхом сприяння в реалізації його прав і інтересів, тобто держава в сфері надання адміністративних послуг, має прагнути до максимально можливого виявлення, а потім і повного виключенню останнього виду адміністративних послуг.

Така градація послуг досить умовна, як зазначається в юридичній літературі, діяльність адміністративного апарату забезпечується за рахунок громадян шляхом відрахуванням податків і зборів. Виходячи з цього можна говорити, що будь-яка послуга навіть, якщо вона надається на безкоштовній основі, вже є оплаченою [2].

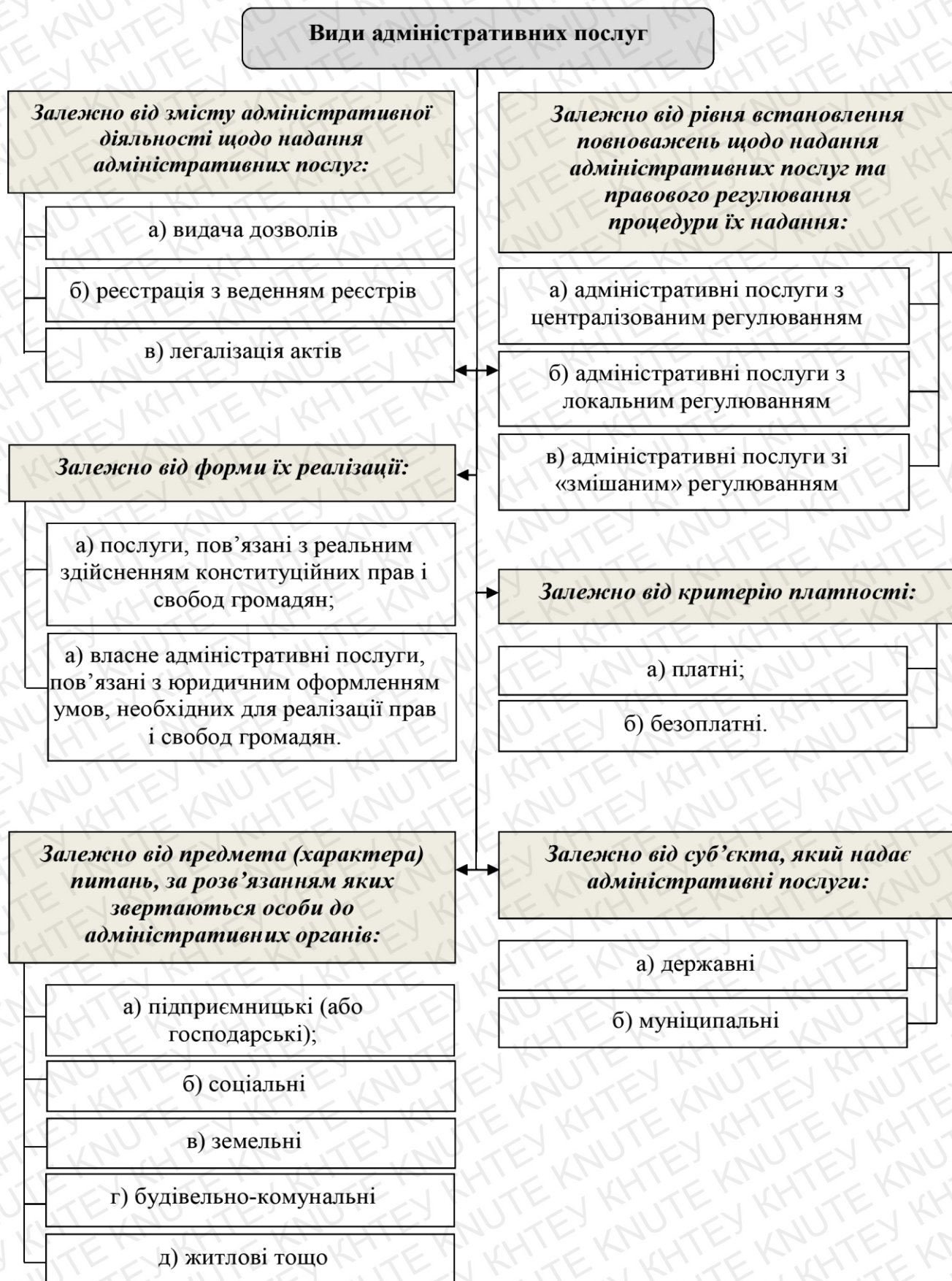


Рис. 1.3 Класифікація адміністративних послуг

Джерело: розроблено автором

Наступний критерій надання адміністративних послуг – відчутність його результату. У зв'язку з цим можна виділити послуги з матеріальним, результатом і нематеріальним результатом (різні інформаційно-консультаційні послуги). Як приклад першого виду послуг можна навести надання адміністративним агентствам кадастру об'єктів нерухомості адміністративної послуги «Надання зацікавленим особам відомостей про об'єкти капітального будівництва» у вигляді плану об'єкта нерухомості.

Прикладом другої групи виступає послуга, що надається Пенсійним фондом – «отримання інформації про державну соціальну допомогу у вигляді набору соціальних послуг», результатом якої є надання інформації заявникам.

Звісно ж важливим виділити види адміністративних послуг, виходячи з такого критерію, як складність. З цієї точки зору вони поділяються на прості, що складаються з однієї послуги, і складні (складені). До складу складних адміністративних послуг можуть включатися кілька простих. У даній класифікації доречно використовувати такий термін, як супутні послуги. Вони виявляються поряд з основною адміністративною послугою і сприяють у реалізації тих прав і інтересів громадян, які задовольняє основна послуга.

Дана класифікація має велике практичне значення. Вона необхідна для усунення дроблення окремих адміністративних послуг та кілька складових, які згодом можуть надаватися на платній основі, що негативно позначиться на їх доступності.

Аналіз легальної дефініції закріплений в ст. 69 КПК України ст. 74 КПК України – наступний критерій класифікації - суб'єкт надання адміністративних послуг. Відповідно до даного підходу можна виділити три групи:

- 1) послуги, що надаються органами державної виконавчої влади, включаючи виконавчі органи державної влади суб'єктів України;
- 2) послуги, що надаються органами позабюджетного фонду, пенсійний фонд, фонд соціального страхування, фонд обов'язкового медичного страхування;
- 3) послуги, що надаються органами місцевого самоврядування в порядку делегування окремих державних повноважень.

Я вважаю, що термін «адміністративні послуги» щодо діяльності органів місцевого самоврядування видається некоректним. У свою чергу можна не заперечувати можливості надання адміністративних послуг даними органами, але в цьому випадку слід вживати інший термін, наприклад «законні послуги».

Слід зазначити, що наведена класифікація умовна, тому що всі адміністративні послуги взаємопов'язані і не рідко для отримання однієї послуги заявнику попередньо необхідно звернутися за одною.

Громадянам виявляється безліч послуг різних видів, а в перспективі їх стане ще більше на базі зростаючих запитів і підвищення матеріального і культурного рівня. Тому безперервний облік і систематизація послуг, що надаються державою, служить необхідною умовою підвищення якості життя населення.

РОЗДІЛ 2

ФОРМУВАННЯ ТА УДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ ОРГАНАМИ ВИКОНАВЧОЇ ВЛАДИ

2.1. Формування системи надання адміністративних послуг.

В останні роки питання «адміністративних послуг», які державна влада і органи місцевого самоврядування надають громадянам приділяється значна увага.

Сферу публічних послуг становлять, всі послуги, які надаються органами виконавчої влади, місцевого самоврядування, організації, які знаходяться під управлінням державної влади.

А.Ліпенцева і Ю.Жук переконані, що процес надання адміністративних послуг в Україні потребує детального опрацювання і законодавче врегулювання, оскільки перш за все залежить від ефективності діяльності органів державного управління, державних службовців і посадових осіб, які безпосередньо беруть участь в процесі надання адміністративних послуг [9, с.174].

В.Тимошук [19] вважає, що процес і надання адміністративних послуг є не прозорим, які не в повному обсязі враховують інтереси громадян. Механізм надання адміністративних послуг потребує формування, саме за це громадянин оцінює турботу влади.

В останні роки влада багато приділяє уваги розробці інституційної нормативно-правової бази для подальшого розвитку системи, якісного надання адміністративних послуг. Розширюються центри надання адміністративних послуг, впроваджено єдиний державний портал адміністративних послуг.

Системи надання адміністративних послуг в Україні розпочала формування ще у 2005 році. Значну частину адміністративних послуг становлять так звані документи вільного характеру у сфері «господарських послуг», тому треба брати до уваги їх надання та заходи для їх вирішування.

6 вересня 2005 році № 2806-IV Верховною Радою України був ухвалений Закон «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності» [14], який надав могутній

поштовх централізованому утворенню єдиних дозвоільних Центрів» (ЄДЦ). За цим наказом тільки у суб'єктів господарювання покращувались умови для отримання адміністративних послуг. Укріплені ЄДЦ на сьогодні можуть бути міцнішим фундаментом для центрів надання адміністративних послуг.

Згідно закону, який прийняли в 2012 році 6 вересня № 5203-VI «Про адміністративні послуги» були визначені чіткі критерії інтересів, які прописані в цьому законі для фізичних та юридичних осіб, які надають адміністративні послуги.

Структури адміністративного управління, які мають право надавати адміністративні послуги, являються органами виконавчої влади, місцевого самоврядування, державні адміністративні адміністратори тощо (рис.2.1)

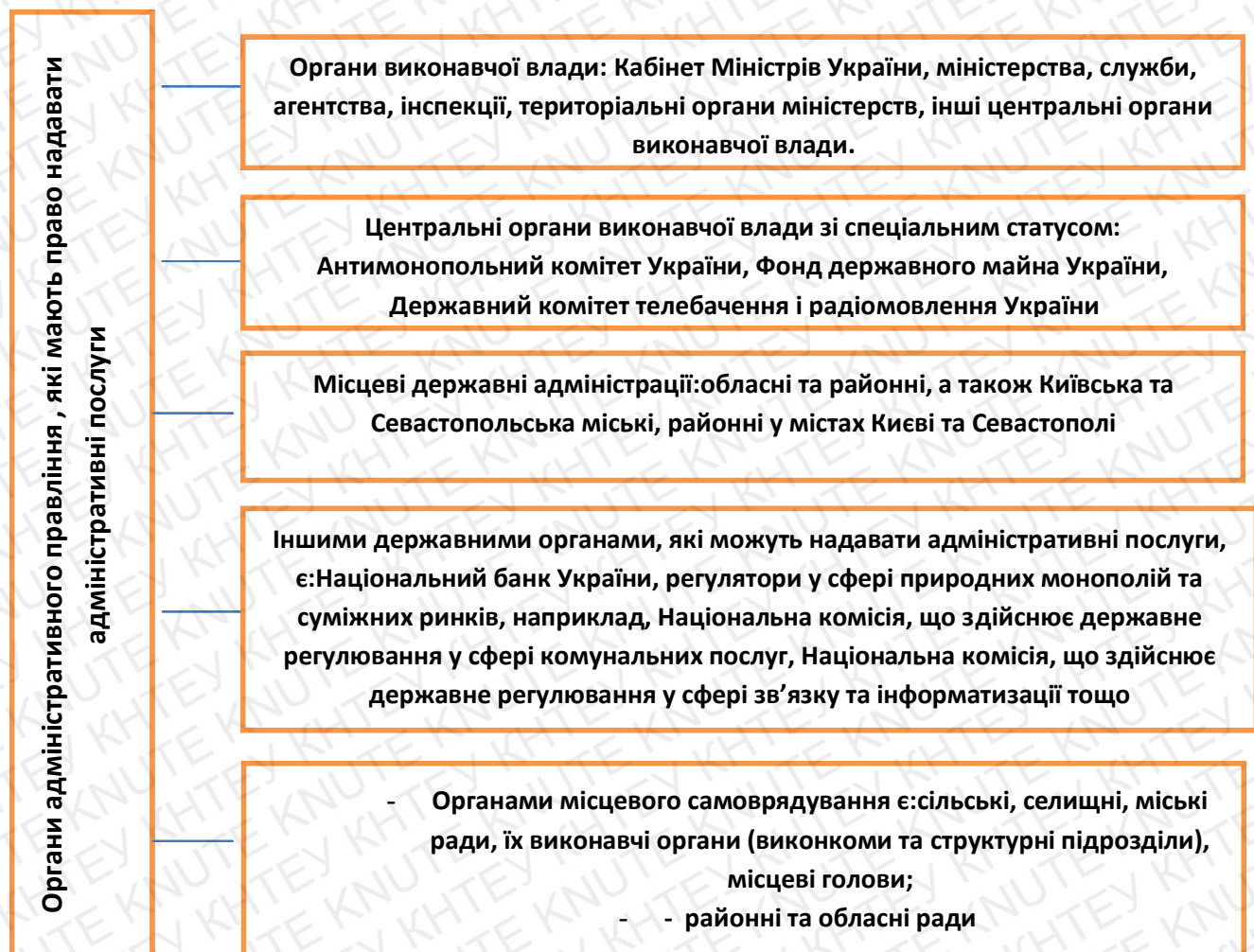


Рис. 2.1. Органи адміністративного управління, які мають право надавати адміністративні послуги

Джерело: розроблено автором

Відповідно до ст. 12 згідно Закону України «Про адміністративні послуги» [15]. Центр надання адміністративних послуг (ЦНАП) – це постійно діючий робочий орган або структурний підрозділ виконавчого органу, міської, селищної ради, або Київської міської адміністрації, в якому надаються адміністративні послуги через адміністратора шляхом його прямої взаємодії з суб'єктами надання адміністративних послуг [16]. За ст. 20 згідно Закону України «Про адміністративні послуги» ЦНАП мав бути утворений до 1 січня 2014 року [16], за ст. 12 цього ж закону [16] був затверджений перелік послуг, які можуть надаватись через ЦНАП.

На кінець 2014 року в Україні було створено 659 ЦНАП [20], На липень 2018р. кількість ЦНАП виросла (рис. 2.2), щодо інформації на початок 2020 року (табл. 2.1)



Рис. 2.2. Загальна кількість утворених ЦНАП, що знаходяться на території України [23].

Таблиця 2.1

**Інформація щодо центрів надання адміністративних послуг у регіонах України
(станом на 01.01.2020) [24]**

Адміністративно-територіальна одиниця	Кількість центрів надання адміністративних послуг			
	МДА	ОМС		Загальна
		Всього	у т. ч. в ОТГ	
Автономна республіка Крим *	-	-	-	-
Вінницька область	21 та 3 тер. підрозділи	17 та 3 тер. підрозділи, 7 від. роб. місць	12 та 3 тер. підрозділи, 7 від. роб. місць	38 та 6 тер. підрозділів, 7 від. роб. місць
Волинська область	15	17	11	32
Дніпропетровська область	22	32 та 10 тер. підрозділів, 16 від. роб. місць, 3 мобільних ЦНАП	16 та 13 від. роб. місця	54 та 10 тер. підрозділів, 16 від. роб. місць, 3 мобільних ЦНАП
Донецька область*	12 (5**)	19 та 3 від. роб. місця (13**)	4	31 та 3 від. роб. місця (18**)
Житомирська область	21	16	10	37
Закарпатська область	13	9	3	22
Запорізька область	16	21 та 5 тер. підрозділів	17	37 та 5 тер. підрозділів, 1 мобільний ЦНАП
Івано-Франківська область	14	13 та 3 тер. підрозділи	8	27 та 3 тер. підрозділи
Київська область	24	22 та 8 від. роб. місць	3	46 та 8 від. роб. місць
Кіровоградська область	21	5	1	26
Луганська область*	10 (4**)	10 (11**) та 15 від. роб. місць	6 та 13 від. роб. місць	20 (15**) та 15 від. роб. місць, 2 мобільних ЦНАП
Львівська область	20	18 та 7 тер. підрозділів	6	38 та 7 тер. підрозділів
Миколаївська область	19	7	2	26
Одеська область	24	14 та 3 тер. підрозділи	4	38 та 3 тер. підрозділи
Полтавська область	24	17 та 14 від. роб. місця та 2 кейса	13 та 12 від. роб. місць та 1 кейс	41 та 14 від. роб. місць та 2 кейси
Рівненська область	15	10	8	25
Сумська область	16	15 та 2 тер. підрозділи та 2 від. роб. місця	11 та 2 тер. підрозділи та 2 від. роб. місця	31 та 2 тер. підрозділів та 2 від. роб. місця
Тернопільська область	17	13 та 16 від. роб. місця	12 та 16 від. роб. місця	30 та 16 від. роб. місця
Харківська область	27	13 та 10 тер. підрозділів	8	40 та 10 тер. підрозділів
Херсонська область	18	11 та 16 від. роб. місць	6 та 16 від. роб. місць	30 та 16 від. роб. місць
Хмельницька область	17	19, 1 тер. підрозділ, 11 від. роб. місць та 2 мобільних ЦНАП	13, 9 від. роб. місць та 1 мобільний ЦНАП	36, 1 тер. підрозділ, 11 від. роб. місць та 2 мобільних ЦНАП
Черкаська область	20	14 та 6 від. роб. місця	8 та 6 від. роб. місця	34 та 6 від. роб. місць
Чернівецька область	8	14 та 2 від. роб. місця	13	22 та 2 від. роб. місця
Чернігівська область	14	16 та 44 від. роб. місць	14 та 44 від. роб. місць	30 та 44 від. роб. місць
м. Київ	10 та 4 тер. підрозділ	1	-	11 та 4 тер. підрозділи
м. Севастополь*	-	-	-	-
Усього:	434 та 7 тер. підрозділів	363 і 44 тер. підрозділи, 161 від. роб. місце та 8 мобільних ЦНАП	209 та 5 тер. підрозділів та 139 від. роб. місць. 1 мобільний ЦНАП	797 і 51 тер. підрозділ, 161 від. роб. місце та 8 мобільних ЦНАП

* Оновлена інформація щодо Центрів розташованих на території проведення АТО, Автономної Республіки Крим та м. Севастополь не надходила.

** Центри розташовані на території не підконтрольній Україні

А де вже працювали ЦНАП, якість послуг була вища на 52%. Але станом на 2019 рік по всім показникам є дуже позитивна динаміка. Це окремо стосується черг (з 42% зменшились до 20%), комфортність приміщення (зменшення нарікань з 16% до 6%), покращились умови для людей з інвалідністю та батьків з дітьми (з 16% до 4%), вимагання хабара (з 5% до 2%), груба поведінка посадовців (з 16% до 4%), не пояснили які документи потрібні (з 30% до 11%), так презентувала « основні результати загальнонаціонального опитування громадян України директорка Фонду «Демократичні ініціативи» І.Бекешкіна [22].(рис. 2.3.)

За критерієм ідеальний ЦНАП повинен мати офіс, в якому не повинно бути кабінетів, охорони , перегородок, повинні бути усміхнені адміністратори, не повинно бути черги, повинен мати дитячий куточок, комфортні місця для обслуговування громадян, бажана пішохідна доступність від зупинки громадського транспорту, зонування приміщень (фронт/бек), рецепція, інформація, очікування, обслуговування, самообслуговування, банк, урахування потреб людей з обмеженими можливостями та дітьми, ергономічні та зручні меблі, не менш 7 квадратних метрів на 1 робоче місце адміністратора ЦНАП кваліфікований доброзичливий персонал, вся інформація в Інтернеті. Адміністратори повинні надавати адміністративні послуги тільки на місці, без черг, без перешкод для обслуговування населення, без хабарів.

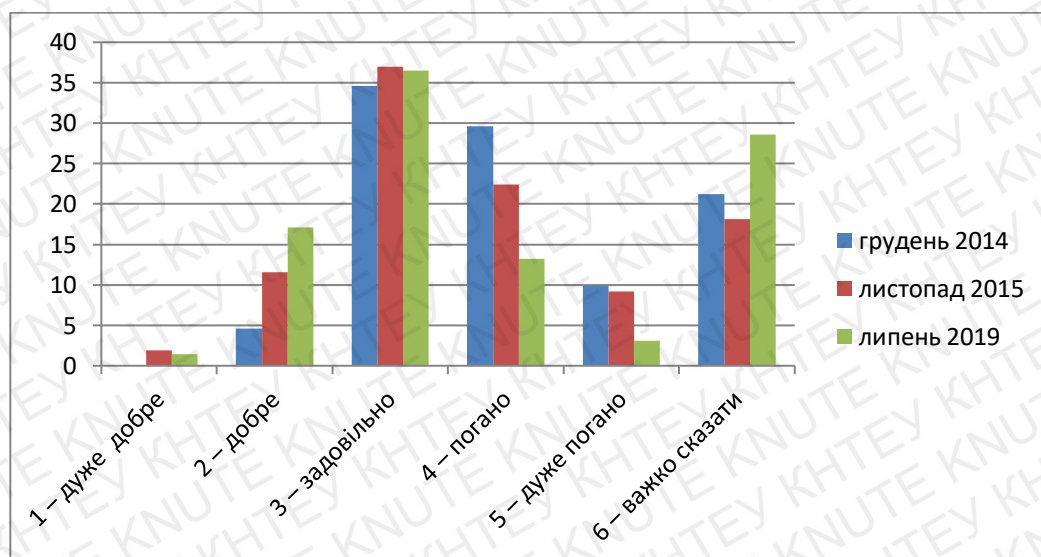


Рис. 2.3. Оцінка якості надання адміністративних послуг в Україні
Джерело: розроблено автором на основі [22]

Повноцінні ЦНАП працюють при міських обласних центрах: в Західній Україні (Івано-Франківськ, Луцьк, Вінниця, яка відома своїм ЦНАП під назвою «Прозорий офіс», Хмельницький), в Центральній Україні (Дніпр, Кривий Ріг, Павлоград, Дніпродзержинськ), в східній частині та північній (Харків, Суми, Чернігів, Житомир) та в місті Київ. Більшість цих ЦНАП відповідають вимогам. (рис.2.4).

За статистичними даними Міністерства розвитку економіки, торгівлі та сільського господарства України на 2018 рік, вже функціонувало 767 ЦНАПів, найбільша кількість ЦНАПів було створено районними адміністраціями, а найменша (315) – органами місцевого самоврядування, об'єднаними територіальними громадами (103) [12].

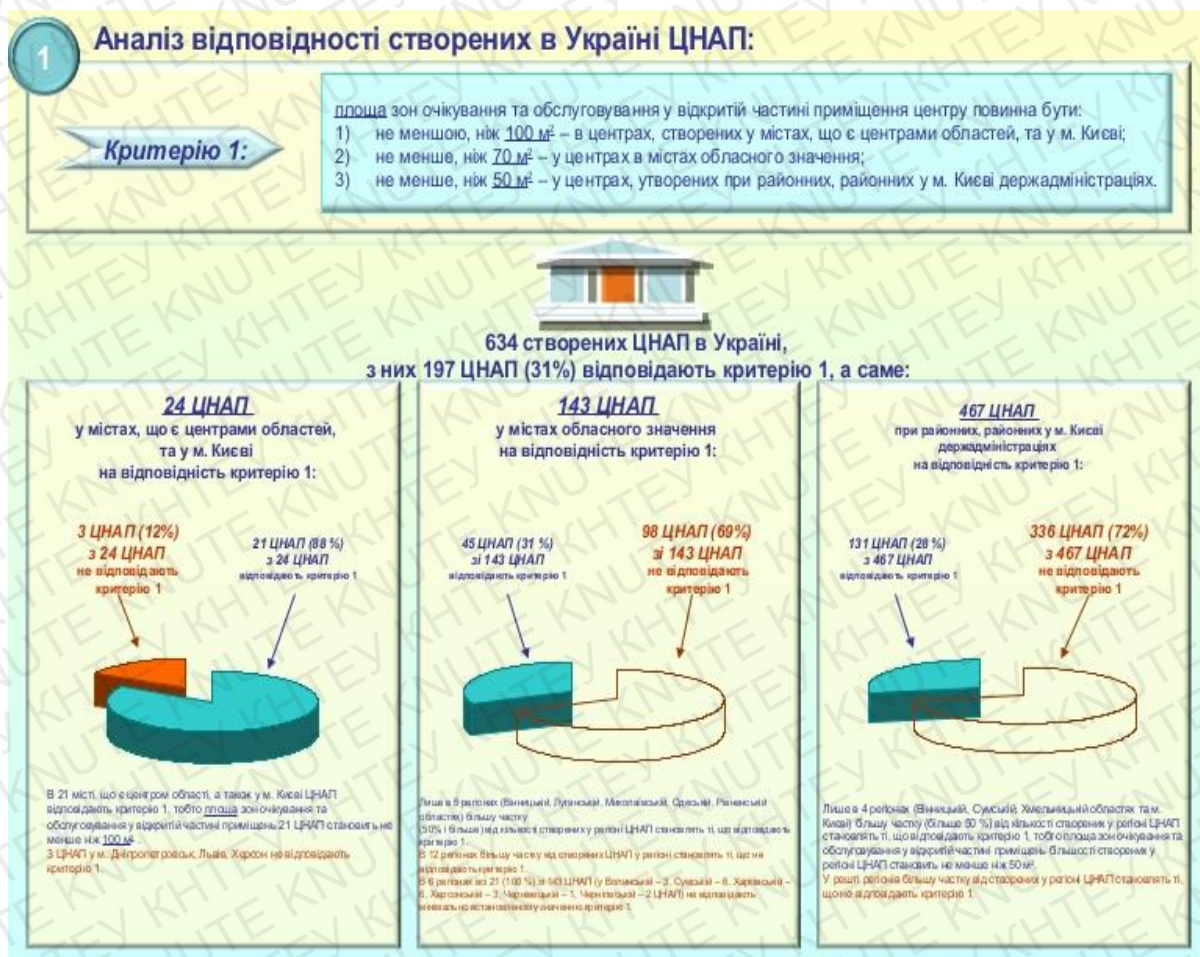


Рис.2.4 Аналіз відповідності створених в Україні ЦНАП [23].

Проти те що за Законом «Про адміністративні послуги» ЦНАП повинен надавати консультацію з питань надання адміністративних послуг, то деякі ЦНАПи

не мають свій веб-портал, а якщо і мають, то давно не розміщували інформацію на своїх сторінках, або розміщують інформацію про свою діяльність на Єдиному державному порталі адміністративних послуг, або інформація яку надають ЦНАПи про адміністративні послуги є не зручно розташована, має не достатньо інформації. Згідно моніторингу, який провели Міністерство розвитку економіки, торгівлі та сільського господарства України, в Україні станом на 01.07.2018 року тільки четверта частина ЦНАПів мають електронний документообіг, 18% ЦНАПів, запровадили електронну чергу, надають можливість заявнику здійснювати попередній електронний запис на отримання бажаної адміністративної послуги [12].

Відповідно до розпорядження №918-р від 2016 року, була схвалена концепція розвитку системи електронних послуг в Україні, це був важливий крок у напрямі розвитку системи надання адміністративних послуг, основні напрямки якої були механізми та етапи формування ефективної системи надання адміністративних послуг та інших публічних послуг в електронній формі [17].

По-перше, був передбачений пілотний проект, в якому послуги повинні надаватися в електронному вигляді (45 адміністративних послуг).

По-друге, треба було залучити працівників ЦНАП, до використання електронних послуг (рис. 2.5).

По третє, планувалось забезпечення надання адміністративних послуг в усіх сферах суспільного життя [17].

Ціллю влади України стоїть оптимізація 15 переважно поширених серед населення процедур надання адміністративних послуг. В зв'язку з цим була розроблена стратегія реформування державного управління України на 2017-2020 рік [4].

Міністерство економічного розвитку і торгівлі в Україні активно працює над удосконаленням нормативної бази, яка стосується функціонування та порядку введення Єдиного державного порталу адміністративних послуг, а саме:

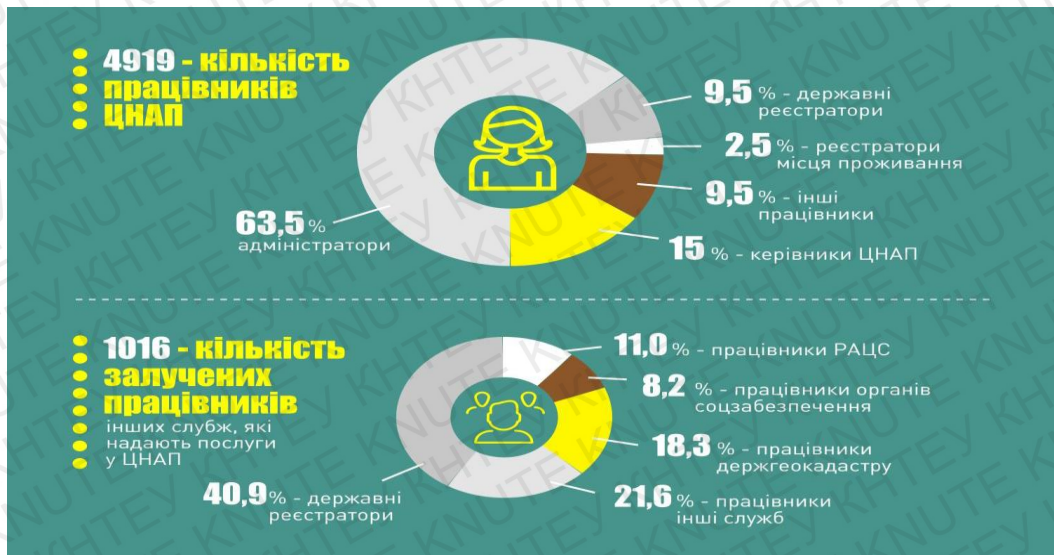


Рис. 2.5. Кількість залучених працівників для надання адміністративних послуг [25].

1. За розпорядженням кабінету Міністрів України №627 від 13.09.2017 року адміністратором порталу визначено Державний науково-дослідницький інститут інформації, що належить Мінекономрозвитку [29];
2. За Постановою Кабінету Міністрів України №395 від 23.05.2018 року внесені зміни до порядку ведення Порталу адміністративних послуг затвердженого Постановою Кабінетів Міністрів №13 від 03.01.2013 року [27]:
 - розширення сфери використання Порталу, тепер не тільки для надання адміністративних послуг, а і інші публічні послуги, та доступ до інформації;
 - доповнення Порталу новими підсистемами;
 - визначення адміністратора Порталу ;
 - уточнення поповнення Порталу суб'єктами, які надають адміністративні послуги.

Протягом 2018 року відбувалась модернізація Єдиного державного реєстру адміністративних послуг. Інтерфейс став більш зручним, на Порталі можна було узнати інформацію щодо:

- 1000 адміністративних послуг, форми заяв стали в електронному виді у форматі doc.pdf, місце отримання та способи;

- 700 ЦНАПів, 44 органи виконавчої влади, на Порталі можна дізнатися адресу розташування, часи роботи, веб-сторінку.

Користувачі могли зареєструватися на Порталі за допомогою логіну та паролю, електронно-цифрового підпису, замовити та отримати 34 адміністративні послуги:

- міністерство економічного розвитку і торгівлі України -15 послуг;
- державної архітектурно-будівельної інспекції – 14 послуг;
- нацкомфінпослуги – 1 комплексна услуга (в 11 сферах та 64 підсфери)
- мінприрода, Держкомтелерадіо, Мінсоцполітики, Держкадастру – по 1 послугі.

Також користувач може:

- записатись на прийом за допомогою електронної черги (отримати паспорт громадянина України, паспорт для виїзду за кордон) – 10 послуг;
- отримати 34 послуги в електронній формі на інших інформаційних ресурсів;
- за допомогою системи Easy Pay, електронного гаманця, iPay та Pay Master оплатити адміністративні послуги.

Подальший розвиток державного Порталу адміністративних послуг йде до розширення обсягу адміністративних послуг, які будуть надаватись через Портал в електронному форматі, за принципом «єдиного вікна».

Включення розбудови мережі ЦНАП, як «Прозорих офісів» Центрів об'єднаних громад до Урядового плану дій «Відновлення країни» має зробити пріоритетним для уряду і розробку та внесення до Верховної Ради очікуваних проектів для повноцінної роботи ЦНАП. Під час створення інтегрованих «Прозорих офісів» нових центрах об'єднаних громад.

Процес об'єднання громад в Україні було розпочато 5 лютого 2015 року коли прийняли Закон України «Про добровільне об'єднання територіальних громад», введення в дію було в 2015 році. Цей закон регулює відносини, що виникають у процесі добровільного об'єднання громад, сіл, селищ, міст, а також добровільного приєднання до об'єднаних територіальних громад [21]. (рис. 2.6).

З метою забезпечення доступної та належної якості публічних послуг шляхом розподілу повноважень між місцевим самоврядуванням та органами виконавчої влади, Кабінетом Міністрів України було надано Розпорядження №333-р від 1 квітня 2014 року «Про схвалення Концепції реформування місцевого самоврядування та територіальної організаційної влади в Україні» [22]. До закону долучили і місцеві органи виконавчої влади, так як територіальні громади мали більший попит серед жителів сіл, селищ. Відтепер виконавчому органу сільської, селищної, або міської влади, сільському голові надані повноваження:



Рис. 2.6. Кількість об'єднаних територіальних громад в Україні
Джерело: Розроблено автором на основі [26].

- реєстрації місця проживання, та зняття с реєстрації особи;
- ведення реєстру, що в результаті позбавить жителів необхідності збирати необхідні довідки про склад сім'ї та проживання, необхідних при наданні в соціальних та інших послуг.

Протягом 2015 року було створено 159 ОТГ, які об'єднали 739 територіальні громади. Цього ж року були обрані нові органи місцевого самоврядування, з 1 січня 2016 року місцеве самоврядування перейшли на прямі бюджетні розрахунки с

державним бюджетом та отримали реверсну дотацію, освітню та медичну субвенцію. Розподіл та її обсяг залежав від чисельності сільських жителів та площі території ОТГ [12].

Кількість таких об'єднаних громад, сформовані під час реформи адміністративно-територіального устрою та місцевого самоврядування. В процесі децентралізації ОТГ утримують нові повноваження та ресурси, які потрібні для покращення якості надання послуг та посилення місцевого соціального-економічного розвитку на благо громадян.

Ці зміни відображаються у нормативно-правових актах, та стратегічних документах, зокрема у Законі України «Про засади державної регіональної політики та «Державній стратегії регіонального розвитку 2014-2020рр» [18] вона визначала стратегічне бачення та мету регіонального розвитку. Основними передумовами для успішної реформи:

- наявність необхідної законодавчої бази;
- для зміцнення кадрового забезпечення потрібно переведення службовців та органів місцевого самоврядування до новоутворених органів влади;
- забезпечення механізму формування фінансових ресурсів, для проведення реформи, та функціонування територіальних громад.

На всіх етапах побудови та вдосконалення роботи ОТГ повинно постійно проводити ознайомчі лекції для депутатів місцевих рад, представників неурядових організацій, та інших зацікавлених сторін. Весь матеріал повинен оприлюднюватись на веб-порталах, та на офіційних сторінках органів місцевого самоврядування.

Реалізація управління на основі якості передбачає налагодження системи комунікації із заінтересованими сторонами. Переважна частина населення і досі не знає які послуги надають державні чи місцеві влади.

Ще у 2013 році був введений постійний моніторинг, щодо виконання органами виконавчої влади та органів місцевого самоврядування вимог до Закону України «Про адміністративні послуги» з боку Державної служби України, з питань регулювання політики та розвитку підприємства [20].

Формування системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади передбачає постійне збирання, накопичення, застосування інформації, що потребує постійного аудиту адміністративної діяльності. Це дає змогу вдосконалення системи надання адміністративних послуг.

2.2 Пропозиції щодо визначення напрямів удосконалення системи надання адміністративних послуг

Вдосконалення системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади має стати кроком вперед до збільшення довіри до органів влади. Для підвищення якості щодо удосконалення системи надання адміністративних послуг пропонуємо:

1. регламентацію порядку визначення виконавців адміністративних послуг в особі органів влади, підвідомчих підприємств і організацій, а також комерційних структур з урахуванням соціальної значимості послуг, її відповідності, функціональним обов'язкам, наявність у виконавця фінансових, технічних і кадрових ресурсів, необхідних для надання послуг, а також можливостей виконавця по якісному і ефективному наданню послуг;
2. побудувати ефективну систему матеріальної винагороди працівників, які надають адміністративні послуги з урахуванням мотиваційної складової і функціонально-цільової відповідності працівника займаній посаді;
3. запровадження механізму відповідності за неякісне надання адміністративних послуг;
4. відкриття спеціалізованих служб допомоги населенню, що надають консультаційні послуги з питань надання адміністративних послуг;
5. необхідність налагодження зворотного зв'язку з населенням. Інформаційні технології сьогодні дозволяють органам місцевого управління налагодити надзвичайно ефективний зворотний зв'язок з громадянами, через організацію мережі, яка б пов'язала по горизонталі великі території і що дозволяють об'єднувати зусилля у вирішенні соціально-економічних завдань. З розвитком ІКТ стає не важливо, де громадянин звертається за адміністративною послугою, людина на всій території країни буде володіти рівними правами з отримання послуг не залежно від району, області де він зареєстрований;
6. скоротити термін надання адміністративних послуг, реєстрація фактів надання адміністративних послуг можливістю контролю якості надання послуг в

частині термінів. На сьогоднішній день, при наданні електронних послуг у державній системі здійснюються операції, при цьому не існує єдиного механізму збору відомостей проте, які послуги надані, з яким результатом, і в який термін. Ці відомості повинні фіксуватися в інформаційних системах для подальшого аналізу;

7. надання державних послуг за допомогою мобільних засобів і сервісів. Напрямок розвитку проектів мобільного уряду пов'язане з розвитком програм організації мобільних або виїзних багатофункціональних центрів обслуговування населення, які здійснюють прийом споживачів і надання адміністративних послуг в публічних місцях. У зв'язку з цим, необхідними передумовами створення мобільного уряду є законодавче закріплення ролі мобільних технологій в повсякденному функціонуванні центральних органів виконавчої влади, створення регламентів використання стільникового зв'язку в бізнес-процесах органів влади, створення відповідних інформаційних ресурсів, довідкових служб і сервіс-центрів;

8. зробити доступною інформаційно-комунікаційну інфраструктуру для населення, націлити на впровадження інформаційно-комунікаційних технологій, підвищення освітнього рівня, зниження тарифів для користувачів інтернет-мережі. Коли доступ в інтернет в домашніх умовах обмежений, докласти активне зусилля для забезпечення публічного доступу, створюючи або перетворюючи бібліотеки, поштові відділення в громадські точки доступу до глобальної мережі. Більш того, розвиток високошвидкісних мереж на всій території України буде сприяти широкому залученню громадян і підприємців з аграрних або важкодоступних областей до процесу розвитку національної економіки, підвищенню рівня життя і зниження потреби і бажання переїхати в місто, а також надасть державі нові можливості для розвитку інфраструктури (транспортних мереж, освітніх і медичних установ) в сільській місцевості;

9. підвищити задоволеність жителів якістю надання адміністративних послуг. Невдоволення громадян діяльністю ЦНАП нерідко пов'язане з обслуговуванням. В багатофункціональному центрі, як і в будь-якій організації, людський фактор відіграє важливу роль. Щоб нівелювати його до мінімуму, слід детально регламентувати всі аспекти діяльності співробітників ЦНАП. Для реалізації

цієї мети варто створити кодекс етики поведінки службовця ЦНАП, де повинні бути прописані права та обов'язки, а так само описані зразки поведінки співробітників ЦНАП. Даний кодекс буде покликаний допомагати службовцю ЦНАП правильно орієнтуватися в складних ситуаціях, зумовлених специфікою його роботи. Щоб проведення даних заходів справило бажаний ефект, необхідно проводити тестування співробітників багатофункціонального центру на знання змісту даного кодексу, а також посилити контроль над усіма аспектами робочої діяльності співробітників;

10. невідповідність зони очікування. Удосконалити зони очікування встановлені вимогам до всіх секторів центру, в тому числі і до сектору очікування. Недотримання цієї вимоги позначається на задоволеності відвідувачів і зниженні якості послуг. В даному випадку доречні рекомендації по переплануванню приміщень багатофункціональних центрів;

11. скоротити час надання адміністративних послуг. Необхідно відзначити недолік існуючої на даний момент системи єдиної електронної черги, яка дозволяє розподілити місця тільки на поточний день і не дає можливості попереднього запису на певну дату і час. Більш того, в поєднанні з наявною системою електронної черги і широким віковим розкидом відвідувачів даних вікон утворюються додаткові тимчасові затримки, пов'язані з відмовою відвідувачів від очікування своєї черги. У зв'язку з вищезазначеної проблемою для її вирішення пропонуються наступні основні заходи. В першу чергу, необхідна установка додаткового пристрою, що зчитує термінал на виході з будівлі ЦНАП з метою усунення з пам'яті системи електронної черги номерів відвідувачів, які не бажають чекати. Це допоможе значно скоротити тимчасові втрати як операціоністів, так і клієнтів ЦНАП. Більш того, було б корисним впровадження можливості перенесення вже запланованого візиту на інший час з відповідною зміною номера черги;

12. підвищити рівень інформованості населення про надання адміністративних та муніципальних послуг. Бренд «Мої документи» має досить широку рекламну компанію, але багато людей, які не стикалися з ЦНАП особисто, не асоціюють даний бренд з державними послугами. У вирішенні даної проблеми необхідно посилити рекламу ЦНАП в державних органах, які надають ті ж послуги.

Рекламна компанія бренду представлена наявністю сайтів ЦНАП розроблених в єдиній стильовій концепції, так само на сайтах органів виконавчої та місцевої влади представлені розділи, присвячені інформації про ЦНАПи. Формування даних розділів сприяє зростанню інформування населення в мережі інтернет. Зовнішня реклама бренду «Мої документи» представлена в місті рекламою як всередині, так і зовні автобусів, а так само розміщення реклами на білбордах. Для того, щоб інформування населення збільшувалася необхідно задіяти паперові рекламоносії (бюлетені, листівки, брошури). Розміщувати дані рекламні допомоги необхідно не тільки в органах влади, що надають послуги і самих ЦНАП, а й в часто відвідуваних місцях, наприклад, таких як театри, кінотеатри, музеї, всі місця з масовим скупченням людей;

13. збільшувати кількість ЦНАПів, та їх територіальну доступність Центр надання послуг населенню повинен перебувати в пішої доступності від зупинок. Дорога до центру повинна оснащуватися покажчиками. Необхідно встановити покажчики від зупинок до центрів в кожному районі, де є ЦНАПи;

14. відсутність банкоматів оплати мит. У деяких центрах надання адміністративних послуг відсутні банкомати для оплати мит, що збільшує час отримання послуги, так як заявнику доводиться витрачати додатковий час на пошук банкоматів для оплати. Необхідно забезпечити всі ЦНАПи послугами банкомату шляхом встановлення терміналів в центрах;

15. відсутність спеціальних паркувальних місць. Найчастіше заявники, які звертаються в центральні офіси ЦНАП, стикаються з проблемою паркування. Для вирішення даної проблеми необхідно, по можливості, обладнати територію ЦНАП паркувальними розмітками і встановити покажчик на виняткову приналежність парковки заявникам центру.

Стандарт надання адміністративної послуги є основним орієнтиром для визначення рівня якості її надання. У постачальників адміністративних послуг (співробітників організацій державної служби) та споживачів адміністративних послуг (громадян і юридичних осіб) існує своє уявлення про те, яким вимогам повинна відповідати «Якісно надана послуга». На думку споживача, будь-яка послуга може бути надана миттєво, він не завжди може об'єктивно оцінити, скільки часу

потрібно на отримання тієї чи іншої послуги. Його бажання природно і складається в намірі отримати її в найкоротший часовий проміжок. Але в той же час і постачальник далеко не завжди зацікавлений в тому, щоб надати послугу в найбільш короткі терміни. Для врегулювання подібного зіткнення інтересів необхідне широке застосування стандартів надання адміністративних послуг, в якому буде відображений тимчасовий проміжок надання послуги (рис. 2.7)

В даний час головним завданням в сфері надання державних послуг є зміна ментальності держслужбовців всіх рівнів, які повинні не командувати і наказувати, а надавати послуги основному споживачеві-громадянину України на кошти якого і утримується весь держапарат. Впровадження «електронного уряду» також пов'язане з питанням комп'ютерної грамотності населення. За даними дослідницької компанії Factum Group на замовлення Інтернет-асоціації України кількість регулярних інтернет-користувачів до кінця 3 кварталу 2019 року зросла на 7% - до 22,96 мільйонів чоловік [8].

Суть нового етапу адміністративної реформи в Україні – від адміністрування до менеджменту. Вимога ефективності і якості надання державних послуг давно вже стало центральним пунктом політики державної служби підвищення якості надання державних послуг зажадає від персоналу організацій державної служби інших особистісних характеристик. До державних службовців будуть пред'являтися більш високі, ніж раніше, вимоги, вміння на більш якісному рівні працювати в безпосередньому контакті з населенням.

В даний час ці умови починають вводитися в відповідність кваліфікаційним вимогам, які пред'являються до державних службовців. Всі заходи спрямовані на більш якісне обслуговування громадян.

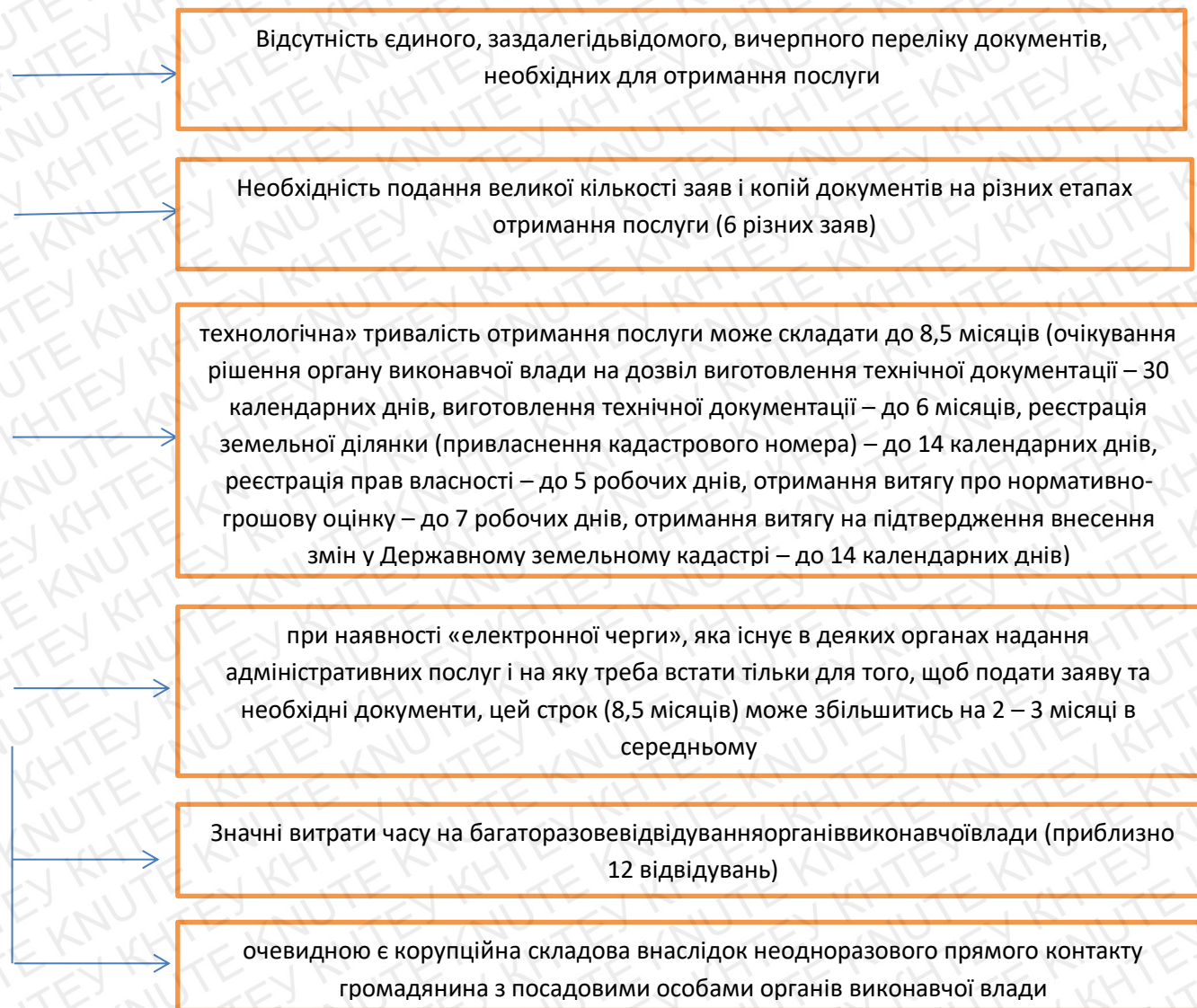


Рис. 2.7. Проблеми, які ускладнюють процес надання адміністративних послуг

Джерело: розроблено автором

ВИСНОВКИ

В ході написання даної кваліфікаційної роботи можна прийти до таких висновків.

1. У роботі була визначена соціальна-економічна сутність адміністративних послуг, розглянутий розподіл між ринковими та не ринковими послугами. Підвищення якості надання адміністративних послуг має стати невід'ємною частиною державного управління, здатного забезпечувати ефективний розвиток, соціально-економічних процесів. Надання адміністративних послуг с давніх часів мала суттєву роль в соціально-економічному розвитку суспільства.

2. В роботі була надана класифікація адміністративним послугам, завдяки класифікації «адміністративних послуг» розібралась в сукупності різноманітних послуг, що надаються державною владою. Завдяки цьому було визначене поняття «Адміністративна послуга» та «Публічна послуга», зробила висновок, що державні послуги включають в себе адміністративні та муніципальні, та визначила види адміністративних послуг.

3. Наявність послуг, як форми взаємодії людей визначає формування системи надання адміністративних послуг в Україні. В даній роботі було визначено формування системи надання адміністративних послуг. Був розглянутий закон «Про адміністративні послуги» за яким були визначені структури адміністративного управління, та які послуги мають надавати ці структури.

За системно-пошуковим методом визначила загальну кількість утворених ЦНАП, що знаходяться на території України, зробила оцінку якості надання адміністративних послуг в Україні за даними, які були надані Фондом «Демократичній ініціативі», визначилась з критеріями ідеального ЦНАП, та були визначені деякі питання щодо ідеальності ЦНАПів, які перебувають на території держави. Удосконалюється нормативна база, яка стосується функціонування та порядку введення Єдиного державного Порталу адміністративних послуг, яку розробляє Міністерство економічного розвитку і торгівлі в Україні.

Також в даному розділі були розглянуті розподіли повноважень між місцевим самоврядуванням та органами виконавчої влади, за Розпорядження Кабінету

Міністрів України №333-р від 1 квітня 2014р. «Про схвалення Концепції реформування місцевого самоврядування та територіальної організаційної влади в Україні», був зроблений висновок, щодо формування системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади, який передбачає постійне збирання, накопичення, застосування інформації, що потребує постійного аудиту адміністративної діяльності для її подальшого вдосконалення.

4 Мною були визначені проблеми, які ускладнюють процес надання адміністративних послуг. За вдяки проблемна – пошуковому методу прийшла до висновку, що на думку споживача, будь-яка послуга може бути надана миттєво, він не завжди може об'єктивно оцінити, скільки часу потрібно на отримання тієї чи іншої послуги. Його бажання природно і складається в намірі отримати її в найкоротший часовий проміжок.

5. Мною були запропоновані напрями удосконалення системи надання адміністративних послуг. За моїм міркуванням надані мною пропозиції, щодо напрямів удосконалення системи надання адміністративних послуг, в майбутньому задовольнить споживача в полічені ним адміністративних послуг.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

1. Адміністративна процедура та адміністративні послуги. Зарубіжний досвід і пропозиції для України / І.Б.Колушко (відп.ред), В.П.Тимошук – Київ.- К.: Факт, Київ, 2003. – с.125
2. Голосніченко І. Правове регулювання надання державних управлінських послуг та вирішення адміністративних спорів. / І.Голосніченко// Право України – 2009.- №10. – с.86-89
3. Державне антимонопольне регулювання. Особливості формування та розвиток конкурентних відносин на ринку адміністративних послуг в Україні».[Електронний ресурс]. Режим доступу: http://pidruchniki.com/91899/osoblivosti_formuvannya_rozvitku_konkurentnih_vidnosin_rinku_administrativnih_poslug_ukrayini/
4. Деякі питання реформування державного управління України: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 24 червня 2016р. №474-р. [Електронний ресурс].–Режим доступу : http://search.ligazakon.ua/l_doc2.nsf/link1/KR160474.html
5. Електронний журнал Ефективна економіка «Підходи до класифікації послуг у контексті формування системи управління сферою послуг». №1, 2012р.[Електронний ресурс]- Режим доступу: <http://economy.nayka.com.ua>
6. Курс адміністративне право України. «Стандарти надання адміністративних послуг» [Електронний ресурс] - Режим доступу: <http://pidruchniki.com> (1451091448229)/pravo/standarti_nadanny_administrativnih_poslug.
7. Концепція розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади, схвалена Розпорядженням Кабінету Міністрів України від 15 лютого 2006 року № 90-р [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon1.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=90-2006-%F0>.
8. Кількість користувачів інтернету в Україні. Дослідження [Електронний ресурс]. – режим доступу: <http://news.finance.ua/ua/news/458009>

9. Ліпецька А.В. Жук Ю.М. Адміністративні послуги в Україні: поняття та сутність. Ефективність державного управління: зб.наук.пр. ЛРІДУ НАДУ. – Х: вид-во Львів, ЛРІДУ НАДУ, -2015. Вип.- 42, -с.140-149.
10. Національна академія внутрішніх справ. Кафедра адміністративного права і процесу. Мультимедійний навч. посіб. Адмін.право. Загальна частина.[Електронний ресурс]. – Режим доступу http://arm.naiu.kiev.ua/books/adm_pravo_zch/nm/lec9.html/
11. Науковий вісник Ужгородського національного університету, 2015. Класифікація адміністративних послуг [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http://dspace.uzhnu.edu.ua\(jspui/bitstream/lib\)4668/1/класифікація%20адміністративних%20послуг.pdf](http://dspace.uzhnu.edu.ua(jspui/bitstream/lib)4668/1/класифікація%20адміністративних%20послуг.pdf)
12. Офіційний веб-сайт Міністерства економічного розвитку і торгівлі України.[Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://me.gov.ua>
13. Про схвалення Концепції реформування системи соціальних послуг/ Розпорядження Кабін. Мін. Укр. Від 13 квітня 2007 р. №178-р// Офіц.вісн.України – 2007. -№28-с.69
14. Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності: Закон України від 06.09.2005р. №2806-IV[Електронний ресурс]- Режим доступу: <http://www.zakon.rada.gov.ua/laws/show/2806-15>
15. Про адміністративні послуги : Закон України від 06.09.2012 року № 5203-VI [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.me.gov.ua/LegislativeActs/Detail?id=4b0c2a42-e20d-4c17-962b-75b66101012a>
16. Про адміністративні послуги: закон: Укр. №737 від 6 вер. 2012 р. – Режим доступу: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws>
17. Про схвалення Концепції розвитку системи електронних послуг в Укр: Кабінет Міністрів України від 16 листопада 2016 р. №918-р [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://search.ligazakon.ua/l_doc2.nsf/link1/KR160918.html
18. Про затвердження Державної стратегії регіонального розвитку на період до 2020 р. Кабінет Міністрів України від 6 серпня 2014 р. №385. [Електронний ресурс]. – режим доступу: http://search.ligazakon.ua/l_doc2.nsf/link1/KP140385.html

19. Тимошук В. Адміністративні послуги : посібник / [В. Тимошук]; Швейцарсько-український проєкт «Підтримка децентралізації в Україні – DESPRO». – К. : ТОВ «Софія-А», 2012. – 104 с.
20. Узагальна інформація за результатом моніторингу виконання органами виконавчої влади і органами місцевого самоврядування вимог закону Укр. «Про адмін. Послуги» за 2014 рік, 12.01.2015 [Електронний ресурс].- Режим доступу: <http://dkrp.gov.ua/info//>
21. Чміленко Г.М.. Адміністративні послуги в Укр./ Г.М.Чміленко//Юрид. Вісн.-2005.-№2.-с.86.93
22. Якість надання адміністративних послуг в Україні: думка громадян, оцінка фахівців та зміни за 5 років. Офіційний сайт «Фонд Демократичні послуги ініціативи імені ІльняКучеріва.[Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://dif.org.ua/article>.
23. Офіс реформи Адміністративних послуг. [Електронний ресурс]. – Режим доступу:<http://cnap.in.ua/tag/офіс-реформи-адмінпослуг/>
24. Міністерстворозвиткуекономіки, торгівлі та сільського господарства України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.me.gov.ua/Documents/Detail?lang=uk-UA&id=288da497-975a-4de1-9bb0-7ad77b80fba9&title=InformatsiiaSchodoTsentrivNadanniaAdministrativnikhPoslugURegionakhUkraini-stanomNa01-110-2019->
25. Портал реформ адміністративних послуг «Все буде ЦНАП. [Електронний ресурс]. – Режим доступу:<http://cnap.in.ua/розвиток-мережі-цнап-у-2017-році>.
26. Моніторинг процесу децентралізації влади та реформування місцевого самоврядування станом на 10 червня 2019 р. / Міністерство регіонального розвитку, будівництва та житловокомунального господарства України. [Електронний ресурс]. – Режим доступу:<https://decentralization.gov.ua/about>
27. Про внесення змін до Порядку ведення Єдиного державного порталу адміністративних послуг: Кабінет Міністрів України Постанова від 23 травня 2018 року №395. [Електронний ресурс]. – Режим

доступу: <https://www.kmu.gov.ua/npas/pro-vnesennya-zmin-do-poryadku-vedennya-yedinogo-derzhavnogo-portal-administrativnih-poslug>

28. Космідайло І. В. Державні послуги: місце в системі державного управління та їх класифікація / І. В. Космідайло // Електронна наукова фахова видання «Ефективна економіка» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=1250>

29. Про визначення адміністратора Єдиного державного portalу адміністративних послуг: Кабінет Міністрів України від 13 вересня 2017 року №627 – р. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/627-2017-%D1%80>