

Київський національний торговельно-економічний університет
Кафедра публічного управління і адміністрування

ВИПУСКНА КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
на тему:
**ФОРМУВАННЯ СИСТЕМИ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ
ПОСЛУГ В ТЕРИТОРІАЛЬНІЙ ГРОМАДІ**

Студента 4 курсу, 11 групи,
спеціальності 074 «Публічне
справління та адміністрування»
спеціалізації «Публічне
управління та адміністрування»

(підпис студента)

Шевченка
Назара
Євгенійовича

Науковий керівник
доктор економічних наук,
доцент

.....

(підпис керівника)

Новікова
Наталія
Леонідівна

Гарант освітньої програми
кандидат економічних наук,
доцент

(підпис гаранта)

Головня
Юлія
Ігорівна

Київ 2020

Київський національний торговельно-економічний університет

Факультет економіки, менеджменту та психології

Кафедра публічного управління та адміністрування

Освітній ступінь: бакалавр

Спеціальність: публічне управління та адміністрування

Спеціалізація: публічне управління та адміністрування

Затверджую

Зав. кафедри

«17» червня 2020р.

**Завдання
на випускню кваліфікаційну роботу (проект)
студентові**

Шевченку Назару Євгенійовичу

(прізвище, ім'я, по батькові)

1.Тема випускної кваліфікаційної роботи (проекту):
**«ФОРМУВАННЯ СИСТЕМИ НАДАННЯ
АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ В ТЕРИТОРІАЛЬНІЙ
ГРОМАДІ»**

Затверджена наказом ректора від «27» лютого 2020 р. № 757

2.Строк здачі студентом закінченого роботи (проекту): 15.05.2020

3.Цільова установка та вихідні дані до роботи (проекту)

Метою випускної кваліфікаційної роботи є вивчення теоретичних засад формування системи адміністративних послуг в територіальній громаді та розроблення публічно-управлінських рішень щодо її удосконалення.

Об'єктом дослідження є процес формування системи надання адміністративних послуг в об'єднаній територіальній громаді.

Предметом дослідження є теоретико-методичні та прикладні основи формування системи надання адміністративних послуг в територіальній громаді.

№ пор.	Назва етапів випускної кваліфікаційної роботи (проекту)	Строк виконання етапів роботи	
		за планом	фактично
1	2	3	4
1	Визначення напрямку дослідження та затвердження теми випускної кваліфікаційної роботи	До 27.02.2020	27.02.2020
2	Складання плану та підготовка індивідуального завдання для виконання випускної кваліфікаційної роботи	До 10.03.2020	10.03.2020
3	Представлення на рецензування науковому керівнику рукопису першого розділу випускної кваліфікаційної роботи	До 01.04.2020	01-05.04. 2020
4	Представлення на рецензування науковому керівнику рукопису другого розділу випускної кваліфікаційної роботи	До 15.04.2020	20.04.2020
5	Представлення закінченої випускної кваліфікаційної роботи на кафедрі	До 15.05.2020	15-20. 05.2020
6	Підготовка письмового відгуку на випускну кваліфікаційну роботу	До 25.05.2020	25.05.2020
7	Зовнішнє рецензування ВКР	До 01.06.2020	01-05. 06.2020
8	Проведення попереднього захисту випускних кваліфікаційних робіт	05-10. 06.2020	05-10. 06.2020
10	Вирішення питання про допуск випускної кваліфікаційної роботи до захисту	До 15.06.2020	До 15.06.2020
11	Направлення випускної кваліфікаційної роботи із зовнішньою рецензією у ЕК для захисту	За графіком	За графіком

4.Зміст випускної кваліфікаційної роботи (проекту) (перелік питань за кожним розділом):

ВСТУП 3

РОЗДІЛ 1.МОНІТОРИНГ ТА ОЦІНКА СИСТЕМИ НАДАННЯ
АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ В ЛАДИЖИНСЬКІЙ ОТГ УМАНСЬКОГО
РАЙОНУ ЧЕРКАСЬКОЇ ОБЛАСТІ 2

1.1. Загальна характеристика Ладизинської ОТГ Уманського району Черкаської області.....	2
1.2. Оцінювання системи надання адміністративних послуг у Ладизинській ОТГ	7
РОЗДІЛ 2.ПУБЛІЧНО УПРАВЛІНСЬКІ РІШЕННЯ ЩОДО	
УДОСКОНАЛЕННЯ ФОРМУВАННЯ СИСТЕМИ НАДАННЯ	
АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ У ЛАДИЖИНСЬКІЙ ОТГ.....	
2.1. Напрями поліпшення системи адміністративних послуг Ладизинської ОТГ	14
2.2. Впровадження електронної системи адміністративних послуг у Ладизинській ОТГ.....	18
ВИСНОВКИ.....	28
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	30
ДОДАТКИ.....	36

5.Календарний план виконання роботи проекту (проекту)

6.Дата видачі завдання «02 » березня 2020 р.

7.Науковий керівник випускної кваліфікаційної роботи (проекту)

Новікова Н.Л

(прізвище, ініціали, підпис)

8.Керівник проектної групи

(гарант освітньої програми)Головня Ю.І

(прізвище, ініціали, підпис)

9.Завдання прийняв до виконання студент

Шевченко Н.Є

(прізвище, ініціали, підпис)

10.Відгук наукового керівника випускної кваліфікаційної роботи (проекту):

Випускна кваліфікаційна робота відображає отримані у процесі навчання теоретичні знання, здатність автора аналізувати їх і застосовувати на практиці. Автор продемонстрував своє уміння працювати з літературою, здатність до обробки наукової інформації, її систематизації, узагальнення та формулювання відповідних висновків, здатність знаходити та пропонувати аргументовані варіанти рішення конкретних питань, що виникають у практиці.

У випускній кваліфікаційній роботі досліджено та узагальнено теоретичні та прикладні аспекти моніторингу та оцінки системи надання адміністративних послуг в об'єднаній територіальній громаді, запропонував публічно-управлінські рішення щодо удосконалення формування системи надання адміністративних послуг у Ладижинській ОТГ -впровадження електронної системи адміністративних послуг.

Зміст та структура роботи розкривають тему, робота виконана відповідно до вимог та рекомендована до захисту із позитивною оцінкою, а її автор, Шевченко Назар Євгенійович, на присвоєння ступеня бакалавр зі спеціальності 074 «Публічне управління та адміністрування».

Науковий керівник випускної кваліфікаційної роботи (проекту)
Новікова Наталя Леонідівна

(підпис, дата)

Відмітка про попередній захист Головня Юлія Ігорівна

(ПІБ, підпис, дата)

11. Висновок про випускну кваліфікаційну роботу (проект)

Випускна кваліфікаційна робота (проект) студента Шевченка Н.Є

(прізвище, ініціали)

може бути допущена до захисту екзаменійній комісії.

Керівник проектної групи (гарант освітньої програми): Головня Юлія Ігорівна

(прізвище, ініціали, підпис)

Завідувач кафедри: Новікова Наталя Леонідівна

(підпис прізвище, ініціали)

« 17» червня 2020 р.

ЗМІСТ

ВСТУП	3
РОЗДІЛ 1.МОНІТОРИНГ ТА ОЦІНКА СИСТЕМИ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ В ЛАДИЖИНСЬКІЙ ОТГ УМАНСЬКОГО РАЙОНУ ЧЕРКАСЬКОЇ ОБЛАСТІ	6
1.1. Загальна характеристика Ладижинської ОТГ Уманського району Черкаської області.....	6
1.2. Оцінювання системи надання адміністративних послуг у Ладижинській ОТГ	11
РОЗДІЛ 2.ПУБЛІЧНО-УПРАВЛІНСЬКІ РІШЕННЯ ЩОДО УДОСКОНАЛЕННЯ ФОРМУВАННЯ СИСТЕМИ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ У ЛАДИЖИНСЬКІЙ ОТГ.....	18
2.1. Напрями поліпшення системи адміністративних послуг Ладижинської ОТГ	18
2.2. Впровадження електронної системи адміністративних послуг у Ладижинській ОТГ	22
ВИСНОВКИ.....	32
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	34
ДОДАТКИ.....	40

ВСТУП

Актуальність теми. Державні адміністративні послуги представляють собою нормативно встановлений спосіб забезпечення прав і свобод, а також законних інтересів громадян і організацій державними органами влади. Їх атрибутивними ознаками є: індивідуальний характер надання (послуга надається конкретній фізичній або юридичній особі, носить адресний характер); наявність взаємодії клієнта з органом державної влади з приводу реалізації своїх прав, законних інтересів, обов'язків.

Розвиток адміністративних послуг у територіальних громадах має на меті сформувати структури, орієнтовані на споживачів, поставити в центр їх діяльності обслуговування інтересів і задоволення потреб пересічних громадян.

Мається на увазі створення обслуговуючої системи громадян, орієнтованої на реалізацію принципу «одне вікно в одному місці», створення умов територіальної близькості (концентрації) служб «одного вікна», скорочення термінів підготовки та видачі документів, підвищення рівня комфорту обслуговування заявників за рахунок виділення окремих приміщень належної площі, зручної транспортної доступності та ін., розширення переліку послуг, що заявникам супутніх послуг, пов'язаних з видачею основного документа.

Актуальність теми цієї роботи визначається необхідністю адаптації і розвитку методологічних і прикладних розробок, пов'язаних з формуванням та розвитком системи адміністративних послуг, що є недостатньо розробленим практичним аспектом проблеми на рівні територіальної громади.

Метою випускної кваліфікаційної роботи є вивчення теоретичних засад формування системи адміністративних послуг в територіальній громаді та розроблення публічно-управлінських рішень щодо її удосконалення.

Для досягнення поставленої мети необхідно вирішити наступні завдання:

- надати загальну характеристику Ладизинської ОТГ Уманського району Черкаської області;
- оцінити систему надання адміністративних послуг у Ладизинській ОТГ;
- визначити актуальні проблеми системи надання адміністративних послуг Ладизинської ОТГ;
- розробити напрями удосконалення системи адміністративних послуг Ладизинської ОТГ;
- обґрунтувати впровадження електронної системи адміністративних послуг у Ладизинській ОТГ;
- запропонувати шляхи розвитку системи адміністративних послуг у Ладизинській ОТГ.

Об'єктом дослідження є процес формування системи надання адміністративних послуг в об'єднаній територіальній громаді.

Предметом дослідження є теоретико-методичні та прикладні основи формування системи надання адміністративних послуг в об'єднаній територіальній громаді.

Для досягнення мети випускної кваліфікаційної роботи та вирішення поставлених завдань використано низку загально наукових та спеціальних методів дослідження: спостереження – для аналізу характеристики населення, опитування – при зборі статистичного матеріалу, емпіричний метод дослідження, системний метод - при систематизації та узагальненні

зібраної інформації, графічний - при наочному відображенні результатів дослідження.

Випускна кваліфікаційна робота складається зі вступу, двох розділів, висновків, списку використаних джерел та додатків. Загальний обсяг випускної кваліфікаційної роботи становить 42 сторінок комп'ютерного тексту основний становить 33 сторінок комп'ютерного тексту, робота ілюстрована 4 таблицями, 5 рисунками. Список використаних джерел складається із 40 найменувань.

РОЗДІЛ 1

ОЦІНКА СИСТЕМИ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ В ЛАДИЖИНСЬКІЙ ОТГ УМАНСЬКОГО РАЙОНУ ЧЕРКАСЬКОЇ ОБЛАСТІ

1.1. Загальна характеристика Ладижинської ОТГ Уманського району Черкаської області

Відповідно до Закону України «Про добровільне об'єднання територіальних громад», 23.12.2018 року було утворено Ладижинську об'єднану територіальну громаду (ОТГ) з центром в селі Ладижинка Уманського району Черкаської області шляхом об'єднання Ладижинської, Городницької, Затишанської, Колодистенської, Рижавської, Текучанської сільських рад. До складу Ладижинської об'єднаної територіальної громади входять села: Ладижинка, Городниця, Колодисте, Рижавка, Текуча селища Затишок, Малий Затишок(рис.1.1).

Ладижинська об'єднана територіальна громада розташована у південній частині Уманського району. З районним центром (місто Умань) ОТГ з'єднане автомагістраллю М-05 Київ — Одеса. Відстань до міста Умань складає 27 км. Відстань до деяких інших українських міст: Київ - 222 км, Львів - 503 км, Одеса - 268 км, Харків – 541 км.

Ладижинська ОТГ розташовується по обидва береги річки Ятрань.

Територію громади проходить автомобільна дорога міжнародного значення М-05 Київ-Одеса, яка співпадає з Європейським автомобільним маршрутом Е-95. Найближча залізнична станція знаходиться у місті Умань.

Загальна площа Ладижинської ОТГ – 22341,1 га, в тому числі в межах населених пунктів – 3101,3 га[7].

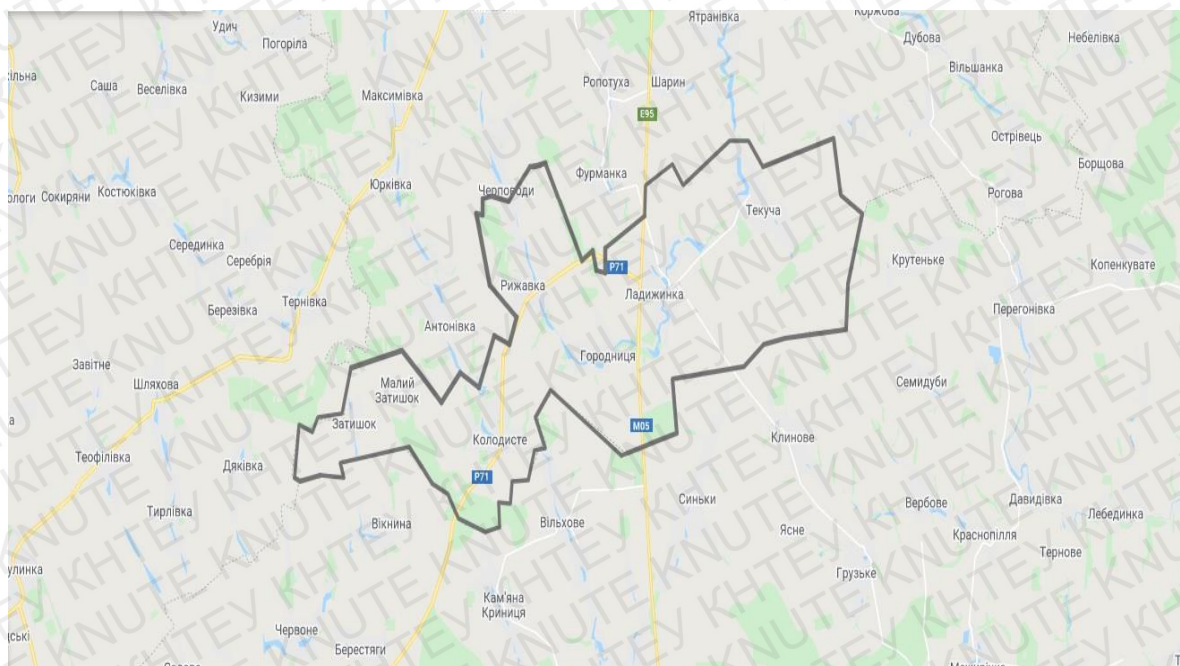


Рис.1.1. Географічне розташування Ладизинської ОТГ

Джерело: складено автором за [7]

Відстань від адміністративного центру села Ладизинка до населених пунктів ОТГ: село Городниця - 9,5 км, село Затишок – 27,5 км, село Малий Затишок – 24,1 км, село Колодисте – 16,9 км, село Ришавка – 11,3 км, село Текуча – 8,9 км.

Нерівномірність в розвитку суспільства, природно-екологічні і соціально-політичні потрясіння, війни, репресії, якими багата українська історія і супутні їм різкі погіршення рівня життя відчутно позначаються на режимі відтворення населення, ведуть до падіння народжуваності, зростання смертності.

Сучасна демографічна ситуація, що склалась в селі Ладизинка та інших населених пунктах громади характеризується збереженням тенденції скорочення чисельності населення, його економічно активної частини і питомої ваги зайнятості населення (табл.1.1).

Таблиця 1.1

Характеристика населення Ладижинської ОТГ

№п/п	Назва населеного пункту	Всього, чол	у тому числі, чол.		
			молодше працездатного віку	працездатного віку	Старше за працездатний вік
1.	с. Городниця	960	180	485	295
2.	с. Затишок, с.Малий Затишок	405	73	202	130
4.	с. Колодисте	1388	226	661	501
5.	с. Ладижинка	2060	390	1011	659
6.	с. Рижавка	760	108	251	401
7.	с. Текуча	856	162	398	296
Всього		6429	1139	3008	2282

Джерело: складено автором за [7]

Наявність сировинної бази дає поштовх для розвитку агропромислового комплексу та переробної галузі (17922,7 га сільськогосподарських угідь).

На території ОТГ функціонує 23 заклади торгівлі, 5 закладів громадського харчування, 1 аптека, 2 амбулаторії загальної практики сімейної медицини, 3 фельдшерсько-акушерських пункти та 1 фельдшерський пункт.

Інженерна інфраструктура ОТГ включає в себе систему водопостачання у 4 населених пунктах: Городниця, Колодисте, Ладижинка, Текуча, освітлення вулиць та доріг з штучним освітленням — 98 км, що становить 100% від потреби. Протяжність вулиць та доріг комунальної форми власності становить 111 км.

За 2019 рік в населених пунктах громади народилося 36 осіб, померло 118 осіб, прибуло 85 осіб, вибуло 83, чисельність населення на 01.01.2020 становить 6429 осіб, з них 35% пенсіонери. Приділялася значна увага соціальному захисту населення. Протягом року за кошти бюджету сільської об'єднаної територіальної громади надано матеріальну допомогу на

лікування 27 особам на загальну суму 83,8 тис. грн., матеріальну допомогу учасникам бойових дій на суму 192 тис. грн., допомогу на поховання надано 8 особам на суму 12,0 тис. грн. Щомісячно за кошти місцевого бюджету виплачується стипендія 2 особам з інвалідністю внаслідок війни у розмірі 4,8 тис. грн. Протягом періоду виплачена одноразова матеріальна допомога на підтримку військовослужбовців контрактників у сумі 60,0 тис. грн., учасникам ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС – 12,9 тис. грн.[7]

На виконання заходів комплексної програми «Турбота» на 2019-2020 роки Управлінню праці та соціального захисту населення Уманської райдержадміністрації виділено кошти у сумі 631,97 тис. грн.

Промисловість громади представлена 3 підприємствами: ТОВ «Агресс-М», ТОВ «Агропромисловий комплекс НАСТАШКА», ФОП Абдінова Хаяла Дадаш Кизи. За січень-грудень 2019 року підприємствами промисловості до бюджету сільської об'єднаної територіальної громади сплачено податків і зборів на суму 1673,3 тис. грн. Соціально-економічний розвиток громади значною мірою визначає сільськогосподарське виробництво, адже є його економічною основою та одним з найбільших бюджетоутворюючих джерел. За 2019 рік надходження від сільгоспвиробників становило близько 3 частини всіх надходжень.

За 2019 рік до бюджету сільської об'єднаної територіальної громади надійшло 36 540,7 тис. грн. доходів, з них по загальному фонду 36 170,7 тис. грн., по спеціальному фонду - 370,0 тис. грн.

В цілому план по доходах загального фонду виконано на 105,8 % до уточненого плану або більше на 1 987,6 тис. грн., по спеціальному фонду відповідно на 132,1 % до уточненого плану або більше на 90,0 тис. грн.

В порівнянні з 2018 роком надходження до бюджету (у спів ставних умовах) збільшились на 3 801,8 тис. грн. до уточненого плану або на 13,3%, з

них по: доходах загального фонду збільшено на 3 757,5 тис. грн. або на 11,6% більше; доходах спеціального фонду на 44,3 тис. грн. або на 13,6% більше.

На утримання закладів освіти використано 7 736,5 тис. грн. (13,8% до загального обсягу видатків загального та спеціального фондів); державне управління – 10 709,9 тис. грн. (19,1%); охорони здоров'я – 1 360,9 тис. грн. (2,4%); культури – 1 890,3 тис. грн. (3,4%); місцевої пожежної охорони – 421,1 тис. грн. (0,7%); на фінансування соціального захисту – 428,4 тис. грн. (0,7 %); житлово-комунального господарства – 1 716,6 тис. грн. (3,1%); виконання інвестиційних проектів в рамках формування інфраструктури об'єднаних територіальних громад – 2 910,2 тис. грн. (5,2%); поточного ремонту доріг комунальної власності – 382,5 тис. грн. (0,7%); інші видатки – 109,3 тис. грн. (0,2%); передано до районного бюджету на фінансування закладів освіти та охорони здоров'я за рахунок коштів державного та обласного бюджетів – 16 660,3 тис. грн. (29,7%); за рахунок власних коштів бюджету – 11 517,5 тис. грн. (20,6%); надано субвенцію на співфінансування інвестиційних проектів – 201,8 тис. грн. (0,4%).

Структура видатків Ладизинської ОТГ за 2019 рік наведена на рис.1.2.

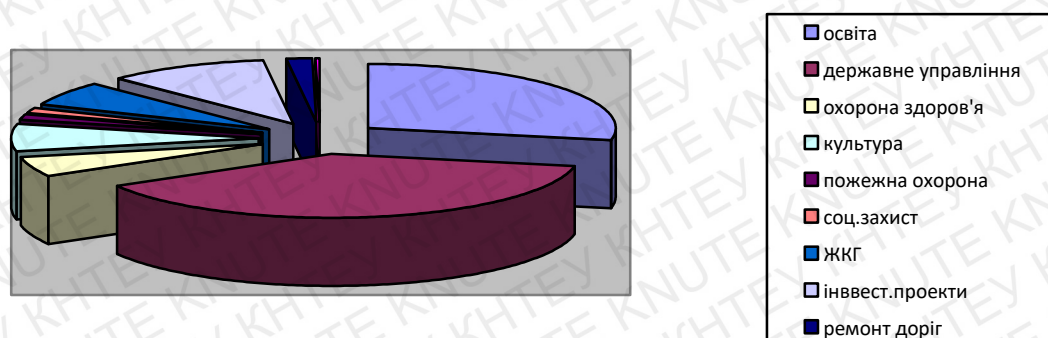


Рис.1.2. Структура видатків Ладизинської ОТГ за 2019 рік[7]

Джерело: складено автором за [7]

Отже, Ладизинська ОТГ утворена в кінці 2018 року, до її складу входить 7 сіл. Ладизинська ОТГ характеризується наступними перевагами: вдале географічне розташування – близькість до автомобільного шляху міжнародного значення М-05 Київ-Одеса, розвинена інфраструктура,

наявність кваліфікованої робочої сили, сприятлива для сільськогосподарського виробництва структура земельних ресурсів, розвинена соціально-культурна сфера, відсутність шкідливих виробництв.

1.2. Оцінювання системи надання адміністративних послуг у Ладизинській ОТГ

Виконавчим комітетом сільської ради приділяється значна увага питанню формуванню системи адміністративних послуг населенню Ладизинської громади.

Створення та облаштування Центру надання адміністративних послуг в Ладизинській сільській об'єднаній територіальній громаді проводилось в рамках донорського проекту міжнародної технічної допомоги ЄС/ПРООН «Місцевий розвиток, орієнтований на громаду» (Проект МРГ).

Структура і склад Ладизинської сільської громади є типовою для такого роду громад: вона складається з сільської ради і старостинських округів. І тому при формуванні системи надання адміністративних послуг в громаді це було одним з ключових моментів.

При відносно невеликій чисельності громади, вона має доволі велику площу, що зумовлювало потребу в створенні центру надання адміністративних послуг такої структури, яка б дозволила максимально задовільнити потребу громади (зокрема, розміри приміщення, необхідну кількість робочих місць та персоналу, перелік послуг, обсяг прийомних годин, рівень інформатизації, характер організації роботи, обсяг супутніх послуг тощо).

Фахівцями Ладизинської сільської ради спільно з експертами Проекту МРГ було проведено ґрунтовні розрахунки мінімальних показників, необхідних для ефективного функціонування ЦНАП. Таким чином було проаналізовано повноваження громади та її інституційну і ресурсну

спроможність. Виходячи з середнього показника кількості населення відповідної адміністративно-територіальної одиниці на одного адміністратора (це показник складає 5 тис. осіб) потреба Ладижинського ЦНАП - 2 адміністратора. Однак, керівництво сільської ради, задля забезпечення найвищого рівня сервісу, прийняло рішення про призначення 3 адміністраторів та 1 державного реєстратора прав на нерухоме майно. При цьому в кожному селі, що входить до складу ОТГ, було прийнято рішення організувати віддалені місця для роботи адміністраторів, в яких адміністративні послуги надавалися б старостами.

Центр надання адміністративних послуг був створений рішенням Ладижинської сільської ради від 22 жовтня 2018 р. № 41 «Про утворення відділу «Центр надання адміністративних послуг» Ладижинської сільської ради». Цим же рішенням сільради було затверджено Положення про відділ «Центр надання адміністративних послуг» Ладижинської сільської ради».

Згідно вказаного Положення відділ «Центр надання адміністративних послуг» є виконавчим органом Ладижинської сільської ради Уманського району Черкаської області).

Відповідно до зазначеного вище рішення Ладижинської сільської ради від 22 жовтня 2018 р. № 41 розпорядженнями Голови сільради було затверджено:

- Перелік послуг Центру надання адміністративних послуг Ладижинської сільської ради (розпорядження від 09 лютого 2019 року № 157/01-03п);
- Регламент Центру надання адміністративних послуг Ладижинської сільської ради (розпорядження від 09 лютого 2019 року № 157/01-03).

Зазначені документи чітко встановлюють базові вимоги до приміщення Центру надання адмінпослуг та унормовують певні процеси з обслуговування відвідувачів ЦНАП. При проведенні реконструкції

приміщення ЦНАП попередньо були зроблені розрахунки для того, щоб витрати на майбутнє його утримання (освітлення, обігрів та інші комунальні платежі) були мінімальними.

Загальна вартість мікро-проекту складала 1 247 050 грн., з яких кошти:

- субвенції з Державного бюджету на розвиток інфраструктури- 519 800 грн.;
- Проекту МРГ – 677 250 грн.;
- Черкаської облдержадміністрації – 50 000 грн.

Центр розміщено в центральній частині села на першому поверсі окремої адміністративної будівлі(рис.1.3). Місце розташування ЦНАП має розвинену інфраструктуру, поруч з зупинкою громадського транспорту, що робить ЦНАП доступним і зручним для відвідування мешканцями громади.



Рис.1.3. Зовнішній вигляд ЦНАПУ у Ладизинській ОТГ[7]

Джерело: складено автором за [7]

На вході до приміщення розміщена інформаційна вивіска з найменуванням Центру та табличка з його місцезнаходженням, графіком роботи. Вхід до ЦНАП облаштований пандусом для осіб з обмеженими фізичними можливостями. На прилеглій до ЦНАП території є місце для безоплатної стоянки автомобільного транспорту суб'єктів звернень.

Виходячи з того, що переважна більшість сільського населення використовує велосипеди для переміщення селом, то з метою забезпечення

додаткової зручності для відвідувачів при вході в ЦНАП облаштована велопарковка. На прилеглих вулицях розміщуються вказівники, на яких зазначається місце розташування Центру. Центр облаштований за принципом «єдиного вікна» або «відкритого простору» і повністю відповідає вимогам, встановленим Законом про адміністративні послуги, Примірним положенням та Примірним регламентом.

ЦНАП поділений на відкриту та закриту частини.

У відкритій частині здійснюється прийом, консультування, інформування та обслуговування суб'єктів звернення працівниками Центру. Суб'єкти звернення мають безперешкодний доступ до такої частини ЦНАП.

Відкрита частина включає: сектор прийому громадян, сектор інформування, сектор очікування, сектор обслуговування.

Закрита частина призначена для опрацювання та збереження документів тому вхід до неї суб'єктам звернення заборонено.

Сектор прийому облаштовано при вході до приміщення Центру. У ньому здійснюється загальне інформування та консультування суб'єктів звернення з питань роботи центру.

З метою ознайомлення суб'єктів звернення з порядком та умовами надання адміністративних послуг у секторі інформування розміщено інформаційні стенди, що містять актуальну, вичерпну інформацію, необхідну для одержання адміністративних послуг.

Сектор інформування також облаштовано столами, стільцями та забезпечується канцелярськими товарами для заповнення суб'єктами звернення необхідних документів.

Бланки заяв, необхідні для замовлення адміністративних послуг, розміщено у секторі інформування із вільним доступом до них суб'єктів звернення.

Сектор очікування розміщено в просторому приміщенні та облаштовано столами для оформлення документів та в достатній кількості стільцями.

Виходячи з нормативів, визначених Примірним регламентом, та санітарними нормами, площа наприклад секторів очікування та обслуговування мала складати не менше 50-60 м².

Площа приміщень Центру (загальна площа) складає 117,74 м²:

- фронт – офіс (сектор обслуговування, сектор прийому, інформування та очікування) – 70,00 м²,
- бек – офіс (закрита частина, приміщення для персоналу) – 31,20 м²[7].

Площа секторів очікування та обслуговування достатня для забезпечення зручних та комфортних умов для прийому суб'єктів звернення і роботи адміністраторів центру, та повністю відповідає вимогам, встановленим Примірним регламентом.

Для відвідувачів з дітьми облаштовано дитячий ігровий куточок.

Також на задньому дворі Центру облаштовано окремий ігровий майданчик. Таке розміщення майданчику забезпечує повну безпеку для перебування дітей на території ЦНАП. Приміщення дозволяє задовольняти потреби громадян в обслуговуванні. Для комфорту і персоналу ЦНАП, і відвідувачів, Центр облаштовано кондиціонером.

У приміщенні Центру облаштовано туалетну кімнату для персоналу.

Сектор обслуговування утворений за принципом відкритості розміщення робочих місць. Для створення комфорту для працівників у ЦНАП облаштовано окреме приміщення для відпочинку та харчування персоналу ЦНАП (із облаштуванням холодильником, електрочайником тощо).

Для збереження майна ЦНАП встановлено охоронну систему.

У відкритій частині ЦНАП розміщено 2 робочих місця адміністраторів. Виходячи з санітарних нормативів та вимог, встановлених

Примірним регламентом, сектор обслуговування відповідає мінімальним показникам (з розрахунку площі на 1-не робоче місце не менше 6-7 м²). В закритій частині («бек-офіс») розміщено робоче місце державного реєстратора та кабінет керівника Центру, яке на сьогодні в основному використовується для обробки документів. Усі робочі місця облаштовані необхідною технікою та канцелярським приладдям. Кожний адміністратор має бейдж із зазначенням прізвища, імені, по батькові та посади. Для суб'єктів звернень, які знаходяться на прийомі, передбачені місця для сидіння (біля кожного робочого столу) і розміщення документів. Передача документів здійснюється без необхідності покидати місце як адміністратором, так і суб'єктом звернення.

Виходячи з можливостей, потреб мешканців громади, розпорядженням Ладизинського сільського голови від 09 лютого 2018 р. № 157/01-03п було затверджено перелік послуг Центру надання адміністративних послуг Ладизинської сільської ради об'єднаної територіальної громади, який налічує 22 позиції (Додаток А).

Рішенням Ладизинської сільської ради від 06 лютого 2019 року вказаний перелік було розширено і затверджено у кількості 66 послуг (Додаток А). Вказаний Перелік адміністративних послуг включає частину адміністративних послуг органів виконавчої влади, перелік яких затверджено розпорядженням Кабінетом Міністрів України від 16.05.2014 № 523-р «Деякі питання надання адміністративних послуг органів виконавчої влади через центри надання адміністративних послуг».

Загалом за 10 місяців 2019 та 2 місяці 2020 року Ладизинським ЦНАП було надано 8 493 адміністративних послуг (з урахуванням послуг, наданих на віддалених робочих місцях для роботи адміністраторів)(табл..1.2).

Таблиця 1.2

**Кількість наданих адмінпослуг ЦНАП (з урахуванням послуг,
наданих віддаленими робочими місцями)**

Віддалене робоче місце	Станом на	жовтень	листопа д	грудень	січень	Лютий
	01.10.2019	2019	2019	2019	2020	2020
ЦНАП	1756	176	260	189	221	177
с. Городниця	622	102	92	67	50	59
с. Затишок, с.Малий Затишок	872	443	70	296	231	172
с. Колодисте	502	67	74	103	145	70
с. Ладижинка	304	49	82	27	39	46
с. Рижавка	725	68	60	135	75	67

Джерело: складено автором за [3]

В Центрі також здійснюється консультування мешканців громади (в тому числі надаються первинні юридичні послуги) та видаються копії рішень сільської ради, забезпечено надання суб'єктам звернення консультацій та інформації про хід розгляду їх заяв за допомогою засобів телекомунікації (телефону, електронної пошти). З метою забезпечення надання якомога більшої кількості послуг в Центрі, Ладижинською сільською радою планується до кінця 2020 року розширити перелік таких послуг до 112.

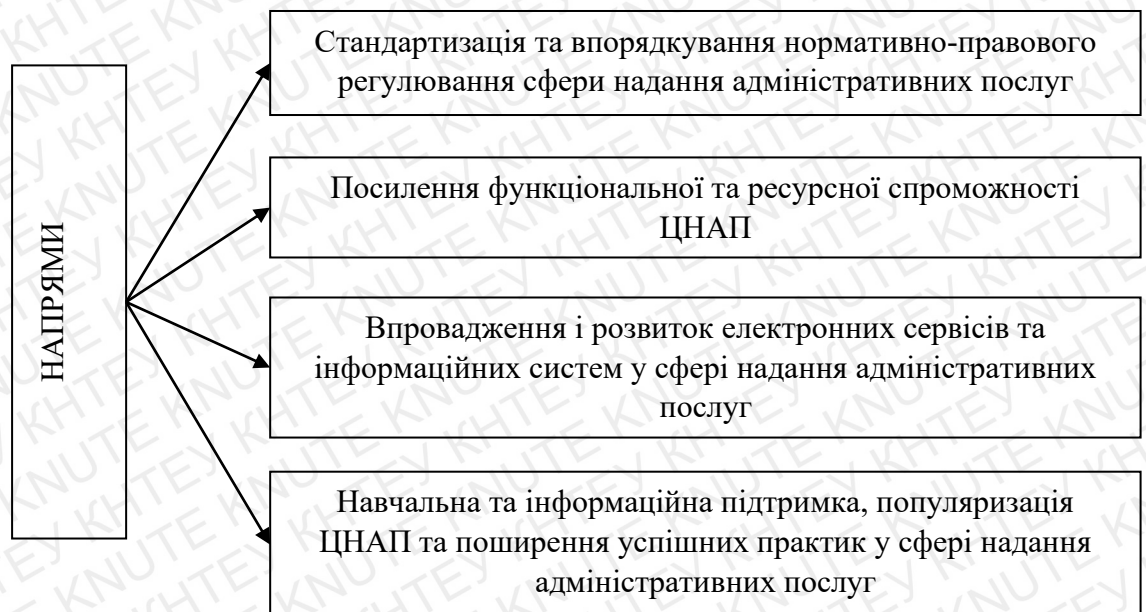
Отже, ЦНАП у Ладижинській громаді створено у кінці жовтня 2018 року. Керівництво сільської ради прийняло рішення про призначення 3 адміністраторів та 1 державного реєстратора прав на нерухоме майно. При цьому в кожному селі, що входить до складу ОТГ, було прийнято рішення організувати віддалені місця для роботи адміністраторів, в яких адміністративні послуги надавалися б старостами. Загалом за 10 місяців 2019 та 2 місяці 2020 року Ладижинським ЦНАП було надано 8 493 адміністративних послуг.

РОЗДІЛ 2

ПУБЛІЧНО –УПРАВЛІНСЬКІ РІШЕННЯ ЩОДО ФОРМУВАННЯ СИСТЕМИ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ У ЛАДИЖИНСЬКІЙ ОТГ

2.1. Напрями поліпшення системи адміністративних послуг Ладизинської ОТГ

Розв’язанню окреслених у попередньому розділі проблемних питань сприятиме виконання першочергових заходів за кожним із запропонованих пріоритетних напрямів(рис.2.1), а саме:



**Рис.2.1.Напрями поліпшення системи адміністративних послуг
Ладизинської ОТГ**

Джерело: складено автором за [2]

Розглянемо запропоновані заходи більш детально.

1. Стандартизація та впорядкування нормативно-правового регулювання сфери надання адміністративних послуг:

- проведення глибинного аналізу порядку надання адміністративних послуг, що запроваджені через ЦНАП, за відповідними напрямками та суб'єктами надання послуг;
- розробка пропозицій зі спрощення й оптимізації порядку надання адміністративних послуг, у тому числі в електронній формі, та необхідних змін до чинної нормативно-правової бази державного та місцевого рівнів;
- відпрацювання моделей послуг, у першу чергу, комплексних послуг та послуг „одним пакетом” за життєвими обставинами і бізнес-ситуаціями;
- запровадження на місцевому рівні нових уніфікованих порядків і моделей надання адміністративних послуг, інформаційних і технологічних карток, у тому числі в електронній формі.

2. Посилення функціональної та ресурсної спроможності ЦНАП:

- утворення сучасного мобільного ЦНАП спільно з райдержадміністрацією;
- запровадження практики виїзного мобільного офісу (за допомогою мобільного автоматизованого робочого місця адміністратора ЦНАП) для якісного обслуговування мешканців віддалених територій громади;
- забезпечення належних матеріально-технічних умов у ЦНАП для комфортного перебування осіб з інвалідністю та відвідувачів з дітьми;
- впровадження систем аудіо- та відеофіксації робочих процесів у приміщенні ЦНАП з метою мінімізації корупційних ризиків та підвищення рівня безпеки працівників ЦНАП;
- розширення спектру найзатребуваніших серед населення послуг у ЦНАП, у тому числі з питань державної реєстрації актів цивільного стану, реєстрації (перереєстрації) транспортних засобів, соціальних та пенсійних послуг тощо;

- удосконалення адміністративної послуги з оформлення й видачі біометричних паспортних документів, забезпечення ЦНАП зчитувачами інформації з паспорта громадянина України у формі картки (ID-картки).

3. Упровадження в ЦНАП електронних сервісів та інформаційних систем у сфері надання адміністративних послуг, що розробляються обласною державною адміністрацією.

4. Навчальна та інформаційна підтримка, популяризація ЦНАП та поширення успішних практик у сфері надання адміністративних послуг:

- забезпечення проходження систематичного навчання персоналу ЦНАП за участю провідних суб'єктів надання адміністративних послуг з питань практичних аспектів надання адміністративних послуг, їх стандартизації, оптимізації порядків надання таких послуг, використання ЕЦП у міжвідомчій взаємодії, впровадження електронних сервісів тощо;

- обов'язкова участь у дистанційному навчанні (електронних курсах) для посадових осіб, персоналу ЦНАП, щодо документального, організаційно-технічного створення ЦНАП та забезпечення їх ефективної роботи;

- участь співробітників ЦНАП у спеціалізованих навчальних програмах: щодо спілкування з інклюзивною категорією громадян, толерантної поведінки з відвідувачами, культури ділового спілкування, відповідних дій у кризових ситуаціях та в разі виникнення форс-мажорних обставин, стресостійкості, організації командної роботи, вільного володіння державною мовою тощо;

- участь у розробці концепції та практична реалізація фірмового стилю й ключових атрибутів єдиної мережі ЦНАП Черкащини;

- запровадження нестандартних підходів до організації роботи ЦНАП як дієвого майданчику для творчого, духовного та патріотичного розвитку мешканців громади;

- створення на базі ЦНАП постійних робочих місць для громадян з метою організації навчання та безпосереднього доступу до електронних сервісів державних і регіональних інформаційних систем;
- участь у публічних заходах (конференціях, форумах, презентаціях, брифінгах, круглих столах, зустрічах з громадськістю тощо) за напрямом надання адміністративних послуг та роботи ЦНАП;
- проведення масштабних інформаційних кампаній за участю засобів масової інформації для популяризації діяльності ЦНАП та пропагування користування електронними сервісами серед населення;
- участь у конкурсах з підтримки інноваційних проєктів у сфері надання адміністративних послуг.

Реалізація цих ключових заходів дозволить досягти головної мети – поліпшення якості адміністративних послуг для мешканців Ладизинської громади, створити комфортне для громадян і суб'єктів господарювання середовище надання адміністративних послуг, мінімізувати корупційні ризики та підвищити загальну ефективність діяльності органів влади на території громади.

Основними результатами виконання запропонованих заходів стануть:

- організація сервісного обслуговування кожного мешканця громади, перехід до нової системи надання високоякісних, доступних, прозорих адміністративних послуг, орієнтованих, перш за все, на повноцінне задоволення потреб суб'єктів звернень;
- зниження адміністративного навантаження на громадян і суб'єктів господарювання, максимальне охоплення населення комплексними послугами та послугами „одним пакетом” за життєвими обставинами і бізнес-ситуаціями;
- позиціонування ЦНАП у суспільстві як „супермаркету послуг”, незалежної інституції проєвропейського формату;

- створення безбар'єрного середовища щодо отримання адміністративних послуг, у тому числі в ЦНАП, для осіб з інвалідністю та маломобільних груп населення;
- запровадження європейських практик обслуговування заявників у ЦНАП, максимальне втілення клієнтоорієнтованого підходу в процес надання адміністративних послуг;
- формування високого рівня довіри населення, громадських об'єднань і міжнародних донорських організацій до діяльності органів влади у сфері надання адміністративних послуг.

Отже, напрямами поліпшення системи Ладижинської ОТГ є :стандартизація та впорядкування нормативно-правового регулювання сфери надання адміністративних послуг, посилення функціональної та ресурсної спроможності ЦНАП, упровадження в ЦНАП електронних сервісів та інформаційних систем у сфері надання адміністративних послуг, що розробляються обласною державною адміністрацією, навчальна та інформаційна підтримка, популяризація ЦНАП та поширення успішних практик у сфері надання адміністративних послуг.

2.2. Впровадження електронної системи адміністративних послуг у Ладижинській ОТГ

При формуванні нових, способів електронної взаємодії формуються нові підходи до управління та надання державних послуг на основі активного використання інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ). Процес цифровізації ставить за мету вирішення питання покращення життя кожному конкретному громадянину, а так як ОТГ є самим наближеним до громади органом, то прямо або опосередковано має бути задіяно в процесі інформатизації держави. Потрібно вивчати як можна покращити власні е-інструменти та е-сервіси, де можливо заручитись технічною підтримкою та

як при цьому зменшити навантаження на співробітників і не допустити дублювання інформації, що надається для різних установ. Як варіант, потрібно відстежувати нововведення, що анонсуються Державним агентством з питань електронного врядування України у роботі над впровадженням е-врядування. Для цього на загальнодержавному рівні створюються різні автоматизовані системи, де передбачається отримання інформації від ОТГ. Наразі, перед ОТГ вже постає багато питань стосовно звітності, ведення реєстрів, надання послуг та інформаційної підтримки громад тощо. Так як, ці питання є майже однаковими по всій області, необхідно піднімати питання створення та підтримки таких електронних інструментів, якими буде зручно користуватись в ОТГ. Слідкувати за новими інструментами що з'являються і можуть бути доступні для керівництва ОТГ. Так зараз планується надати субвенції мобільним операторам для покриття сільської місцевості якісним 4G зв'язком.

В табл.2.1 наведено напрямки та переваги впровадження електронної системи адміністративних послуг у Ладизинській ОТГ.

У Черкаській області програмне забезпечення для автоматизації ЦНАП і обласний портал надання адміністративних та публічних послуг розроблений в рамках програми EGAP. Програмне забезпечення розміщене на серверах у Черкаській ОДА. Підключення до системи координує відділ регуляторної політики та адміністративних послуг у складі департаменту міжнародного співробітництва та регіонального розвитку облдержадміністрації, технічним супроводом займається ІТ управління Черкаської ОДА.

Таблиця 2.1

**Впровадження електронної системи адміністративних послуг у
Ладижинській ОТГ**

Напрямки впровадження електронної системи адміністративних послуг - системи «електронна черга». Можуть застосовуватися як у поєднанні з окремо стоячими інформаційними терміналами так і в поєднанні із он-лайн веб-порталами. - веб-сайт ЦНАП або розділ на веб-порталі органу що утворив ЦНАП; - відеонагляд і ЦНАП, як елемент прозорості і уникнення конфліктів (за законом про запобігання корупції); - системи оцінки якості надання адміністративних послуг; - системи електронного документообігу, надання адміністративних послуг та обласний портал надання адміністративних послуг.
Переваги електронної системи ЦНАП для Ладижинської ОТГ Система не потребує окремого ІТ фахівця для її обслуговування. Система фізично знаходиться на серверах ОДА і обслуговується управлінням ІТ ОДА Єдина обласна уніфікована статистика та звітність ЦНАП по уніфікованим послугам. Працюючи через Інтернет система дозволяє підключати віддалені робочі місця і мати загальну картину роботи ЦНАП. Система передається безкоштовно. (розроблена за рахунок програми EGAP) Система поєднується із обласним порталом адміністративних послуг e-services.ck.gov.ua, що дозволяє інформувати всіх зацікавлених у отриманні послуг просто вносячи інформацію по послугах та суб'єктах в систему. Система інформує отримувачів послуг про стан виконання замовлених послуг через e-mail, портал та СМС (відновиться одразу після прийняття оновленої програми інформатизації)

Джерело: складено автором за [1]

Передумовою ефективного впровадження автоматизованих систем організації роботи ЦНАП має бути така підготовча робота:

- 1) формування переліку адміністративних послуг ЦНАП.
- 2) затвердження інформаційних, технологічних карток та бланків заяв на кожну послугу.
- 3) Переймати досвід успішних ЦНАП області.

Найважливішим ресурсом органу місцевого самоврядування є персонал. Персонал потрібно готувати. Варто запровадити програму ІТ-навчання персоналу Ладижинської ОТГ, що включатиме:

- участь у спеціалізованих заходах, що проводяться обласним центром перепідготовки та підвищення кваліфікації державних службовців та посадових осіб органів місцевого самоврядування;

- періодичні тренінги і навчання на робочих місцях («коучінг»), які проводитимуть практики - найбільш кваліфіковані та обізнані в ІТ працівники органу місцевого самоврядування ОТГ. Фахові зустрічі мають бути частиною функціонування органу місцевого самоврядування;

- ознайомчі практичні візити у органи місцевого самоврядування, які успішно впровадили ІТ-рішення;

- участь у різноманітних семінарах, тренінгах, конференціях, вебінарах, он-лайн навчаннях, інших навчальних заходах, що проводитимуться;

Окремо потрібно робити пошук та мотиваційне утримання власного ІТ фахівця. Це можуть бути різні персональні чинники. Діапазон можливий різноманітний від особистої прив'язаності до рідного ОТГ до можливості роботи за сумісництвом. Базовими напрямками підготовки персоналу ЛаджинсОТГ могли б бути, наприклад, «комп'ютерна грамотність», «мережевий етикет», «електронне врядування», «електронна демократія» тощо.

Також, у рамках міжмуніципального співробітництва, доцільно організовувати проходження стажування працівників у кращих органах місцевого самоврядування, які успішно впровадили ІТ-рішення.

Надання е-послуг та е-сервісів передбачає автоматизацію як фронт-офісу (електронні інструменти через які проходить створення та внесення запитів на послуги, інформацію тощо), так і бек-офісу (е-інструменти та системи прийняття, обробки і надання відповідей та послуг на отримані запити).

Для громадян має бути створено електронні інструменти через відповідні веб-ресурси (електронний фронт-офіс), то електронні звернення та запити від громадян потрапляють і опрацьовуються у бек-офіс органів влади. Взаємодія органів місцевого самоврядування, виконавчих органів та комунальних підприємств у бек-офісі має бути організована в електронному

форматі. Саме через призму якості та доступності сервісів для громадян і бізнесу, реалізації визначених Законом повноважень має організовувати свою роботу ЦНАП Ладижинської ОТГ. А це означає, що лише оптимальне застосування доцільних інформаційних технологій є шляхом для належної організації роботи Ладижинської ОТГ.

Електронні адміністративні послуги мають бути доступними 24 години на добу та 7 днів на тиждень, тому органи влади мають звертати значну увагу на питання надійності та захищеності функціонування порталів (веб-сайтів), через які ці послуги надаються. Адміністративні послуги в електронній формі мають надаватися через Єдиний державний портал адміністративних послуг www.my.gov.ua, обласний e-services.ck.gov.ua а також через інтегровані з ним інформаційні системи державних органів та через портал Ладижинської ОТГ.

На сьогодні через Інтернет-ресурси Держгеокадастру, Мініюсту, Міністерства екології та природних ресурсів України, Мінекономрозвитку, Держархбудінспекції, 23 Державної фіскальної служби, Пенсійного фонду України, уже надаються електронні адміністративні послуги або доступне їх замовлення в електронному форматі. Повний перелік всіх послуг наведений на «Урядовому порталі» www.kmu.gov.ua/ua/services Органи місцевого самоврядування можуть створювати самостійно електронні інструменти веб-ресурси з надання електронних публічних послуг. Як приклад: е-черга в дитячий садочок, запис на прийом до голови.

Отже, головна мета переведення адміністративних послуг в електронний формат – зробити державне управління ефективнішим. Адже переведення будь-якої адмінпослуги в онлайн-формат вимагає її оптимізації, перегляду процесів взаємодії між органами влади, налагодження електронної взаємодії державних реєстрів тощо. Це скорочує паперовий документообіг, вивільняє час чиновників на виконання інших робочих завдань, зменшує фінансові витрати та сприяє дебіюрократизації.

Електронне врядування, зокрема, впровадження розвитку електронних адміністративних послуг – одна з вагомих складових реформи державного управління. Окрім того, користування електронними адміністративними послугами зручне для громадян та бізнесу. Оформити послугу з домашнього чи робочого комп'ютера значно швидше, ніж відвідувати офіси державних установ та заповнювати папери. А ще електронні послуги мінімізують корупційні ризики, адже нівелюють потребу в особистому контакті громадян та бізнесу з чиновниками.

Всесвітній розвиток інформаційних технологій, їх широке застосування у всіх сферах життя вимагають перетворення державних процесів відповідно до сучасних умов. Саме впровадження електронних адміністративних послуг, покликане поліпшити якість державного управління, перетворити архаїчні процеси на сучасні, змінити світогляд державних службовців і запропонувати нову якість державного сервісу для громадян та бізнесу.

Черги в державних установах, невивічливість чиновників при спілкуванні з громадянами, необхідність отримувати безліч довідок у різних установах відійдуть у минуле, якщо державні послуги надаватимуть онлайн, а державні реєстри в електронному вигляді взаємодіятимуть між собою.

Перш за все в електронний формат держава переводить послуги, найбільш затребувані у суспільства та бізнесу та які мають вагомий антикорупційний ефект. Серед тих послуг, які вже доступні онлайн, є:

- послуги у соціальній сфері: оформлення допомоги при народженні дитини, житлової субсидії, низка послуг Пенсійного фонду України;
- послуги для бізнесу: реєстрація бізнесу, оформлення ліцензій та дозволів, отримання виписок і довідок онлайн;
- послуги у будівельній сфері, завдяки чому вже 80% будівництва в Україні можна починати та вводити в експлуатацію онлайн (стосується класу СС1). У цій сфері введено першу повністю автоматичну електронну послугу,

без жодного контакту з чиновниками – початок будівельних робіт для класу СС1;

- послуги у сфері безпеки та суду, завдяки яким можна онлайн отримати довідки про несудимість, відсутність корупційних правопорушень, подати заяву до суду;

- послуги для автовласників: зокрема, Електронний кабінет водія – зручний онлайн-інструмент, який дозволяє кожному автовласнику отримувати інформацію про свій транспортний засіб, водійські посвідчення, штрафи, записуватися в е-чергу для візитів до сервісних центрів МВС тощо;

- послуги у транспортній сфері: зокрема, Електронний кабінет перевізника, який дозволяє автоперевізникам оформити, розширити, звзити, анулювати ліцензії на перевезення пасажирів та вантажів, а також – зручно та оперативно вносити зміни до відомостей про свої підприємства.

У 2019 році більше 50 пріоритетних послуг в Україні були переведені в електронний формат. Зокрема, це послуги, які стосуватимуться виробництва ліків, водовідведення, сфери будівництва, оформлення водійських посвідчень тощо. Також у найближчі два роки планується запуск електронного кабінету громадянина для доступу до е-послуг та інформації з державних реєстрів. В той же час, громадяни Ладижинської ОТГ не проінформовані про повний перелік послуг, які можна отримати на даному сервері.

Важливо, що робота триває не тільки над поповненням переліку електронних послуг, а й над зміненням принципу їхнього формування. Відтепер застосовуватиметься принцип оптимізації електронних послуг за життєвими та бізнес-ситуаціями. Це не тільки зручно для користувачів, а й значно заощаджує ресурси держави. Першим прикладом такого комплексного підходу стане послуга е-Малятко, яка об'єднає дев'ять послуг,

пов'язаних із народженням дитини. При цьому отримати її можна буде онлайн безпосередньо в пологовому будинку за однією онлайн-заявою.

Незважаючи на суттєвий поступ щодо підвищення якості надання адміністративних послуг шляхами довгострокового розвитку адміністративних послуг Ладижинської ОТГ мають бути(рис.2.2):



**Рис.2.2.Напрями розвитку надання адміністративних послуг
Ладиживської ОТГ**

Джерело: складено автором за [5]

1. Потрібно відстежувати актуальність та повноту інформації для замовників послуг, зокрема, на веб-сайтах ЦНАП, в інформаційних і технологічних картках.

2. З огляду на збільшення кількості наданих повноважень (реєстрація місця проживання, бізнесу та нерухомості, а в найближчій перспективі – і актів цивільного стану) та велику кількість звернень до одного працівника ЦНАП упродовж дня (понад 30) завчасного аналізу потребують питання достатності персоналу та його психологічної стійкості. Професійна та психологічна підготовка персоналу, а також його компетентність при створенні великих інтегрованих офісів є важливими чинниками для поліпшення якості послуг.

3. Для ЦНАП уже нарізла потреба актуалізації та оптимізації численних процедур надання послуг, які прописано в ТК, а також у різних інструкціях, блок-схемах тощо. Актуалізація полягає у вилученні дій, які не передбачено законодавчими чи нормативно-правовими документами. Оптимізація передбачає: спрощення деяких дій; вилучення зайвих дій (кількаразова реєстрація вхідного пакета документів, візування багатьма посадовими особами); зменшення строків виконання таких дій, де рішення ухвалюють колегіальні органи влади (депутатські комісії, виконавчі комітети, міські ради); скорочення строків надання послуг.

4. Необхідно формувати програмно-технічну базу для передачі інформації (програмні модулі, електронні реєстри, електронні бази даних, швидкісні лінії зв'язку) між органами влади в електронному вигляді. Це спростить процедуру, скоротить час і зменшить строк надання послуг. Одним із рішень може бути створення програмних модулів, які будуть взаємопов'язаними щодо використання інформації та результатів її обробки.

5. Потрібно застосовувати різні інструменти оцінювання якості послуг із залученням усіх зацікавлених сторін. При цьому системність і систематичність оцінювання мають бути основними пріоритетами при плануванні. Також органи влади можуть надати приклади врахування пропозицій і рекомендацій замовників послуг для покращення діяльності ЦНАП та поліпшення якості послуг. Однак громадська думка повинна відігравати важливу роль у цьому процесі.

6. Аналіз діяльності – як одну з основних складових системи управління якістю – слід використовувати при наданні послуг на постійній основі. При цьому має бути визначено власні чіткі стандарти надання послуг і затверджено плани та методики проведення власного оцінювання якості послуг. Необхідно комплексно аналізувати інформацію після оцінювання, де

особливо варто враховувати пропозиції замовників послуг для ухвалення оптимальних рішень.

Отже, постійне систематичне фіксування та усунення невідповідностей при наданні послуг (недостатність інформації, невчасно надані послуги, додаткові вхідні документи, недотримання процедури надання послуг тощо) сприятимуть фактичному управлінню процесами надання послуг і поліпшенню їх якості.

ВИСНОВКИ

Отже, за результатами проведеного дослідження в роботі було надано загально характеристику та було проведено оцінювання системи надання адміністративних послуг отже можемо зробити наступні висновки.

Ладижинська ОТГ утворена в кінці 2018 року, до її складу входить 7 сіл. Ладижинська ОТГ характеризується наступними перевагами: вдале географічне розташування – близькість до автомобільного шляху міжнародного значення М-05 Київ-Одеса, розвинена інфраструктура, наявність кваліфікованої робочої сили, сприятлива для сільськогосподарського виробництва структура земельних ресурсів, розвинена соціально-культурна сфера, відсутність шкідливих виробництв.

ЦНАП у Ладижинській громаді створено у кінці жовтня 2018 року. Керівництво сільської ради прийняло рішення про призначення 3 адміністраторів та 1 державного реєстратора прав на нерухоме майно. При цьому в кожному селі, що входить до складу ОТГ, було прийнято рішення організувати віддалені місця для роботи адміністраторів, в яких адміністративні послуги надавалися б старостами. Загалом за 10 місяців 2019 та 2 місяці 2020 року Ладижинським ЦНАП було надано 8 493 адміністративних послуг.

Актуальними проблемами надання адміністративних послуг населенню Ладижинської ОТГ є відсутність повного набору послуг, зокрема Пенсійного фонду, служби зайнятості, центру соціального захисту населення, в результаті громадяни змушені звертатись до відповідних служб у районному центрі, у працівників ЦНАПу Ладижинської ОТГ недостатній рівень кваліфікації, низький рівень використання електронних послуг, низький рівень довіри громадян як до ЦНАПу так і до електронних сервісів.

Напрямами поліпшення системи Ладжинської ОТГ є : стандартизація та впорядкування нормативно-правового регулювання сфери надання адміністративних послуг, посилення функціональної та ресурсної спроможності ЦНАП, упровадження в ЦНАП електронних сервісів та інформаційних систем у сфері надання адміністративних послуг, що розробляються обласною державною адміністрацією, навчальна та інформаційна підтримка, популяризація ЦНАП та поширення успішних практик у сфері надання адміністративних послуг.

Головна мета переведення адміністративних послуг в електронний формат – зробити державне управління ефективнішим. Адже переведення будь-якої адмінпослуги в онлайн-формат вимагає її оптимізації, перегляду процесів взаємодії між органами влади, налагодження електронної взаємодії державних реєстрів тощо. Це скорочує паперовий документообіг, вивільняє час чиновників на виконання інших робочих завдань, зменшує фінансові витрати та сприяє дебюрократизації.

Постійне систематичне фіксування та усунення невідповідностей при наданні послуг (недостатність інформації, невчасно надані послуги, додаткові вхідні документи, недотримання процедури надання послуг тощо) сприятимуть фактичному управлінню процесами надання послуг і поліпшенню їх якості.

Таким чином, мета ВКР досягнута, поставленні завдання виконанні в повному обсязі, проте з врахуванням сучасного стану системи адміністративних послуг у територіальних громадах напрями управління системою адміністративних послуг територіальних громад потребують постійних досліджень.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Деякі питання надання адміністративних послуг органів виконавчої влади: постанова Кабінету Міністрів України від 16 трав. 2014 № 523/2014. – Режим доступу : <http://zakon.rada.gov.ua/go/523-2014-%D1%80>.
2. Добрянська Н. Центри надання адміністративних послуг – шлях подолання бюрократії та корупції / Надія Добрянська // Дзеркало тижня. Україна. – Режим доступу : <http://gazeta.dt.ua/internal/centri-nadannya-administrativnih-poslug-shlyah-podolannya-byurokratiyi-takorupciyi-.html>.
3. Жадан М. І. Оцінка ефективності формування доходів місцевих бюджетів / М. І. Жадан, Т. О. Котій // Сталирозвиток економіки . – 2013. – № 1. – С. 349-353.
4. Затонацька Т. Г. Особливості бюджетного інвестування в Україні на сучасному етапі / Т. Г. Затонацька, А. В. Ставицький // Фінанси України. – 2015. – № 4. – С. 46-54.
5. Земельний кодекс України [Електронний ресурс] : від 25 жовт. 2001 р. № 2768-III: станом на 01 січн. 2017 р. / Законодавство України : [веб-сайт Верховної Ради України]. – Текст. дані. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/2768-14/page9>. – Назва з екрана. – Дата перегляду: 12.10.2019.
6. Інфографіка про суть, механізми та очікувані результати децентралізаційних процесів // Децентралізація влади. – Режим доступу : <http://decentralization.gov.ua/infographics/item/id/10>.

7. Інформаційно-комунікативна діяльність органів публічної влади: монографія / В. С. Куйбіда, О. Карпенко, А. Дуда, О. Твердохліб, П. Шпиґа. Київ: ЦП «Компринт». 2018 364 с.
8. Казюк Я.М. Інструменти фінансування видатків розвитку місцевих бюджетів / Я. Казюк // Науковий вісник академії муніципального управління. – 2016. – Вип. 1. – С. 343-352.
9. Кальниш Ю. Г., Лозинська Т. М., Тимцуник В. І. Публічне управління та адміністрування: навч. посіб. Полтава : РВВ ПДАА, 2015. 279 с.
10. Карлін М. І. Державні фінанси у транзитивній економіці / М.І. Карлін, Л.М. Горбач, Л.Я. Новосад. – Київ: Кондор, 2013. – 200 с.
11. Конституція України [Електронний ресурс] : від 28 черв. 1996 р. № 254к/96-ВР: станом на 30 вер. 2016 р. / Законодавство України : [веб-сайт Верховної Ради України]. – Текст. дані. – Режим доступу : <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/254%D0%BA/96-%D0%B2%D1%80>. – Назва з екрану. – Дата перегляду: 12.10.2019.
12. Косаревич Н. Б. Вплив реформи місцевого самоврядування на зміцнення місцевих фінансів / Н. Б. Косаревич // Науковий вісник ЧДІЕУ. Серія 1: Економіка. - 2015. - № 1 (9). - С. 70-77.
13. Кохан І. В. Бюджетне фінансування як інструмент реалізації стратегії соціально-економічного розвитку держави / Актуальні проблеми економіки. – 2015. - № 9. – С. 176-181.
14. Крайник О. Децентралізація управління фінансовими ресурсами регіону / О. Крайник // Ефективність державного управління : зб. наук. праць. 97 – 2014. – Вип. 21. – С. 373–378.

15. Кулай А. В. Децентралізація фінансових ресурсів територіальних громад в умовах проведення бюджетної реформи / А. В. Кулай // Наукові записки Національного університету "Острозька академія". - 2016. - Вип. 19. - С. 41-44.
16. Кулай А.В. Механізм формування доходів бюджетів місцевого самоврядування в Україні: автореф. дис. ... канд. екон. наук : 08.00.08 / А.В. Кулай ; Ін-т регіон. дослідж. НАН України. — Львів, 2014. — 20 с.
30. Ламський М. Д. Доходи місцевих бюджетів як інструмент забезпечення повноважень органів самоврядування / М. Д. Ламський // Бізнесінформ. – 2016. – № 11. – С. 142-147.
17. Лисяк Л. В. Бюджетна політика в системі державного регулювання соціально-економічного розвитку України: монографія / Л.В. Лисяк. — К.: НДФІ, 2017. — 600 с.
18. Лінтур І. В. Напрями оптимізації формування доходів місцевих бюджетів / І. В. Лінтур, К. Ю. Байса, Ю. М. Гомонай // Науковий вісник Мукачівського державного університету. Сер. : Економіка . – 2015. – Вип. 2. – С. 125-129.
19. Лісовий кодекс України [Електронний ресурс] : від 21 січн. 1994 р. № 3853-ХІІ : станом на 28 груд. 2015 р. / Законодавство України : [веб-сайт Верховної Ради України]. – Текст. дані. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/3852-12>. – Назва з екрана. – Дата перегляду: 10.10.2019.
20. Мельничук Н. Ю. Проблеми та перспективи фінансового забезпечення місцевого самоврядування в Україні / Н. Ю. Мельничук // Економіка Крима. – 2015. – № 1 (34). – С. 78–81.

- 21.Миколаєць А. П. Механізми взамовідносин і взаємодії з громадськістю в системі державного управління: теоретичні засади, методологія, напрями вдосконалення: монографія. Київ : Освіта України, 2019. 388 с.
- 22.Молдован О. О. Державні фінанси України: досвід та перспективи реформ : монографія / О.О.Молдован. – Київ : НІСД, 2014. – 380 с.
- 23.Муркович Л. Територіальна громада як суб'єкт місцевого самоврядування в Україні: теоретичні аспекти // Л. Муркович / Державне 98 управління та місцеве самоврядування. – 2015. - №2(5). – С. 111-118.
- 24.Наркізова Т. М. Бюджетні ресурси як складова системи державних фінансів в умовах сьогодення / Т. М. Наркізова // Зовнішня торгівля: економіка, фінанси, право. - 2015. - № 2. - С. 132-139.
- 25.Непочатенко О. О. Використання міжбюджетних трансфертів з метою вирівнювання доходної бази місцевих бюджетів / О. О. Непочатенко, П. М. Боровик, О. М. Преде // Економіка. Управління. Інновації . – 2013. – № 2. – С. 23-28.
- 26.Овчарова Н. В. Міжбюджетні трансфери в механізмі формування та реалізації державної бюджетної політики в соціальній сфері / Н. В. Овчарова // Матеріали за Х Міжнародна научна практична конференція “Ключови въпроси в съвременната наука – 2014” (17 – 25 април 2014 г.). – Том 2.- Икономика София “Бял ГРАД- БГ” ООД, 2014. – С. 36 – 40.
- 27.Омелянович Л. Бюджетна система: інтегров. навч. комплекс / Л. Омелянович. – Донецьк: ДонНУЕТ. – 2016. – 237 с.

- 28.Опарін В. М. Фінансова система України (теоретико-методологічні аспекти): монографія / В. М. Опарін. – Київ: КНЕУ, 2005. – 239 с.
- 29.Опарін В.М. Фінанси. Загальна теорія /В. М. Опарін. – Київ: КНЕУ, 2001. – 240 с.
- 30.Організаційно-економічні та правові механізми забезпечення сталого розвитку територіальної громади : монографія / Р. Л. Брусак [та ін.] ; заг. ред. П. І. Шевчук, І. Р. Залуцький. – Л. : ЛПІДУ НАДУ, 2015. – 348 с.
- 31.Офіційна веб-сторінка Американської статистичної асоціації ASA [Електронний ресурс]. – Текст. і граф. дані. – Режим доступу : <http://www.amstat.org/>. – Назва з екрану. – Дата перегляду: 22.09.2019. .
Офіційна веб-сторінка Євростату [Електронний ресурс]. – Текст. і граф. дані. – Режим доступу : <http://ec.europa.eu/eurostat>. – Назва з екрану. – Дата перегляду: 22.09.2019.
- 32.Офіційний веб-сайт Державної казначейської служби України [Електронний ресурс]. – Текст. і граф. дані. – Режим доступу : <http://www.treasury.gov.ua/>. – Назва з екрану. – Дата перегляду: 22.09.2019.
- 33.Офіційний веб-сайт Державної служби статистики України [Електронний ресурс]. – Режим доступу : [http:// www.ukrstat.gov.ua](http://www.ukrstat.gov.ua). – Назва з екрану. – Дата перегляду: 22.08.2019.
- 34.Офіційний веб-сайт Міністерства фінансів України [Електронний ресурс]. – Текст. і граф. дані. – Режим доступу : <http://www.minfin.gov.ua/>. – Назва з екрану. – Дата перегляду: 22.08.2019.

- 35.Офіційний веб-сайт Рахункової палати України [Електронний ресурс].
– Текст. і граф. дані. – Режим доступу : <http://www.ac-rada.gov.ua/>. –
Назва з екрану. – Дата перегляду: 22.06.2019.
- 36.Офіційний сайт Ладизинської ОТГ Уманського району Черкаської області URL:<https://ladyzhynska-gromada.gov.ua/>(дата звернення 01.05.2020 р).
- 37.Павлов С. В. Роль податків у формуванні доходів місцевих бюджетів / С. В. Павлов // Управління розвитком. – 2015. – № 21. – С. 113-115. 51.
Павлюк К. В. Бюджет і бюджетний процес в умовах транзитивної економіки: монографія / К. В. Павлюк. – Київ: НДФІ, 2016. – 584 с
- 38.Про адміністративні послуги: Закон України від 06.09.2012 № 5203-VI
// База даних «Законодавство України» ВР України URL:
<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17>(дата звернення 25.04.2020 р.)
- 39.Про місцеве самоврядування в Україні: Закон України від 21.04.1997 р. № 280/97-ВР // База даних «Законодавство України» ВР України URL:
<http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/280/97-вр>(дата звернення 24.04.2020р.).
- 40.Про порядок висвітлення діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування в Україні: Закон України № 539/97-ВР// База даних «Законодавство України» ВР України URL:
<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/539/97-%D0%B2%D1%80> (дата звернення 25.04.2020 р.)

ДОДАТКИ

Додаток А

ЗАТВЕРДЖЕНО
рішення голови
Ладижинської сільської ради
об'єднаної територіальної громади
від 06.02.2019 № 10

ПЕРЕЛІК АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ, ЩО НАДАЮТЬСЯ ЧЕРЕЗ ЦНАП

Земельні питання, процедури:

1. Рішення сільської ради про надання у власність (в оренду) земельної ділянки комунальної власності фізичним особам;
2. Рішення сільської ради про передачу безоплатно (надання) у власність (спільну сумісну, спільну часткову), (в оренду) з/д комунальної власності фізичним особам;
3. Рішення сільської ради про поновлення договору оренди землі фізичним особам;
4. Рішення сільської ради про припинення права користування земельною ділянкою, наданої на умовах оренди фізичним особам;
5. Рішення про передачу у власність, надання у постійне користування та оренду земельних ділянок, що перебувають у державній або комунальній власності;
6. Рішення про припинення права постійного користування земельною ділянкою;
7. Рішення про надання дозволу на виготовлення проекту землеустрою щодо відведення земельної ділянки в оренду;
8. Рішення про надання дозволу на розроблення проекту землеустрою щодо відведення земельної ділянки у власність для будівництва і обслуговування жилого будинку, господарських будівель і споруд;
9. Рішення про затвердження проекту землеустрою щодо відведення земельної ділянки у власність для будівництва і обслуговування жилого будинку, господарських будівель та споруд;
10. Рішення про надання дозволу на оформлення технічної документації із землеустрою щодо встановлення меж земельної ділянки в натурі (на місцевості) для будівництва і обслуговування жилого будинку, господарських будівель і споруд;
11. Рішення про надання дозволу на виготовлення експертної грошової оцінки земельної ділянки;
12. Рішення про надання дозволу на розроблення проекту землеустрою щодо відведення земельної ділянки у комунальну власність для будівництва і обслуговування будівель державної влади та місцевого самоврядування;
13. Рішення про розірвання договору оренди земельної ділянки;
14. Рішення про дозвіл на поділ земельної ділянки;
15. Рішення про надання дозволу на виготовлення проекту землеустрою щодо відведення земельної ділянки у власність шляхом викупу;
16. Рішення про встановлення меж та передачу у власність земельної ділянки в натурі (на місцевості);

17. Рішення про надання дозволу на розроблення проекту землеустрою щодо передачі земельної ділянки постійне користування;
18. Рішення про надання дозволу на розроблення детального плану території містобудівної документації в межах населеного пункту;
19. Рішення про надання дозволу на розроблення проекту землеустрою щодо продажу земельної ділянки;
20. Рішення про переведення земельної ділянки до земель запасу сільської ради;
21. Видача довідки про наявність земельної ділянки;

Нерухоме майно, будівництво:

22. Видача довідки про підтвердження поштової адреси об'єкту нерухомого майна;
23. Рішення про присвоєння поштової адреси об'єкту нерухомого майна;

Соціальна сфера:

24. Видача довідки про фактичне перебування /не перебування на обліку громадян отримувачів соціальних допомог (житлових субсидій);
25. Видача довідки про те, що посвідчення батьків та дитини з багатодітної сім'ї не видавалися;
26. Видача довідки для отримання пільг громадянам, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи;
27. Видача довідки про проживання громадян на території населеного пункту, який відноситься до зони радіо-активного забруднення внаслідок аварії на Чорнобильській АЕС;
28. Оздоровлення дітей пільгових категорій;
29. Пільга на тверде паливо в готівковій формі;
30. Державна соціальна допомога малозабезпеченим сім'ям;
31. Державна одноразова допомога при народженні дитини;
32. Державна соціальна допомога на дітей, які перебувають під опікою та піклуванням;
33. Державна соціальна допомога на дітей одинокі матері;
34. Державна соціальна допомога при усиновленні дітей;
35. Державна соціальна допомога інвалідам з дитинства та дітям – інвалідам;
36. Державна соціальна допомога особам, які не мають права на пенсію та інвалідам;
37. Державна соціальна допомога на дітей-сиріт, та дітей позбавлених батьківського піклування, грошове забезпечення батькам вихователями прийомним батькам за надання соціальних послуг у дитячих будинках сімейного типу та прийомних сім'ях.
38. Компенсація фізичним особам, які надають соціальні послуги;
39. Компенсація по догляду за престарілим, інвалідом 1 групи;
40. Одноразова винагорода жінкам, яким присвоєно почесне звання «Мати-героїня»;
41. Грошова допомога малозабезпеченій особі, яка проживає разом з інвалідом 1 групи внаслідок психічного розладу, який за висновком ЛКК потребує постійного стороннього догляду;
42. Тимчасова державна допомога дітям, батьки яких ухиляються від сплати аліментів, не мають можливості утримувати дитину, або місце їх проживання не відоме;
43. Призначення житлових субсидій;
44. Надання грошової матеріальної допомоги громадянам сільської ради з місцевого бюджету;
45. Надання одноразової державної допомоги при вагітності і пологах;

46. Компенсація по догляду за престарілими громадянами, яким виповнилося 80 років і більше;
47. Видача довідки про склад сім'ї;
48. Видача довідки згідно трудової;
49. Видача довідки про право власності на житловий будинок;

Паспортні послуги (громадянство, міграція, переїзд):

50. Видача довідки про реєстрацію місця проживання або місця перебування;
51. Зняття з реєстрації місця проживання особи;
52. Реєстрація місця проживання особи;

Пенсійний фонд

53. Прийом документів для проведення перерахунків пенсій;
54. Видача довідок про перебування пенсіонера на обліку;
55. Оформлення анкет відомостей про пенсіонера для виготовлення пенсійних посвідчень;
56. Видача виготовлених пенсійних посвідчень;

Послуги державного реєстратора

57. Державна реєстрація права власності на нерухоме майно;
58. Державна реєстрація іншого речового права на нерухоме майно;
59. Державна реєстрація обтяження речового права на нерухоме майно;
60. Надання інформації з Державного реєстру речових прав на нерухоме майно;
61. Взяття на облік безхазяйного нерухомого майна;
62. Внесення запису про скасування державної реєстрації прав;
63. Скасування запису Державного реєстру речових прав на нерухоме майно;
64. Внесення змін до записів до Державного реєстру речових прав на нерухоме майно у зв'язку з допущенням технічної помилки з вини державного реєстратора прав на нерухоме майно;
65. Внесення змін до записів до Державного реєстру речових прав на нерухоме майно у зв'язку з допущенням технічної помилки не з вини державного реєстратора прав на нерухоме майно;
66. Внесення змін до записів до Державного реєстру речових прав на нерухоме майно у зв'язку із зміною відомостей про нерухоме майно, право власності та суб'єкта цього права, інші речові права та суб'єкта цих прав, обтяження прав на нерухоме майно та суб'єкта.

Київський національний торговельно-економічний університет
Кафедра публічного управління та адміністрування

РЕФЕРАТ
ВИПУСКНОЇ КВАЛІФІКАЦІЙНОЇ РОБОТИ
на тему:
ФОРМУВАННЯ СИСТЕМИ НАДАННЯ
АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ В ТЕРИТОРІАЛЬНІЙ
ГРОМАДІ

Студента 4 курсу, 11 групи,
спеціальності 074 «Публічне
справління та адміністрування»
спеціалізації «Публічне
управління та адміністрування»

(підпис студента)

Шевченка
Назара
Євгенійовича

Науковий керівник
доктор економічних наук,
доцент

.....

(підпис керівника)

Новікова
Наталія
Леонідівна

Гарант освітньої програми
кандидат економічних наук,
доцент

(підпис керівника)

Головня
Юлія
Ігорівна

Київ 2020

Випускна кваліфікаційна робота складається зі вступу, переліку умовних позначень (у разі наявності), двох розділів, висновків, 1 додатку, списку використаних джерел (40 найменувань). Основний зміст роботи викладено на 33 сторінках комп'ютерного тексту. Робота містить 5 рисунків, 4 таблиці.

Метою випускної кваліфікаційної роботи є вивчення теоретичних засад формування системи адміністративних послуг в територіальній громаді та розроблення публічно-управлінських рішень щодо її удосконалення.

Для досягнення поставленої мети необхідно вирішити наступні завдання:

- надати загальну характеристику Ладизинської ОТГ Уманського району Черкаської області;
- оцінити систему надання адміністративних послуг у Ладизинській ОТГ;
- визначити актуальні проблеми системи надання адміністративних послуг Ладизинської ОТГ;
- розробити напрями удосконалення системи адміністративних послуг Ладизинської ОТГ;
- обґрунтувати впровадження електронної системи адміністративних послуг у Ладизинській ОТГ;
- запропонувати шляхи розвитку системи адміністративних послуг у Ладизинській ОТГ.

Об'єктом дослідження є процес формування системи надання адміністративних послуг в об'єднаній територіальній громаді.

Предметом дослідження є теоретико-методичні та прикладні основи формування системи надання адміністративних послуг в об'єднаній територіальній громаді.

Методи дослідження. У дослідженні використовувались наступні методи: емпіричний, зокрема спостереження, опитування – при зборі статистичного матеріалу; системний метод - при систематизації та узагальненні зібраної інформації, графічний - при наочному відображенні результатів дослідження.

У першому розділі розкриваються та оцінюється система надання адміністративних послуг в Ладизинській ОТГ Уманського району Черкаської області

У другому розділі здійснюється оцінка публічно-управлінські рішення щодо формування системи надання адміністративних послуг у Ладизинській ОТГ. Одержані результати можуть бути використані при удосконаленні законодавства в сфері надання адміністративних послуг.

Анотація

У випускній кваліфікаційній роботі висвітлена загальна характеристика Ладизинської ОТГ, оцінювання системи надання адміністративних послуг та визначення актуальних проблем системи надання адміністративних послуг, викладено пропозиції та рішення щодо удосконалення формування та надання адміністративних послуг в Ладизинській ОТГ.

Ключові слова: адміністративні послуги, об'єднана територіальна громада, електронні послуги.

Annotation

In the final qualifying work the general is covered characteristics of Ladyzhyn OTG, evaluation of the system of providing administrative services and determination of relevant ones problems of the system of providing administrative services, proposals and decisions on improving the formation and provision of administrative services in Ladyzhyn OTG are presented.

Key words: administrative services, united territorial community, electronic services.

РЕЦЕНЗІЯ

на випускню кваліфікаційну роботу
студента Шевченка Назара Євгенійовича
4 курсу 11 групи денної форми навчання
спеціальності 281 «Публічне управління та адміністрування»
на тему «Формування системи надання адміністративних послуг
в територіальній громаді»

Випускна кваліфікаційна робота виконана на тему «Формування системи надання адміністративних послуг в територіальній громаді» за змістом відповідає завданню в повному обсязі. Автор продемонстрував достатній рівень володіння теоретичним матеріалом щодо обґрунтування сучасних особливостей формування системи надання адміністративних послуг в територіальній громаді.

У випускній кваліфікаційній роботі досліджені теоретико-методичні засади процесу формування системи надання адміністративних послуг в територіальній громаді, проаналізовано процес надання адміністративних послуг в Ладижинській ОТГ Уманського району. Також запропоновані шляхи удосконалення системи надання адміністративних послуг в Ладижинській ОТГ Уманського району.

Основні вимоги щодо оформлення випускної кваліфікаційної роботи враховані. В цілому матеріал дослідження викладено послідовно і логічно. Мета досягнута, поставлені завдання переважно виконані. Випускна кваліфікаційна робота рекомендується до захисту з позитивною оцінкою.

РЕЦЕНЗЕНТ

професор кафедри державного управління
у сфері цивільного захисту Інституту державного
управління та наукових досліджень з цивільного захисту
Державної служби України з надзвичайних ситуацій,
д. держ. упр., доц. ст.

Михайло

Олександр Євслюков

Олександр ЄВСЛЮКОВ

Завідувачу кафедри публічного
управління та адміністрування
Новіковій Н.Л.

Заява

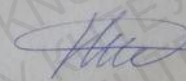
Я,

Шевченко Назар Євгенійович

(ПІБ), повідомляю, що за результатами проведення самостійної перевірки з використанням програмно-технічних засобів у наданій випускній кваліфікаційній роботі на тему: « Формування системи впровадження ^{надання одиної послуги} » не міститься елементів академічного плагіату. У випадках використання прямих запозичень з друкованих та електронних джерел, вказані відповідні посилання.

Робота для перевірки надається у друкованому та електронному варіантах.
Електронна версія моєї роботи ідентична з друкованою.

«5» серпня 2020 року



(підпис)

Зарплата - Хоть немного правды

Nominal - EVERYDAY ANYO

Антиплагиат для диплома - Пои

Антиплагиат - возможность

Результаты проверки - Антипла

Проверить диплом ВУЗа на ан

как изменить результат теста

users.antiplagiat.ru/report/summary/1

Приложение | Аудио | Uube | Новости | Instagram | Игрушки | Rai | databuff | Скачать Detroit Be... | BestLine - Интернет... | Gmail | YouTube | Карты | Поиск | Новая вкладка | Регистрация пос... | Сообщество Steam... | Сообщения

Окончил вуз в 2019 году или готовишься к защите в 2020 году? Приглашаем тебя принять участие в **Ученоскопском конкурсе дипломов «Be First!»** Автор лучшей дипломной работы получит ценный денежный приз! Подробнее о конкурсе можно узнать [здесь](#).

АНТИПЛАГИАТ

ТВОРИТЕ СОБСТВЕННЫМ УМОМ

ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ

nazarshveichenko96@gmail.com

БАЛЛОВ

0

ТАРИФ

Бесплатный доступ (0/0)

МОДУЛИ И КОЛЛЕКЦИИ

Подключено: 1 смотреть

МЕНЮ

ГЛАВНАЯ / КАБИНЕТ

Оригинальность

87.21%

Замечания

12.79%

Цитирование

0%

Самочитирование

0%

Полный отчет

Краткий отчет

История отчетов

РАСПЕЧАТАТЬ

ВЫГРУЗИТЬ

СОЗДАТЬ ССЫЛКУ

Свойства документа

Имя исходного файла

kvseifsealipalaplant.txt

Авторы документа

Не указано

Не указано

Название документа

kvseifsealipalaplant

Тип документа

Не указано

РЕДАКТИРОВАТЬ СВОЙСТВА

Параметры проверки

Статистика по документу

