

Державний торговельно-економічний університет
Кафедра публічного управління та адміністрування

ВИПУСКНА КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на тему:

**«СИСТЕМА НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ В УМОВАХ
ДЕЦЕНТРАЛІЗАЦІЇ»**

Студента 4 курсу, групи,
спеціальності 281 «Публічне
управління та адміністрування»
спеціалізації «Публічне
управління та адміністрування»

підпис студента

Самойленка
Олега Сергійовича

Науковий керівник
кандидат наук з
державного управління

підпис керівника

Мірко Наталія
Вікторівна

Гарант освітньої програми
кандидат економічних наук,
доцент

підпис гаранта

Головня
Юлія Ігорівна

Київ 2022

Державний 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 _____

«11» грудня 2021 р.

**Завдання
на випускний кваліфікаційний проєкт (роботу) студентіві**

Самойленка Олега Сергійовича

(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема випускного кваліфікаційного проєкту (роботи) : **«Система надання адміністративних послуг в умовах децентралізації»**

Затверджена наказом ректора від « 26 » листопада 2021 р. №3884

2. Строк здачі студентом закінченого проєкту (роботи): 05.06.2022

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

Метою проєкту (роботи) є вивчення напрямів удосконалення системи надання адміністративних послуг в умовах децентралізації України.

Об'єкт дослідження є процес надання адміністративних послуг в умовах децентралізації в Україні.

Предметом дослідження є державне регулювання системи надання адміністративних послуг в Україні.

4. Зміст випускного кваліфікаційного проєкту (роботи) (перелік питань за кожним розділом)

ВСТУП

РОЗДІЛ 1. ОЦІНКА СТАНУ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ В УМОВАХ ДЕЦЕНТРАЛІЗАЦІЇ

1.1. Загальна характеристика центру надання адміністративних послуг
Деснянською районною у м. Києві адміністрацією

1.2. Технології соціальних мереж у діяльності органів публічної влади

РОЗДІЛ 2. УДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ В УМОВАХ ДЕЦЕНТРАЛІЗАЦІЇ

2.1. Проблеми надання адміністративних послуг під впливом пандемії COVID-19

2.2. Ефективні механізми надання адміністративних послуг органами державної влади за допомогою цифрових комунікацій

ВИСНОВКИ І ПРОПОЗИЦІЇ

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

5. Календарний план написання проекту (роботи)

№ пор	Назва етапів випускного кваліфікаційного проекту (роботи)	Строк написання етапів роботи	
		за планом	фактично
1.	Визначення напрямку дослідження та затвердження теми випускної кваліфікаційної роботи	До 20.11.2021	До 20.11.2021
2.	Складання плану та підготовка індивідуального завдання для виконання випускної кваліфікаційної роботи	До 05.01.2022	До 05.01.2022
3.	Представлення на рецензування науковому керівнику рукопису першого розділу випускної кваліфікаційної роботи	До 20.03.2022	До 20.03.2022
4.	Представлення на рецензування науковому керівнику рукопису другого розділу випускної кваліфікаційної роботи	До 20.04.2022	До 20.04.2022
5.	Представлення закінченої випускної кваліфікаційної роботи	До 23.05.2022	До 23.05.2022
6.	Підготовка письмового відгуку на випускну кваліфікаційну роботу	До 01.06.2022	До 01.06.2022
7.	Проведення попереднього захисту випускних кваліфікаційних робіт	01-05. 06.2022	01-05. 06.2022
8.	Вирішення питання про допуск випускної кваліфікаційної роботи до захисту	До 10.06.2022	До 10.06.2022
9.	Направлення випускної кваліфікаційної роботи із зовнішньою рецензією у ЕК для захисту	За графіком	За графіком

6. Дата видачі завдання « 11 » грудня 2022 р.

7. Керівник випускного кваліфікаційного проекту (роботи)

Мірко Н.В.,

(прізвище, ініціали, підпис)

8. Гарант освітньої програми Головня Ю.І.

(прізвище, ініціали, підпис)

9. Завдання прийняв до виконання студент Самойленко О.С.

(прізвище, ініціали, підпис)

10. Відгук керівника випускного кваліфікаційного проєкту (роботи):

Випускна кваліфікаційна робота написана на актуальну тему. Потребою сьогодення стає дослідження механізму надання адміністративних послуг на місцевому рівні та його вдосконалення. Важливим у цьому плані є дослідження та узагальнення умов для отримання населенням країни якісних, своєчасних і адекватних реаліям адміністративних послуг.

В випускній кваліфікаційній роботі проведено дослідження діяльності центру надання адміністративних послуг Деснянської районної у м. Києві адміністрації та визначено пріоритетні напрями удосконалення його роботи. В ході дослідження проаналізовано сучасний стан механізмів державного управління процесами надання адміністративних послуг в Україні; досліджено та узагальнено показники діяльності центру надання адміністративних послуг Деснянської районної у м. Києві адміністрації та на його прикладі визначено основні проблеми у сфері надання адміністративних послуг; запропоновано алгоритм вирішення визначених проблем. Проте у випускній кваліфікаційній роботі є недоліки. Зокрема, студентом не приділено уваги механізму надання адміністративних послуг в умовах воєнного стану.

Зміст випускної кваліфікаційної роботи підпорядкований поставленій у роботі меті. Завдання поставлені в роботі виконані, що підтверджено висновками.

Випускна кваліфікаційна робота має досить логічну структуру та відповідає вимогам оформлення. Робота написана на достатньому науковому рівні, є самостійним дослідженням студента. Вважаю, що випускна кваліфікаційна робота заслуговує позитивної оцінки, а її автор Самойленко Олег Сергійович на присвоєння ступеня бакалавр зі спеціальності 281 «Публічне управління та адміністрування».

Науковий керівник випускної кваліфікаційної роботи (проєкту)

Мірко Н.В.

Відмітка про попередній захист Головня Юлія Ігорівна

(ПІБ, підпис, дата)

11. Висновок про випускну кваліфікаційну роботу (проєкт):

Випускна кваліфікаційна робота (проєкт) студента Самойленко О.С.

(прізвище, ініціали)

може бути допущена до захисту екзаменаційній комісії.

Гарант освітньої програми): Головня Юлія Ігорівна

(прізвище, ініціали, підпис)

Завідувач кафедри: Новікова Наталія Леонідівна

(підпис, прізвище, ініціали)

«10» червня 2022 р

ЗМІСТ

ВСТУП	3
РОЗДІЛ 1. ОЦІНКА СТАНУ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ В УМОВАХ ДЕЦЕНТРАЛІЗАЦІЇ	5
1.1. Загальна характеристика центру надання адміністративних послуг Деснянською районною у м. Києві адміністрацією	5
1.2. Технології соціальних мереж у діяльності органів публічної влади	8
РОЗДІЛ 2. УДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ В УМОВАХ ДЕЦЕНТРАЛІЗАЦІЇ.....	13
2.1. Проблеми надання адміністративних послуг під впливом пандемії COVID-19.....	13
2.2. Ефективні механізми надання адміністративних послуг органами державної влади за допомогою цифрових комунікацій.....	19
ВИСНОВКИ І ПРОПОЗИЦІЇ.....	24
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	26

ВСТУП

Актуальність теми. Цифровізація управлінської діяльності та стратегічний євроінтеграційний курс України зумовлюють кардинальне переосмислення взаємовідносин трьох секторів у бік паритетної взаємодії. Для цього органам державного управління необхідно виявляти підтримку у становленні громадянського суспільства, стимулювати і всіляко заохочувати прояви його практичної діяльності, що зароджується.

У зв'язку з цим активізується дослідження міжнародної практики та впровадження теоретичних вітчизняних напрацювань, пов'язаних із формуванням моделі управління на основі доповнення сервісноорієнтованого підходу концепції «New Public Management» мережовим підходом концепції «Good Governance», при якому в основу взаємодій суб'єкта надання та суб'єкта звернення ляже інструментарій електронної демократії.

Подібне конвергування бачиться нам пріоритетним над виключно менеджерським підходом до управління системою надання адміністративних послуг в умовах цифровізації. У контексті вироблення нового підходу до управління системою надання адміністративних послуг стратегічним завданням є переорієнтація сприйняття суб'єкта звернення як клієнта сервісної діяльності суб'єктів надання, як співвиробника управлінських рішень. Досягнення ефективного результату можливе лише завдяки сприянню просування цифровізації управлінських процесів та повному переходу до електронного управління.

Змістовий аналіз досягнень вітчизняних та зарубіжних учених дає підстави стверджувати, що в Україні політика цифровізації управління системою надання адміністративних послуг має фрагментальний характер, оскільки органи державного управління зосереджуючись на ситуативних проблемах, залишають непоміченими готові пропозиції громадянського суспільства. Тенденції розвитку інформаційного суспільства вимагають від управління системою надання адміністративних послуг застосування сучасних інформаційно-управлінських технологій, що дозволяють здійснювати мережеву взаємодію трьох секторів в

управлінні для вирішення системних проблем, узгодження різних та суперечливих підходів до інституційно-організаційного, інформаційно-технологічного та ресурсного забезпечення системи.

Метою дослідження є напрями удосконалення системи надання адміністративних послуг в умовах децентралізації України.

Мета сформулювала ряд завдань:

- дати загальну характеристику центру надання адміністративних послуг Деснянської районної у м. Києві адміністрацією;
- розглянути технології соціальних мереж у діяльності органів публічної влади;
- визначити проблеми надання адміністративних послуг під впливом пандемії COVID-19;
- запропонувати ефективні механізми надання адміністративних послуг органами державної влади за допомогою цифрових комунікацій.

Об'єкт дослідження – процес надання адміністративних послуг в умовах децентралізації в Україні.

Предмет дослідження є державне регулювання системи надання адміністративних послуг в Україні.

Методологічною основою дослідження виступають різні загальнонаукові та приватноправові методи дослідження: діалектичний (основний спосіб об'єктивного пізнання дійсності), системний, структурно-функціональний аналіз, методи моделювання та прогнозування, формально-юридичний. Робота будується на критичному аналізі теоретичного матеріалу та підпорядкована логіці правозастосовного процесу.

Структура роботи. Випускна кваліфікаційна робота складається зі вступу, двох розділів, висновків та списку використаних джерел. Загальний обсяг роботи становить 34 сторінки, список використаних джерел містить 50 найменувань.

РОЗДІЛ 1

ОЦІНКА СТАНУ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ В УМОВАХ ДЕЦЕНТРАЛІЗАЦІЇ

1.1. Загальна характеристика центру надання адміністративних послуг Деснянською районною у м. Києві адміністрацією

Центр надання адміністративних послуг Деснянської районної у м. Києві адміністрації є структурним підрозділом Деснянської районної у м. Києві адміністрації. Центр підпорядкований безпосередньо голові Деснянської районної в місті Києві державної адміністрації, а з організаційних питань керівникові апарату Деснянської районної в місті Києві державної адміністрації та підзвітний Департаменту (Центру) надання адміністративних послуг виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) [49].

Центр у своїй діяльності керується Конституцією та законами України, актами Президента України і Кабінету Міністрів України, рішеннями центральних органів виконавчої влади, рішеннями Київської міської ради, розпорядженнями виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), розпорядженнями Деснянської районної в місті Києві державної адміністрації та цим Положенням [42].

Основними завданнями Центру є:

- Організація надання адміністративних послугу найкоротший строк та за мінімальної кількості відвідувань суб'єктів звернень.
- Спрощення процедури отримання адміністративних послуг та поліпшення якості їх надання.
- Забезпечення інформування суб'єктів звернень про вимоги та порядок надання адміністративних послуг, що надаються через адміністратора.
- Центр відповідно до покладених на нього завдань:
- Спільно із структурними підрозділами Деснянської районної в місті Києві державної адміністрації приймає участь у підготовці інформаційних та

аналітичних матеріалів для подання голові Деснянської районної в місті Києві державної адміністрації.

- Готує та подає в установленому порядку пропозиції до проектів розпоряджень Деснянської районної в місті Києві державної адміністрації з питань, що належать до компетенції Центру.

- Забезпечує в межах повноважень здійснення заходів щодо запобігання та протидії корупції.

- Забезпечує, у межах своїх повноважень, виконання завдань мобілізаційної підготовки та цивільного захисту населення, дотримання вимог законодавства з охорони праці та пожежної безпеки.

- Забезпечує в Центрі ведення мобілізаційної роботи.

- Забезпечує, у межах своїх повноважень, реалізацію державної політики стосовно захисту інформації з обмеженим доступом.

- Забезпечує захист персональних даних, що стали відомі при здійсненні своїх повноважень.

- Забезпечує надання адміністративних послуг, що надаються через адміністратора, шляхом їх взаємодії з суб'єктами надання адміністративних послуг.

- Здійснює моніторинг за дотриманням суб'єктами надання адміністративних послуг термінів надання адміністративних послуг.

- Вживає заходів щодо покращення якості надання адміністративних послуг.

- Готує актуальну інформацію для наповнення офіційного веб-порталу адміністративних послуг в місті Києві щодо діяльності Центру.

- Забезпечує доступ до публічної інформації, розпорядником якої він є.

- Здійснює участь у підготовці, проектів, угод, договорів, меморандумів, протоколів, зустрічей.

- Здійснює обробку запитів, звернень народних депутатів та депутатів Київської міської ради.

– Розглядає в установленому порядку звернення громадян, підприємств, установ та організацій з питань, що належать до компетенції Центру [49].

Прийом відвідувачів у ЦНАПі здійснюється за змішаною формою обслуговування. Заявники можуть звернутися до ЦНАПу, попередньо зареєструвавшись у електронній черзі на конкретну годину, або відвідати ЦНАП у зручний час, скориставшись талонною системою.

Структуру Центру надання адміністративних послуг Деснянської районної у м. Києві представлено на Рис 1.1.



Рис. 1.1. Керівництво та структурні підрозділи Центру надання адміністративних послуг Деснянської районної у м. Києві

Джерело: [розроблено автором на підставі джерела 49]

Штатна чисельність Центру надання адміністративних послуг Деснянської районної у м. Києві представлено у Таблиці 1.1.

Таблиця 1.1

Чисельність Центру надання адміністративних послуг Деснянської районної
у м. Києві

Керівництво, структурні підрозділи Управління	Чисельність
Начальник Управління	1
Заступник начальника Управління - начальник відділу з питань організаційного забезпечення	1
Заступник начальника Управління - начальник відділу надання адміністративних послуг масиву «Троєщина»	1
Відділ бухгалтерського обліку і звітності	3
Відділ з питань управління персоналом	3
Відділ з питань організаційного забезпечення	2
Відділ надання адміністративних послуг масиву «Троєщина»	24
Відділ надання адміністративних послуг масиву «Лісовий»	8
Відділ видачі готових документів та консультування заявників (call - центр)	4
Всього чисельність Управління	47

Джерело: [розроблено автором на підставі джерела 49]

1.2. Технології соціальних мереж у діяльності органів публічної влади

У сучасних умовах спостерігається стале зростання запровадження інформаційних технологій у сфері державного управління, створено ефективні канали взаємодії з громадянським суспільством. Перед державними органами

влади постає питання як побудувати середовище випереджаючого розвитку в цифровому світі, коли інформаційні технології розвиваються набагато швидше, ніж державне нормативне регулювання, пов'язане з використанням цих технологій [1].

За останнє десятиліття відбулося якісне зростання у розвитку та застосуванні мобільних технологій. Мобільні пристрої стали потужнішими і набагато кориснішими. Проте на сьогоднішній день у Центрі надання адміністративних послуг Деснянської районної у м. Києві цей ресурс використовується не повною мірою, тому необхідно:

1. Для забезпечення мобільного доступу державних службовців до оперативної інформації доцільно запровадити інформаційну систему «Мобільне робоче місце державного службовця». Інформаційна система «Мобільне робоче місце державного службовця» дозволить забезпечити мобільність та підвищити ефективність діяльності завдяки реалізації зручного механізму віддаленої роботи з розміщеними у системі документами.

Зазначена інформаційна система дозволить переглядати інформацію про заходи, їх повістки та інформаційні матеріали, працювати з законопроектами та іншими документами різних форматів безпосередньо в інтерфейсі додатку, вводити інформацію про доручення та контролювати їх виконання.

Використання інформаційної системи дозволить оперативно забезпечувати державних службовців необхідними інформаційними матеріалами, у тому числі на виїзних началах. Ця система дозволить отримувати на телефон та/або планшетний ПК коротку інформацію про захід, контакти організаторів та зворотний зв'язок, новини, програму заходу, позначку про поточну подію, карту місця проведення заходу, інформаційні матеріали заходу, розклад подій, мультимедіа (фото- та відеоматеріали). Крім того, програма повинна дозволяти сформувати особистий кабінет та брати участь у різних чатах.

2. З метою забезпечення висвітлення та прозорості діяльності Центру надання адміністративних послуг Деснянської районної у м. Києві доцільно:

- удосконалювати офіційний інтернет-сайт Центру (зокрема з англomовною версією);

- запровадити технології online-трансляції засідань комітетів, круглих столів в інтернеті;
- удосконалювати технології розміщення інформації про діяльність Центру у соціальних мережах.

Таким чином, основний вектор взаємодії між органами публічного управління та суспільством – трансформація всіх загальнодоступних сервісів у мобільні додатки з метою подальшого підвищення зручності їхнього використання для громадян України [8, с.37].

Необхідно створювати мобільні програми соціального характеру, мобільні програми, що підвищують відкритість діяльності органів державної влади, роз'яснення (коментарі) норм законів, стрічки новин про діяльність Центру, які будуть доставляти інформацію швидше і зручніше, змінюючи підхід до надання інформації в цілому. Це відповідатиме основним завданням застосування цифрових технологій: забезпечення відкритості та прозорості сучасного цифрового уряду – надання універсального доступу будь-якому громадянину до інформації про діяльність органів влади.

Електронна участь визначається як залучення громадян у процес прийняття рішень та надання публічних послуг за допомогою інформаційно-комунікаційних технологій [5]. Електронна участь передбачає:

- електронне інформування (надання громадянам інформації);
- електронне консультування (проведення публічного обговорення у режимі он-лайн);
- електронне прийняття рішень (залучення громадян до процесу прийняття рішень) [9, с.28].

Важливість розвитку даного елемента електронного уряду позначена на міжнародному рівні, зокрема, Генеральна асамблея ООН визнає «потенційні можливості електронного уряду щодо заохочення прозорості, підзвітності, ефективності та залучення громадян у сферу надання державних послуг».

Розвиток електронної участі оцінюється за такими критеріями: правові засади, організаційні засади, канал комунікації та охоплення діяльності.

Основними технологіями електронної участі називаються відкриті дані, мобільні програми та соціальні мережі [17, с.49]. Соціальні мережі дозволяють скоротити витрати при взаємодії з громадянами за допомогою використання існуючих веб-сайтів, однак є небезпека того, що держава опиниться осторонь спілкування громадян [20, с.114]. Одним із способів інституалізації соціальних мереж у діяльності органів державного управління є створення спеціального структурного підрозділу та підготовка відповідних спеціалістів.

Веб-сайти та інші інструменти Інтернету, головною особливістю яких є надання можливості користувачам взаємодіяти один з одним та обмінюватись різними видами інформації [22]. У зазначеному значенні соціальна мережа є видом інформаційного ресурсу (веб-сайту), доступного виключно за допомогою мережі Інтернет, наприклад Facebook. Таким чином, соціальні мережі в публічному управлінні можуть використовуватися як одна з інтернет-технологій розвитку електронної участі, яка в свою чергу, є елементом електронного уряду.

Центр надання адміністративних послуг Деснянської районної у м. Києві використовує соціальну мережу Facebook переважно для надання інформації (електронне інформування). Електронне інформування підпадає під дію законодавства про інформацію, інформатизацію та захист інформації за аналогією з порядком, передбаченим для ЗМІ [4].

Завдання підвищення прозорості державного управління та демократичності при прийнятті рішень за допомогою соціальних мереж успішно вирішуються у більшості держав [31]. При цьому існують проблеми розмитості кордонів між професійними та особистими цілями у використанні соціальних мереж державними службовцями, легалізації зворотного зв'язку з громадянами, документування цієї діяльності тощо.

Вважаємо, що зі збільшенням кількості користувачів мережі Інтернет та зростанням потреби у взаємодії між державою та населенням за допомогою соціальних мереж названі проблеми багаторазово збільшуватимуться і в Україні [21, с.12]. У зв'язку з цим є необхідними розробка та вжиття комплексу заходів,

спрямованих на забезпечення участі громадян у вирішенні державних справ за допомогою соціальних мереж [38].

Основним нормативним правовим засобом може стати Положення про соціальні мережі, затверджене на рівні Президента держави. У запропонованому документі слід розкрити такі питання, як вибір соціальної мережі, види обов'язкової та забороненої до розміщення інформації, розмежування особистого та професійного використання, ставлення до повідомлень іноземних громадян та осіб без громадянства, зберігання повідомлень, зв'язок з іншим законодавством (наприклад, законодавство про звернення громадян), етичні правила.

Вважаємо за доцільне створити цифровий реєстр, в якому в обов'язковому порядку реєструвати офіційні акаунти органів публічного управління у соціальних мережах, що дозволить внести ясність у правовий статус даних акаунтів та здійснювати профілактику кіберзлочинів, зокрема виступів не уповноважених на це осіб від імені держави [43].

Нормативно-правовим засобом створення може стати Положення про цифровий реєстр. Нарешті, для ефективного впровадження концепції електронної участі рекомендується включити до штатного розкладу органу публічного управління відповідних спеціалістів (відділ) або покласти обов'язки щодо ведення офіційного акаунта в соціальній мережі на державних службовців у рамках існуючого штатного розкладу. Незалежно від обраного варіанта потрібно внесення змін до штатного розкладу та посадових осіб.

РОЗДІЛ 2

УДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ В УМОВАХ ДЕЦЕНТРАЛІЗАЦІЇ

2.1. Проблеми надання адміністративних послуг під впливом пандемії COVID-19

Нинішня пандемія прискорює такі тенденції, як цифровізація, перехід на віддалену роботу та віртуальне надання основних послуг [6, с.17]. Внаслідок цього переходу до «цифрового життя» виникла невизначеність щодо майбутнього надання державних послуг в реальному форматі, що потребувало переходу на он-лайн форму забезпечення надання державних послуг [10].

Відсутність у значної частки громадян навичок роботи з новітніми технологіями, пов'язана з тим, що вони отримували освіту за стандартами іншої епохи, призводить до того, що обмежується для цієї групи населення доступ до інформації про заходи захисту від коронавірусу, а також доступ до ряду необхідних послуг, що загалом може посилити ізоляцію чи маргіналізацію таких громадян [16, с.134].

Цифровий розрив також може вплинути на здатність людей користуватися державними послугами, що часто надзвичайно необхідно в умовах дії жорстких заходів із самоізоляції громадян. Соціальні наслідки пандемії COVID-19 та інклюзивність для людей посилюються фінансовими труднощами. Це необхідно враховувати державам, надавати інформацію альтернативними способами, а також вжити заходів щодо скорочення цифрового розриву.

У відповідь на пандемію, люди з вищим рівнем доходів вишукують нові способи життя та роботи поза містами, на підставі чого виникає необхідність отримання державних послуг он-лайн [19, с.163]. Якщо міграція з міст супроводжуватиметься подальшим розростанням міст і зростанням матеріальної, расової та гендерної нерівності, то вона може підірвати життєво важливі зусилля

щодо досягнення цілей у галузі сталого розвитку, захисту біорізноманіття та подолання кризи.

Цифрові технології та зміни, які вони привнесли у повсякденне життя та роботу державних органів, створили нові економічні можливості, насамперед у зв'язку з появою нових ринків продукції та нових способів реалізації існуючих раніше товарів та послуг; у результаті активізувалися процеси трансформації цілих галузей економіки та систем взаємодії виробників та споживачів [18, с.122].

Ця тенденція, що почалася спочатку в розвинених країнах наприкінці минулого століття, на сьогоднішній день набула глобального характеру, з яскраво вираженими регіональними та технологічними лідерами, а зміни світової економіки все частіше пов'язують зі словом цифровізація [12, с.23]. Масштаб процесу такий, що до кінця 2010-х років стало можливим говорити про появу нових, виключно цифрових галузей, які найчастіше є надбудовою над укрупненими спеціалізованими цифровими платформами [41].

На сьогодні більшість адміністративних послуг в Україні надається центральними органами виконавчої та їх територіальними підрозділами. Найбільш затребуваними адміністративними послугами, з необхідністю отримання яких упродовж життя стикаються практично всі громадяни, вважаються базовими [34]. До них відносяться: реєстрація народження, шлюбу, смерті та інші акти цивільного стану, оформлення та видача паспортів, реєстрація місця проживання, призначення різних видів соціальної допомоги та субсидій, реєстрація права власності на нерухоме майно, реєстрація транспортних засобів та видача водійських посвідчень, реєстрація та оформлення підприємницької діяльності та ін. [34]

2015 рік став переломним у процесах децентралізації. У цей період було прийнято важливі закони, спрямовані на передачу великого пакету повноважень органам місцевого самоврядування, зокрема щодо надання адміністративних послуг. Адміністративні послуги надаються згідно зі стандартами, які затверджуються суб'єктами відповідно до їх повноважень з урахуванням Методичних рекомендацій щодо розроблення стандартів адміністративних послуг [1]. Установи, якими делеговані закріплені згідно з нормативно-правовими актами за

органами виконавчої влади повноваження з надання адміністративних послуг, надають такі послуги відповідно до стандартів, затверджених органами виконавчої влади, які делегували такі повноваження [2, 3]. Суб'єкти, що надають адміністративні послуги на постійній основі, забезпечують розміщення на стендах та офіційних сайтах інформації про надання таких послуг та надання роз'яснень щодо питань, що стосуються надання цих послуг [10].

Сучасний стан правового регулювання адміністративних послуг в Україні характеризується багатьма недоліками об'єктивного та суб'єктивного характеру. Як наслідок – гальмується процес реформування усієї адміністративної системи. Необхідно удосконалити механізми надання адміністративних послуг суб'єктам звернення та максимально забезпечити реалізацію цілей адміністративної реформи [13, с.17].

В Україні створено досить нормативно-правову базу для функціонування системи надання адміністративних послуг. Але відсутність Адміністративно-процедурного кодексу, неврегулювання окремих аспектів механізму надання адміністративних послуг є необхідністю проводити наукові напрацювання щодо вдосконалення нормативно-правових актів для покращення якості надання адміністративних послуг, виходячи з процесів адміністративно-територіальної реформи, об'єднання територіальних громад зокрема [24, с.36].

Прийняття Адміністративно-процедурного кодексу, законодавчого акта, який має врегулювати загальну процедуру надання адміністративних послуг, є вкрай необхідним. Це, у свою чергу, мінімізує корупційні ризики при наданні адміністративних послуг органами влади та органами місцевого самоврядування, оскільки чітке регламентування процедури зводить нанівець можливість уповноваженого суб'єкта в деяких випадках діяти на власний розсуд [28, с.44].

Крім цього, прийняття зазначеного вище акту сприятиме якісному наданню адміністративних послуг та підвищенню ефективності діяльності органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування.

Відсутність на законодавчому рівні визначення поняття «стандарт адміністративної послуги» дає перспективи для наукових напрацювань та

вдосконалення нормативно-правової бази з питання надання адміністративних послуг [47, с.26]. Але систематизація та узагальнення нормативно-правової бази надання адміністративних послуг в Україні ще не отримали достатнього теоретичного узагальнення.

Вважаємо, що досвід країн Європейського Союзу показує, що більшість держав сьогодні має на меті забезпечити сприятливі умови життя громадян за допомогою надання адміністративних послуг високої якості [50, с.280]. Тому вважаємо, що при формуванні законодавства у сфері надання адміністративних послуг в Україні необхідно враховувати світову історію та теорію державного управління, а також вітчизняний та зарубіжний досвід взаємовідносин між постачальниками та одержувачами таких послуг.

Відсутність на законодавчому рівні визначення поняття «стандарт адміністративної послуги» дає перспективи для наукових напрацювань та вдосконалення нормативно-правової бази з питання надання адміністративних послуг. Але систематизація та узагальнення нормативно-правової бази надання адміністративних послуг в Україні ще не отримали достатнього теоретичного узагальнення [48, с.60].

Вважаємо, що досвід країн Європейського Союзу показує, що більшість держав сьогодні має на меті забезпечити сприятливі умови життя громадян за допомогою надання адміністративних послуг високої якості. Тому вважаємо, що при формуванні законодавства у сфері надання адміністративних послуг в Україні необхідно враховувати світову історію та теорію державного управління, а також вітчизняний та зарубіжний досвід взаємовідносин між постачальниками та одержувачами таких послуг.

Важливою відмінністю таких державних послуг від державних адміністративних послуг є й те, що держава (державні органи, установи) не мають монополії на їх надання. Вони (наприклад, освітні або медичні послуги) можуть надаватися і державними, і приватними установами, особами [40, с.78]. Більше того, держава прагне забезпечити рівноправні, конкурентні ринкові умови для надання та отримання цих послуг. У тому числі під час надання підтримки тим, хто

їх виробляє. Як, наприклад, передбачається фінансування за рахунок державного (або місцевого) бюджету навчання конкретної молоді людини у вибраній нею приватній школі.

Для забезпечення якості надання державних адміністративних послуг у силу монополії органів влади на їх надання потрібний значно більший ступінь регламентації процедур їх надання та стандартизації вимог до їх якості. Послідовний перехід до надання державних послуг в електронному вигляді (зрештою – до його п'ятого рівня) розглядається нині як ключовий інструмент підвищення якості та доступності державних послуг для населення [44, с.23].

Одержувачі послуг повинні мати можливість подати та отримати через Інтернет необхідні документи в електронному вигляді. Такий спосіб надання державної послуги не тільки зручний заявнику, а й дозволяє різко скоротити його тимчасові та матеріальні витрати. При цьому суттєво знижуються корупційні ризики, що виникають під час особистого спілкування заявника з чиновником. Можливості та спокуси корупційних дій значно скорочуються за рахунок того, що процес надання послуг стає значно більш відкритим, доступним для перевірки заінтересованими особами [30, с.43].

Перехід до надання державних послуг в електронному вигляді вимагає також розвитку інфраструктури електронного обміну даними між органами виконавчої влади – системи електронної міжвідомчої взаємодії. Протягом довгих років кожен орган державної влади (відомство) створювало власні бази даних. Відомства не ставили собі завдання обмінюватися наявною інформацією. Тягар передачі від одного органу влади іншому лягав на громадян [23, с.52].

Звичайно, непогані показники оцінки громадянами результатів зусиль підвищення якості державних послуг – це не привід для задоволення. Проблем з якістю надання державних адміністративних послуг більш ніж достатньо. Однак це свідчення того, що зусилля щодо підвищення якості надання державних адміністративних послуг та їхнього правового регулювання непотрібні і їх треба продовжувати [11, с.34].

Для виконання поставленого завдання щодо досягнення такої високої планки рівня задоволеності громадян якістю надання державних послуг, на наш погляд, важливі не тільки поточні зусилля щодо впровадження механізмів підвищення якості державних послуг, оптимізації в тому числі реінжинірингу їх надання, але й подальша інституалізація державних та муніципальних) послуг, що продовжує логіку еволюції їх смислів та правового регулювання.

На нашу думку, це передбачає:

1. Встановлення законодавством загального поняття державних послуг, що об'єднує державні адміністративні та інші державні послуги, а також загальних для них вимог щодо якості їх надання та механізмів його забезпечення та підвищення.

2. Визначення законодавством особливостей державних адміністративних послуг як одного з різновидів виконуваних органами виконавчої влади державних функцій, так само обов'язкового до виконання, як обов'язкові до виконання інших різновидів державних функцій, включаючи визначення змісту державних адміністративних послуг (встановлення, підтвердження, зміна прав громадян та їх організацій), що відрізняє його і від інших державних функцій, та інших державних послуг.

3. Встановлення механізму регулярного поліпшення якості державних послуг, що враховує монополізм органів виконавчої влади, постійно діючого внутрішнього (а не тільки під тиском вищої комісії з проведення адміністративної реформи), що мотивує на цю спеціальну роботу сам орган виконавчої влади та працюючих у ньому державних службовців, а також оперативно реагує на зростання очікувань одержувачів державних адміністративних послуг [7]. Без цього зростання очікувань/вимог громадян до якості державних послуг може мінімізувати ефект від зусиль, що робляться, і досягнення такого високого рівня задоволеності якістю надання державних послуг стане малоімовірним.

4. Законодавче встановлення особливостей механізмів підвищення якості та задоволеності якістю інших державних послуг, що розвивають та враховують конкурентні механізми впливу на їх якість.

5. Визначення змісту та результатів виконання інших різновидів державних функцій у контексті становлення сервісної держави.

Конкуренція платформ вже знаходиться в центрі процесів, що відбуваються в ІКТ-секторі. Більше того, змінюється і сфера споживання: з розвитком технологій та постійною присутністю Інтернету у повсякденному житті використання цифрових продуктів стає альтернативою фізичним продуктам, до них можна отримати доступ з будь-якого місця. Прикладами таких продуктів та послуг є телекомунікаційні он-лайн-додатки, електронні книги та потокове мовлення [27, с.41].

Відповідно, ІКТ-інновації та цифровізація в цілому, по-перше, нерозривно пов'язані зі зміною поведінкових особливостей споживачів, а по-друге, здатні знижувати розмір матеріальних активів компаній, що стає найважливішою складовою цифровізації бізнесу [39]. Хоча цифровізація не є новим феноменом, пов'язані з нею проблеми постійно змінюються. До пандемії дискусія навколо цифровізації в основному стосувалася концепцій промислової революції та отримання державних послуг. Пандемія призвела до того, що в цифровізацію виявилися залучені навіть ті компанії та галузі, які раніше були відносно відсталими в цьому відношенні.

У цілому нині наукомісткі сектори світової економіки краще впоралися з пандемією, а процес цифровізації прискорився. Пандемія посилила тенденції, що вже намітилися в попередні роки, був доведений позитивний ефект від відкритої науки, використання цифрових інструментів, на тлі фрагментації низки глобальних ланцюжків вартості міжнародне співробітництво в науці та технологіях зміцнилося, як і партнерські зв'язки між державним та приватним секторами. Як результат, державна участь у розвитку цифрової економіки в середньостроковій перспективі посилюватиметься, а сама ІКТ-галузь може зіткнутися з новим етапом консолідації, сплеском кількості злиттів та поглинань.

2.2. Ефективні механізми надання адміністративних послуг органами державної влади за допомогою цифрових комунікацій

Під час пандемії у світі склалася нова реальність, яка спонукає уряди всіх країн до проведення політики системної цифрової економіки за допомогою цифрової трансформації: удосконалення відповідних галузей національного законодавства, розробці та реалізації масштабних державних стратегій, проектів, програм. Безумовно, двома основними пріоритетами практично завжди є забезпечення пов'язаних із розвитком цифрової економіки міжнародних конкурентних переваг країни (регіону, міждержавного об'єднання) та оптимізація внутрішнього розвитку [35].

Проте навіть порівняння різних моделей (стратегій) розвитку цифрового суспільства, що склалися в даний час у світі, дозволяє констатувати значну варіативність у концептуальних підходах, пріоритетах, механізмах і шляхах їх реалізації. При цьому ефективність їх застосування залежить від того, в якому культурно-цивілізаційному середовищі, регіоні або навіть країні реалізується та чи інша стратегія. Інакше висловлюючись, універсальних моделей управління державою у вигляді механізмів цифрової трансформації немає, це дуже залежить від інституційного середовища. Так, цифрові технології та їх використання у всіх сферах життєдіяльності суспільства дозволяють створити нові бізнес-практики, що відображаються у появі гіг-економіки, фрілансерства, краудфандингу, краудінвестингу, краудсорсингу, краудкастингу, краудлендингу та інших нових видів послуг.

Проявом розвитку новітніх технологій є лавиноподібне зростання кількості інтерактивних взаємодій, які, по суті, мають сервісний характер. Існуючі види державної діяльності перебувають у різних етапах перетворень, зумовлених цифровими технологіями [46]. Те, як суспільство опановує цифрові технології, свідчить про фундаментальне зрушення та поглиблення процесів цифрової трансформації, який проявляється: у дедалі більшій орієнтації цифрових технологій на виробничі види діяльності, а не тільки на сферу розваг (отже, відбувається перехід від розвитку власне сфери послуг до сервісизації традиційних видів державних послуг); у переході від використання цифрових технологій для накопичення ретроспективних даних в он-лайніві не лише бізнес-орієнтованих, а

й гіперособистісних, не лише структурованих, а й неструктурованих, які не просто підвищують рівень життя, а є критично важливими для життя; рух від оцифровування окремих сфер до всюдисущого цифрового суспільства [15, с.31].

Крім системи показників та індикаторів, мають бути розроблені та офіційно схвалені методики моніторингу, аналізу та прогнозування ситуації в цій сфері у коротко-, середньо- та довгостроковій перспективі, а також виділені відповідні ресурси на здійснення інформаційно-аналітичного забезпечення та певна сукупність джерел та користувачів інформації, встановлені регламенти їхньої взаємодії та вимоги до інформації, тобто має бути створена система інформаційно-аналітичного забезпечення процесу цифрової трансформації соціально-економічних систем усіх рівнів [26, с.60].

На даному етапі цифровізації державних структур такої всеохоплюючої консолідованої моделі управління не існує, що вкрай негативно впливає на ефективність державної політики та державного управління суспільних сфер країни, які реалізуються практично в умовах відсутності зворотного зв'язку та базуються в основному на неточних, неповних та суперечливих статистичних даних, інтуїтивних уявленнях та попередньому досвіді осіб, які приймають стратегічні рішення. Щодо досвіду українських аналітиків щодо розробок систем цифрового управління в різних сферах бізнесу, а також на рівні держави, варто відзначити, що найчастіше ключова проблематика питання полягає в неправильному трактуванні системи «цифрового управління».

Ця оновлена структура повинна не бути автоматизацією існуючих процесів, а відображати суть революційного реінжинірингу в системі менеджменту. Подібна модернізація передбачає повноцінне формування нової моделі, де основою є цифрова платформа. Безумовно, методологія взаємодії учасників у рамках платформи суттєво відрізняються від тих, що притаманні традиційним моделям надання адміністративних послуг.

Крім цього, підвищується рівень значущості аутсорингу з метою заповнення непрофільних чи непродуктивних процесів. На підставі аналізу публікацій з цієї проблематики очевидний висновок про те, що під цілісною цифровою платформою

варто розуміти не систему бізнес-аналізу, а інтелектуальну структурну одиницю, функція якої полягає в управлінні кожним співробітником компанії або елементом механізму більш глобальної системи за допомогою керівництва принципами, що закладаються [32, с.62].

Так, модель мережевого менеджменту має низку переваг через скорочення рівнів ієрархії системи управління, а також збільшення швидкості протікання всіх процесів. У сучасних умовах Україна лише починає шлях цифрової трансформації відповідно до вимог цифрової економіки.

Але більшість сфер вже наближаються до світових стандартів цифрового управління, тому фахівці все частіше згадують необхідність розробки комплексної моделі державного управління в рамках цифровізації та цифрової трансформації всіх сфер суспільного життя. Інфокомунікації забезпечують можливість оперативного пошуку, автоматичної обробки та практично миттєвої передачі великих обсягів даних. Достовірність інформаційного обміну та надійність зберігання інформації досягається завдяки новітнім засобам ідентифікації та аутентифікації учасників взаємодії, а також використанню розподілених реєстрів/баз даних (технології «блокчейн» (blockchain)). Економічність обміну та обробки відомостей при впровадженні електронних технологій обумовлена зниженням витрат на персонал, виконання рутинних функцій якого забезпечується автоматизованими інформаційними системами [37].

Аналіз впливу електронного надання адміністративних послуг на ефективність політичного управління вимагає визначення цілей суб'єктів управлінської діяльності – політичних еліт, та подальшої оцінки впливу державних послуг на досягнення зазначених цілей. Надання якісних електронних державних послуг, доступних для всіх категорій громадян та орієнтованих на задоволення їх потреб, підвищує довіру населення до влади, формує уявлення про якість державних інституцій. Застосування електронних технологій для реалізації прав громадян на доступ до інформації про владу здатне підвищити престиж владних структур у суспільній свідомості, легітимність політичної влади через формування відкритого до запитів громадян державного апарату.

Електронні інструменти «зворотного зв'язку» і політичної участі, що забезпечують можливість ширшого залучення населення в процес прийняття публічних рішень, сприяють зняттю соціальної напруги і виходу з кризи політичної участі. Проте, дане впровадження може негативно позначитися на владному аспекті ефективності політичного управління, у разі неготовності суб'єктів політичного управління змін і слабкості політичних інститутів.

В умовах недостатнього освоєння комп'ютерних технологій населенням та відсутності контролю з боку інститутів громадянського суспільства за використанням даних технологій у державному секторі владні структури можуть застосовувати інфокомунікації у маніпулятивних та пропагандистських цілях. Для того, щоб мінімізувати зазначений ризик необхідно забезпечити прозорість використання електронних технологій, можливість контролю з боку громадянського суспільства, відкритість та доступність використовуваних програмних компонентів. Такі заходи можна реалізувати за наявності регулятивного середовища, що відповідає вимогам сучасного інформаційного суспільства.

Таким чином, можна зробити висновок про те, що вплив надання адміністративних послуг он-лайн на ефективність управління носить комплексний характер і залежить від форм та напрямів його впровадження, а також якості політичних інституцій. При готовності суб'єктів політичного управління забезпечити необхідні інституційні перетворення та проведення адміністративних реформ одночасно з впровадженням надання адміністративних послуг онлайн, останнє може бути потужним інструментом підвищення ефективності державного управління. У разі невідповідності існуючих політичних інститутів вимогам «інформаційного суспільства» та відсутності політичної волі для їх модернізації, впровадження адміністративних послуг он-лайн загострюватиме зазначену суперечність, що може негативно позначитися на ефективності державного управління.

ВИСНОВКИ І ПРОПОЗИЦІЇ

Error! Bookmark not defined.

Здійснивши дослідження з обраної теми можемо зробити ряд наступних висновків:

1. Центр надання адміністративних послуг Деснянської районної у м. Києві адміністрації є структурним підрозділом Деснянської районної у м. Києві адміністрації. Загальна чисельність штату управлінь ЦНАПу – 47 осіб. Основним завданням центру є надання адміністративних послуг для громадян за відповідними напрямками.

2. Враховуючи поточну ситуацію з інформатизації суспільства ЦНАПу, дуже необхідно оновити базу мобільних технологій та програмного забезпечення. На нашу думку є необхідність у створенні інформаційної системи «Мобільне робоче місце державного службовця». Вона дозволить переглядати інформацію про заходи, їх повістки та інформаційні матеріали, працювати з законопроектами та іншими документами різних форматів безпосередньо в інтерфейсі додатку, вводити інформацію про доручення та контролювати їх виконання.

3. Пандемія, яка спричинила необхідність у швидкому переформатуванні наданні адміністративних послуг, прискорила процес цифровізації суспільства та держави. Основними проблемами, які стали під час надання адміністративних послуг під час пандемії були: неякісна законодавча база, яка регулює питання надання он-лайн послуг, умов функціонування цифрової держави, відсутність доступу до мережі інтернет у значного числа громадян, які досягли пенсійного віку.

Можна зробити висновок, що цифровізація послуг та держапарату залишається одним із ключових напрямів науково-технічної політики України до 2030 р. Особливо виділяються соціальні цілі держави, такі як підвищення доступності широкосмугового Інтернету для населення, цифрової грамотності, створення держпослуг (насамперед, у сфері освіти та медицини). Понад половину витрат на «Цифрову економіку» спрямовано саме на цифровізацію держапарату, що вказує на спробу влади впоратися з інституційними проблемами, з якими

стикається населення країни, за допомогою побудови цифрової надбудови над існуючими системами.

4. Під час пандемії переведення державних працівників на віддалену роботу з використанням ІКТ набуло безпрецедентного масштабу і стимулювало зміну споживчої поведінки, а тривалість пандемії запустила довгостроковий процес запровадження нових видів ІКТ-товарів та послуг.

Електронний уряд значною мірою запозичений із додатків та управлінських підходів, які беруть свій початок у приватному секторі – системи, додатки та продукти, планування ресурсів підприємства, портфельний аналіз та ін. Ця залежність від приватного сектору та ринкових методів спровокувала розмови про те, що електронний уряд є удосконаленою в цифровому вигляді версією «нового державного управління», ідеологією та рядом більш-менш успішних реформ, які були реалізовані в зарубіжних країнах з метою підвищення ефективності державного управління, зниження витрат на державне управління та покращення якості державних послуг. Раптове настання пандемії в 2020 р. і подальші обмеження призвели до того, що інноваційні системи зіткнулися з новими викликами, при цьому вплив кризи сильно відрізнявся між країнами, галузями та секторами економіки. Зростання онлайн-торгівлі спостерігалось повсюдно, причому в Україні він був виражений сильніше, ніж у середньому по світу. Спостерігається кореляція між впровадженням компаніями цифрових технологій під час пандемії та зростанням обсягу експорту та доставки продуктів та послуг. Найбільш наукомісткі галузі світової економіки змогли залучити рекордні додаткові інвестиції у сегмент досліджень та розробок. Посилилася важливість приватних компаній у цифровій сфері, спостерігається посилення регулювання.

Україна останніми роками загалом повторює механізми регуляторного посилення цифрової сфери, особливо помітні у країнах ЄС, що може призвести до збільшення ринкової концентрації в секторі, подорожчання послуг та уповільненого впровадження цифрових інновацій. Венчурні інвестиції, витрати бізнесу на науку та інновації, державна підтримка досліджень та розробок вже на початку 2021 року відновилися до докризового рівня.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Борисенко Ю. В. Особливості використання потенціалу соціальних мереж у процесах формування мережевих систем місцевого розвитку. URL: http://pa.stateandregions.zp.ua/archive/2_2017/25.pdf
2. Буханевич О. М. Класифікація адміністративних послуг. *Науковий вісник Ужгородського національного університету: серія: Право*. Ужгород: Видавничий дім «Гельветика». 2018. Вип. 33. Т. 2. С. 7–10.
3. Власенко Д. О. Поняття та сутність оскарження рішень, дій чи бездіяльності органів публічної адміністрації з надання адміністративних послуг. *Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія «Юридичні науки»*. 2017. № 3. Т. 2. С. 64–67.
4. Галунько А.В. Соціальні інтернет-мережі як об'єкт адміністративно-правового регулювання: наук. стат. URL: <https://dspace.uzhnu.edu.ua/jspui/bitstream.pdf>.
5. Гарматій О.В. Соціальні мережі в системі державних комунікацій. URL: <http://nz.uad.lviv.ua/static/media/1-52/31.pdf>.
6. Давидова І. В. До питання про підвищення ролі електронного підпису в умовах карантину. *Епідемії в Європі і право: від Риму до COVID-19: мат. Міжнар. наук.-практ. конф.* (м. Одеса, 12 червня 2020 р.). За заг. ред. Є. О. Харитонова. Одеса: Фенікс. 2020. С. 17-21.
7. Деякі питання надання адміністративних послуг органів виконавчої влади через центри надання адміністративних послуг: розпорядження Кабінету Міністрів України від 16.05.2014 р. № 523-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/main/523-2014-%D1%80>
8. Дзвінчук Д. І. Комунікативна політика органів місцевого. Івано-Франківськ. 2018. 129 с.
9. Електронне урядування та електронна демократія : навч. посіб.: у 15 ч. за заг. ред. А.І. Семенченка, В.М. Дрешпака. Київ, 2017. Частина 8: ІТ-архітектура

системи електронного урядування / Ю. Б. Пігарєв, А. Г. Ложковський, Я. В. Гапанович. Київ: ФОП Москаленко О. М. 2019. 64 с.

10. Записний Д. Історія становлення та розвитку системи надання адміністративних послуг в Україні. *Аспекти публічного управління : науковий журнал Дніпропетровського регіонального інституту державного управління Національної академії державного управління при Президентові України*. Дніпропетровськ: ДРІДУ НАДУ. 2016. № 8 (34).

11. Записний Д. Нові підходи щодо підвищення якості адміністративних послуг в умовах модернізації державного управління в Україні. *Аспекти публічного управління: науковий журнал Дніпропетровського регіонального інституту державного управління Національної академії державного управління при Президентові України*. Дніпропетровськ: ДРІДУ НАДУ. 2019. № 4–5 (30–31). С. 21–36.

12. Записний Д. Ю. Розвиток національної системи центрів надання адміністративних послуг в умовах реалізації реформи місцевого самоврядування в Україні. *Право та державне управління: збірник наукових праць*. 2016. № 3. С. 23–26.

13. Ільчанінова Н.І. Адміністративні послуги як важлива складова діяльності органів публічного управління: понятійно-категоріальний апарат. *Право та державне управління*. 2018. № 1 (30). Т. 2. С. 16-21.

14. Ільчанінова Н.І. Вплив громадського моніторингу на процес надання адміністративних послуг. *Інвестиції: практика та досвід*. 2018. № 3. С. 131-136.

15. Ільчанінова Н.І. Механізм надання адміністративних послуг у контексті децентралізації: методологічний аспект. *Держава та регіони*. 2017. № 4 (60). С. 31-36.

16. Кожина А. Цифровий розвиток як пріоритетний напрям публічного управління для стабілізації ситуації з наслідками пандемії COVID-19. *Збірник наукових праць Національної академії державного управління при Президентові України*. 2020. Вип. 2. С. 134–140.

17. Козаков В. М., Рашковська О. В., Ребкало В. А. Державно-громадянська комунікація: шлях від кризи до взаємодії: монографія. та ін. Київ: Персонал. 2018. 288 с.
18. Колосовська І. Комунікативна складова в контексті модернізації управлінських підходів і механізмів. *Ефективність державного управління*. 2019. Вип. 4 (49). Ч. 1. С. 120-135.
19. Крикавська І. Нормативно-правове регулювання впровадження та використання цифрових технологій у сфері надання адміністративних послуг. *Вісник Національного університету «Львівська політехніка». Серія: Юридичні науки*. 2020. №7. С. 162-165.
20. Крутий О. М. Комунікативна парадигма партнерської взаємодії суб'єктів державного управління. *Інвестиції: практика та досвід*. 2012. № 6. С. 113-116.
21. Лашкіна М. Г. Нові підходи до комунікації в публічному просторі державного управління. *Публічне управління: теорія та практика*. 2013. Вип. 1. С. 10-18.
22. Лопатченко І.С. Використання соціальних мереж як дієвий механізм комунікації органів державної влади з суспільством. URL: [http: / /www.kbuara.kharkov.ua/e-book/conf/2016-3/doc/5/09.pdf](http://www.kbuara.kharkov.ua/e-book/conf/2016-3/doc/5/09.pdf).
23. Медведь А.В. Підвищення якості послуг у сервісно-орієнтованій моделі держави. *Державне управління: теорія та практика*. 2019. № 1. С. 50-57.
24. Механізми та виклики інтеграції базових адмінпослуг до ЦНАП / В. Тимошук, Є. Школьний. Київ: Москаленко О.М. 2019. 66 с.
25. Михайло Федорів: Запуск Дії у 5 разів збільшив кількість користувачів державних послуг он-лайн: Новини. URL: <https://thedigital.gov.ua/news/mikhaylo-fedorov-zapusk-dii-u-5-raziv-zbilshiv-kilkist-koristuvachiv-derzhavnikh-poslug-onlayn>.
26. Мороз А.С. Пандемія COVID-19: загрози та можливості для демократії. *Сучасні міжнародні відносини: актуальні проблеми науки і практики: матеріали*

міжнародної науково-практичної конференції. Київ: Національний авіаційний університет. 2020. Т.2. С. 58-67

27. Надання адміністративних послуг у муніципальному секторі. Навчальний посібник для посадових осіб місцевого самоврядування. Асоціація міст України. Київ: «ВІ ЕН ЕЙ». 2015. 124 с.

28. Негрич О.М. Формування механізмів розвитку системи надання адміністративних послуг в Україні. Дис. канд. наук (доктор філософії) з державного управління. Київ. 2018.

29. Овсяник В. М. Кризові комунікації в умовах надзвичайних ситуацій. *Вісник НАДУ при Президентові України*. 2018. № 2. С. 105–111.

30. Одінцов О., Ільченко Н., Ляшов Д. Міжнародний досвід організації надання адміністративних послуг. *Збірник наукових праць Черкаського державного технологічного університету. Серія: Економічні науки*. 2021. №60. С. 41-51.

31. Онищенко О. С. Соціальні мережі як інструмент взаємовпливу влади та громадянського суспільства. Київ. 2014. URL: http://nbuviar.gov.ua/images/dopovidi_konf/smivvts.pdf.

32. Оніщик Ю. Органи місцевого самоврядування як суб'єкти надання адміністративних послуг. *Вісник Академії праці, соціальних відносин і туризму*. 2018. №1. С. 62-64.

33. Пеліванова Н. І. Нові формати взаємодії органів державної влади та громадянського суспільства у підготовці національної стратегії розвитку громадянського суспільства. URL: <https://niss.gov.ua/sites/default/files/2020-05/strategiya-rozvytku-gromadyanskogo-suspilstva.pdf>.

34. Перелік адміністративних послуг, які надаються через ЦНАП під час карантину. URL: <https://thedigital.gov.ua/news/kabmin-ukhvaliv-perelik-adminposlug-yakinadavatimutsya-v-tsnap-pid-chas-karantinu>.

35. Питання Єдиного державного веб-порталу електронних послуг та Єдиного державного порталу адміністративних послуг: постанова Кабінету

Міністрів України від 4 грудня 2019 року № 1137. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1137-2019-п#Text>

36. Про адміністративні послуги: Закон України від 06.09.2012 р. № 5203-VI. URL: <https://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/5203-17>.

37. Про стан розвитку громадянського суспільства в Україні: загальні тенденції, регіональні особливості: аналіт. доп. Київ: НІСД, 2014. 78 с.

38. Семененко І.О. Правові механізми використання соціальних мереж у публічному управлінні: наук. URL: <http://www.e-ratp.academy.gov.ua/pages/dop/27/files/38946a6bb50f-4598-aeca-37ffb067ed9c.pdf/>

39. Семьоркіна О.М. Взаємодія держави та інститутів громадянського суспільства. URL: https://minjust.gov.ua/m/str_33679.

40. Сидоренко Н. О., Шкурат І. В. Іноземний досвід у сфері надання адміністративних послуг. *Публічне урядування*. №27(2). с. 68-80.

41. Соломко Ю.І. Механізми надання адміністративних послуг засобами електронного урядування. 2020. Харків.

42. Сорокіна І. С. Районна державна адміністрація як суб'єкт надання адміністративних послуг: автореф. дис. канд. юрид. наук: 12.00.07; Нац. авіац. ун-т. Київ, 2014. 20 с.

43. Соціальні мережі як незамінний інструмент комунікації. URL: <https://yur-gazeta.com/publications/practice/inshe/socialni-merezhi-yak-nezaminniy-instrument-komunikaciyi.html>.

44. Телешун С. О., Рейтерович І. В., Ситник С. В. Взаємодія держави і суспільства в процесах публічної політики. Київ: НАДУ, 2013. С. 23.

45. Тодорчук О. Комунікації під час пандемії: лекція. URL: <https://bazilik.media/komunikatsii-pid-chas-pandemiilektsiia-oleksandra-todorchuka>

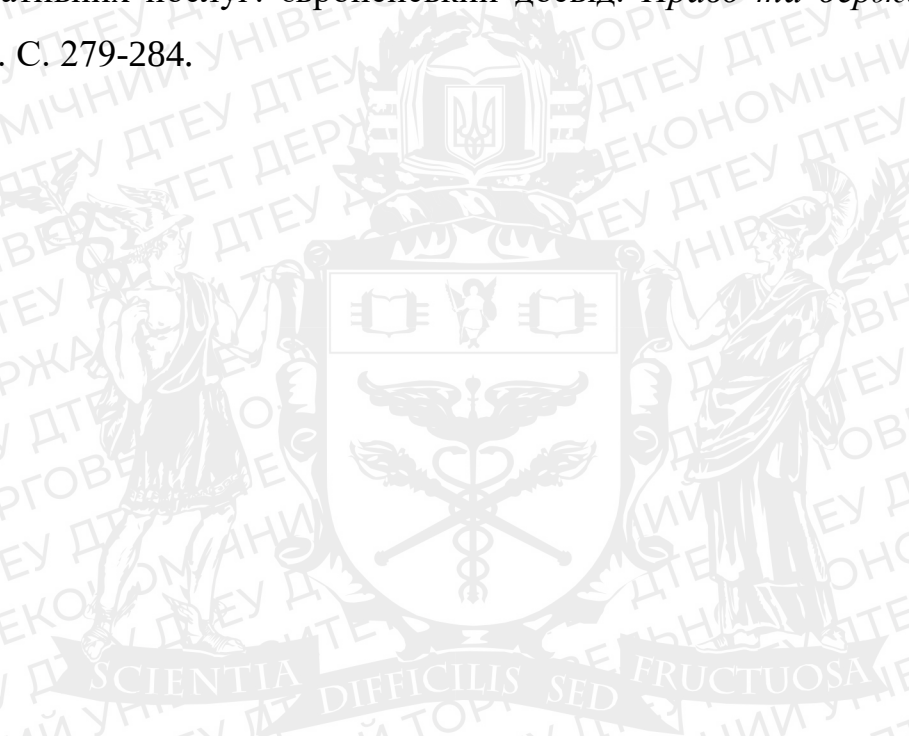
46. Толкованова В. В. Співробітництво територіальних громад (міжмуніципальне співробітництво – ММС): навчально-практичний посібник. Київ, 2016. 159 с.

47. Турканова О.К. Правова природа процедур надання адміністративних послуг в Україні. Харків, 2017.

48. Фіщун Н., Оніщенко М. Система надання адміністративних послуг у рамках реформування органів місцевого самоврядування. *Восточно-европейский научный журнал*. 2020. №5-1 (57). С. 55-63.

49. Центр надання адміністративних послуг Деснянською районною у м. Києві. URL: <https://desn.kyivcity.gov.ua/content/cnap.html/>

50. Чечель А. О., Омелянович Р. А. Державне управління у сфері надання адміністративних послуг: європейський досвід. *Право та державне управління*. 2021. №1. С. 279-284.



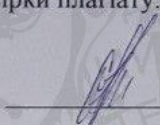
Згода

Я, Самостіменко Олег Сергійович,

цим засвідчую, що є автором випускної кваліфікаційної роботи на тему:
"Система надання адміністративних послуг в умовах децентралізації"
несу повну відповідальність за достовірність, точність та повноту поданої у
роботі інформації, жодна частина роботи не була скопійована, за винятком
випадків, коли робиться належне підтвердження в присвоєнні. Я підтверджую,
що у роботі не міститься державної таємниці або інформації для службового
користування.

Цим засвідчую, що жодна частина цієї роботи не була опублікована мною
раніше.

Я даю дозвіл на те, що моя робота буде направлена в інституційний
депозитарій Державного торговельно-економічного університету і збережена в
базі даних для майбутньої перевірки плагіату.

«12» червня 2022 року
Підпис(Самостіменко О.С.)
Прізвище, ініціали

Завідувачу кафедри публічного
управління та адміністрування
Новіковій Н.Л.

Заява

Я, Сашатенко Олег Сергійович

(ПІБ), повідомляю, що за результатами проведення самостійної перевірки з використанням програмно-технічних засобів у наданій випускній кваліфікаційній роботі на тему: «система надання адміністративних послуг в умовах децентралізації» 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.

«12» червня 2022 року


(підпис)