

Державний торговельно-економічний університет
Кафедра публічного управління та адміністрування

ВИПУСКНА КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на тему:

МЕХАНІЗМИ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ ОРГАНАМИ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ

Студентки 5 курсу, 3 групи,
спеціальності 281 «Публічне
управління та адміністрування»
освітньої програми «Публічне
управління та адміністрування»

(підпис студента)

Яковенко
Анастасії
Юріївни

Науковий керівник
к.держ.упр.

(підпис керівника)

Динник
Ірина
Петрівна

Гарант освітньої програми
к.держ.упр.

(підпис гаранта)

Динник
Ірина
Петрівна

Київ 2023

Державний торговельно-економічний університет

Факультет економіки, менеджменту та психології
Кафедра публічного управління та адміністрування
Освітній ступінь: бакалавр
Спеціальність: публічне управління та адміністрування
Освітня програма: публічне управління та адміністрування

Затверджую

Зав. кафедри _____

«30» грудня 2022 р.

Завдання на випускню кваліфікаційну роботу студентіві

Яковенко Анастасії Юрївні

1. Тема випускної кваліфікаційної роботи: «Механізми надання адміністративних послуг органами публічної влади»

Затверджена наказом ректора від «14» грудня 2022 р. № 3416

2. Строк здачі студентом закінченої роботи: 01.02.2023

3. Цільова установка та вихідні дані до роботи

Метою роботи є обґрунтування й розробка пропозицій щодо напрямів удосконалення механізму надання адміністративних послуг органами публічної влади.

Об'єктом дослідження є суспільні відносини, які виникають у процесі механізму надання адміністративних послуг органами публічної влади.

Предметом дослідження є теоретико-методичні та прикладні основи механізму надання адміністративних послуг органами публічної влади.

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

ВСТУП

РОЗДІЛ 1. ОЦІНЮВАННЯ РІВНЯ МЕХАНІЗМІВ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ ОРГАНАМИ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ

1.1 Сучасний стан та нормативно-правове забезпечення механізму надання адміністративних послуг органами публічної влади

1.2 Оцінка ефективності функціонування механізму надання адміністративних послуг в Україні

РОЗДІЛ 2. НАПРЯМИ УДОСКОНАЛЕННЯ МЕХАНІЗМІВ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ ОРГАНАМИ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ

2.1 Організаційно-правові аспекти удосконалення механізму надання адміністративних послуг органами публічної влади

2.2 Інформаційно-комунікативні аспекти удосконалення механізму надання адміністративних послуг органами публічної влади

ВИСНОВКИ

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

5. Календарний план виконання роботи

№ пор.	Назва етапів випускної кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів роботи	
		за планом	фактично
1	Визначення напрямку дослідження та затвердження теми випускної кваліфікаційної роботи	До 24.11.2022	24.11.2022
2	Складання плану та підготовка індивідуального завдання для виконання випускної кваліфікаційної роботи	До 30.12.2022	30.12.2022
3	Представлення на рецензування науковому керівнику рукопису першого розділу випускної кваліфікаційної роботи	До 10.01.2023	10.01.2023
4	Представлення на рецензування науковому керівнику рукопису другого розділу випускної кваліфікаційної роботи	До 20.01.2023	20.01.2023
5	Представлення закінченої випускної кваліфікаційної роботи	До 27.01.2023	27.01.2023
6	Підготовка письмового відгуку на випускну кваліфікаційну роботу	До 01.02.2023	01.02.2023
7	Зовнішнє рецензування випускної кваліфікаційної роботи	До 01.02.2023	01.02.2023

8	Проведення попереднього захисту випускних кваліфікаційних робіт	01-02. 06.2023	01-02. 06.2023
9	Вирішення питання про допуск випускної кваліфікаційної роботи до захисту	До 10.02.2023	До 10.02.2023
10	Направлення випускної кваліфікаційної роботи із зовнішньою рецензією у ЕК для захисту	За графіком	За графіком

6. Дата видачі завдання «30» грудня 2022 р.

7. Науковий керівник випускної кваліфікаційної роботи

(прізвище, ініціали, підпис)

8. Гарант освітньої програми Динник І.П.

9. Завдання прийняв до виконання студент

(прізвище, ініціали, підпис)

10. Відгук наукового керівника випускної кваліфікаційної роботи:

Випускна кваліфікаційна робота написана на актуальну тему.

Як один з пріоритетних напрямів адміністративно-територіальної реформи України, орієнтир щодо вдосконалення механізму надання адміністративних послуг, а також підвищення їх якості, прискорення процесу та задоволення потреб громадян системно відтворюють засади реалізації концепції в діяльності органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування і відображає публічно сервісну спрямованість діяльності суб'єктів владних повноважень.

У випускній кваліфікаційній роботі студенткою розглянуто сучасний стан та нормативно-правове забезпечення механізму надання адміністративних послуг органами публічної влади; оцінено ефективність функціонування механізму надання адміністративних послуг в Україні; охарактеризовано організаційно-правові аспекти удосконалення механізму надання адміністративних послуг органами публічної влади; сформульовано пропозиції щодо визначення напрямів удосконалення механізму надання адміністративних послуг органами публічної влади.

Зміст випускної кваліфікаційної роботи підпорядкований поставленій у роботі меті. Проведений аналіз дозволив визначити проблемні питання у сфері надання адміністративних послуг органами публічної влади. Завдання поставлені в роботі виконані в повному обсязі, що підтверджено висновками.

Випускна кваліфікаційна робота має досить логічну структуру та відповідає вимогам оформлення. Робота написана на достатньому науковому рівні, є самостійним дослідженням студентки, повністю розкриває обрану тему.

Вважаю, що випускна кваліфікаційна робота заслуговує позитивної оцінки, а її автор, Яковенко Анастасія Юріївна на отримання кваліфікації бакалавра зі спеціальності 281 «Публічне управління та адміністрування».

Науковий керівник випускної кваліфікаційної роботи _____

(підпис, дата)

Відмітка про попередній захист Динник Ірина Петрівна _____

(підпис, дата)

11. Висновок про випускну кваліфікаційну роботу:

Випускна кваліфікаційна робота студента Яковенко А.Ю.

може бути допущена до захисту екзаменаційній комісії.

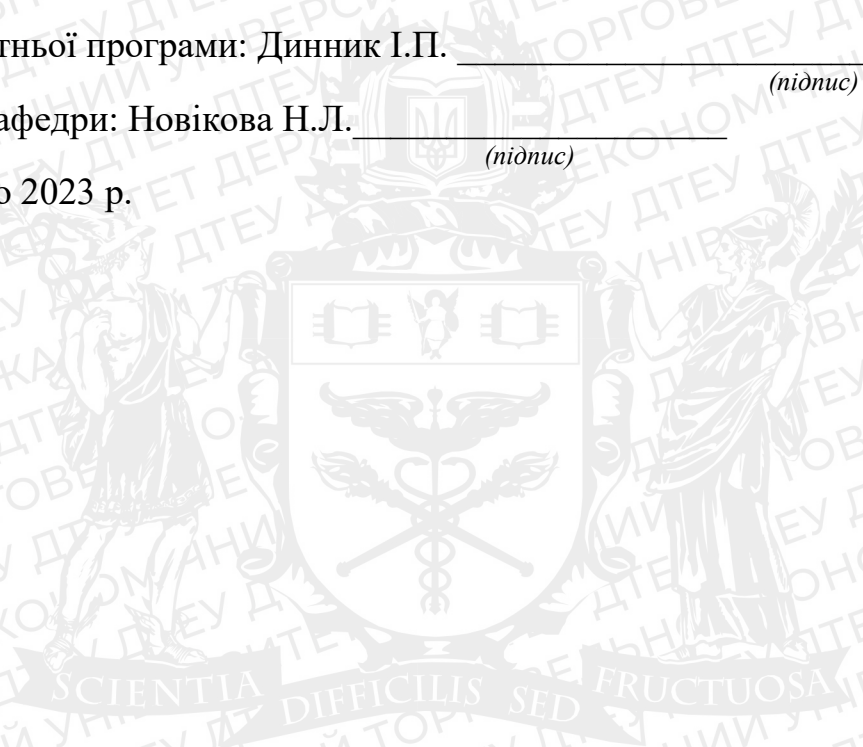
Гарант освітньої програми: Динник І.П. _____

(підпис)

Завідувач кафедри: Новікова Н.Л. _____

(підпис)

«01» лютого 2023 р.



ЗМІСТ

ВСТУП	3
РОЗДІЛ 1. ОЦІНЮВАННЯ РІВНЯ МЕХАНІЗМІВ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ ОРГАНАМИ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ	6
1.1 Сучасний стан та нормативно-правове забезпечення механізму надання адміністративних послуг органами публічної влади.....	6
1.2 Оцінка ефективності функціонування механізму надання адміністративних послуг в Україні.....	15
РОЗДІЛ 2. НАПРЯМИ УДОСКОНАЛЕННЯ МЕХАНІЗМІВ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ ОРГАНАМИ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ	23
2.1 Організаційно-правові аспекти удосконалення механізму надання адміністративних послуг органами публічної влади.....	23
2.2 Інформаційно-комунікативні аспекти удосконалення механізму надання адміністративних послуг органами публічної влади.....	28
ВИСНОВКИ	35
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	38

ВСТУП

Актуальність теми. У світлі розбудови ефективного та дієвого публічного управління на сьогодні все більшого значення набуває питання розвитку системи надання адміністративних послуг. Як один з пріоритетних напрямів адміністративно-територіальної реформи України, орієнтир щодо вдосконалення механізму надання адміністративних послуг, а також підвищення їх якості, прискорення процесу та задоволення потреб громадян системно відтворюють засади реалізації концепції в діяльності органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування і відображає публічно сервісну спрямованість діяльності суб'єктів владних повноважень.

Проведення адміністративно-територіальної реформи в Україні серед іншого передбачає перегляд питання розподілу функцій та повноважень органів публічного управління, визначення сфер їх безпосередньої відповідальності, фінансового перерозподілу тощо. Увага акцентується саме на спонуканні до вирішення проблемних питань на як можна нижчому рівні та автономізації територій у прийнятті й реалізації управлінських рішень. Результативність реформування територіальної організації влади в Україні має створити сприятливі умови для стабілізації в соціально-економічній сфері, налагодження співпраці влади із суспільством та гарантування кожній людині реальне додержання і захист належних їй прав і свобод. Отже, більш актуальною стає оптимізація процесу децентралізації надання адміністративних послуг, як одного з елементів суцільного перетворення управлінської системи у державі. Вкрай важливим є дослідження механізму надання адміністративних послуг, визначення перспектив його вдосконалення за умов розширення функцій та повноважень місцевого самоврядування. В контексті цього варті уваги умови, за яких проведення реформи матиме позитивну динаміку. Відповідно, постає потреба у всебічному дослідженні нормативно-правової бази та організаційних особливостей функціонування механізму надання адміністративних послуг саме у контексті реформування організації публічної влади в Україні. Однак, незважаючи на

достатньо широке поглиблення удосконалення надання адміністративних послуг зі сторони держави, досі ще залишається відкритим питання вдосконалення механізму їх надання в умовах реформування територіальної організації влади. Зумовлене це тим, що під впливом реалізації державної політики з реформування територіальної організації влади та інтенсивних перетворень у соціально-політичній сфері нашої держави перед владою гостро постає питання оптимізації процесу надання адміністративних послуг, наближення їх до безпосередніх споживачів, спрощення процедур тощо.

Метою випускної кваліфікаційної роботи є обґрунтування й розробка пропозицій щодо напрямів удосконалення механізму надання адміністративних послуг органами публічної влади.

Поставлена мета зумовила необхідність вирішення таких дослідницьких завдань:

- розглянути сучасний стан та нормативно-правове забезпечення механізму надання адміністративних послуг органами публічної влади;
- оцінити ефективність функціонування механізму надання адміністративних послуг в Україні;
- охарактеризувати організаційно-правові аспекти удосконалення механізму надання адміністративних послуг органами публічної влади;
- сформулювати пропозиції щодо визначення напрямів удосконалення механізму надання адміністративних послуг органами публічної влади.

Об'єктом дослідження є суспільні відносини, які виникають у процесі механізму надання адміністративних послуг органами публічної влади.

Предметом дослідження є теоретико-методичні та прикладні основи механізму надання адміністративних послуг органами публічної влади.

Методи дослідження. Роботу виконано із використанням загальнонаукових та спеціальних методів дослідження у галузі публічного управління. Методи аналізу було застосовано під час визначення теоретичних засад дослідження, уточнення особливостей базової категорії «адміністративні послуги» та виокремлення її серед суміжних, які у літературі можуть визначатись як тотожні («публічні

послуги», «державні послуги», «управлінські послуги» тощо). Також цей підхід було використано для встановлення категоріальної бази, розгляду різних наукових поглядів на проблематику надання адміністративних послуг в умовах реформування територіальної організації влади, а також надання пропозиції щодо тлумачення категорії «механізм надання адміністративних послуг». Завдяки методу аналізу було опрацьовано питання нормативно-правової бази механізму надання адміністративних послуг та процесу її формування від актуалізації адміністративних послуг часів отримання незалежності держави до сучасних трансформаційних перетворень. Методи дозволили визначити можливі шляхи оптимізації існуючої системи та запропонувати практичні рекомендації щодо вдосконалення механізму надання адміністративних послуг в Україні. До інформаційної бази дослідження належать нормативно-правові акти, що стосуються питання адміністративних послуг, регулюють процес їх надання, а також визначають принципи реалізації державної політики з реформування територіальної організації влади; офіційний Інтернет-сайт суб'єкта надання адміністративних послуг; аналітичні матеріали тощо.

Структура роботи. Випускна кваліфікаційна робота складається зі вступу, двох розділів, висновків та списку використаних джерел. Повний обсяг роботи становить 41 сторінку, з них 37 сторінок основного тексту. Робота включає 4 таблиці, 4 рисунка. Список використаних джерел налічує 25 найменувань.

РОЗДІЛ 1

ОЦІНЮВАННЯ РІВНЯ МЕХАНІЗМІВ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ ОРГАНАМИ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ

1.1 Сучасний стан та нормативно-правове забезпечення механізму надання адміністративних послуг органами публічної влади

Послуги, що надаються органами державної влади, органами місцевого самоврядування, підприємствами, установами, організаціями, які перебувають в їх управлінні, становлять сферу публічних послуг. Залежно від суб'єкта, який надає публічні послуги, розрізняють державні та муніципальні послуги. Важливою складовою як державних, так і муніципальних послуг є адміністративні послуги. Офіційне визначення «адміністративної послуги» дається в законі України «Про адміністративні послуги» від 6 вересня 2012 року. Зокрема, згідно з цим Законом, адміністративна послуга – це «результат здійснення владних повноважень суб'єктом надання адміністративних послуг за заявою фізичної або юридичної особи, спрямований на набуття, зміну чи припинення прав та/або обов'язків такої особи відповідно до закону»[8].

Із законодавчого визначення можна виділити ключові ознаки адміністративної послуги:

- 1) адміністративна послуга надається лише за заявою фізичної або юридичної особи;
- 2) заява призводить до певного результату, спрямованого на набуття, зміну чи припинення прав та/або обов'язків особи;
- 3) адміністративна послуга є результатом здійснення владних повноважень суб'єктом надання адміністративних послуг;
- 4) адміністративна послуга надається відповідно до закону;
- 5) нормативні ознаки поняття «адміністративна послуга» вже перераховані.

[6, с. 4-6]

Загалом «адміністративні послуги» – це узагальнюючий термін, який стосується дуже широкого кола суспільних відносин. І хоча в спеціальному (тематичному) законодавстві більшість дій не називаються як адміністративні послуги, їх можна ідентифікувати як такі саме завдяки перерахованим вище ознакам. Ще одним з правил в ідентифікації результату (та діяльності) як адміністративної послуги є певна стандартність (усталена типовість) справи. Адже видача паспортів, дозволів, ліцензій тощо має стандартизовані процедури, чіткі алгоритми дій суб'єктів звернення і суб'єктів надання адміністративних послуг. Доцільно проводити певне розмежування між поняттям «адміністративні послуги» та деякими суміжними категоріями. Послуги, що надаються державою та місцевим самоврядуванням, разом складають сферу публічних послуг. За ознаками суб'єкта, що надає публічні послуги, можна розрізнити державні та муніципальні послуги (рис. 1.1) [6, с. 4].

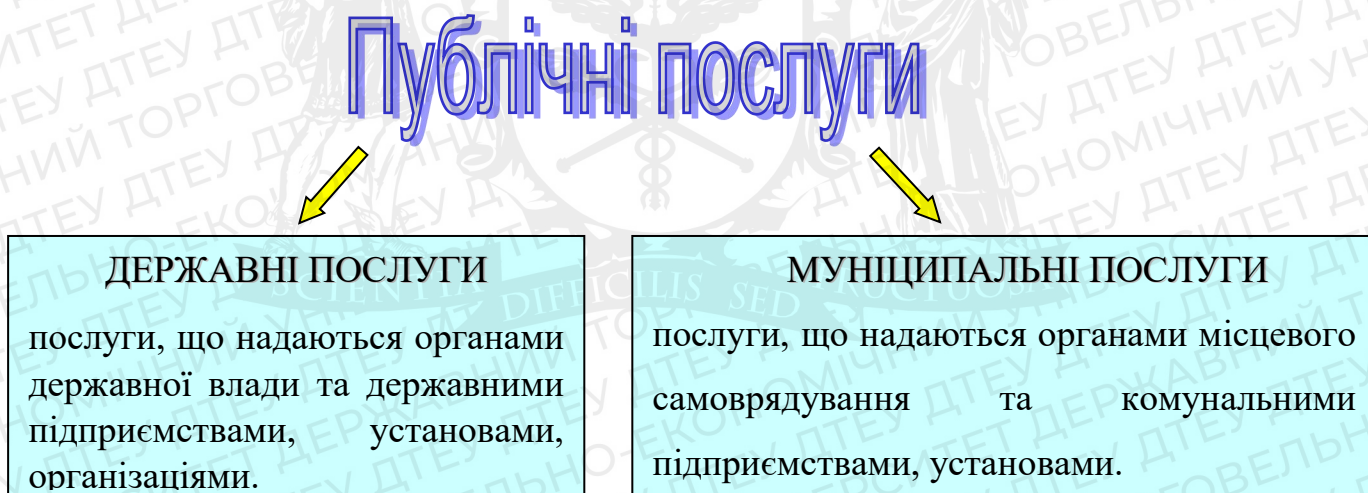


Рис. 1.1 Види публічних послуг

Джерело : складено автором за даними [6, с. 4].

Протягом останніх років значна увага відводиться розробці та впровадженню інституційного та нормативно-правового забезпечення надання адміністративних послуг, а саме: відкриваються сучасні центри надання адміністративних послуг, впроваджено Єдиний державний портал адміністративних послуг, Концепція Державної цільової програми створення та функціонування інформаційної системи надання адміністративних послуг на період до 2017 року та ін. В той же час, механізм надання адміністративних послуг України потребує вдосконалення,

що обумовлено його непрозорістю, нераціональністю та досить часто не врахуванням інтересів громадян [7, с. 4].

В Україні розвиток адміністративних послуг і перехід від управлінських відносин між державою та народом в реалізацію принципу народовладдя – коли держава орієнтується на потреби народу, а державні службовці служать народові розпочався з 90-х років. А отже зробимо аналіз нормативно-правового забезпечення в сфері надання адміністративних послуг у вигляді табл. 1.1.

Таблиця 1.1

Нормативно-правове забезпечення в сфері надання адміністративних послуг

№	Хронологія прийняття по роках	Нормативно-правові акти	Характеристика
1	1998 р.	Указ Президента України «Про заходи щодо впровадження Концепції адміністративної реформи в Україні» [13].	Документ який заклав основи для формування сучасного механізму надання адміністративних послуг, метою є формування системи державного управління, яка стане близькою до потреб і запитів людей а головним пріоритетом її діяльності буде служіння народові, завданням реалізації мети було запровадження нової ідеології функціонування виконавчої влади і місцевого самоврядування як діяльності щодо забезпечення реалізації прав і свобод громадян, адання державних та громадських послуг.
2	2006 р.	Розпорядження Кабінету Міністрів України «Про схвалення Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади» [18].	Документ визначив принцип надання адміністративних послуг, а також заклав основи щодо платності адміністративних послуг, їх децентралізацію, систему мотивації працівників, які надають адміністративні послуги, стандарти надання адміністративних послуг. Крім того, були запроваджені критерії оцінки якості надання адміністративних послуг: результативність, своєчасність, територіальну наближеність адміністративного органу до отримувачів послуг та наявність транспортного сполучення, запровадження принципу «єдиного вікна», поваги до особи забезпечення побутових зручностей та ін.

3	2007 р.	Розпорядження Кабінету Міністрів України «Про затвердження плану щодо реалізації Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади» [12].	В цьому документі більш детально було закріплено напрями реалізації Концепції за відомствами і встановлені терміни. Також відмітимо, що в цьому ж році Наказом Міністерства економіки України було схвалено Методичні рекомендації з приводу розроблення стандартів адміністративних послуг [11].
4	2009 р.	Розпорядження Кабінету Міністрів України «Про заходи щодо упорядкування надання державних платних послуг» [14].	Розпорядженням ставилось завдання переглянути переліки державних платних послуг з метою скасування тих, що дублюються та безпідставно виділені в окремі послуги, підготувати реєстр державних платних послуг. Цим розпорядженням Уряд спрямував усі кошти за державні платні послуги до державного бюджету, так як до цього на думку урядовців, бюджети недоотримують щорічно мільярди гривень, адже значну частину державних послуг надають суб'єкти, які не мають статусу бюджетних установ, і кошти за надання таких послуг надходять на рахунки приватних суб'єктів господарювання. Уряд заборонив передавати повноваження з надання державних платних послуг суб'єктам господарювання та фактично, ліквідував суб'єкти господарювання, створених для надання державних платних послуг.
5	2010 р.	Постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження Методики визначення собівартості платних адміністративних послуг» [10].	Цією постановою затверджено поняття собівартості адміністративної послуги – виражені в грошовій формі витрати адміністративного органу безпосередньо пов'язані з наданням адміністративної послуги, а також складові та методику її обчислення.
6	2012 р.	Закон України «Про адміністративні послуги» [8].	Цим законом регламентовано стосовно адміністративних послуг визначення термінів: сферу дії Закону; державну політику; основні вимоги до регулювання їх надання; вимоги щодо якості їх надання; інформаційна і технологічна картки; порядок надання; строки надання; плата за надання

			(адміністративний збір); центри надання адміністративних послуг та їх роботу; надання супутніх послуг; Реєстр адміністративних послуг; Єдиний державний портал адміністративних послуг; фінансове та інше забезпечення; відповідальність за порушення вимог законодавства у сфері надання адміністративних послуг та ін.
7	2013р.	Розпорядження Кабінету Міністрів України Про схвалення Концепції Державної цільової програми створення та функціонування інформаційної системи надання адміністративних послуг на період до 2017 року [16].	Метою Програми є створення доступних і зручних умов для реалізації та захисту прав, свобод і законних інтересів фізичних та юридичних осіб, підвищення якості надання адміністративних послуг шляхом здійснення заходів із створення та функціонування системи електронної міжвідомчої взаємодії державних органів, Єдиного державного порталу адміністративних послуг, цілодобової Урядової телефонної довідки про адміністративні послуги. На нашу думку, значним недоліком Концепції Державної цільової програми створення та функціонування інформаційної системи надання адміністративних послуг на період до 2017 року була відсутність чітких термінів виконання передбачених заходів, закріплення відповідальних виконавців та ін.
8	2014р.	Розпорядження Кабінету Міністрів України «Про схвалення Концепції реформування місцевого самоврядування та територіальної організації влади в Україні» [17].	Напрями вдосконалення системи надання послуг органами місцевого самоврядування містить Концепція реформування місцевого самоврядування та територіальної влади, одним із завдань реформи поставлено забезпечення доступності та якості публічних послуг відповідно до державних стандартів з урахуванням необхідності забезпечення: територіальної доступності, належної матеріально-технічної бази для надання основних форм публічних послуг, відкритості інформації про послуги, порядок та умови їх надання, професійності надання публічних послуг.
9	2021 р.	Закон України «Про внесення зміни до розділу II "Прикінцеві положення" Закону України "Про внесення змін до деяких законодавчих актів України,	Цим Законом було вирішено змінити законодавчі акти, що регулюють підстави і порядок надання адміністративних послуг. Зміни спрямовано на розширення повноважень органів місцевого самоврядування та оптимізацію надання адміністративних послуг. Був прийнятий для запобігання розповсюдженню COVID-19, зпростило надання послуг населенню (в електронному форматі).

		спрямованих на запобігання виникненню і поширенню коронавірусної хвороби (COVID-19)" щодо перебігу строків звернення за отриманням адміністративних та інших послуг під час дії карантину [9].	
10	2022 р.	Постанова Кабінету Міністрів України «Про зупинення строків надання адміністративних послуг та видачі документів дозвільного характеру» [15].	Було вирішено зупинити строки надання, крім строків надання адміністративних послуг у сферах державної реєстрації юридичних осіб, фізичних осіб - підприємців, державної реєстрації речових прав на нерухоме майно та їх обтяжень, державної реєстрації актів цивільного стану, суб'єктами (особами), що провадять діяльність під час воєнного стану, адміністративних послуг суб'єктами їх надання та строки видачі дозвільними органами документів дозвільного характеру на час воєнного стану в Україні (крім надання адміністративних послуг у сфері будівництва, але у критичний для країни час центри надання адміністративних послуг знайшли своє важливе місце, стали гуманітарними центрами, також було надано населенню штаби, як використання каворкінгу.

Джерело: складено автором на основі даних [8; 9; 10; 11; 12; 13; 14; 15; 16; 17; 18]

Також, слід виділити вплив війни на механізм надання адміністративних послуг органами публічної влади, а точніше на Центри надання адміністративних послуг (далі - ЦНАП). Українська держава досить успішно впоралася з викликами повномасштабної війни у сфері адмінпослуг. Виправданими були й окреме призупинення надання адмінпослуг та доступу до реєстрів, і поетапне відновлення по критичних групах послуг. Ефективними рішеннями стало продовження дії документів про особу, пролонгація соціальних допомог тощо.

Водночас ця війна показала, що низка послуг може бути краще підготовлена до безпекових викликів. Адже це актуально і в умовах ризиків подальшої військової агресії РФ, в т.ч. у гібридних формах (кібератаки, диверсії тощо), та навіть ризиків природного і техногенного характеру. Зрештою, деякі рішення можуть бути ще ефективнішими і в умовах мирного стану [2, с. 3].

Гострими проблемами у перші дні та тижні початку активної фази війни були:

- встановлення особи при втраті усіх документів і одночасному закритті чутливих реєстрів (зокрема, демографічного) та припиненні роботи підрозділів ДМС;
- тимчасові перебої у роботі застосунку «Дія»; швидка динаміка інформації щодо використання й оновлення застосунку, про яку громадяни могли дізнаватися із запізненням;
- зупинення роботи всіх державних реєстрів, що фактично зупинило надання всіх послуг, які вчиняються з допомогою цих реєстрів (реєстрація бізнесу, нерухомості, авто і т.д.), тобто найпопулярніших адмінпослуг;
- проблеми з наданням однієї з наймасовіших груп послуг — реєстрація / декларування місця проживання, що мало вплив і на (не)можливість надання інших послуг або суттєво утруднило їх надання;
- втрата ЦНАП більшості послуг, які були «прив'язані» до державних реєстрів та/або, де суб'єктами надання є державні органи (ДМС, МВС та ін.) [2, с. 3].

Водночас ЦНАП виступили центрами комунікації та консультування, гуманітарними штабами та точками входу для ВПО і нових послуг. З'явилися нові послуги, як-от «єДокумент», «єДопомога», «єПідтримка». І з одного боку, «Дія» врятувала ситуацію, адже дозволила швидко закрити потребу виплат допомоги для мільйонів громадян. З іншого боку, не було альтернативи для «неоцифрованих» громадян [2, с.3].

Фактично надання адміністративних послуг у ЦНАП було призупинено з першого дня повномасштабного вторгнення. Адже більшість послуг, що надаються у ЦНАП, — це послуги, які делеговані органам місцевого

самоврядування державою, і потребують виконання дій у відповідних державних реєстрах. Робота всіх цих реєстрів з 24 лютого 2022 р. була призупинена. Тому й мешканці громад, і самі працівники ЦНАП потрапили у форс-мажорну ситуацію неможливості працювати не тільки з питанням безпосереднього надання адмінпослуг, а й з наданням будь-яких роз'яснень тим, хто звертався у ЦНАП, та тим, хто прийшов забрати документи (паспорт тощо) [2, с. 18].

З перших днів ЦНАП стали гуманітарними центрами (центрами турботи тощо). У багатьох громадах ЦНАП почали збирати гуманітарну допомогу для внутрішньо переміщених осіб (далі - ВПО), розподіляти її, допомагати з іншими питаннями для ВПО [2, с.18].

На сьогодні кожен працюючий ЦНАП, за можливості, виконує основні завдання — забезпечення надання адміністративних послуг, і перш за все — взяття на облік внутрішньо переміщених осіб та надання їм консультацій з інших життєво важливих питань [2, с.18].

Також ЦНАП та їх персонал задіяні у вирішенні актуальних питань гуманітарного спрямування як гуманітарні штаби:

- 1) для координації, збору та розподілу гуманітарної допомоги (надання продовольства, одягу, ліків та іншої гуманітарної допомоги), взаємодії з волонтерськими та іншими організаціями;
- 2) для створення цілодобової телефонної «гарячої лінії» та/або чат-боту громади з метою:
 - надання онлайн-консультацій та роз'яснень ВПО й іншим категоріям громадян;
 - розміщення ВПО у приватних будинках та комунальних установах для проживання чи тимчасового перебування;
 - збору інформації від юридичних та фізичних осіб, у т.ч. з-за кордону, що можуть надати гуманітарну допомогу, а також їх інформування щодо запитуваної допомоги;
 - збору інформації від мешканців громади, які можуть надати тимчасове житло для ВПО;

- швидкого розповсюдження інформації щодо цільового збору речей, які необхідні дітям ВПО чи іншим категоріям громадян;
 - інформування членів громади та ВПО про роботу ЦНАП.
- 3) для сприяння працевлаштуванню ВПО та збір інформації про потреби фахівців у різних напрямках діяльності бізнесу, комунальних установ тощо;
 - 4) для організації короткотривалих курсів (навчання):
 - з першої медичної допомоги у військовий час,
 - із застосування е-послуг, мобільного застосунку Порталу «Дія»,
 - з користування необхідними мобільними додатками;
 - 5) для організації надання правової допомоги громадянам (у межах компетенції)
- [2, с. 18].

Отже, нами було розглянуто сучасний стан та нормативно-правове забезпечення механізму надання адміністративних послуг органами публічної влади і виходячи з аналізу таблиці нормативно-правового забезпечення в сфері надання адміністративних послуг можна зробити висновок, що були значні зміни в удосконаленні надання послуг населенню, також можна виділити і те що в деяких життєвих ситуаціях які повпливали на країну в умовах воєнного стану, механізм надання адміністративних послуг, деяким чином підлаштувався та навіть зріс у наданні адміністративних послуг населенню.

1.2 Оцінка ефективності функціонування механізму надання адміністративних послуг в Україні

Оцінка якості надання послуг – це, фактично, перевірка діяльності суб'єкта надання послуг щодо відповідності результату наданої послуги офіційно встановленим вимогам. Вона потребує комплексного підходу до вирішення поставлених завдань. Зокрема, упорядкування системи надання адміністративних послуг потребує системного підходу, удосконалення процедури їх надання – процесного підходу, відбору, підготовки, підвищення компетентності персоналу [3, с. 6].

Ефективне надання доступних та зручних адміністративних послуг є вкрай важливим для споживачів, починаючи із забезпечення ефективної роботи до оцінки надання адміністративних послуг.

Наступною оцінкою функціонування для визначення критеріїв оцінювання ефективності наданих послуг слід звернутись до Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади. Окремим пунктом у ній визначаються саме критерії для оцінювання, котрі мають сприяти підвищенню якості наданих послуг (рис. 1.2).



Рис. 1.2 Критерії оцінювання якості надання адміністративних послуг [12]

Наступною оцінкою ефективності функціонування механізму надання адміністративних послуг є анкета оцінки від споживачів. Ця анкета потрібна для вивчення думки споживача щодо якості послуг, які надають виконавчі органи

міської ради. Така анкета містить 22 простих питання, основою яких є удосконалення роботи. Метою опитування є вивчення реального стану надання адміністративних послуг виконавчими органами міської ради. Результати опитування будуть використані для розробки та реалізації заходів з підвищення якості надання адміністративних послуг [25, с. 248].

Також оцінкою ефективності функціонування механізму надання адміністративних послуг відбувається моніторингом організації й функціонування ЦНАП проводиться з метою оцінювання стану ЦНАП на відповідність вимогам закону України «Про адміністративні послуги», та концепції «універсаму послуг» (one-stop-shop) як інтегрованого офісу з надання адміністративних послуг [8].

Додатковим завданням моніторингу є вироблення рекомендацій органу, що утворив ЦНАП, щодо покращення роботи такого ЦНАП. Моніторинг та оцінка ЦНАП здійснюються з проведенням цільових візитів експертів до визначеного ЦНАП. Експерт/ка має обов'язки стосовно дистанційного вивчення інформації про конкретний ЦНАП з відкритих джерел (насамперед, веб-ресурси), а також особистого обстеження умов роботи ЦНАП і спостереження за його діяльністю: огляд приміщення (на предмет зручності для споживачів, в т.ч. осіб з особливими потребами), вивчення документації, спілкування із представником ЦНАП. За результатами моніторингу кожного ЦНАП складається звіт, виставляється оцінка та готуються адресні рекомендації щодо покращення його роботи (рис. 1.3).

Моніторинг організації від експерта

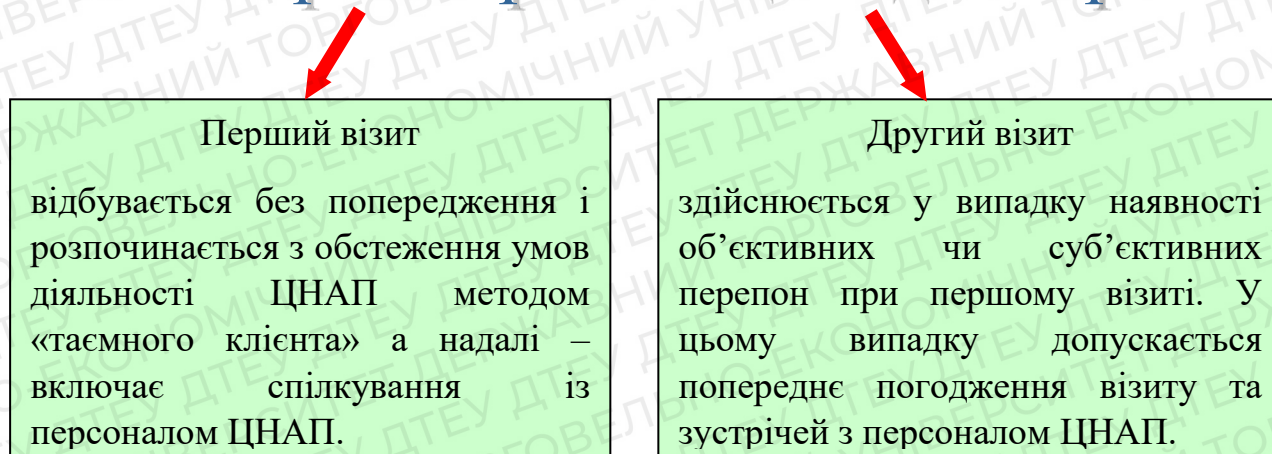


Рис. 1.3 Моніторинг експерта [21, с. 91-92].

Також можна виділити нові досягнення у діяльності ЦНАП в Україні. Серед останніх новацій у багатьох вітчизняних ЦНАП можна назвати такі [6, с. 86]:

- можливість замовлення / отримання одразу декількох адміністративних послуг у одного працівника ЦНАП за один візит;
- можливість попереднього запису на прийом на визначений час як через Інтернет, так і через систему електронного керування чергою;
- SMS-інформування про готовність результату;
- створення окремих кімнат для дітей (для відвідувачів з дітьми);
- виділення кількох вільних комп'ютеризованих місць для відвідувачів, які можуть використати їх для пошуку інформації або звернення за електронними послугами;
- можливість звернення за адміністративною послугою у будь-якому територіальному підрозділі ЦНАП та замовлення доставки результату на інший підрозділ;
- можливість відслідковування стану черги у ЦНАП та його територіальних підрозділах на веб-ресурсі ЦНАП / міськради і вибір найменш завантаженого ЦНАП для замовлення послуги;
- покладення обов'язків заповнення бланків заяв / формулярів на персонал ЦНАП із обов'язком особи виключно перевірити персоналі дані та підписати заяву;
- власні веб-портали надання адміністративних послуг з можливістю електронного замовлення деяких послуг. При цьому може використовуватися для ідентифікації як електронний цифровий підпис (зокрема, для суб'єктів господарювання), так й інші засоби ідентифікації (зокрема, так званий «Bank-ID» / банківська ідентифікація);
- можливість замовлення і отримання через ЦНАП закордонних біометричних паспортів;
- можливість отримання у ЦНАП не лише адміністративних послуг, але й послуг комунальних підприємств-монополістів тощо [6, с. 86].

Слід зазначити функціонування таких ефективних механізмів надання адміністративних послуг, як виїзний адміністратор, мобільний ЦНАП, надання адміністративних послуг в електронному форматі, використання електронних черг у ЦНАП, і т.д., розглянемо це більш детально в табл. 1.2.

Таблиця 1.2.

Механізми надання адміністративних послуг в Україні

№	Назва механізму	Характеристика
1	Документообіг в ЦНАП [6, с. 72-70]	<p>У кожному ЦНАП має бути на належному рівні забезпечено ведення документообігу всередині ЦНАП, а також з суб'єктами надання адміністративних послуг. На сьогоднішній день в Україні застосовується переважно паперовий документообіг. Але часто навіть його потенціал не використовують, перекладаючи обов'язок збирання погоджень, висновків, довідок на споживачів адміністративних послуг. У практиці різних ЦНАП це питання вирішується по-різному. В одних містах цю функцію виконує спеціально виділений працівник ЦНАП, на якого виданий відповідний наказ та доручення, і який перевозить документи. В інших містах навпаки – суб'єкти надання адміністративних послуг забирають отримані для них заяви та привозять готові результати. У маленьких ЦНАП, як правило, адміністратори особисто доставляють справи до суб'єктів надання адміністративних послуг. Законодавство дозволяє обирати тут найоптимальніший спосіб для ЦНАП і для суб'єктів надання адміністративних послуг. Звичайно, ефективнішим був би лише електронний документообіг. Але сьогодні є обов'язок паралельно передавати і паперові версії документів. Адміністратори ЦНАП повинні сканувати паперові документи і вводити їх до відповідної електронної бази даних. Відповідно, усі документи також мають бути відскановані та введені до відповідної електронної бази даних. Навіть коли адміністративна послуга надається невідкладно, інформацію про результати справи теж треба вводити до відповідної бази даних (за потреби сканувати документ). Таким чином, буде формуватися електронна версія вхідного та вихідного пакета документів у кожній справі. І, при потребі, завжди можна буде відновити документ.</p>
2	Забезпечення сталої та ефективної роботи в ЦНАП [1, с. 32]	<p>ЦНАП не має на меті заробляння коштів чи отримання прибутку. ЦНАП – це, насамперед, публічна сервісна інституція, а в громаді особливо важлива її соціальна функція, забезпечення комфортного</p>

		<p>доступу до адміністративних послуг. Проте, співвідношення надходжень від адміністративного збору (плати за адміністративні послуги) з видатками на підтримання системи можуть впливати на сталість ЦНАП і його розвиток, якість послуг. Отримані від адміністративного збору кошти нині є недостатніми для забезпечення сталого функціонування ЦНАП, що призводить до покриття решти видатків на утримання ЦНАП іншими ресурсами місцевого бюджету.</p>
3	<p>Використання електронних систем керування чергою у ЦНАП [25, с. 298-300]</p>	<p>Електронна система керування чергою (далі – електронна черга) – це програмно-апаратний комплекс, що дозволяє шляхом ефективного розподілу часу впорядкувати прийом та обслуговування суб'єктів звернень, запобігти їх скупченню, аналізувати та контролювати процес просування черги й роботу персоналу ЦНАП. Готуючись до встановлення електронної черги, варто завчасно спланувати розміщення її комплектуючих (інформаційних табло, сенсорних реєстраційних терміналів), передбачити підведення до них мереж електроживлення, структурованої кабельної системи, HDMI-кабелів для передачі сигналу на інформаційні табло тощо. Також слід мати в наявності достатньо спеціального паперу для друку POS-принтером талонів електронної черги. Зазначена вище інформація стосується насамперед так званих офлайн електронних черг, які передбачають особисте звернення суб'єкта у ЦНАП та фізичне отримання талона електронної черги. Окрім того, може бути передбачена можливість онлайн запису у ЦНАП через окремих веб-сайт або використання онлайн електронних черг.</p> <p>При цьому задля оптимізації процесів і належної організації обслуговування слід передбачити автоматичну інтеграцію онлайн та офлайн електронних черг з метою уникнення дублювання видачі талонів на один час.</p>
4	<p>Мобільність ЦНАП [24, с. 18-19]</p>	<p>Йдеться про спеціально обладнаний транспортний засіб, у якому здійснюється прийом громадян та надання адміністративних послуг. Актуальність мобільного ЦНАП зумовлена саме реформою децентралізації. Об'єднані територіальні громади нерідко мають у своєму складі десятки віддалених населених пунктів. У сукупності з непростим сполученням громадським транспортом, з браком ресурсів та доцільності утримання постійних точок доступу до послуг (звичних віддалених робочих місць ЦНАП у приміщеннях), у цих населених пунктах потрібно впроваджувати різні альтернативи. Одним з рішень, яким дуже цікавляться громади, є мобільний ЦНАП. З правової точки</p>

		<p>зору, це мобільне/пересувне віддалене робоче місце адміністраторів у спеціально обладнаному транспортному засобі. Також актуальність зумовлена й тим, що, поряд з очевидним соціальним і політичним ефектом роботи мобільного ЦНАП, потрібно зважати на інституційні та фінансові можливості для організації та забезпечення його роботи. Передумовами для використання мобільного ЦНАП є велика кількість населених пунктів у складі ОТГ, з невеликою кількістю мешканців у таких населених пунктах.</p>
5	<p>Надання послуг в електронному форматі Веб-сторінка ЦНАП [6, с. 67-68]</p>	<p>Веб-сторінка ЦНАП має деякі особливості на які варто звернути окрему увагу. Веб-сайт ЦНАП виконує кілька принципово важливих функцій для споживачів: інформування стосовно організації та порядку функціонування ЦНАП, а також порядку надання окремих послуг; збереження інформації; можливість в електронному режимі звернутися за адміністративними послугами; зворотний зв'язок ЦНАП зі споживачами послуг та опитування споживачів щодо якості надання послуг. Інформація, важлива для розміщення на веб-сайтах: координати ЦНАП: адреса, інформація про зручні для споживачів транспортні маршрути із відповідними картами місцевості; засоби зв'язку із ЦНАП, зокрема, номери телефонів, факсу, електронна пошта, поштова адреса; режим роботи ЦНАП; компетенція ЦНАП (перелік адміністративних послуг); інформаційні картки адміністративних послуг; електронні версії формулярів / бланків заяв зі зразками їх заповнення; нормативна база, пов'язана із надаваними адміністративними послугами та іншими важливими юридичними питаннями; відомості про «супутні» послуги у ЦНАП тощо. При цьому має бути забезпечено можливість зручного пошуку інформації на сайті. Звичайно, інформація має бути повною та актуальною.</p>
6	<p>Виїзний адміністратор (пересувне віддалене робоче місце) [25, с. 36]</p>	<p>Це особливий варіант організації надання послуг, коли адміністратор ЦНАП обслуговує окремих громадян за місцем проживання чи перебування. Такий варіант обслуговування вже використовується у деяких містах України. Працівник ЦНАП відвідує громадян, як правило, за місцем їх проживання чи перебування (наприклад, лікарня), попередньо узгодивши час візиту. При цьому працівник має необхідний комплект обладнання для ефективної роботи (портативний комп'ютер, сканер, принтер, доступ до мережі Інтернет, спеціалізоване програмне забезпечення тощо). Важливо зауважити, що цей спосіб обслуговування – досить економічно витратний, адже відбувається індивідуальний виїзд до суб'єкта</p>

	<p>звернення. Це не лише більші витрати робочого часу на надання однієї послуги, але й, як правило, витрати на службовий транспорт, іноді – охорону. Тож порядок використання моделі «виїзного адміністратора» має бути належно регламентований. Треба чітко визначити підстави, коли громадяни можуть клопотати про таке обслуговування, правила запису на обслуговування тощо.</p>
--	--

Джерело: складено автором на основі даних [1; 6; 24; 25]

Розглянемо статистику опрацьованих звернень адміністраторами ЦНАП в м. Києві протягом 2021 року (рис. 1.4).

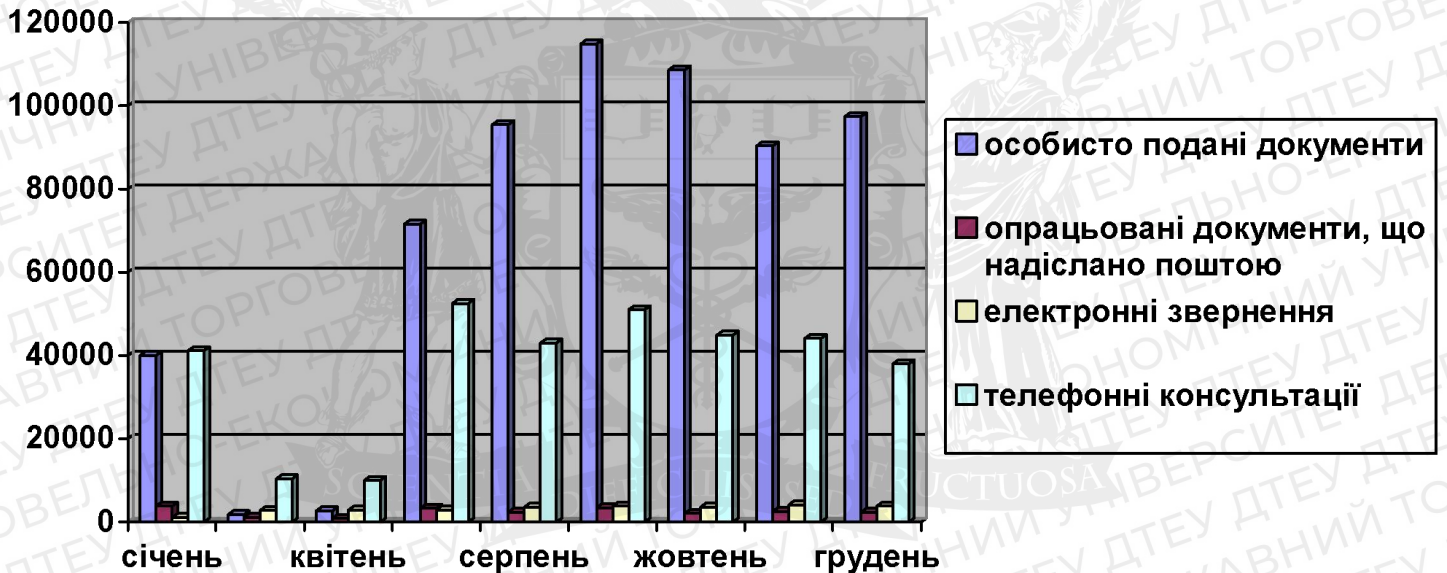


Рис. 1.4 Статистика опрацьованих звернень адміністраторами ЦНАП в м. Києві протягом 2021 року [22].

Нами було розглянуто функціонування механізму надання адміністративних послуг в м. Києві і можна зробити висновок, що за останні роки ефективність надання послуг покращилась, з'явилися нові електронні ресурси, такі як «Дія», а також покращилось надання адміністративних послуг населенню: мобільність, надання послуг в електронному форматі, виїзний адміністратор.

З'явилася можливість попереднього запису на прийом, також розробили систему виділення кількох вільних комп'ютеризованих місць для відвідувачів, які можуть використовувати їх для пошуку інформації або звернення за

електронними послугами, веб-портали надання адміністративних послуг з можливістю електронного замовлення деяких послуг, можливість отримання у ЦНАП не лише адміністративних послуг, але й послуг комунальних підприємств-монополістів.



РОЗДІЛ 2

НАПРЯМИ УДОСКОНАЛЕННЯ МЕХАНІЗМІВ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ ОРГАНАМИ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ

2.1 Організаційно-правові аспекти удосконалення механізму надання адміністративних послуг органами публічної влади

Реалізація публічного управління на сучасному етапі в умовах розбудови демократичного суспільства потребує врахування соціально-політичних перетворень з урахуванням концепції сервісної держави. Вона передбачає якісне надання фізичним та юридичним особам адміністративних послуг у найменший термін. Подібний варіант організації взаємодії влади із суспільством дозволяє забезпечити здійснення першорядної місії влади у забезпеченні прав та свобод громадян. В межах концепції сервісної держави функціонування органів місцевого самоврядування має складатись з наступних елементів [4, с.156] :

- загальноприйняті стандарти;
- система управління якістю (СУЯ);
- сервісна культура;
- сервісні технології;
- індекс задоволення споживача.

У законі України «Про адміністративні послуги» доцільно передбачити пряму норму, що утворення ВРМ або територіальних підрозділів ЦНАП можливе на підставі договору про співробітництво територіальних громад. Тобто мається на увазі, щоб це було можливим реалізувати громадою (ОМС), що не має власного ЦНАП і саме за рахунок власного персоналу, шляхом покладання на нього повноважень адміністратора [5, с. 10].

У законі України «Про співробітництво територіальних громад»:

- передбачити можливість приєднання територіальних громад до чинних договорів про співробітництво без повторної повної процедури укладення договорів;

- чітко визначити, які з етапів укладення договору про співробітництво територіальних громад є обов'язковими (чи не є обов'язковими) для такої форми співробітництва як реалізація спільного проекту;

- розглянути можливість загального спрощення процедури укладення договору про співробітництво [5, с.10].

Також доцільними є офіційні роз'яснення щодо можливості/неможливості використання до сфери адміністративних послуг таких форм ММС як спільне фінансування (утримання) суб'єктами співробітництва підприємств, установ та організацій комунальної форми власності - інфраструктурних об'єктів та утворення суб'єктами співробітництва спільних комунальних підприємств, установ та організацій - спільних інфраструктурних об'єктів. Це особливо важливо для тих ОМС, що вже застосували цю форму ММС і використовують бюджетні кошти для цих цілей [5, с.10].

Для поліпшення процесу співробітництва територіальних громад у сфері надання адміністративних послуг потрібно:

– продовжувати популяризацію кращих практик співробітництва територіальних громад;

– посилити інформування представників територіальних громад стосовно можливостей міжмуніципального співробітництва та його переваг;

– законодавчо передбачити можливість урегулювання механізму приєднання територіальних громад до чинних договорів про співробітництво територіальних громад без проведення повторної повної процедури укладення договору;

– всіляко стимулювати укладання договорів про співробітництво [25, с. 273].

Можна зазначити, що через повномасштабну збройну агресію РФ проти України призвела до порушення низки основоположних прав людини. Серед них - право власності та право на житло. Вже з перших днів російсько-української війни було пошкоджено та зруйновано житло громадян, які проживають як у зоні активних бойових дій, так і в інших регіонах країни, яким ворог завдає ударів. А отже, проблема відшкодування шкоди, спричиненої житлу громадян, вже існує й

потребує вироблення механізму її розв'язання та формування фінансових джерел для її вирішення [2, с.16].

24 березня 2022 р. до Верховної Ради внесено законопроект № 7198 про компенсацію за пошкодження та знищення окремих категорій об'єктів нерухомого майна внаслідок бойових дій, терористичних актів, диверсій, спричинених військовою агресією РФ. 1 квітня цей законопроект ухвалено в першому читанні [2, с.16].

Цей документ має регламентувати порядок надання компенсації за пошкодження та знищення окремих категорій об'єктів нерухомого майна (квартир, інших житлових приміщень у будівлі, приватних житлових будинків, садових і дачних будинків, об'єктів будівництва, у яких були зведені несучі та зовнішні огорожувальні конструкції та щодо яких отримано право на виконання будівельних робіт). У ньому деталізовано процедуру розв'язання питання компенсації - від подання заяви до ухвалення рішення та його виконання [2, с.16].

Але водночас із змісту його положень не вбачається можливість особи брати участь у розгляді заяви та надавати пояснення по справі. А оскільки Закон України «Про адміністративну процедуру» набуде чинності лише через 18 місяців після оприлюднення, то варто у законопроекті № 7198 додати норму про право заявника на заслуховування. Необхідність у такій участі особи може виникнути у випадках потреби додаткового з'ясування характеру й обсягів пошкоджень нерухомого майна. Такий підхід дозволить упередити подальші спори й забезпечить ефективність розгляду справи й ухвалення рішення. Крім того, в проекті № 7198 не відображено, у який спосіб особі має бути доведено ухвалене рішення. Також передбачено лише судовий порядок оскарження рішень, дій, бездіяльності державних органів, органів місцевого самоврядування, їх посадових осіб, експертів, оцінювачів, інших суб'єктів публічних послуг, пов'язаних з виконанням цього Закону. Такий підхід може мати наслідком перевантаження судової системи. Тому варто встановити можливість і адміністративного оскарження, яке в багатьох випадках дозволить досягти позитивного результату з використання менших ресурсів громадян і держави [2, с.16].

Вагому роль у вирішенні питання про відшкодування шкоди матиме Реєстр пошкодженого та знищеного майна. Наразі у законопроекті № 7198 ще чітко не визначено, яке майно буде фіксуватися в ньому - нерухоме або й інше (рухоме) [2, с. 17].

Також потрібно приділити увагу питанням відшкодування шкоди, завданої іншому майну громадян - автомобілям, меблям, побутовій техніці, одягу тощо. Щодо автомобільного транспорту, то є Єдиний державний реєстр транспортних засобів, який підтверджує права власності на ТЗ. Залишиться виробити механізм підтвердження знищення та пошкодження транспортного засобу. Він може бути аналогічний тому, що встановлений для нерухомого майна. Більш проблемним є питання відшкодування шкоди за інше майно, що належало громадянам. Для нормального життя людині потрібні меблі, побутова техніка тощо. У цій частині доцільно ухвалити рішення про фіксовану суму відшкодування, розраховану на кількість членів сім'ї, що буде достатньою для купівлі необхідних речей [2, с. 17].

Будуть випадки, коли громадяни заявлятимуть про завдання шкоди або знищення належних їм культурних цінностей або інших рідкісних речей. Розв'язання питання про відшкодування їх вартості потребуватиме окремого провадження із заслуховуванням особи-власника, підтвердження права власності на ці речі, їх оцінки тощо [2, с.17].

Слід виділити основні корупційні ризики та правопорушеннями в ЦНАП, а саме (табл. 2.3) :

Таблиця 2.3

Корупційні правопорушення в ЦНАП

№	Корупційний ризик	У чому виражається?
1	Перевищення або зловживання службовим становищем [23, с.58].	Зловживання з боку керівництва громади з метою ухвалення рішень, що служать приватним інтересам і несуть шкоду громаді (напр., під час підготування дозвільних документів тощо).
2	Кумівство (службове сприяння друзям і знайомим), фаворитизм, непотизм	Залучення родичів і/чи близьких друзів у процеси ухвалення рішень з високою управлінською та фінансовою відповідальністю.

	(службове сприяння родичам) [23, с.58].	
3	Хабарництво [23, с.58].	Отримання неправомірної вигоди за ухвалення сприятливого рішення, наприклад для місцевих підприємців.
4	Неправомірне використання бюджетних коштів [23, с.58].	Фінансове та/чи матеріальне марнотратство.

Джерело: складено автором на основі даних [23, с.58].

Важливо відзначити, що корупційні ризики на етапі ухвалення рішення про створення ЦНАП ведуть до нераціонального використання бюджетних коштів, фінансового чи матеріального марнотратства громади. В окремих випадках це може свідчити про неправомірне заволодіння певним майном (коштами), а подекуди й про наявність корупційних домовленостей керівництва громади з певними особами. Щоб уникнути таких ризиків потрібно [23, с.58]:

1. регулярно проводити аналіз корупційних ризиків і аналіз антикорупційної стійкості органу місцевого самоврядування.
2. дотримуватися послідовності інституційного створення ЦНАП: ухвалення Концепції та відпрацювання моделі ЦНАП відкритим шляхом [25, с. 55].

Можна зробити висновок, щоб удосконалити механізм надання адміністративних послуг в організаційно-правових аспектах потрібно передбачити можливість приєднання територіальних громад до чинних договорів про співробітництво без повторної повної процедури укладення договорів; чітко визначити, які з етапів укладення договору про співробітництво територіальних громад є обов'язковими (чи не є обов'язковими) для такої форми співробітництва як реалізація спільного проекту; розглянути можливість загального спрощення процедури укладення договору про співробітництво.

Також виходячи з повномасштабної збройної агресії РФ проти України потрібно удосконалити надання послуг населенню щодо відшкодування шкоди, завданої майну громадян, а також мінізувати корупційні правопорушення, так як це впливає на бюджет влади.

2.2 Інформаційно-комунікативні аспекти удосконалення механізму надання адміністративних послуг органами публічної влади

Формування сучасної системи надання адміністративних послуг в Україні розпочалось з 2005 року. Оскільки значну частину адміністративних послуг становлять так звані «документи дозвільного характеру у сфері господарської діяльності», тому необхідно брати до уваги і проблеми їх надання та заходи, спрямовані на їх вирішення. На сьогодні триває процес розвитку мережі центрів надання адміністративних послуг (ЦНАП) у всіх регіонах України. Розвивати мережу таких центрів почали всього кілька років тому. Їх ідея в тому, щоб дати можливість людям в єдиному центрі подавати документи в різні державні органи [20, с. 1].

Актуальною проблемою нинішнього етапу реформування сфери адміністративних послуг є неналежна якість надання адміністративних послуг громадянам. Важливим інструментом контролю якості адміністративних послуг є моніторинг надання адміністративних послуг. В рамках подальшого реформування системи адміністративних послуг з метою поліпшення якості їх надання населенню слід вдосконалити процедуру моніторингу та оцінювання якості надання адміністративних послуг. З цією метою необхідно: Державній службі України з питань регуляторної політики та розвитку підприємництва [20, с. 1]:

- залучити громадські організації до проведення оцінки якості надання адміністративних послуг;
- розробити спільно із представниками громадських організацій стандарти якості адміністративних послуг та єдину методичку для оцінки якості їх надання;
- забезпечити регулярне висвітлення результатів моніторингу надання адміністративних послуг у ЗМІ. У зв'язку з наявністю у європейській практиці організації роботи ЦНАПів місцеві органи влади в нашій країні мають можливість самостійно вирішувати, який саме досвід тієї чи іншої країни для їхньої території найбільш оптимальний [20, с. 2].

Одним з реалізованих проєктів стало створення електронної системи маркетингу і проведення аукціонів при тендерних закупках через веб-сайт. На цьому сайті розміщується детальна інформація про усі тендери, передбачена можливість он-лайн реєстрації потенційних учасників, є карта об'єктів комунальної власності, які виставляються на аукціон для продажу або передачі в оренду, а результати усіх проведених торгів зберігаються в електронному архіві.

На сайті також проводяться онлайн опитування для попереднього визначення цінових пропозицій, результати яких публікуються. Зареєстровані в таких опитуваннях учасники отримують на електронну пошту інформацію про усі тендери, які відповідають профілю їх діяльності. З 2016 року розпочато реалізацію пілотних проєктів із створення сучасних центрів надання послуг соціального характеру у форматі «Прозорий офіс». Мета запровадження таких центрів – спрощення доступу громадян до надання адміністративних послуг, у тому числі послуг соціального характеру, а також різних видів державної соціальної допомоги.

З метою вдосконалення системи надання адміністративних послуг, приведення їх у відповідність з демократичними принципами та реалізації закону України «Про адміністративні послуги» [8] необхідно передбачити створення сучасної нормативно-правової бази, насамперед, для визначення державної служби як інституту надання послуг населенню. Для цього потрібно:

- забезпечити доступ громадян до інформації необхідної для отримання адміністративних послуг;
- гарантувати неупереджений та об'єктивний розгляд заяв та звернень;
- зменшити необґрунтовано високі розміри плати за окремі види послуг та безпідставно тривалі терміни їх надання;
- унеможливити існування необґрунтованих видів адміністративних послуг та їх «подрібнення» на окремі платні послуги; перекладання обов'язків адміністративних органів щодо збирання довідок, візування, погоджень на громадян, їх зобов'язання отримувати супутні платні послуги чи сплачувати «добровільні внески» [20, с. 2].

В контексті реалізації розпочатої в Україні адміністративної реформи пріоритетного значення набувають питання покращення якості адміністративних послуг, які надаються громадянам органами державної влади та органами місцевого самоврядування. На сьогодні одним з пріоритетних напрямів модернізації державної служби та реалізації адміністративної реформи в Україні можна визначити питання удосконалення якості надання громадянам адміністративних послуг, зокрема шляхом підвищення кваліфікації та створення належних умов для безперервного професійного навчання державних службовців та посадових осіб органів місцевого самоврядування, узагальнення та поширення кращих практик (вітчизняних та зарубіжних) щодо різних аспектів надання адміністративних послуг, а також розробку і впровадження у вітчизняну практику відповідних наукових розробок з цього питання [20, с. 2].

Незважаючи на суттєвий поступ щодо підвищення якості надання адміністративних послуг упродовж останніх років, існують ще інші потреби та можливості для їх поліпшення навіть у передових ЦНАП. Деякі сфери потребують додаткового аналізу [3, с. 18].

Зокрема, рекомендації можуть передбачати таке [3, с.18] :

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 багатьох кращих ЦНАП уже назріла 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.

Впровадження е-урядування та постійний розвиток публічних інституцій вимагає поступового переходу від застосування фізичних візитів до формування безпечного середовища для клієнтів у користуванні цифровими послугами. Нові концепції розвитку е-урядування пришвидшують необхідність трансформації публічних інституцій і активного залучення населення до використання електронних послуг [19, с. 20].

Зміна звичних моделей надання послуг вимагає часу та зусиль. Працівники ЦНАП (Центрів Дія) можуть виконувати важливу роль — сприяти споживачам у набутті необхідних знань, формуванні вмінь і розвитку навичок користування електронними послугами. Завдяки цьому формуються нові звички в споживачів і створюється безпечне середовище для громадян. Саме з вуст працівників ЦНАП (Центрів Дія) пояснення про використання електронних послуг матиме особливе значення [19, с. 20].

При запровадженні е-послуг ЦНАП (Центр Дія), як публічна інституція, може суттєво сприяти їх використанню мешканцями, зокрема:

- ✓ шляхом застосування в ЦНАП (Центрах Дії) комп'ютеризованих місць для самообслуговування відвідувачів. Працівники ЦНАП можуть надавати допомогу та консультації щодо самостійного отримання е-послуг відвідувачами на цих місцях.

- ✓ через проведення, зокрема в рамках проекту «ДІЯ. Цифрова освіта», у ЦНАП (Центрах Дія) навчань цифровій грамотності та цифровим навичкам.
- ✓ використовувати ЦНАП (Центр Дія) як місце, де мешканці також мають можливість отримувати засоби е-ідентифікації як самостійну послугу [23, с. 20].

Це підкріплено законодавчо - у законі України «Про адміністративні послуги» [6], зазначено: «За рішенням органу, що утворив центр надання адміністративних послуг, у такому центрі також може здійснюватися: надання суб'єктам звернення можливості самостійно звернутися за отриманням адміністративних послуг, які надаються в електронній формі, за допомогою безоплатного використання ними місць для самообслуговування». Розглянемо розвиток е-послуг в ЦНАП (табл. 2.4) [19, с. 20].

Таблиця 2.4.

Розвиток е-послуг в ЦНАП (Центри “ДІЯ”)

№	Пропозиції	Характеристика
1	встановлено або планується встановити місця для доступу до е-послуг тих громадян, які не мають необхідної комп'ютерної техніки вдома або не змогли самостійно скористатися цими сервісами [19, с.20].	У рамках Програми «U-LEAD з Європою» встановити такі місця в 437 ЦНАП. З цієї кількості 192 місця для самообслуговування будуть облаштовані в ЦНАП сільських громад, що особливо актуально в контексті невисокого рівня забезпечення їх мешканців засобами інформатизації та ще недостатньо якісного інтернет-покриття в сільській місцевості.
2	виконання адміністраторами ЦНАП (Центрів	якщо суб'єкт звернення з певних причин не в змозі самостійно отримати е-послугу. Такі випадки можуть бути актуальними в разі відсутності у відвідувача засобів е-ідентифікації, невміння

	Дія) функції «цифрового посередника» [19, с. 20].	користуватися е-послугами, відсутності засобів інформатизації тощо.
3	приділяти значну увагу питанню автоматизації ЦНАП (Центрів Дії) [19, с. 21].	доступу його працівників до різних реєстрів та інформаційних систем; системно організувати роботу з підвищення кваліфікації персоналу ЦНАП (Центрів Дія), зокрема з питань застосування е-послуг.
4	Проведення в рамках проекту «Дія. Цифрова освіта» [19, с. 21].	навчати цифровій грамотності та цифровим навичкам, наприклад, у рамках Програми «U-LEAD з Європою» їх облаштовано чи планується облаштувати у 146 ЦНАП), часто поруч із ЦНАП розташовуються зали засідань ОМС, які також можна використовувати для цих навчань, використовувати ЦНАП як місце, де мешканці також мають можливість отримувати засоби е-ідентифікації як самостійну послугу.

Джерело: складено автором на основі даних [19, с. 20-21]

Справді, запровадження е-послуг може збільшити доступ до публічних, у тому числі адміністративних, послуг для громадян, яким раніше було важко взаємодіяти з публічними інституціями через інвалідність або хворобу. Проте важливо створити такі умови, щоб через використання технологій не виключити іншу категорію громадян, яким буде важко скористатися нею [19, с. 23].

Досвід багатьох країн свідчить, що надання адміністративних послуг в е-формі потребує багатоаспектного підходу, оскільки важливими є не лише наявність і зручність розроблених онлайн-інструментів, а й готовність мешканців їх використовувати. Зокрема, йдеться і про наявність у громадян необхідних навичок, засобів е-ідентифікації, доступу до інтернету та засобів інформатизації; довіру до е-послуг і захист приватності. Неврахування цих факторів може спричинити низький відсоток користування громадянами е-послугами [19, с. 23].

Важливо підкреслити, що працівники ЦНАП (Центрів Дія) стають опорою для функціонування, навчання та допомоги громадянам у програмах, де можна

отримати публічні послуги шляхом самообслуговування, та пропагують ширше використовувати новітні можливості [19, с. 23].

Підсумовуючи вищевикладене, можна зазначити, що впровадження механізму надання адміністративних послуг є створенням кращих умов для функціонування державних органів із отримувачем цих послуг, а також дає можливість підвищити ефективність та якість роботи.

Також можна виділити що для удосконалення потрібно відстежувати актуальність та повноту інформації для замовників послуг, зокрема, на веб-сайтах ЦНАП, в інформаційних і технологічних картках, необхідно формувати програмно-технічну базу для передачі інформації, необхідно приділяти значну увагу питанню автоматизації ЦНАП, системно організувати роботу з підвищення кваліфікації персоналу ЦНАП.



ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ

У випускній кваліфікаційній роботі досліджено механізми надання адміністративних послуг органами публічної влади в Україні. Розглянуто сучасний стан та нормативно-правове забезпечення механізму надання адміністративних послуг органами публічної влади; оцінено ефективність функціонування механізму надання адміністративних послуг в Україні; охарактеризовано організаційно-правові аспекти удосконалення механізму надання адміністративних послуг органами публічної влади та сформульовано пропозиції щодо визначення напрямів удосконалення механізму надання адміністративних послуг органами публічної влади.

Результати проведеного дослідження механізмів надання адміністративних послуг органами публічної влади в Україні та розробка пропозицій щодо удосконалення механізму надання адміністративних послуг органами публічної влади в Україні, дозволили відповідно до мети та завдань зробити такі висновки та узагальнення.

1. Розкрито поняття «адміністративних послуг», надано характеристику державних та муніципальних послуг, розглянуто особливості нормативно-правових аспектів механізму надання адміністративних послуг в Україні на сучасному етапі реформування організацій органами публічної влади. Також було охарактеризовано вплив війни на механізм надання адміністративних послуг органами публічної влади.

2. З'ясовано роль і місце критеріям оцінки ефективності функціонування механізму надання адміністративних послуг. Також було розроблено статистику опрацьованих звернень до ЦНАП в м. Києві. Доведено, що оцінювання ефективності функціонування механізму надання адміністративних послуг в Україні має бути двовекторним: проводитись як органами публічного управління, так і представниками громадськості. Перший етап – отримання звернень від споживачів, його автоматизовану обробку за допомогою програмного забезпечення. Другий етап передбачає надання безпосередню обробку звернення

фахівцем та створення документа-відповіді. Встановлено, що у сфері надання адміністративних послуг наявна тенденція наближення до споживачів, спрощення організації цього процесу, підвищення кваліфікації виконавців, використання мережевих технологій у взаємообміні інформацією. Обґрунтовано доцільність розбудови ефективних управлінських механізмів за такими напрямом:

- проведення інфраструктурних трансформацій;
- створення ефективних, дієвих та сучасних комунікаційних механізмів;
- забезпечення чіткої координації; вироблення інноваційних рішень;
- перехід на електронну комунікацію.

Доведено, що з метою оптимізації механізму надання адміністративних послуг необхідно створити сприятливі умови для налагодження взаємодії між усіма учасниками процесу; провести зменшення на законодавчому рівні приводів звертатись за отриманням адміністративних послуг.

3. Розроблено практичні рекомендації щодо вдосконалення механізму надання адміністративних послуг органами публічної влади. В основу викладених у роботі рекомендацій покладено положення удосконалення наданням послуг в період війни, запобігання виникненню корупційних правопорушень, удосконалення до закону України «Про співробітництво територіальних громад»:

- передбачити можливість приєднання територіальних громад до чинних договорів про співробітництво без повторної повної процедури укладення договорів;
- чітко визначити, які з етапів укладення договору про співробітництво територіальних громад є обов'язковими (чи не є обов'язковими) для такої форми співробітництва як реалізація спільного проекту;
- розглянути можливість загального спрощення процедури укладення договору про співробітництво.

4. Охарактеризовані аспекти дослідження механізму надання адміністративних послуг в умовах реформування організації органами публічної влади в Україні. Розглянуто удосконалення надання послуг населенню, розвиток та створення електронних систем та вебсайту. Також було розкрито мету запровадження таких

центрів як «Прозорий офіс» – спрощення доступу громадян до надання адміністративних послуг, а також було розглянуто пропозиції розвитку е-послуг в ЦНАП: переглянути сучасну систему ЦНАП у бік розподілу їх робочого процесу на процедури за терміном їх надання та можливістю забезпечення територіальних підрозділів послуги самообслуговування або мобільних ЦНАП з метою охоплення максимальної кількості громадян; розробити та затвердити стратегію розвитку персоналу, що визначає стратегічне бачення формування «цифрового посередника»; підключити доступ до е-послуг та мобільних додатків для оптимізації діючого механізму надання адміністративних послуг.



СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Біла книга державної політики. У сфері адміністративних послуг. Навч. посіб. Програми «U-LEAD з Європою» 2021. 38 с. URL: https://decentralization.gov.ua/uploads/library/file/718/White-Book_web_2021.pdf
2. Вплив війни на сферу адміністративних послуг. Навч. посіб. / Розробка ефективних планових рішень «LAW-IN-WAR», 2022. 22 с.
3. Діяльність ЦНАП та оцінка якості надання адміністративних послуг. Практ. посіб. / І. Бригілевич / Проект ПРОМІС, 2017 34 с. URL: https://decentralization.gov.ua/uploads/library/file/15/Posibniik_CNAP.pdf
4. Ільчанова Н. І. Механізм надання адміністративних послуг в умовах реформування територіальної організації влади в Україні. 2019. URL: https://chmmu.edu.ua/wp-content/uploads/2017/12/diss_Ilchaninova1.pdf
5. Можливості та виклики застосування механізму співробітництва територіальних громад у сфері адміністративних послуг. *Аналітична записка / Програми «U-LEAD з Європою»* 2019. URL: <https://tsnap.ulead.org.ua/wp-content/uploads/2019/02/Analitichna-zapyska.pdf>
6. Надання адміністративних послуг у муніципальному секторі. Навч. посіб. для посадових осіб місцевого самоврядування / В.Тимощук / Асоціація міст України. К., ТОВ «ПІДПРИЄМСТВО «ВІ ЕН ЕЙ», 2015. 124 с. URL: <https://www.auc.org.ua/sites/default/files/library/5adminbwweb.pdf>
7. Паутова Т.О. Формування та удосконалення системи надання адміністративних послуг в Україні. *Державне управління: удосконалення та розвиток*. 2017. URL: <http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=1081>
8. Про адміністративні послуги: Закон України від 6 вересня 2012 року № 5203-VI. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17#Text>
9. Про внесення змін до деяких законодавчих актів України, спрямованих на запобігання виникненню і поширенню коронавірусної хвороби (COVID-19): Закон України від 21 вересня 2021 року № 50. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1755-20#Text>

10. Про затвердження Методики визначення собівартості платних адміністративних послуг: Постанова Кабінету Міністрів України від 27 січня 2010 року № 66. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/66-2010-%D0%BF#Text>

11. Про затвердження Методичних рекомендації з розроблення стандартів адміністративних послуг: Наказ Міністерства економіки України від 12 липня 2007 року № 219. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v0219665-07#Text>

12. Про затвердження плану щодо реалізації Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 27 червня 2007 року № 494-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/494-2007-%D1%80#Text>

13. Про заходи щодо впровадження Концепції адміністративної реформи в Україні: Указ Президента України від 10 вересня 1998 року № 1000/98 URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/810/98#Text>

14. Про заходи щодо упорядкування надання державних платних послуг: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 25 лютого 2009 року № 251-р URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/251-2009-%D1%80#Text>

15. Про зупинення строків надання адміністративних послуг та видачі документів дозвільного характеру: Постанова Кабінету Міністрів України від 28 лютого 2022 року № 165. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/165-2022-%D0%BF#Text>

16. Про схвалення Концепції Державної цільової програми створення та функціонування інформаційної системи надання адміністративних послуг на період до 2017 року: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 24 липня 2013 року № 614-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/614-2013-%D1%80#Text>

17. Про схвалення Концепції реформування місцевого самоврядування та територіальної організації влади в Україні: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 1 квітня 2014 року № 333-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/333-2014-%D1%80#Text>

18. Про схвалення Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 15 лютого 2006 року № 90-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/90-2006-%D1%80#Text>

19. Роль ЦНАП (Центрів ДІЯ) у використанні е-послуг. Навч. посіб. для працівників ЦНАП (Центрів Дія), покликаний залучати громадян використовувати електронні послуги Програми «U-LEAD з Європою» 2021. с. 57 URL: <https://decentralization.gov.ua/uploads/library/file/703/E-skills-Manual.pdf>

20. Севрук Ю.С. Організаційно-правовий механізм надання адміністративних послуг в органах публічної влади. *Розвиток економічних інструментів досягнення цілей сталого розвитку*. 2020. URL: <https://conf.ztu.edu.ua/wp-content/uploads/2020/12/173-1.pdf>

21. Створення центрів надання адміністративних послуг в ОТГ. Збірник методичних матеріалів Програми ЄС «U-LEAD 2017. с. 130 URL: https://decentralization.gov.ua/uploads/library/file/27/Stvorennya_CNAP_v_OTG_versiya_19.06.2017.pdf

22. Офіційний вебсайт Центру надання адміністративних послуг (ЦНАП) м. Києва. URL: <https://kyivcnap.gov.ua/>

23. Як створити ЦНАП, вільний від корупції? Навч. посіб. з рекомендаціями щодо прозорості та запобігання корупційним ризикам на всіх етапах створення та функціонування ЦНАП Програми «U-LEAD з Європою» 2020. с. 126. URL: https://decentralization.gov.ua/uploads/library/file/665/U-LEAD-Anti-Corruption_Manual-2020.pdf

24. Як створити належний ЦНАП в ОТГ? Дванадцять резюме до розділів посібника «Як створити належний ЦНАП в ОТГ – досвід інституційного створення ЦНАП Програми «U-LEAD з Європою», 2018. 32 с. URL: https://tsnap.ulead.org.ua/wp-content/uploads/2018/11/resume_A4_TSNAP_for-web.pdf

25. Як створити належний ЦНАП в ОТГ? Навчальний посібник / Досвід інституційного створення ЦНАП в рамках Програми «U-LEAD з Європою», 2018.

364 c. URL: <https://www.minregion.gov.ua/wp-content/uploads/2018/11/YAk-stvorit-inalezhniy-TSNAP-v-OTG.pdf>



АНОТАЦІЯ

Яковенко А.Ю. Механізми надання адміністративних послуг органами публічної влади. Випускна кваліфікаційна робота на здобуття ступеня бакалавра за спеціальністю 281 «Публічне управління та адміністрування» освітньою програмою «Публічне управління та адміністрування». Державний торговельно-економічний університет, 2023.

У випускній кваліфікаційній роботі на основі аналізів та статистики проаналізовано сучасний стан розвитку надання адміністративних послуг органами публічної влади в Україні. Проаналізовано хронологію прийняття нормативно-правових актів України. Розкрито особливості нормативно-правового забезпечення механізму надання адміністративних послуг в Україні органами публічної влади. Оцінено ефективність функціонування механізму, досліджено статистику надання адміністративних послуг ЦНАП. Також було описано як покращити надання адміністративних послуг та удосконалити систему надання цих послуг. Розкрито ефективності функціонування механізму надання адміністративних послуг та встановлено умови підвищення їх якості. Розроблені рекомендації щодо вдосконалення механізму надання адміністративних послуг органами публічної влади.

Ключові слова: адміністративні послуги, механізм надання адміністративних послуг, органи публічної влади, ЦНАП, нормативно-правове забезпечення.

SUMMARY

Yakovenko A. Mechanisms for providing administrative services by public authorities. Final qualifying work for obtaining Bachelor of specialty 281 "Public Management and Administration", educational program "Public Management and Administration". State University of Trade and Economics, 2023.

In the final qualification work, based on analyzes and statistics, the current state of development of the provision of administrative services by public authorities in Ukraine was analyzed. The chronology of the adoption of normative legal acts of Ukraine was analyzed. The peculiarities of regulatory and legal provision of the mechanism of provision of administrative services in Ukraine by public authorities are disclosed. The effectiveness of the functioning of the mechanism was evaluated, and the statistics of the provision of administrative services of the Central Administrative Court were studied. It was also described how to improve the provision of administrative services and improve the system of providing these services. The effectiveness of the mechanism for providing administrative services has been revealed and the conditions for improving their quality have been established. Recommendations for improving the mechanism of providing administrative services by public authorities have been developed.

Key words: administrative services, the mechanism for providing administrative services, public authorities, TsNAP, regulatory and legal support.

РЕЦЕНЗІЯ

на випускню кваліфікаційну роботу студентки 5-го курсу
3 групи заочної форми навчання освітнього ступеня “бакалавр”
спеціальності 281 “Публічне управління та адміністрування”

Державного торговельно-економічного університету

Яковенко Анастасії Юріївни

на тему: **“Механізми надання адміністративних послуг органами
публічної влади”**

Проведення адміністративно-територіальної реформи в Україні серед іншого передбачає перегляд питання розподілу функцій та повноважень органів публічного управління, визначення сфер їх безпосередньої відповідальності, фінансового перерозподілу тощо. Увага акцентується саме на спонуканні до вирішення проблемних питань на як можна нижчому рівні та автономізації територій у прийнятті й реалізації управлінських рішень. Результативність реформування територіальної організації влади в Україні має створити сприятливі умови для стабілізації в соціально-економічній сфері, налагодження співпраці влади із суспільством та гарантування кожній людині реальне додержання і захист належних їй прав і свобод. Отже, більш актуальною стає оптимізація процесу децентралізації надання адміністративних послуг, як одного з елементів суцільного перетворення управлінської системи у державі.

В роботі розглянуто сучасний стан та нормативно-правове забезпечення механізму надання адміністративних послуг органами публічної влади.

Аналіз змісту роботи дозволяє дійти висновку, що в процесі здійснення дослідження автору вдалося в цілому успішно вирішити поставлені завдання та зробити певний теоретичний та практичний внесок у вирішення зазначеної проблеми публічного управління.

У роботі автором використано сукупність загальнонаукових та спеціальних методів дослідження, а саме: аналітичний, описовий, структурного аналізу, виокремлення статистичних даних.

Поряд із загальною позитивною оцінкою необхідно звернути увагу на наступне: графічне або схематичне представлення окремих підсумкових положень могли б значно посилити та унаочнити основні наукові результати, які студентом виносяться на захист.

Водночас висловлені зауваження та пропозиції мають в основному рекомендаційний характер і не знижують загальної оцінки наукового дослідження.

Випускна кваліфікаційна робота Яковенко Анастасії Юріївни за змістом та оформленням відповідає поставленим вимогам, мета та завдання розкриті.

Враховуючи вищевикладене випускна кваліфікаційна робота рекомендується до захисту та заслуговує на позитивну оцінку.

Рецензент

Віце-президент ГО «ЮЛАРУМ»



РАК Ю.О.

Завідувачу кафедри публічного
управління та адміністрування
Новіковій Н.Л.

Заява

Я, Яковенко Анастасія Юріївна,

повідомляю, що за результатами здійснення самостійної перевірки з використанням програмно-технічних засобів у наданій випускній кваліфікаційній роботі на тему: «Методичні поради адміністративних послуг організаціям публічної влади» 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 роботи ідентична з друкованою.

«23» січня 2023 року


(підпис)

Згода

Я, Яковенко Анастасія Юріївна,

засвідчую, що є автором випускної кваліфікаційної роботи на тему:
“Механізми карання адміністративних посередників публічної влади”
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. 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.

«23» січня 2023 року


(підпис)