

Київський національний торговельно-економічний університет
Кафедра публічного управління та адміністрування

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

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

Бекчанової
Дарини
Олександрівни

(підпис студента)

Науковий керівник

Ладонько
Людмила
Степанівна

доктор економічних наук,
доцент

(підпис керівника)

Гарант освітньої
програми

Головня Юлія
Ігорівна

канд. екон. наук,
доцент

(підпис гаранта)

Київ 2020

Київський національний торговельно-економічний університет

Факультет економіки, менеджменту та психології

Кафедра публічного управління та адміністрування

Освітній ступінь: бакалавр

Спеціальність: публічне управління та адміністрування

Спеціалізація: публічне управління та адміністрування

Затверджую

Зав. кафедри _____

« 17 » червня 2020р.

Завдання на випускню кваліфікаційну роботу (проект) студентіві Бекчановій Дарині Олександрівні

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

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

2. Строк здачі студентом закінченого роботи (проекту): 08.06.2020
3. Цільова установка та вихідні дані до роботи (проекту):

Мета роботи (проекту): комплексний аналіз формування системи надання адміністративних послуг та пошук шляхів удосконалення даної системи в Україні.

— *Об'єкт дослідження:* процес формування системи надання адміністративних послуг.

Предмет дослідження: теоретико-методичні підходи та практичні рекомендації щодо формування системи надання адміністративних послуг.

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

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИКО-МЕТОДИЧНІ ЗАСАДИ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ	5
1.1. Сутність, види та рівні надання адміністративних послуг	5
1.2. Нормативно-правове регулювання надання адміністративних послуг в Україні	9
РОЗДІЛ 2 ФОРМУВАННЯ ТА УДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ.....	12
2.1. Аналіз системи надання адміністративних послуг в Україні.....	12
2.2. Шляхи вдосконалення системи надання адміністративних послуг	22
ВИСНОВКИ.....	30
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	33

5.Календарний план виконання роботи (проекту)

№ пор.	Назва етапів випускної кваліфікаційної роботи (проекту)	Строк виконання етапів роботи	
		за планом	фактично
1	Визначення напрямку дослідження та затвердження теми випускної кваліфікаційної роботи	До 27.02.2020	27.02.2020
2	Складання плану та підготовка індивідуального завдання для виконання випускної кваліфікаційної роботи	До 10.03.2020	31.03.2020
3	Представлення на рецензування науковому керівнику рукопису першого розділу випускної кваліфікаційної роботи	До 01.04.2020	01-05.04. 2020
4	Представлення на рецензування науковому керівнику рукопису другого розділу випускної кваліфікаційної роботи	До 15.04.2020	25.05.2020
5	Представлення закінченої випускної кваліфікаційної роботи на кафедрі	До 15.05.2020	08.06.2020
6	Підготовка письмового відгуку на випускну кваліфікаційну роботу	До 25.05.2020	08.06.2020
7	Зовнішнє рецензування ВКР	До 01.06.2020	01-10. 06.2020
8	Проведення попереднього захисту випускних кваліфікаційних робіт	05-10. 06.2020	05-10. 06.2020
10	Вирішення питання про допуск випускної кваліфікаційної роботи до захисту	До 15.06.2020	До 15.06.2020
11	Направлення випускної кваліфікаційної роботи із зовнішньою рецензією у ЕК для захисту	За графіком	За графіком

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

7. Науковий керівник випускної кваліфікаційної роботи (проекту)
Ладонько Людмила Степанівна

8. Керівник проектної групи
(гарант освітньої програми) Головня Ю.І.

9. Завдання прийняв до виконання студент Бекчанова Д.О.

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

Створення зручних та доступних умов для отримання громадянами адміністративних послуг є одним із головних завдань, які мають вирішувати органи державної влади та місцевого самоврядування, адже саме за якістю послуг кожен член суспільства оцінює реальну турботу влади про нього. Виконання цього завдання особливо актуальне для України, де система надання адміністративних послуг є ще недостатньо прозорою, нераціональною, та такою, що не повною мірою враховує інтереси замовників та споживачів цих послуг. Отже, нове бачення формування системи надання адміністративних послуг населенню є актуальним та має привести до змін форми та змісту діяльності органів публічної влади.

До недоліків роботи можна віднести:

1. Порухення графіку написання ВКР.

2. Практично відсутній кількісний і якісний аналіз складових системи надання адміністративних послуг в Україні за 2017-2019 рр.,

3. Запропоновані рішення та практичні рекомендації щодо удосконалення системи надання адміністративних послуг стосуються, в основному, тільки роботи ЦНАПів.

4. Відсутні повноцінні висновки за розділами.

Не зважаючи на надані зауваження, вважаю, що випускна кваліфікаційна робота може бути допущена до захисту, а її автор, Бекчанова Дарина Олександрівна, на присвоєння ступеня бакалавр зі спеціальності 074 «Публічне управління та адміністрування».

Науковий керівник випускної кваліфікаційної роботи
(проекту) Ладонько Людмила Степанівна
(підпис, дата)

Відмітка про попередній захист Головня Юлія Ігорівна
(ПІБ, підпис, дата)

11. Висновок про випускну кваліфікаційну роботу (проект):
Випускна кваліфікаційна робота (проект) студента
Бекчанової Д.О.
(*прізвище, ініціали*)
може бути допущена до захисту екзаменаційній комісії.

Керівник проектної групи (гарант освітньої програми):
Головня Юлія Ігорівна
(*прізвище, ініціали, підпис*)

Завідувач кафедри: Новікова Наталія Леонідівна
(*підпис, прізвище, ініціали*)
« 17 » червня 2020 р.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИКО-МЕТОДИЧНІ ЗАСАДИ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ	5
1.1. Сутність, види та рівні надання адміністративних послуг.....	5
1.2. Нормативно-правове регулювання надання адміністративних послуг в Україні.....	9
РОЗДІЛ 2 ФОРМУВАННЯ ТА УДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ.....	12
2.1. Аналіз системи надання адміністративних послуг в Україні	12
2.2. Шляхи вдосконалення системи надання адміністративних послуг	22
ВИСНОВКИ.....	30
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	33

ВСТУП

Актуальність дослідження. На сучасному етапі розвитку України як правової та соціальної держави важливого значення набуває питання надання якісних адміністративних послуг. Тривалий процес становлення української державності, реформування в соціальній та економічній системах, нестабільність політичної системи призводили до неодноразових намагань здійснити докорінні зміни у сфері надання адміністративних послуг.

Однак в цілому результати таких змін характеризувалися несистемністю, відсутністю єдиного підходу до визначення концепції реформи та мали наслідком відсутність адекватної адаптації в сучасне ринкове становище та незавершений характер, що у свою чергу, зумовлює потребу пошуку найбільш оптимальних шляхів подальшого удосконалення системи надання адміністративних послуг в Україні. З огляду на вказане, актуальність даної теми є достатньо вагомою для адміністративно-правової науки і практики.

Метою випускної кваліфікаційної роботи є комплексний аналіз формування системи надання адміністративних послуг та пошук шляхів удосконалення даної системи в Україні.

У відповідності до обраної мети, були поставлені наступні **завдання**:

- розглянути сутність, види та рівні надання адміністративних послуг;
- дослідити нормативно-правове регулювання надання адміністративних послуг в Україні;
- проаналізувати систему надання адміністративних послуг в Україні;
- визначити шляхи вдосконалення системи надання адміністративних послуг.

Об'єктом дослідження є процес формування системи надання адміністративних послуг.

Предметом дослідження є теоретико-методичні підходи та практичні рекомендації щодо формування системи надання адміністративних послуг.

Методи дослідження. У процесі здійснення нашого дослідження використовувались традиційні методи наукових досліджень, такі як: діалектичний метод, формально-логічний, порівняльно-правовий і т. д. Зокрема, основним методом дослідження в роботі є аналіз нормативно-правових актів та науково-теоретичних джерел, що стосуються адміністративних послуг в Україні. Відповідно до формально-логічного методу в дослідженні застосовується категоріально-понятійний апарат та закони логіки. Метод логічного аналізу використовувався для встановлення змісту та спрямованості норм законодавства, які регулюють відносини, що є предметом дослідження. Порівняльно-правовий метод застосовується в ході порівняння різних наукових позицій щодо визначення дефініції «адміністративна послуга». Використовуються також методи абстрагування, аналогії та узагальнення тощо.

Структура дослідження. Робота складається із вступу, двох розділів, висновків та списку використаних джерел. Загальний обсяг роботи складає 39 сторінок, з них 30 сторінок основного тексту.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИКО-МЕТОДИЧНІ ЗАСАДИ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ

1.1. Сутність, види та рівні надання адміністративних послуг

У ст. 1 Закону «Про адміністративні послуги» адміністративна послуга визначається як 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 [30].

Що ж стосується наукового підходу, то аналіз наукової літератури за темою дослідження свідчить, що серед науковців відсутній єдиний підхід до розуміння адміністративних послуг. Водночас, упровадження доктрини адміністративних послуг має здійснюватися на єдиних засадах, що вимагає визначення поняття «адміністративні послуги» та з'ясування його сутності.

Появу терміну «адміністративні послуги» у вітчизняній правовій доктрині пов'язують із початком адміністративної реформи в Україні, яка стала наслідком необхідності реагування держави на зміни, що відбуваються у суспільних відносинах. Адміністративна реформа передбачає побудову «сервісної» держави, основним завданням якої є обслуговування потреб фізичних та юридичних осіб, допомога і забезпечення реалізації ними своїх прав, свобод і законних інтересів. Одним з «інструментів» держави в цій діяльності є адміністративні послуги [20, с.283].

Адміністративні послуги, як наукова категорія, пройшли довгий шлях від обґрунтування необхідності їх запровадження, як пряму діяльності держави, до застосування у законодавстві, як базового поняття у регулятивних адміністративних правовідносинах [1, с.7].

Аналіз уживання терміна «адміністративна послуга» в науковій та юридичній

літературі засвідчує, що вчені висловлюють різні думки щодо розуміння сутності цього явища. Так, зокрема, Я. Михайлюк розуміє адміністративні послуги як вид публічних послуг, як надають органи виконавчої влади, місцевого самоврядування, або їх посадові особи, також недержавні суб'єкти за заявою приватної особи, відповідно до встановленої законом процедури, з метою найповнішого задоволення потреб суб'єкта звернення [23, с.34]. Однак вважається, що прикметник «адміністративні» є більш вдалим і коректним, тому що, як слушно було зазначено вище, вказує на суб'єкта, який надає такі послуги, – адміністративні органи. Крім того, слід цілком погодитися з дослідниками, які вживають прикметник «адміністративні», що точно характеризує владно-публічну (адміністративну) природу діяльності щодо надання таких послуг.

І. Ковбас, С. Боднар визначають адміністративні послуги законодавчо-врегульовану діяльність органів публічної адміністрації, яка здійснюється ними на підставі звернення і в інтересах фізичної чи юридичної особи та кінцевим результатом якої є видання адміністративного акту, що створює умови для виникнення прав та обов'язків у його користувача [15, с.101].

Аналіз наведених вище визначень поняття «адміністративні послуги» свідчить про різноманітність поглядів науковців щодо розуміння цієї категорії. Наведене спонукає погодитися з зауваженням з А. Ліпінцев та Ю. Жук про те, що у варіантах наведених визначень адміністративних послуг не враховується такий важливий чинник, як професійна діяльність певного кола осіб (державних службовців, службових осіб органів місцевого самоврядування, спеціалістів інших державних органів тощо) [19, с.146].

Загалом же проведений аналіз дозволяє зробити висновки, що адміністративні послуги розглядаються як:

- предмет адміністративного права, який регулює суспільні відносини, що виникають між суб'єктами владних повноважень – органами публічної адміністрації в ході надання останніми адміністративних послуг суб'єктам звернення;
- форма управлінської діяльності, що знаходить своє закріплення в

адміністративному акті, який видається органи публічної адміністрації за результатами надання адміністративних послуг особам, що звернулися із заявою про їх отримання [15, с.101].

На підставі викладеного доходимо висновку, що послуга – це, по-перше, діяльність; по-друге, діяльність спрямована на отримання бажаного результату, по-третє, це діяльність, яка характеризується певними особливостями в залежності від інтересу, на виконання якого була спрямована діяльність; по-четверте, наявність щонайменше двох суб'єктів (суб'єкт, який надає послугу, та суб'єкт, який отримує останню); по-п'яте, обов'язкова правова регламентація дій щодо отримання бажаного результату [8, с. 177].

Поняття «адміністративної послуги» закріплене в чинному Законі України «Про адміністративні послуги», потребує вдосконалення. Адже така послуга є не результатом здійснення владних повноважень суб'єктом, а саме чітко визначеною на законодавчому рівні процедурою (тобто, це є саме публічно-владна діяльність уповноважених суб'єктів). А результатом такої діяльності, тобто послуги, є адміністративний акт [40, с.126].

На мою думку, адміністративну послугу варто розуміти, як результат здійснення діяльності уповноваженого суб'єкта, яка характеризується певними особливостями в залежності від інтересу, на виконання якого була спрямована діяльність, за заявою фізичної або юридичної особи.

Враховуючи те, що адміністративні послуги в Україні є багаточисленними та різноманітними, для глибокого та точного розуміння їх необхідно класифікувати. Так, враховуючи вимоги ст. ст. 5 та 11 Закону України «Про адміністративні послуги» [30], можна виділити такий критерій, як платність адміністративних послуг для їх отримувачів. На підставі цього слід розподіляти адміністративні послуги на платні та безоплатні.

Аналіз законодавчої дефініції, що закріплена у п. 3 ст. 1 Закону України «Про адміністративні послуги» [30], дозволяє виділити такий критерій класифікації, як

суб'єкт надання. У відповідності до даного підходу доцільно розрізняти адміністративні послуги на державні та муніципальні. Державні послуги – це послуги, що надаються органами державної влади за рахунок коштів державного бюджету. Муніципальні послуги – це послуги, що надаються органами місцевого самоврядування за рахунок коштів місцевого бюджету.

Необхідно відмітити, що державні та муніципальні послуги будуть адміністративними лише в разі здійснення відповідними суб'єктами владних повноважень, інакше це вже будуть інші послуги, передбачені законодавством.

С.Л. Дембіцька, аналізуючи проблему надання адміністративних послуг органами місцевого самоврядування, пропонує наступний поділ таких послуг:

- 1) обов'язкові (що надаються споживачам згідно із чинним законодавством і є безкоштовними, тому що вони оплачені населенням за рахунок податків і зборів);
- 2) факультативні (що за своїм призначенням мають захищати інтереси споживачів, але їх надання має бути платним і спрямованим на поповнення бюджету органів місцевого самоврядування) [6, с.12].

Отже, підсумовуючи вищевикладений матеріал, можна сказати, що поняття «адміністративні послуги» є багатогранним та має декілька визначень. Враховуючи те, що адміністративних послуг в Україні багато та всі вони різні, вони потребують більш детальної класифікації. Наприклад, платні та безоплатні, державні та муніципальні, обов'язкові та факультативні.

1.2. Нормативно-правове регулювання надання адміністративних послуг в Україні

З метою упорядкування інституту адміністративних послуг у 2009 році було затверджено Положення про Реєстр адміністративних послуг, що забезпечило функціонування інституту адміністративних послуг на новому рівні. Відтоді адміністративні послуги стали доступними для суспільства.

Згодом Положення про Реєстр було дещо видозмінено та викладено у вигляді постанови «Про Реєстр адміністративних послуг». Відповідно до даної Постанови ведення реєстру адміністративних послуг покладалося на Міністерство економічного розвитку і торгівлі, у свою чергу, всі інші органи державної влади, що надають адміністративні послуги зобов'язувались надавати до міністерства економічного розвитку і торгівлі інформацію необхідну для ведення даного Реєстру. Паралельно до Положення про Реєстр розробляється Закон України «Про адміністративні послуги» [30]. Робота над даним законом тривала майже 4 роки. Зрештою 6 вересня 2012 року Закон України «Про адміністративні послуги» було ухвалено.

Законом України «Про адміністративні послуги» №5203 (далі по тексту – Закон №5203) визначено правові засади реалізації прав, свобод і законних інтересів фізичних та юридичних осіб у сфері надання адміністративних послуг [30]. Даний законодавчий акт і досі є чинним, хоча він і зазнав комплексу змін.

Ключовою новелою Закону України «Про адміністративні послуги» є відкриття центрів надання адміністративних послуг (далі-ЦНАП). Варто зазначити, що ЦНАП однозначно покращують якість адміністративних послуг для громадян, оскільки різниця між «традиційним» (кабінетним) і новим (інтегрованим) способами організації надання адміністративних послуг є значущою та відчутною для суспільства.

Крім того, не можна не згадати про Закон України «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо удосконалення порядку надання адміністративних послуг у сфері будівництва та створення Єдиної державної електронної системи у

сфері будівництва від 17.10.2019 №199-IX» [10], «Про внесення змін до Закону України «Про публічні закупівлі» та деяких інших законодавчих актів України щодо вдосконалення публічних закупівель» від 19.09.2019 №114-IX [11], Постанова Кабінету Міністрів України «Про внесення змін до Порядку ведення Єдиного державного порталу адміністративних послуг» від 23.05.2018 №395 [29], Розпорядження Кабінету Міністрів України «Про затвердження плану заходів щодо реалізації Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні на 2019-2020 роки» від 30.01.2019 №37-р.[34], Розпорядження Кабінету Міністрів України «Про визначення адміністратора Єдиного державного порталу адміністративних послуг» від 13.09.2017 №627-р [33], Розпорядження Кабінету Міністрів України «Про затвердження плану заходів щодо реалізації Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні на 2017-2018 роки» від 14.06.2017 №394-р» [35], Наказ Держгеокадастру «Про затвердження типових Інформаційних та Технологічних карток адміністративних послуг, які надаються територіальними органами Держгеокадастру» від 11.08.2017 №177 [24], Наказ Держпродспоживслужби «Про затвердження інформаційної і технологічної карток адміністративних послуг» від 16.01.2017 №28 [25], Наказ Мінагрополітики України «Про затвердження типових інформаційної та технологічної карток адміністративної послуги, яка надається структурними підрозділами з питань агропромислового розвитку облдержадміністрацій від 24.11.2016 №483 [26] та ін.

Також необхідно зазначити стосовно того, що 13 травня Верховна Рада України прийняла за основу Проєкт Закону «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо оптимізації мережі та функціонування центрів надання адміністративних послуг та удосконалення доступу до адміністративних послуг, які надаються в електронній формі» [28;32], який передбачає:

- 1) оптимізацію мережі та функціонування ЦНАП, зокрема, шляхом ліквідації ЦНАП, утворених районними державними адміністраціями, та надання послуг тільки у ЦНАП органів місцевого самоврядування; надання повноважень Кабінету Міністрів України встановлювати вимоги до ЦНАП; надання послуг розташованими у ЦНАП

представниками суб'єктів надання адміністративних послуг; надання у ЦНАП усіх послуг на відповідній території; утворення ЦНАП органів місцевого самоврядування в усіх населених пунктах з чисельністю населення більше однієї тисячі;

2) удосконалення доступу до адміністративних послуг, які надаються в електронній формі, зокрема: ліквідація Єдиного державного порталу адміністративних послуг; утворення Єдиного державного веб-порталу електронних послуг; визначення повноважень Кабміну з питань функціонування Єдиного державного веб-порталу електронних послуг;

3) розв'язання інших проблем у сфері надання адміністративних послуг, зокрема: уточнення терміну «адміністративна послуга»; надання результатів адміністративних послуг іншими видами поштових відправлень, а не лише рекомендованим листом; запровадження механізму моніторингу якості надання адміністративних послуг; надання повноважень Міністерству цифрової трансформації та обласним державним адміністраціям звертатися до адміністративного суду щодо захисту прав осіб у сфері надання адміністративних послуг.

Як висновок, можна сказати що адміністративні послуги стали доступними для суспільства з 2009 року, після затвердження Положення про Реєстр адміністративних послуг. Далі це Положення змінювалось та модернізовувалось, паралельно почали розробляти Закон «Про адміністративні послуги», який ухвалили 6 вересня 2012 року та з 2013 почали створюватись ЦНАПи на виконання цього Закону. Створення ЦНАПів значно полегшило життя громадян та спростило надання адміністративних послуг, отже, це був великий та успішний крок для України.

РОЗДІЛ 2

ФОРМУВАННЯ ТА УДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ

2.1. Аналіз системи надання адміністративних послуг в Україні

Система надання адміністративних послуг - це сукупність організаційно-правових механізмів, які забезпечують здійснення владних повноважень суб'єктом надання адміністративних послуг за заявою фізичної або юридичної особи, спрямованих на набуття, зміну чи припинення прав та/або обов'язків такої особи відповідно до закону.

Система надання адміністративних послуг включає в себе такі елементи: центри надання адміністративних послуг, матеріально-технічна база надання адміністративних послуг та механізми двосторонньої комунікації з громадянами.

Децентралізація влади в Україні передбачає не просто передачу повноважень для надання послуг, не лише фінансових ресурсів, а надання якісних адміністративних послуг, адже реформується місцеве самоврядування. Центри надання адміністративних послуг (далі – ЦНАП) в об'єднаних територіальних громадах (далі – ОТГ) дають змогу покращити та спростити доступ громадян до таких послуг, зробити отримання таких послуг більш зручним для споживачів, що є необхідною передумовою створення сервісної держави.

Аналіз роботи центрів надання адміністративних послуг в Україні, проведений О. В. Гуненковою, засвідчив, що в однаковому правовому полі підходи до організації такої роботи є дуже різними. У ході аналізу було виявлено низку недоліків та проблем у роботі досліджуваних ЦНАП, а саме: відсутність належних умов обслуговування споживачів; залучення невеликої кількості послуг (слабкий рівень інтеграції), відсутність уніфікації при визначенні їх назв; нестача кваліфікованих кадрів; перекладання обов'язків зі збору необхідних документів на споживачів; відсутність у

більшості випадків електронного документообігу; слабе інформування населення про умови надання послуг тощо. З'ясовано, що причинами цих проблем є: прогалини у правовій базі, недосконала організація процесів надання АП та взаємодія між її учасниками, відсутність зацікавленості та належного контролю з боку керівництва, нестача фінансових ресурсів, низька кваліфікація кадрів, слабкий громадський контроль тощо [6, с.10-11].

Зазначимо, що урядом України ухвалено низку важливих нормативно-правових актів з питань утворення ЦНАП та організації їх роботи. Проте значна частина утворених на сьогодні ЦНАП досі не відповідає встановленим державним стандартам та нормативам, зокрема щодо приміщень ЦНАП, часу прийому суб'єктів звернень тощо. Оскільки чинним законодавством не визначено критеріїв, які впливають на визначення кількості адміністраторів ЦНАП, запропоновано власну формулу обрахування необхідної кількості адміністраторів для організації належної роботи ЦНАП, яка включає, зокрема такі показники: кількість суб'єктів звернення, середній час на їх обслуговування, час очікування в черзі, графік роботи ЦНАП, тривалість робочого часу та/або коефіцієнт непрацездатності персоналу ЦНАП тощо [13, с.9-10].

На жаль, ще далеко не всі з утворених ЦНАП повністю відповідають й європейським стандартам. Крім того, далеко не всі адміністративні послуги надаються через такі «прозорі офіси». Зокрема, Міністерство внутрішніх справ України і Державна міграційна служба (ДМС) надають перевагу окремому наданню своїх послуг у власних офісах (реєстрація автомобілів, видача посвідчень водія та паспортів). Міністерство юстиції досі не передало послуги з реєстрації актів цивільного стану (реєстрація народження, шлюбу, смерті) органам влади місцевого самоврядування у містах. У громадськості складається враження, що вищезазначені міністерства та відомства побачили у цьому власну вигоду. Адже вони створили та сприяли легалізації своїх підприємств, де послуги Мін'юсту та ДМС надаються швидко й комфортно, але за додаткову плату, - яка, до того ж, є незаконною. ЦНАП зіштовхуються з труднощами в інтеграції цих послуг. Хоча уряд загалом декларує потребу інтеграції у

ЦНАП і цих послуг.

Інша проблема в цій сфері - відсутність в Україні закону про адміністративний збір - призводить до того, що розміри платежів за адміністративні послуги встановлюються численними актами і часто замість одного платежу складають декілька різних і водночас непрозорих. Плата за одні послуги надто висока, а за інші – необґрунтовано низька чи взагалі відсутня.

Попри великий прогрес в інфраструктурному забезпеченні надання адмінпослуг, влада України не звертає достатню увагу на правове регулювання процедурно-правових аспектів взаємодії адміністрації з приватними особами. Так, в Україні відсутній закон про загальну адміністративну процедуру, через що адміністративні акти приймаються без участі заінтересованих осіб. Це нерідко змушує громадян вдаватися до радикальних дій (протестні акції проти забудов тощо). Адміністративні органи не заслуховують громадян перед тим, як прийняти негативний акт, що зачіпає їх права та законні інтереси.

Отже, ключовими завданнями державної політики в Україні на найближчі роки у сфері надання адміністративних послуг мають стати:

- передання базових адміністративних послуг від центральних органів влади до громад, щоб наблизити ці послуги територіально та надавати через інтегровані офіси;
- прийняття закону про адміністративний збір;
- прийняття закону про загальну адміністративну процедуру.

До того ж, варто зазначити, що створення ЦНАП не означає, що це завжди має бути тільки один офіс. Навіть у великому місті відстань до ЦНАП буває 10-20 кілометрів, і це означає, що повинні бути створені територіальні підрозділи ЦНАП чи віддалені робочі місця. Працюючи з сільськими ОТГ, ця проблема стала ще більш виразною. Бо, маючи у складі ОТГ 20-50 населених пунктів, відстані по 10-40 кілометрів, очевидно, що одним офісом ЦНАП обмежитися неможливо. Часто замість великого офісу ЦНАП, краще робити акцент на рівномірне покриття більших населених пунктів громади точками доступу до послуг – віддаленими робочими

місцями, максимально залучати старост до цієї роботи, за потреби, використовувати мобільний ЦНАП [37].

Проблеми із наданням ЦНАП повного обсягу найбільш затребуваних громадянами адміністративних послуг обумовлені незадовільним виконанням положень чинного законодавства щодо передачі повноважень окремими центральними органами виконавчої влади та неготовністю органів місцевого самоврядування та місцевих державних адміністрацій до виконання делегованих ним повноважень.

За висновками громадських експертів, найбільший опір щодо передачі повноважень з надання адміністративних послуг на місцевий рівень спостерігається з боку Державної міграційної служби та Міністерства внутрішніх справ. Наприклад, в окремих випадках Державна міграційна служба зволікає з передачею у ЦНАП необхідного обладнання для видачі паспортів, а також логінів та паролів доступу до їх систем, що не дозволяє адміністраторам ЦНАП надавати цю послугу.

До вихолощення діяльності ЦНАП може призвести створення окремими органами виконавчої влади власних мереж центрів надання послуг населенню. Хоча доцільність створення власних мереж сервісних центрів обґрунтовується органами виконавчої влади потребою покращення якості обслуговування громадян, слід зазначити, що розбудова паралельних мереж центрів надання адміністративних послуг окремими органами виконавчої влади порушує принцип «єдиного вікна», за яким мають надаватись послуги у ЦНАП. Наприклад, в поточному році Міністерство внутрішніх справ України розпочало розбудову мережі сервісних центрів, де громадянам надаватимуться послуги, пов'язані із використанням автотранспортних засобів.

Крім того, проблемою надання повного широкого спектру адмінпослуг є бюджетне забезпечення ЦНАПів. Таке забезпечення включає в себе, комфортні умови для працівників та громадян, а також безпосередню можливість їх надання. Так, у місті Лисичанську, «середньомісячні надходження коштів від надання адміністративних послуг — 195 тис. грн. За 2018 рік сума надходжень становить 2 млн. 340 тис. грн. Для

поліпшення організації надання адміністративних послуг в місті з метою впровадження передового світового досвіду управління адміністративних послуг активно співпрацює з міжнародними партнерами, а саме проектом «Реформа управління на сході України II», який виконується компанією Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH за дорученням Федерального Уряду Німеччини і Проектом «Зміцнення громадської довіри II» (UCBI), яка фінансується Агентством США з міжнародного розвитку (USAID) та реалізується компанією Кімонікс Інтернешнл Інк. Це дозволяє залучити позабюджетні, а отже, зекономити бюджетні кошти. Всього за 2018 рік було залучено 380 тис. грн. позабюджетних коштів, у 2019 році вже залучено 217 тис. грн» [31].

Тобто спостерігається позитивна динаміка поповнення місцевих бюджетів громад за рахунок надання адмінпослуг, але чомусь не спостерігається пропорційна позитивна динаміка збільшення видатків для сектору надання послуг. Така динаміка зумовлює пошук зовнішніх меценатів, якими стали міжнародні організації, такі як USAID та UCBI. Так, замість встановлення адекватного місця для надання послуг паспортизації населення, Лисичанський ЦНАП був змушений встановити меблеву перегородку, «придбаних коштами нашого постійного надійного партнера Проекту «Реформа управління на сході України II» компанії GIZ (вартість меблів 45 тис. грн)» [31].

Щодо паспортних послуг, то розмір частини коштів, яка відрховується з «вартості адміністративної послуги» до спеціального фонду державного бюджету, визначено щорічними законами про Державний бюджет на відповідний рік (див., наприклад, п. 5 ст. 11 Закону України «Про Державний бюджет України на 2020 рік» [12]). Але її основна частина (70%), якраз належить до категорії «плата за інші адміністративні послуги», що зараховується до міських, сільських, селищних бюджетів. Міністерством фінансів України, ураховуючи положення статті 12 Закону України «Про адміністративні послуги» щодо надання адміністративних послуг у центрах надання адміністративних послуг (ЦНАП), листом від 13.04.2018 року

№35140-05-7/10321 робиться висновок про те, що «місцем надання адміністративних послуг є центр надання адміністративних послуг» [18].

Така ж позиція викладена у листі Державної казначейської служби від 11.05.2018 року №14- 08/456-6003, де зроблено висновок, що плата за надання інших адміністративних послуг має зараховуватись до бюджетів місцевого самоврядування за місцем розташування центру надання адміністративних послуг. Аналогічна позиція закріплена і у листі Мінфіну від 05.07.2018 №05230-12-10/17856, що передбачає зарахування відповідної плати (її частини) за кодом «Плата за надання інших адміністративних послуг» в частині зарахування плати за надання адміністративних послуг через ЦНАП, утворених районними державними адміністраціями. Ці кошти мають зараховуватися до відповідних районних бюджетів [17]. Отже, загальним правилом в частині зарахування плати за інші адміністративні послуги, що надаються через ЦНАП, є зарахування коштів відповідно до місця розташування ЦНАП, і, якщо бути ще точнішим, – відповідно до суб'єкта, що утворив ЦНАП

Таким чином, місцеві державні адміністрації та органи місцевого самоврядування мають бути зацікавлені в розширенні спектру адміністративних послуг, а також в частині збільшення кількості адміністративних послуг зокрема. Тому слід погодитися із думкою експертів, щодо того, що в результаті завершення децентралізації, «Основний тягар фінансування ЦНАП лягатиме на органи місцевого самоврядування. Це в принципі справедливо, адже в умовах чинного законодавства абсолютна більшість плати за адміністративні послуги надходить до місцевого бюджету (ОМС). Втрати (недоотримання коштів) за деякі види послуг (наприклад, з реєстрації нерухомості) є виправданими для районного бюджету, враховуючи обсяг ресурсів, які можна заощадити від неутворення/ліквідації ЦНАП РДА. Щоправда, РДА буде зобов'язана утримувати власні органи реєстрації (нерухомості і бізнесу) принаймні для ведення реєстраційних справ (архіву)» [2, с.19].

Крім того, гостро стоїть питання бюджетного забезпечення щодо придбання робочої станції та захищеного каналу зв'язку для надання паспортних послуг, в тому

числі питання зарплати і додаткового навчання працівників для роботи із системою. Як зазначає Міністерство регіонального розвитку будівництва та житлово-комунального господарства України: «Вартість робочої станції та захищеного каналу зв'язку для надання паспортних послуг становить загалом від 350 до 400 тис. грн (до 240 тис. грн становить вартість обладнання та 110-150 тис. грн – організація і налаштування каналу зв'язку). Для малих громад (ЦНАП) ця інвестиція може бути надмірною, а її фінансова окупність – під питанням. Адміністративні збори за паспортні послуги зараховуються до місцевого бюджету за місцем надання послуг. У разі надання цих послуг через ЦНАП місцем надання адміністративної послуги вважається саме ЦНАП, тож кошти спрямовуються до місцевого бюджету. Хоча до липня 2018 року з цим були тимчасові проблеми організаційного характеру щодо ОТГ, які не є районними центрами.

Наразі відповідна позиція щодо розуміння «місця надання адміністративних послуг» (у разі створення ЦНАП) та зарахування відповідної плати (її частини) за кодом «Плата за надання інших адміністративних послуг» підтверджена листом Мінфіну від 05.07.2018 №05230-12-10/17856. Кошти надходять переважно за видачу «закордонного паспорта», адже перша видача внутрішнього паспорта для громадян по досягненню 14 років – безкоштовна. У громадах із великою кількістю мешканців попит на «закордонні паспорти» дозволяє досить швидко повернути витрачені ресурси та підтримувати якісне надання цих послуг. Ще одна проблема полягає в тому, що за використання захищеного каналу зв'язку для надання паспортних послуг щомісячно стягується плата у розмірі біля 5 тис. грн, а за технічну підтримку ДП «Документ» – може бути потрібно 1300 грн (остання сума актуальна для громад, які не мають власного фахівця з інформаційних технологій).

Проте потрібно пам'ятати, що паспортні послуги – одні з найбільш затребуваних, тому слід робити все можливе для організації їх надання в кожному ЦНАП спроможної громади» [41, с. 66].

Також фахівці підкреслюють, що проблемою може стати брак кваліфікованого персоналу в громаді, тобто осіб, які мають необхідну освіту, стаж роботи і готові

працювати у сільській місцевості. Є ризик, що попит на ці послуги може бути невисоким у окремих невеликих громадах. Але належний ЦНАП без цих послуг неможливий. Альтернативою наданню цих послуг у малих ОТГ можуть бути додаткові інструменти інтеграції (договір про співробітництво територіальних громад з іншим ОМС або «узгоджене рішення» з райдержадміністрацією) [41].

Ще одна проблема полягає в тому, що окремі ОМС не беруть на себе функції з реєстрації юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців через безоплатність більшості послуг із цієї групи та зарахування коштів за видачу відомостей до державного бюджету, а не місцевого. Проте необхідно зважати на те, що ЦНАП створений не для отримання прибутку і об'єктивних причин не брати на себе відповідні повноваження немає (особливо у разі наявності повноважень у сфері реєстрації нерухомості). Навпаки, легка реєстрація бізнесу і його обслуговування відкриває перспективи більшої легальної самозайнятості у громаді та отримання у майбутньому додаткових податкових надходжень.

Актуальними проблемами діяльності ЦНАП також залишаються:

- неналежне облаштування приміщень низки ЦНАП (мала площа приміщень, розташування в незручній для мешканців частині міста, відсутність пандусів для осіб з обмеженими можливостями тощо);
- недостатня для забезпечення належної доступності адміністративних послуг кількість ЦНАП у великих містах;
- неналежна якість інформаційних та технологічних карток у низці ЦНАП;
- неможливість отримання супутніх послуг (ламінування, ксерокопіювання, банківські послуги, виготовлення документів, фотографування, продаж канцелярських товарів) у приміщенні більшості ЦНАП;
- низький рівень впровадження електронних сервісів у ЦНАП [9].

Крім того, українське законодавство не розглядає напрямів контролю над процесом надання адміністративних послуг, що безперечно негативно впливає на якість таких процесів і на результати, тобто на ступінь задоволеності громадян.

З метою посилення громадського моніторингу та налагодження ефективного зворотного зв'язку між органами публічного управління та організаціями громадянського суспільства в Україні було запроваджено Проект «Поширення кращих практик недержавного моніторингу надання адміністративних послуг», що є спільною ініціативою Європейського Союзу та Програми розвитку ООН. Ряд органів публічного управління України вже впровадили ініціативи, спрямовані на підвищення якості надання адміністративних послуг на місцевому рівні через створення центрів надання адміністративних послуг, упровадження систем управління якістю надання таких послуг відповідно до міжнародного стандарту ISO 9001:2008, реалізацію проектів соціальних інновацій та інші ініціативи. Так, з метою вивчення громадської думки щодо якості адміністративних послуг, які надаються населенню місцевими органами влади, в окремих регіонах територіальними органами Національного агентства України з питань державної служби проводяться анкетування спеціалістів відділів, структурних підрозділів відповідних органів. Проте всі ці заходи марні без чітких і прозорих механізмів зворотного зв'язку від споживачів щодо якості процесу надання адміністративних послуг. То ж, доречно проводити опитування чи анкетування громадян вже після одержання ними адміністративної послуги про якість, оперативність та ступінь задоволеності [36, с.124-125].

Формування ефективної системи електронних послуг в Україні, також передбачає їх доступність з одного місця – Єдиного державного порталу адміністративних послуг. У 2015-2016 рр. відбулась модернізація Єдиного державного порталу адміністративних послуг: його інтерфейс став зручнішим у користуванні (інформацією щодо адміністративних послуг систематизовано за тематикою), запроваджено авторизацію користувачів із використанням електронного цифрового підпису, а також надання через портал окремих послуг центральних органів виконавчої влади. Зокрема, на порталі можна отримати онлайн послуги Міністерства економічного розвитку і торгівлі, Міністерства юстиції, Державної архітектурно-будівельної інспекції, Державної служби України з питань геодезії, картографії та кадастру, інших

центральної органи виконавчої влади, при цьому найбільшу кількість послуг через портал надає Міністерство економічного розвитку і торгівлі[9].

Хоча й з великими перешкодами, однак, все таки, просуваються громадські проекти е-урядування. Запрацювали деякі глобальні проекти (як ProZorro та iGov) і локальні проекти. Втім, для ефективного впровадження електронного урядування необхідні спільні зусилля представників публічної влади та суспільства.

Варто погодитися з думкою О. Білоусова про те, що намагання України здійснити певну систему заходів для впровадження електронного урядування стикається зі спротивом з боку вітчизняного бюрократичного апарату. Досить поширеною є практика, коли електронне управління, посилаючись на різні технічні причини та тимчасові труднощі, дублюють ще й персональним контактом з конкретним чиновником, що нівелює ідею та принцип електронного управління і зберігає недоторканими корупційні чинники. Не завжди й наявні інтернет ресурси та програмне забезпечення відповідають рівню поставлених управлінських завдань. Однак, головною перешкодою на шляху впровадження сучасних управлінських ІКТ залишається все ж людський фактор. З іншого боку, якнайшвидше домогтися вразливим верствам населення одержати доступ до мережі Інтернет, можливо лише за підтримки держави, причому на рівні системних управлінських рішень [4, с.242].

Подальший розвиток Єдиного державного порталу адміністративних послуг та розширення обсягу адміністративних послуг, які надаватимуться через портал в електронному вигляді за принципом «єдиного вікна», потребуватиме інтеграції до порталу інформаційних систем органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування згідно єдиних вимог щодо взаємодії цих систем із порталом; уніфікації вимог до запровадження електронних адміністративних послуг та інтерфейсів їх надання; визначення та закріплення на законодавчому рівні механізму електронної ідентифікації громадян для отримання електронних адміністративних послуг, включаючи застосування альтернативних електронному цифровому підпису способів електронної ідентифікації [9].

Пріоритетним завданням модернізації надання адміністративних послуг на місцевому рівні є розвиток співробітництва між владою та громадою, що має сприяти підвищенню рівня довіри до органів місцевого самоврядування з боку громадян. Адже не варто забувати про важливість формування позитивного іміджу органів місцевого самоврядування та підготовки нової когорти службовців і посадових осіб місцевого самоврядування, які не повинні бути «інфікованими» корупцією та командно-адміністративною культурою управління [13, с.10].

В умовах реформи важливо шукати слабкі місця, виявляти причини невдоволення споживачів і визначати шляхи усунення недоліків, змінювати технології надання послуг, працювати з персоналом. Підвищення якості адміністративних послуг є одним із пріоритетних напрямів адміністративної реформи в Україні.

Перетворення в системі публічної влади в Україні повинні бути спрямовані на те, щоб кожний громадянин не тільки знав, але й мав реальну можливість вимагати той рівень і ту якість послуг, які йому зобов'язані надати конкретні органи влади. Зазначене завдання може бути виконано, по-перше, лише при розробленні та закріпленні в законодавстві чітких та зрозумілих вимог до якості адміністративних послуг та процедури її оцінки. Адже ні технологічна, ні інформаційні картка адміністративної послуги не містить розділів щодо критеріїв оцінювання якості адміністративних послуг та відповідних заходів контролю з боку споживачів послуг. Запровадження процедури оцінювання якості адміністративних послуг, крім іншого, дає можливість удосконалити систему органів, які надають такі послуги в контексті процедурної економії, а саме: встановити попит на ті чи інші адміністративні послуги та, як наслідок, необхідність зменшення або збільшення кількості працівників конкретного органу чи структурного підрозділу, можливість перерозподілу адміністративних функцій та повноважень, удосконалення порядку або способу надання адміністративної послуги та ін. [36, с.124].

Отже, у ході аналізу були виявлені такі основні недоліки: відсутність належних умов обслуговування споживачів; залучення невеликої кількості послуг (слабкий

рівень інтеграції), відсутність уніфікації при визначенні їх назв; нестача кваліфікованих кадрів; перекладання обов'язків зі збору необхідних документів на споживачів; відсутність у більшості випадків електронного документообігу; слабе інформування населення про умови надання послуг тощо. З'ясовано, що причинами цих проблем є: прогалини у правовій базі, недосконала організація процесів надання АП та взаємодія між її учасниками, відсутність зацікавленості та належного контролю з боку керівництва, нестача фінансових ресурсів, низька кваліфікація кадрів, слабкий громадський контроль тощо [6, с.10-11].

2.2. Шляхи вдосконалення системи надання адміністративних послуг

Закон України «Про адміністративні послуги» є первинним законодавчим врегулюванням надання адміністративних послуг органами державної влади, що потребує подальшого вдосконалення, оскільки практична реалізація законодавчих норм завжди потребує коригування.

Незважаючи на наявність типової структури стандарту надання адміністративної послуги, якої дотримуються органи управління всіх рівнів, при визначенні стандартів надання адміністративних послуг необхідно враховувати такі критерії: територіально-транспортна доступність, чіткість встановлених процедур, простота виконання отримувачем встановлених норм, строковість та часове обмеження, неупереджене і доброзичливе ставлення до отримувача з боку адміністративного органу, фіксована вартість. Проте попри унормування надання адміністративних послуг у цій сфері залишаються актуальними ще багато проблем [5, с.56].

Стратегія реформування державного управління України на 2016-2020 роки та План заходів з її реалізації передбачає протягом 2017-2020 рр. першочергову оптимізацію процедур надання для 15 адміністративних послуг, які мають високий попит серед населення і будуть відібрані на основі подій у житті людини. У зв'язку з

цим, видається доцільним узгодити строки та перелік адміністративних послуг, спрощення та забезпечення інтерактивності яких відбуватиметься в першу чергу. При відборі таких послуг слід, насамперед, орієнтуватись на інтереси і потреби споживачів послуг.

Сьогодні існує необхідність розроблення стандартів адміністративних послуг національного рівня, якими встановлюються єдині мінімальні вимоги до якості послуг, позаяк інформаційна та технологічна картка адміністративної послуги такого нормативного навантаження не несуть. Необхідно також забезпечити організацію процесів контролю якості, зокрема, здійснення громадського моніторингу надання адміністративних послуг [36, с.124-125].

Надання адміністративних послуг в Україні потребує, перш за все, вдосконалення інформування та консультування громадян з приводу переліку необхідних документів, кількості примірників і порядку їх засвідчення, адже на попередній стадії адміністративної процедури з урахуванням європейських стандартів інформування та консультування громадян вдасться досягти зменшення помилок у заповненні форм, зменшення кількості відмов у прийнятті документів, а також підвищення показників діяльності адміністративних органів, що є складовою індексів належного урядування [21, с.15].

Крім того, нині потребує подальшого розвитку законодавство щодо розвитку інформаційного суспільства в Україні у напрямі забезпечення послуг суспільства знань (індикатори ЄС), у т.ч. послуг е-демократії та е-урядування. Сучасна концепція електронного урядування в Україні формується в рамках програми «Електронна Україна». Основна ідея програми «Електронна Україна» полягає в тому, що маючи розгалужений і інерційний, далеко не у всьому професійний апарат, держава може, застосувавши інформаційні технології, вирішити певні проблеми оптимізації управління.

Основні стратегічні напрями вирішення актуальних проблем формування та реалізації концепції електронного урядування в Україні. По-перше, необхідно, все ж

таки, обрати модель формування електронного урядування. Україні слід орієнтуватися на такі держави, як Сингапур, Казахстан та Естонія. Наприклад, офіційний веб-портал Сингапуру об'єднує всі сфери життєдіяльності: державне управління, бізнес, навчання, науку, медицину і навіть індустрію розваг. Портал має чотири взаємопов'язані розділи: «Уряд», «Громадяни-резиденти (постійні жителі)», «Бізнес», «Нерезиденти». По-друге, необхідно забезпечити надання першочергових послуг для населення та бізнесу у форматі «єдиного вікна». Політико-правове регулювання буде забезпечено прийняттям закону «Про електронні послуги». По-третє, розробників та ІТ-компанії необхідно залучати як співінвесторів до проектів, з метою забезпечення захисту серверів та запобігання можливості втручання в роботу баз даних з метою шантажу держави. По-четверте, необхідно скоротити кількість держслужбовців та держустанов з метою оптимізації бюджетування. По-п'яте, необхідно забезпечити двосторонню взаємодію органів влади з населенням і бізнесом [38, с.194-195].

Необхідно забезпечити правове регулювання доступу різноманітних категорій користувачів до інформаційних ресурсів урядових органів, встановлення правового статусу інформації про діяльність органів державної влади, а також офіційної інформації, яка надається одержувачам електронних адміністративних послуг [3].

Слід уніфікувати та стандартизувати певні документи. Нині повноцінно впроваджено сучасні автоматизовані системи діловодства та документування в Міністерствах економіки, фінансів, транспорту та зв'язку, доходів та зборів. Окремі міністерства реалізують проекти інтеграції інформаційних систем власної розробки до загальної міжвідомчої системи електронного діловодства та документообігу. Для інших міністерств і відомств ще не затверджені технічні регламенти, які необхідні для впровадження й повноцінного функціонування інформаційних систем електронного документообігу і застосування електронного цифрового підпису в усіх органах державної влади України; також немає загальнодержавної програми проведення заходів для впровадження електронного документообігу з використанням електронного цифрового підпису. По-друге, необхідною умовою повноцінного

використання органами державної влади можливостей електронного документообігу є забезпечення цих органів надійними засобами використання електронного цифрового підпису.

Для успішного впровадження е-уряду слід детально вивчити та оцінити реальні можливості нашої країни і на основі одержаних даних сформувати програму подальшого розвитку та імплементації електронного врядування, де мудро поєднувалися б наявні ресурси [14, с.192].

На думку В. А. Карачай, задля ефективності та реального «запрацювання» «е-уряду», спочатку слід створити усі необхідні умови для її функціонування, тобто забезпечити нагальні для її впровадження ресурси (фінансові, кадрові, матеріально-технічні тощо); вдосконалити існуючі нормативно-правові документи з питань електронного врядування й інформаційного суспільства та розробити нову нормативно-правову базу для регламентованого функціонування інформаційного простору; створити просвітницькі та навчальні програми щодо електронного врядування; вивчити досвід інших країн світу з питань впровадження електронного врядування та із залученням науковців та висококваліфікованих спеціалістів розробити програму застосування іноземного досвіду до українських реалій. Фактором, який значно полегшує можливість реалізації системи електронного врядування в Україні, та суттєвою перевагою є те, що серед зацікавлених сторін у впровадженні електронного врядування є всі три сектори суспільства, отже, при розробці та впровадженні програм імплементації слід залучати усіх суспільних акторів та спільними зусиллями йти до мети [14, с.191].

Важливим елементом впровадження електронного уряду також є: стандартизація послуг на підставі міжнародних зразків і підтримки багатомовності, оскільки послуги в об'єднаній Європі мають бути доступні для всіх громадян незалежно від їхньої національної приналежності, мови спілкування, місця проживання; забезпечення принципу зручності для громадян та їхньої підтримки, тому що одержання послуг має бути розраховане на всі категорії населення (незалежно від рівня освіти, навичок,

фізичних здатностей тощо), при цьому громадяни повинні мати можливість у будь-який момент проконсультуватися щодо одержання послуги. Одним з найважливіших питань переходу на інноваційні технології в державному управлінні є проблема етапів впровадження електронного уряду. Згідно з дослідженнями University Taubman Center for Public Policy [39].

Основними шляхами вирішення зазначених проблем повинні стати наступні кроки:

- створення єдиного суб'єкта публічної адміністрації, діяльність якого була б присвячена централізації всіх електронних ресурсів органів виконавчої влади, створенню єдиного «шаблону» для веб-сайтів таких органів;
- прийняття єдиного юридичного акту, який містив би в собі основні визначення, що застосовуються в юридичному регулюванні інформаційної сфери, в тому числі визначення електронного урядування і основ його функціонування;
- надання основного масиву адміністративних послуг онлайн;
- забезпечення інформаційної безпеки.
- становлення та подальше впровадження електронного урядування як нового інструменту діяльності публічної адміністрації сприятиме підвищенню прозорості її функціонування, покращить ефективність та оперативність діяльності відповідних суб'єктів, що, як наслідок, сприятиме покращенню рівня гарантування та реалізації в Україні прав і свобод людини і громадянина [38, с.190-191].

В основу розв'язання проблем надання адміністративних послуг в електронній формі повинен бути покладений комплексний підхід, що включатиме широкий спектр заходів, а саме: удосконалення чинного законодавства, у тому числі закріплення еквівалентності юридичної сили результатів надання адміністративних послуг в електронній формі й письмовій формі на паперових носіях в єдиному законодавчому акті щодо регулювання адміністративних процедур; формування механізмів ефективної взаємодії та інтеграції інформаційних систем органів державної влади й органів місцевого самоврядування на базі Єдиного державного порталу надання

адміністративних послуг; широке інформування споживачів адміністративних послуг про можливість отримати їх в електронній формі та розроблення заходів заохочення отримувати послуги саме в електронній формі; розроблення ефективних механізмів електронної ідентифікації й автентифікації споживачів адміністративних послуг в електронній формі з метою безпечного користування електронними сервісами надання адміністративних послуг; створення правових і організаційних передумов для надання органами публічної адміністрації транскордонних адміністративних послуг; приділення достатньої уваги спеціальному навчанню й перекваліфікації державних службовців та інших осіб, які надають адміністративні послуги на підставі закону [22, с.137].

Для ефективного впровадження е-уряду в Україні необхідно змінити філософію уряду і бюрократичні процедури на всіх рівнях державного управління. На часі прискорення темпів впровадження «Концепції розвитку електронного урядування в Україні» та активізація виконання зобов'язань щодо Національного плану OGP-ініціативи, поетапна та послідовна реалізація яких має прискорити перехід до інформаційного суспільства [16, с.55-56].

Проблемою належного надання адміністративних послуг залишається також некомпетентність службових осіб у здійсненні ними посадових обов'язків. З метою усунення даних недоліків необхідно запровадити систему підвищення кваліфікації, проведення навчально – методичних тренінгів, запровадження заохочувальної системи нарахування заробітної плати, що складатиметься з посадового окладу та премії, що вираховуватиметься за кількісно – якісними показниками надання послуг споживачам, що слугуватиме мотивацією до кращого обслуговування населення [27, с.318].

Всі виявлені у ході дослідження проблеми у функціонуванні системи надання адміністративних послуг в Україні та шляхи їх вирішення згруповані у табл. 2.1.

Таблиця 2.1

Проблеми у функціонуванні системи надання адміністративних послуг в
Україні та шляхи їх вирішення

Проблеми функціонування системи надання адміністративних послуг в Україні	Шляхи вирішення проблем надання адміністративних послуг в Україні
Удосконалення ефективності роботи ЦНАПів	Мотивація працівників до кращих результатів у роботі
Неповний спектр можливих наданих послуг в окремих ЦНАПах (слабкий рівень інтеграції)	Максимальне розширення спектру надання адміністративних послуг
Відсутність належних умов обслуговування споживачів	Покращення фінансового забезпечення установ для покращення умов обслуговування
Слабке інформування населення про умови надання послуг	Максимальне інформування населення на різних платформах про умови надання послуг
Перекладання обов'язків зі збору необхідних документів на споживачів	Вплив на працівників, щоб відповідальніше ставились до виконання своїх обов'язків
Відсутність у більшості випадків електронного документообігу	Збільшення фінансування для забезпечення потрібною технікою та навчання працівників
Нестача кваліфікованих кадрів	Ретельний підбір та обов'язкове навчання/стажування людей при працевлаштуванні

Джерело: складено автором на основі аналізу джерел [14; 16; 22; 27]

Отже, неминучими можна вважати подальші суттєві структурно-функціональні зрушення в роботі органів публічної влади, які розпочалися зі створення ЦНАПів. Також важливим і доцільним є: підвищення якості надання державних послуг за допомогою відокремлення одержувачів державних послуг від тих, хто їх надає; досягнення такого рівня професіоналізації державної служби і державного апарату, за якого рішення прийматимуться відповідно до існуючого законодавства і за допомогою чітких, прозорих й об'єктивних процедур; модернізація системи управління таким чином, щоб управлінці отримували всю необхідну інформацію і несли відповідальність за свої дії, а також за формування політики і реалізацію державних програм [5, с.57].

ВИСНОВКИ

Отже, у роботі розглянуто сутність, види та рівні надання адміністративних послуг; досліджено нормативно-правове регулювання надання адміністративних послуг в Україні; проаналізовано систему надання адміністративних послуг в Україні; визначено шляхи вдосконалення системи надання адміністративних послуг.

На підставі аналізу законодавчого визначення «адміністративної послуги», що закріплено в чинному Законі України «Про адміністративні послуги» та наукових напрацювань зроблено висновок про те, що дане визначення потребує свого вдосконалення. Запропоновано адміністративну послугу розуміти, як результат здійснення діяльності уповноваженого суб'єкта, яка характеризується певними особливостями в залежності від інтересу, на виконання якого була спрямована діяльність, за заявою фізичної або юридичної особи.

З'ясовано, що система адміністративних послуг є досить розгалуженою, адже більша частина державних органів фактично надає такі послуги, на платній чи на безоплатній основі. Станом на сьогодні найпоширенішими послугами є отримання та заміна/відновлення посвідчення водія та оформлення закордонного паспорта, які надаються територіальними центрами МВС, а також частково, в частині оформлення закордонних паспортів, – місцевими ЦНАПами.

Щодо діяльності ЦНАПів, очевидним є те, що порядок їх утворення, станом на сьогодні, тісно пов'язаний із реформою децентралізації. Таким чином, ОТГ які утворюються на заміну старій системі місцевого самоврядування мають в перспективі забезпечити на своєму місцевому рівні належні умови надання адміністративних послуг. Такі належні умови включають в себе як організаційно-технічне забезпечення, так і кадрове та бюджетне забезпечення, що в результаті аналізу міжнародними експертами за результатами першого етапу децентралізації, потребує удосконалення. В першу чергу це є проблема оптимізації місцевих бюджетів.

У зв'язку із обмеженими бюджетними можливостями органів місцевого

самоврядування, виникають численні труднощі щодо розподілу як дохідної частини так і видатків. Загалом органи місцевого самоврядування в процесі розробки та впровадження проектів утворення ЦНАПів керуються цілком логічними мотивами окупності цих проектів. Але слід зазначити, що органи місцевого самоврядування, а також представники владної вертикалі на місцях не можуть мати на меті комерційні вигоди, а лише слугувати засобом забезпечення послуг для населення. Тому раціонально було би в тих громадах, де є проблема щодо збитковості місцевих ЦНАПів, розглядати умову об'єднання громад для ефективного забезпечення належного адміністративного супроводу послуг. Доцільно було би, в повній мірі, враховувати такі можливості вже в процесі утворення ОТГ.

При здійсненні реформи децентралізації, слід пам'ятати, що доступність адміністративних послуг є пріоритетом, але також слід враховувати реальні можливості громад, а також реальну рівневу структуру надання таких послуг. Так, вважаємо недопустимими впровадження «уповноважених осіб органів юстиції», яким надаються широкі повноваження щодо вчинення нотаріальних дій, а також державної реєстрації народження та смерті; державної реєстрації прав на нерухоме майно та їх обтяжень у результаті вчинення такою особою нотаріальної дії з нерухомим майном, об'єктом незавершеного будівництва; державної реєстрації змін до відомостей про юридичну особу тощо. Тобто одна посадова особа органу виконавчої влади наділяється широким колом повноважень щодо вчинення нотаріальних дій та надання адміністративних послуг. При цьому, до таких «сільських нотаріусів» не ставляться умови щодо стажу роботи, кваліфікації, відповідності, тощо, що може в сукупності утворити величезну корупційну складову.

Таким чином, при утворенні та діяльності органів надання адміністративних послуг рекомендовано відштовхуватися від таких складових:

- Територіальна доступність, що визначає місце надання адмінпослуг, яке є раціонально доступним для доїзду громадян.

- Бюджетна самостійність, що дає змогу громаді чи уповноваженому державному органу самостійно фінансово забезпечити як утворення органу надання адмінпослуг, так і його подальше фінансування і утримання.
- Можливість надання якісних послуг, що загалом включає як організаційно-технічне забезпечення, а також можливість найняти кваліфіковані кадри, які будуть надавати такі послуги.
- Раціональність та необхідність. Тобто реальна потреба населення в окремому ЦНАПі. Так, поширеними все ще є випадки оренди нерухомості в райцентрі, для утворення ЦНАПу ОТГ, так як у громади немає належного матеріально-технічного забезпечення. При цьому в райцентрі є свій ЦНАП, який знаходиться на балансі міста чи райради.
- Максимальне розширення спектру можливих наданих послуг.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Акімова Л. М., Акімов О. О., Кузьмін О. В. Формування системи надання адміністративних послуг органами державної фіскальної служби України : монографія. - Херсон: Олді-плюс, 2018. - 196 с.
2. Андрєєв О. Діяльність центрів надання адміністративних послуг в умовах децентралізації: досвід, аналіз, методичні рекомендації / О.Андрєєв, П. Остапенко – 2017. – 96 с.
3. Баранов О. А. Адміністративні послуги як базовий елемент впровадження електронного урядування / О. А. Баранов, І. М. Попова. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.its.kpi.ua/itm/irina/Lists/publications/Attachments/16/Адміністративні%20послуги%20як%20базовий%20елемент%20впровадження%20електронного%20урядування.pdf>
4. Білоусов О. Шляхи впровадження електронного урядування в Україні: позитивні й негативні аспекти / О. Білоусов // EUROPEAN POLITICAL AND LAW DISCOURSE. – 2015. - № 2. - С.237-242.
5. Грибко О. Система надання адміністративних послуг населенню в Україні: підвищення якості послуг в нових реаліях / О. Грибко, Н. Грабар // Державне управління та місцеве самоврядування. – 2016. - №3(30). - С.52-58
6. Гуненкова О.В. Надання адміністративних муніципальних послуг в умовах децентралізації влади України: дисертація на здобуття наукового ступеня кандидата наук з державного управління: 25.00.04. Одеса, 2019. 283 с.
7. Дембіцька С. Л. Правові засади діяльності з надання адміністративних послуг населенню України органами місцевого самоврядування: автореф. дис... канд. юрид. наук: 12.00.07 / Дембіцька Сусанна Леонідівна; Львівський державний університет внутрішніх справ. - Львів, 2010. 20 с.

8. Джафарова О. В. Дозвільна діяльність органів публічної адміністрації в Україні: питання теорії та практики: моногр./ О. В. Джафарова. - Харків : Диска плюс, 2015. - 688 с.
9. Джига Т. В. Щодо напрямів вдосконалення системи надання адміністративних послуг в Україні. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.niss.gov.ua/content/articles/files/admin_poslug-71b6f.pdf
10. Закон України «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо удосконалення порядку надання адміністративних послуг у сфері будівництва та створення Єдиної державної електронної системи у сфері будівництва» від 17.10.2019 № 199-IX. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/199-20>
11. Закон України «Про внесення змін до Закону України «Про публічні закупівлі» та деяких інших законодавчих актів України щодо вдосконалення публічних закупівель» від 19.09.2019 №114-IX. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/114-20>
12. Закон України «Про Державний бюджет України на 2020 рік» від 14.11.2019 р. № 294-IX. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/294-20#n38>
13. Записний Д. Ю. Надання адміністративних послуг в умовах реформування місцевого самоврядування в Україні: автореф. дис. на здобуття наукового ступеня кандидата наук з державного управління / Денис Юрійович Записний. - Запоріжжя, 2016. - 24 с.
14. Карачай В. А. Електронне врядування в Україні: SWOT-аналіз / В. А. Карачай // Науковий вісник Рівненського державного гуманітарного університету. Панорама політологічних студій. – 2012. - №8. – С.187-193.
15. Ковбас І. Адміністративні послуги: поняття а порядок їх надання органами публічної адміністрації / І. Ковбас, С. Боднар // Visegrad Journal on Human Rights. - 2016. - №1. - С.96-102

16. Колесніченко І. М. Розвиток електронного урядування в Україні: інституціональний аспект / І. М. Колесніченко // Бізнес-інформ. – 2014. - №3. – С.52-57.
17. Лист Мінфіну «Щодо надання роз'яснень стосовно зарахування коштів, які надходять як плата за надання інших адміністративних послуг, що справляється у Центрі, утвореному районною державною адміністрацією за кодом класифікації доходів бюджету 22012500 «Плата за надання інших адміністративних послуг» від 05.07.2018 р. № N 05230-12-10/17856. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://document.ua/pro-nadannja-rozjasnen-5bstosovno-zarahuvannja-koshtiv-jaki--doc354287.html>
18. Лист Мінфіну України від 29.01.18 р. № 35140-05/23-92/252 «Щодо визнання пені власними надходженнями». [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://vobu.ua/ukr/documents/item/lyst-minfinu-ukrainy-vid-290118-r-35140-05-23-92-252-shchodo-vyznannia-peni-vlasnymi-nadkhodzhenniamy>
19. Ліпенцев А. В. Адміністративні послуги в Україні: поняття та сутність / А. В. Ліпенцев, Ю. С. Жук // Ефективність державного управління: збірник наукових праць. – 2015. – №42. – С. 140–148.
20. Лозинський Ю. Р. Теоретичні аспекти розвитку інституту адміністративних послуг / Ю. Р. Лозинський // Порівняльно-аналітичне право. – 2018. - №4. - С.282-284.
21. Михайлюк Я. Б. Адміністративні послуги у країнах Європейського Союзу та України (порівняльно-правовий аспект): автореферат дисертації на здобуття наукового ступеня кандидата юридичних наук. Спеціальність. 12.00.07 – адміністративне право і процес; фінансове право; інформаційне право / Яна Богданівна Михайлюк. – Запоріжжя, 2016. – 20 с.
22. Михайлюк Я. Надання адміністративних послуг в електронній формі: сучасний стан і перспективи розвитку / Я. Михайлюк // Підприємництво, господарство і право. - 2017. - №3. - С.135-138

23. Михайлюк Я. Поняття адміністративних послуг та характеристика їх нормативно-правового регулювання / Я. Михайлюк // Юридична Україна. – 2014. - №6. – С.31-35.

24. Наказ Держгеокадастру «Про затвердження типових Інформаційних та Технологічних карток адміністративних послуг, які надаються територіальними органами Держгеокадастру» від 11.08.2017 №177 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v0177877-17>

25. Наказ Держпродспоживслужби «Про затвердження інформаційної і технологічної карток адміністративних послуг» від 16.01.2017 №28 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v0028876-17>

26. Наказ Мінагрополітики України «Про затвердження типових інформаційної та технологічної карток адміністративної послуги, яка надається структурними підрозділами з питань агропромислового розвитку облдержадміністрацій від 24.11.2016 №483. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v0483730-16>

27. Петьовка В. Окремі проблеми визначення поняття «адміністративна послуга» та способи їх вирішення / В. Петьовка // Публічне право. – 2013. – № 2 (10) – С. 99-104

28. Постанова Верховної Ради України «Про прийняття за основу проекту Закону України про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо оптимізації мережі та функціонування центрів надання адміністративних послуг та удосконалення доступу до адміністративних послуг, які надаються в електронній формі» від 13 травня 2020 року № 595-IX. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/595-20>

29. Постанова Кабінету Міністрів України «Про внесення змін до Порядку ведення Єдиного державного порталу адміністративних послуг» від 23.05.2018 №395. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/395-2018-п>

30. Закон України «Про адміністративні послуги» від 06.09.2012 №5203-VI. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17>
31. Проблеми та перспективи роботи Центру надання адміністративних послуг у м. Лисичанську. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://adminposluga.lis.lurenet.ua/news-383>
32. Проект Закону про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо оптимізації мережі та функціонування центрів надання адміністративних послуг та удосконалення доступу до адміністративних послуг, які надаються в електронній формі №2679 від 26.12.2019 року. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://w1.c1.rada.gov.ua/pls/zweb2/webproc4_2?pf3516=2679&skl=10
33. Розпорядження Кабінету Міністрів України «Про визначення адміністратора Єдиного державного порталу адміністративних послуг» від 13.09.2017 №627-р. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/627-2017-p>
34. Розпорядження Кабінету Міністрів України «Про затвердження плану заходів щодо реалізації Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні на 2019-2020 роки» від 30.01.2019 №37-р. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/37-2019-p>
35. Розпорядження Кабінету Міністрів України «Про затвердження плану заходів щодо реалізації Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні на 2017-2018 роки» від 14.06.2017 року. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: №394-р» <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/394-2017-p>
36. Соловійов О. М. Щодо проблемних питань якості адміністративних послуг / О. М. Соловійов // Науковий вісник Ужгородського національного ун-ту. – 2014. - №24. - Том 3. - С.122-125.
37. Тимошук В. Як створити ефективні ЦНАП. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://pravo.org.ua/ua/news/20873454-yak-stvoriti-efektivni-tsnap>

38. Чмельова О. С. Дослідження проблем формування та реалізації концепції електронного урядування в Україні та стратегічні напрями їх вирішення / О. С. Чмельова, Н. Ю. Золотар // Вісник НТУ «ХП». – 2014. - №34. – С.186-196.
39. Шляхтина С. Электронное правительство в цифрах и фактах / С. Шляхтина. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.compress.ru/article.aspx?id=17274&iid=799>
40. Шовкопляс О. В. Деякі питання надання адміністративних послуг у фармацевтичній сфері / О. В. Шовкопляс // Право і суспільство. – 2019. - №1. - С.124-129.
41. Як створити належний ЦНАП в ОТГ? Досвід інституційного створення ЦНАП в рамках Програми «U-LEAD з Європою». [Електронний ресурс]. – Режим доступу: https://hromady.org/wp-content/uploads/2018/11/A4_TSNAPE_for-web_cover_block.pdf

Київський національний торговельно-економічний університет
Кафедра публічного управління та адміністрування

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

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

Бекчанової
Дарини
Олександрівни

(підпис студента)

Науковий керівник

Ладонько
Людмила
Степанівна

доктор економічних наук,
доцент

(підпис керівника)

Гарант освітньої
програми

Головня Юлія
Ігорівна

канд. екон. наук,
доцент

(підпис гаранта)

Київ 2020

Випускна кваліфікаційна робота складається зі вступу, двох розділів, висновків, списку використаних джерел (41 найменування). Основний зміст роботи викладено на 30 сторінках комп'ютерного тексту. Робота містить 1 таблицю.

Метою роботи є комплексний аналіз формування системи надання адміністративних послуг та пошук шляхів удосконалення даної системи в Україні.

Поставлена мета зумовила необхідність вирішення таких дослідницьких завдань:

- розглянути сутність, види та рівні надання адміністративних послуг;
- дослідити нормативно-правове регулювання надання адміністративних послуг в Україні;
- проаналізувати систему надання адміністративних послуг в Україні;
- визначити шляхи вдосконалення системи надання адміністративних послуг.

Об'єктом дослідження є процес формування системи надання адміністративних послуг.

Предметом дослідження є теоретико-методичні підходи та практичні рекомендації щодо формування системи надання адміністративних послуг.

Для вирішення визначених завдань, у процесі дослідження використано загальнонаукові та спеціальні методи, зокрема: абстрактно-логічний (для обґрунтування методології дослідження, кількісного та якісного аналізу (для формування удосконалення напрямів роботи ЦНАПів).

У першому розділі розкриваються сутнісні характеристики адміністративних послуг та основні складові системи надання адміністративних послуг. Розкриті питання щодо створення перших ЦНАПів в Україні та нового рівня надання адміністративних послуг.

У другому розділі здійснюється оцінювання системи надання адміністративних послуг та викладено пропозиції щодо удосконалення цієї системи.

Одержані результати можуть бути використані при удосконаленні системи надання адміністративних послуг.

Анотація

У випускній кваліфікаційній роботі висвітлені основні аспекти надання адміністративних послуг в Україні, проаналізовано систему надання адміністративних послуг, викладено пропозиції щодо удосконалення цієї системи.

Ключові слова: адміністративні послуги, розвиток системи надання адміністративних послуг, модернізація, суспільні відносини.

Annotation

The final qualification project is concerned with main aspects of the provision of administrative services in Ukraine, analyzes the system of administrative services, proposals for improving this system.

Key words: administrative services, development of administrative services system, modernization, public relations.

РЕЦЕНЗІЯ

на випускню кваліфікаційну роботу
студентки Бекчанової Дарини Олександрівни
4 курсу 11 групи денної форми навчання
спеціальності 281 «Публічне управління та адміністрування»
на тему «Формування системи надання адміністративних послуг»

Випускна кваліфікаційна робота виконана на тему, яка є актуальною для системи надання адміністративних послуг, передбачає виявлення основних проблем, пов'язаних із розвитком системи надання адміністративних послуг в Україні. Виконана робота за змістом відповідає завданню в повному обсязі. Студентка продемонструвала достатній рівень володіння теоретичним матеріалом щодо обґрунтування теоретичних та аналітичних даних функціонування органів державної влади та вміння застосовувати цей матеріал у процесі реального дослідження.

Робота розкриває сучасний стан системи надання адміністративних послуг. В роботі проаналізовано діяльність органів державної влади та місцевого самоврядування. Визначено основні проблеми та запропоновано шляхи щодо удосконалення їх функціонування.

Якість оформлення випускної кваліфікаційної роботи можна вважати задовільною. Основні вимоги щодо оформлення матеріалу враховані. Слід відзначити деякі несуттєві порушення стилю викладення матеріалу, який в окремих місцях роботи є ненауковим. В цілому матеріал роботи викладено послідовно і логічно.

Випускна кваліфікаційна робота рекомендується до захисту.

Рецензент

к.е.н., доцент кафедри публічного управління
та менеджменту організацій
Чернігівського національного
технологічного університету



Михайловська О.В.

Завідувачу кафедри публічного
управління та адміністрування
Новіковій Н.Л.

Заява

Я, Бекчанова Дарина Олександрівна, повідомляю, що за результатами проведення самостійної перевірки з використанням програмно-технічних засобів у наданій випускній кваліфікаційній роботі на тему: «Формування системи надання адміністративних послуг» 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.

« 08 » червня 2020 року

_____ (підпис)

Кабинет - Антиплагиат 100.00% - Антиплагиат онл...

users.antiplagiat.ru Кабинет - Антиплагиат

АНТИПЛАГИАТ ТВОРИТЕ СОБСТВЕННЫМ УМОМ

ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ alina.vovniannko@gmail.com

БАЛЛОВ 0

ТАРИФ Бесплатный доступ (0/0)

МОДУЛИ И КОЛЛЕКЦИИ Подключено: 1 смотреть

МЕНЮ

ГЛАВНАЯ /

Кабинет

Поиск по названиям документов

1/1

ДОБАВИТЬ ДОКУМЕНТ

ДОБАВИТЬ ТЕКСТ

ПАПКИ Все документы

Корневая папка 1

СОЗДАТЬ

УДАЛИТЬ

ПЕРЕИМЕНОВАТЬ

ПЕРЕМЕСТИТЬ

1 документ Показывать по 10 20 50 100

1/1

ГЛАВНАЯ ИСТОРИЯ ОБНОВЛЕНИЙ ПОМОЩЬ КОНТАКТЫ

Сайт для корпоративных клиентов Пользовательское соглашение Соглашение об обработке персональных данных АО "Антиплагиат" 2005-2020 © Все права защищены

Введите здесь текст для поиска

Кабинет - Антиплагиат 100.00% - Антиплагиат онл...

text.ru 100.00% - Антиплагиат онлайн, проверка текста на плагиат — бесплатный сервис от Text.ru

Новый текст 5 текстов в очереди

Проверка уникальности

Уникальность: **100.00%**

[Получить ссылку на проверку](#)
[Зафиксировать уникальность](#)
[Получить кнопку уникальности](#)

Подробнее

Проверка орфографии

В тексте найдено 7 ошибок:

- вагомою
- административно-правовой
- !

Подробнее

SEO-анализ текста

Всего символов: 2689	Заспамленность: 55%
Без пробелов: 2378	Вода: 3%
Количество слов: 307	Замена символов: 124

Подробнее

Подсвечено: Неуникальные фрагменты

Вы можете повысить уникальность текста на нашей бирже рерайтинга.

[Повысить уникальность](#)

Версии текста:

3 минуты назад (UTC +01:00)

Уникальность: 100%	Орфография: 7
Всего символов: 2689	Заспамленность: 55%
Без пробелов: 2378	Вода: 3%
Количество слов: 307	Замена символов: 124

Личные сообщения

Введите здесь текст для поиска