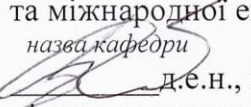


МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
БІЛОЦЕРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ АГРАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
ЕКОНОМІЧНИЙ ФАКУЛЬТЕТ

Спеціальність 281 «Публічне управління та адміністрування»

Допускається до захисту  
Зав. кафедри публічного управління,  
адміністрування  
та міжнародної економіки  
*назва кафедри*  
 д.е.н., професор Сокольська Т.В.  
підпис, вчене звання, прізвище, ініціали  
«*ОУ*» *Шевченко* 2022 року

## КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА МАГІСТРА

ПІДВИЩЕННЯ ЯКОСТІ СИСТЕМИ НАДАННЯ ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ  
ЯК ІНСТРУМЕНТ ОПТИМІЗАЦІЇ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ

Виконав Шевченко Тарас Анатолійович

*прізвище, ім'я, по батькові,*

  
*підпис*

Керівник д.е.н., проф Паска І.М.

*вчене звання, прізвище, ініціали*

  
*підпис*

Рецензент к.е.н., доцент Хомовий С.М.

*вчене звання, прізвище, ініціали*

  
*підпис*

Я, **Шевченко Тарас Анатолійович**, засвідчую, що кваліфікаційну роботу виконано з дотриманням принципів академічної доброчесності.

Біла Церква – 2022

## АНОТАЦІЯ

*Шевченко Тарас Анатолійович. Підвищення якості системи надання публічних послуг як інструмент оптимізації публічного управління*

Магістерську кваліфікаційну роботу *присвячено*: здійсненню теоретичного аналізу публічних послуг як інструменту реалізації публічного управління; дослідженню державних послуг як структурну складову системи публічних послуг та публічні послуги як інструмент публічного управління в сучасних умовах суспільного розвитку; аналізу ефективність надання публічних послуг на місцях, зокрема у ЦНАП м. Одеса; конкретизації ефективність публічних послуг як важливу умову реформування інструментарію їх надання та підвищення якості реалізації публічного управління України; обґрунтуванню підвищення якості надання публічних послуг як інструмент подолання адміністративних бар'єрів у сфері надання публічних послуг та реалізації публічного управління.

*Об'єкт дослідження* – система публічних послуг як інструмент оптимізації публічного управління.

*Предмет дослідження* – наліз якості надання публічних послуг як інструменту оптимізації публічного управління в сучасних умовах суспільного розвитку.

*Методи дослідження.* Теоретико-методологічною основою реалізації дослідницької мети слугує використання таких загальнонаукових і спеціально наукових методів, як: історичний, логічний, опис, порівняння, аналіз, синтез, дедукція, узагальнення, моделювання, аналітичний.

*Інформаційною базою* дослідження є наукові праці вітчизняних та зарубіжних учених, нормативно-правові акти та директивні документи, які стосуються питань реформування публічних послуг як оптимізаційного інструменту реалізації публічного управління, звіту про результати впровадження рекомендацій для покращення діяльності ЦНАП у містах.

*Структура кваліфікаційної роботи магістра* та її обсяг. Робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків та списку використаних джерел. Загальний обсяг роботи складає 87 сторінок. У роботі міститься 18 рисунків. Список використаних джерел налічує 53 найменування.

*Ключові слова:* публічне управління, якість, публічні послуги, адміністративні послуги, ЦНАП, оптимізація.

## ANNOTATION

*Shevchenko Taras Anatoliyovych. Improving the quality of the public service delivery system as a tool for optimizing public administration*

*The master's qualification work is devoted to: theoretical analysis of public services as a tool for implementing public administration; the study of public services as a structural component of the system of public services and public services as a tool of public management in modern conditions of social development; analysis of the effectiveness of providing public hearings on the ground, in particular, in the TsNAP in Odesa; specification of the effectiveness of public services as an important condition for reforming the toolkit of their provision and improving the quality of implementation of public administration of Ukraine; justification of improving the quality of public services as a tool for overcoming administrative barriers in the field of public services and implementation of public administration.*

*The object of research is the system of public services as a tool for optimizing public administration.*

*The subject of the research is the analysis of the quality of public service provision as a tool for optimizing public administration in modern conditions of social development.*

*Research methods. The theoretical and methodological basis for the realization of the research goal is the use of such general scientific and special scientific methods as: historical, logical, description, comparison, analysis, synthesis, deduction, generalization, modeling, analytical.*

*The information base of the research is the scientific works of domestic and foreign scientists, regulatory and legal acts and directive documents related to the issues of reforming public services as an optimization tool for the implementation of public administration, a report on the results of the implementation of recommendations to improve the activities of the National Health Service in cities.*

*The structure of the master's qualification work and its scope. The work consists of an introduction, three chapters, conclusions and a list of used sources. The total volume of work is 87 pages. The work contains 18 drawings. The list of used sources includes 53 names.*

*Key words: public management, quality, public services, administrative services, optimization.*

## ЗМІСТ

ВСТУП.....	6
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНИЙ АНАЛІЗ ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ ЯК ІНСТРУМЕНТУ РЕАЛІЗАЦІЇ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ.....	9
1.1. Теоретичні основи системи публічних послуги .....	9
1.2. Публічні послуги як інструмент публічного управління в сучасних умовах суспільного розвитку: методологія проблеми.....	16
РОЗДІЛ 2. СУЧАСНИЙ СТАН НАДАННЯ ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ В ОБ'ЄДНАНИХ ТЕРИТОРІАЛЬНИХ ГРОМАДАХ .....	28
2.1. Сутність, структура і функції системи публічних послуг та її вплив на реалізацію публічного управління.....	28
2.2. Аналіз якості публічних послуг ЦНАП Одеської міської ради.....	42
РОЗДІЛ 3. НАПРЯМВ УДОСКОНАЛЕННЯ ПРОЦЕДУРИ НАДАННЯ ЯКІСНИХ ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ ЯК ІНСТРУМЕНТ РЕАЛІЗАЦІЇ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ В УКРАЇНІ.....	57
3.1. Пропозиції щодо визначення напрямів удосконалення якості надання адміністративних послуг в регіонах України .....	57
3.2. Покращення якості надання адміністративних послуг ЦНАП Одеської міської ради .....	61
ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ.....	70
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	75

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Авер'янов В. Б. До питання про поняття так званих «управлінських послуг». Право України. 2002. № 6. С. 125–127.
2. Адміністративна реформа для людини (науково-практичний нарис). / за заг. ред. І. Б. Коліушка. Київ: Факт, 2001. С. 13–46.
3. Адміністративні послуги: стан і перспективи реформування: зб. матеріалів / Тимощук В. П., Добрянська Н. Л., Курінний О. В., Школьний Є. О. та ін. / за заг. ред. В. П. Тимощука, О. В. Курінного. Київ, 2015. 428 с
4. Андреев О., Каменчук О., Семеніхін В., Шамрай Н. Єдині вимоги (стандарт) до якості обслуговування відвідувачів центрів надання адміністративних послуг. Київ. 2022. 8 с.
5. Бригілевич І. Діяльність ЦНАП та оцінка якості надання адміністративних послуг: практ. посіб. Київ, 2021. 35 с. URL: [https://decentralization.gov.ua/uploads/library/file/15/Posibniik\\_CNAP.pdf](https://decentralization.gov.ua/uploads/library/file/15/Posibniik_CNAP.pdf)
6. Венедіктова І. В. Юридична природа публічних послуг / І. В. Венедіктова // Вісн. Харків. нац. ун-ту. – 2009. – № 841. – С. 88-91
7. Гончарук Н. Т., Прокопенко Л. Л. Організаційно-правові аспекти надання адміністративних послуг в Україні. Публічне управління: теорія та практика. 2011. № 1. С. 26–32.
8. Деякі питання діяльності центрів надання соціальних послуг: Постанова Кабінету Міністрів України від 3 березня 2020 р. №177. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/177-2020-%D0%BF#Text>

9. Дзевелюк М.В. Сервісна держава як функціональна модель сучасної держави / М.В. Дзевелюк // Актуальні проблеми держави і права. – 2017. – Вип. 78. – С. 64
10. Єдиний державний портал адміністративних послуг. URL: <https://www.vugledar-rada.gov.ua/index.php/gromadyanam-mista/289-tsentr-nadannya-adminposlug-tsnap/6263-edinij-derzhavnij-portal-administrativnikh-poslug>
11. Звіт про виконання у 2020 році Стратегії реформування державного управління України. URL: <https://www.kmu.gov.ua/storage/app/sites/1/reforms/zvit2021-ukr-web.pdf>
12. Інфографіка. Оцінки діяльності центрів надання послуг у 30 містах України. URL: <https://old.pravo.org.ua/ua/news/20873901-infografika.-otsinki-diyalnosti-tsentriv-nadannya-poslug-u-30-mistah-ukrayini>
13. Інформація щодо центрів надання адміністративних послуг у регіонах України (станом на 01. 01. 2022). Мінекономрозвитку, 27.01.22. URL: <http://www.me.gov.ua/Documents/List?lang=ukUA&tag=InformatsiiaSchodoTsentrivNadanniaAdministrativnikhPoslugURegionakhUkraini-standomNa15-04-2014>
14. Ковшова О. УСЗН та ОТГ: взаємодія у сфері соцзахисту. URL: <https://i.factor.ua/ukr/journals/ms/2019/april/issue-4/article-43863.html>
15. Коршун Т.С. Переосмислення функцій держави в умовах сучасної європейської цивілізації / Т.С. Коршун // Філософія. Культура. Життя. – 2015. – Вип. 42. – С. 55
16. Легеза Є. Основні теоретичні положення Концепції публічних послуг в Україні / Є.Легеза // Підприємництво, господарство і право. – 2016. – №9. – С. 82

17. Маматова Т. В. Управління на основі якості: методологічні засади для органів державного контролю : монографія. – Дніпропетровськ : Свідлер А. Л., 2009. – 326 с.
18. Мунько А.Ю. Децентралізація та стандартизація системи публічних послуг (на прикладі сфери охорони здоров'я) / А.Ю. Мунько // Державне управління: удосконалення та розвиток. – 2020. – №8. URL: <http://www.dy.nauka.com.ua/?op=1&z=1714>
19. Органи державної влади в Україні: структура, функції та перспективи розвитку : навч. посіб. / кол. авт. : Н.Р. Нижник, С.Д. Дубенко, Н.Г. Плахотнюк та ін. ; за заг. ред. Н.Р. Нижник. – К. : ЗАТ "НІЧЛАВА", 2003
20. Офіційний сайт Міністерства економіки України. URL: <https://www.me.gov.ua/?lang=uk-UA>
21. Плющ В. Державна послуга як різновид функцій органів виконавчої влади / В.Плющ // Вісник Національної академії державного управління. – 2009. – Вип. 2. – С. 45
22. Про адміністративні послуги: Закон України від 6 вересня 2012 року № 5203-VI. Відомості Верховної Ради України. 2013. № 32. Ст. 409.
23. Роз'яснення Мінрегіону щодо стандартів доступності та якості послуг. URL: <https://www.auc.org.ua/novyna/rozyasnennya-minregionu-shchodo-standartiv-dostupnosti-ta-yakosti-poslug>
24. Світличний О.П. Адміністративні правовідносини у сфері земельних ресурсів України: проблеми теорії та практики правозастосування : монографія. Донецьк: Державне видавництво «Донбас», 2011. 410 с.
25. Серьогіна Т. В. Нормативне забезпечення інституту звернення в системі надання публічних послуг / Т. В. Серьогіна // Аспекти публічного управління. – 2019. – Т. 7, № 12. – С. 6-15.

- 26.Серьогіна Т. В. Сучасні світові тенденції розвитку сервісної сфери та їх вплив на систему надання публічних послуг / Т. В. Серьогіна // Аспекти публічного управління. – 2018. – Т. 6, № 8. – С. 42-48.
- 27.Серьогіна Т. Формування системи надання публічних послуг в умовах децентралізації: методологічні основи / Т.Серьогіна // Аспекти публічного управління. – 2020. – Т. 8, №6. – С. 218
- 28.Соколов А.В. Функції органів виконавчої влади та їх особливості як постачальників державних послуг [Електронний ресурс] / А.В. Соколов // Державне управління: удосконалення та розвиток. – 2014. – №3. URL: <http://www.dy.nauka.com.ua/?op=1&z=900>
- 29.Соломко Ю. Надання адміністративних послуг в електронній формі на державному рівні / Ю.Соломко // Ефективність державного управління. – 2018. – Вип. 1 (54), Ч. 1. – С. 151
- 30.Тимошук В. П. Адміністративна процедура та адміністративні послуги. Зарубіжний досвід і пропозиції для України / В. П. Тимошук. – К. : Факт, 2003. – С. 116
- 31.Хлебников А. А. Маркетингова модель надання публічних послуг / А. А. Хлебников. // Державне будівництво. – 2018. – № 2. – Режим доступу: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/DeBu\\_2018\\_2\\_6](http://nbuv.gov.ua/UJRN/DeBu_2018_2_6)
- 32.ЦНАП. Децентралізація. URL: <https://decentralization.gov.ua/cnap> (дата звернення: 30.10.2021).
- 33.Шаров Ю. Європейські стандарти публічного управління: проєкція на муніципальний рівень / Ю. П. Шаров, І. А. Чикаренко // Держ. упр. та місц. самоврядування : зб. наук. пр. – Д. : ДРІДУ НАДУ, 2010. – Вип. 1 (4). – С. 295-304
- 34.Штирліна А.А. Державні послуги: сутність, категорії, класифікація / А.А. Штирліна // Інвестиції: практика та досвід. – 2016. – №12. – С. 84



35. Access and Equity Annual Report 2005. URL:  
<http://www.immi.gov.au/about/reports/access-equity/access-equity-2005/>.
36. Aucoin, Peter (2008). "New Public Management and the Quality of Government: Coping with the New Political Governance in Canada", Conference on New Public Management and the Quality of Government, SOG and the Quality of Government Institute, University of Gothenburg, Sweden, 13–15 November 2008, p. 14.
37. Can B. N. Rate the state of science. Volume I-III. Moscow printing-house of the partnership I. N. Kushnerev & Co., 1894
38. Charte des services publics / Le Secretariat intersyndical des services publics. – URL:  
[http://www.sisp.qc.net/fileadmin/SITES/SISP/documents\\_SISP/Charteweb.pdf](http://www.sisp.qc.net/fileadmin/SITES/SISP/documents_SISP/Charteweb.pdf).
39. Charter of Public Service in a Culturally Diverse Society // Australian Multiculturalism for a New Century: Towards Inclusiveness / National Multicultural Advisory Council. – Canberra, 1999. -P. 112-118.
40. Donald Menzel and Harvey White (eds) 2011. The State of Public Administration: Issues, Challenges and Opportunity. New York: M. E. Sharpe.
41. Dubois, H.F.W. & Fattore, G. (2009), 'Definitions and typologies in public administration research: the case of decentralization', International Journal of Public Administration, 32(8): 704–27.
42. Duguit L. traité de droit constitutionnel. 3eme ed. T. II. Paris: Bocard, 1928. – P. 59 – 81.
43. Eastern Regional Organization for Public Administration". Eastern Regional Organization for Public Administration. Retrieved 17 April 2017.
44. Ebel, R.D. and S. Yilmaz (2020), "On the Measurement and Impact of Fiscal Decentralization", Policy Research Working Paper No. WPS2809, The World Bank, Washington DC.
45. Forsthoff E. Rechtsfragen der leistenden Verwaltung. – Stuttgart, 1959.

46. Guglielmi G J. Une introduction au droit du service public. – URL: <http://www.guglielmi.fr/IMG/pdf/INTRODSP.pdf>.
47. Ham C., Pickard S. 1998. *Tragic Choices in Health Care*. London: King's Fund.
48. Irish Independent 2009. URL: <http://www.abadss.com/forum/91-fta-newsannouncements/34767-we-fuUy-committed-providing-pubUc-service-without-irishindepende.html>.
49. Margetts, Helen; Dunleavy, Patrick; Bastow, Simon; Tinkler, Jane (July 2006). "New public management is dead – long live digital-era governance". *Journal of Public Administration Research and Theory*. 16 (3): 467–94.
50. Public Services (Social Value) Act 2012. – URL: <http://www.legislation.gov.uk/ukpga/2012/3/enacted>
51. Raczkowski, Konrad (2016). *Public management : theory and practice*. Cham, Heidelberg, New York, Dordrecht, London: Springer. p. 15. ISBN 978-3-319-20312-6. OCLC 914254547.
52. Services of General Economic Interest: Opinion Prepared by the State Aid Group of EAGCP / State Aid Group of Economic Advisory Group on Competition Policy. – URL: [http://ec.europa.eu/competition/state\\_aid/legislation/sgei.pdf](http://ec.europa.eu/competition/state_aid/legislation/sgei.pdf).
53. Waugh, William L, Jr. (Spring 2004). "Comparative Politics: Review of Comparative Bureaucratic Systems, Tummala, Krishna K., ed". *Perspectives on Political Science*. Philadelphia. 33 (2): 119. doi:10.1080/10457090409600740. S2CID 220344433.