

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
БІЛОЦЕРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ АГРАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ЕКОНОМІЧНИЙ ФАКУЛЬТЕТ

Спеціальність 281 «Публічне управління та адміністрування»

Допускається до захисту

Завідувач кафедри публічного управління,
адміністрування та міжнародної економіки

назва кафедри

професор Сокольська Т.В.

підпис, вчене звання, прізвище, ініціали

«18» листопада 2022 року

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА МАГІСТРА

УДОСКОНАЛЕННЯ НАДАННЯ ЯКІСНИХ АДМІНІСТРАТИВНИХ
ПОСЛУГ ОРГАНОМ ВИКОНАВЧОЇ ВЛАДИ (НА ПРИКЛАДІ
ЦЕНТРУ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ ПРИ
БІЛОЦЕРКІВСЬКІЙ МІСЬКІЙ РАДІ)

Виконав Студзінський Олександр

Олександрович

підпис, імя, по батькові, підпис

Керівник доцент Панасюк В.І.

вчене звання, прізвище, ініціали *підпис*

Рецензент

доцент Батажос С.І. Св.

вчене звання, прізвище, ініціали *підпис*

Я, Студзінський О.О, засвічую, що кваліфікаційну роботу
дотриманням принципів академічної доброчесності.

виконано з

Біла Церква 2022

АНОТАЦІЯ

Студзінський Олександр Олександрович. Удосконалення надання якісних адміністративних послуг органом виконавчої влади (на прикладі Центру надання адміністративних послуг при Білоцерківській міській раді)

Центр надання адміністративних послуг (ЦНАП) – як інтегрований офіс, який надає широкий спектр індивідуальних та бізнес-орієнтованих адміністративних послуг. У багатьох містах України АСЦ починали як «розважальні центри» для бізнесу, потім розширили спектр послуг для фізичних осіб, включаючи реєстрацію місця проживання, паспортні послуги, соціальні послуги тощо. Переваги таких центрів очевидні. У містах це є насамперед ефективним і зручним, підходом «єдиного вікна» до надання послуг, який економить час кожного. Водночас, при укрупнених муніципалітетах, це є не єдиним місцем надання послуг, а системою, що складається з територіальних відділень і віддалених робочих місць старост або сільських чиновників, у тому числі мобільних.

Зазначена сфера як система означає кращу доступність послуг для збільшених муніципалітетів і сільського населення, що є важливим у великій і густонаселеній країні зі складною демографічною структурою, як Україна. Цифровізація – це майбутнє України, але оскільки країна все ще перебуває в процесі вдосконалення своєї цифрової інфраструктури та розвитку цифрової грамотності та готовності, їй потрібна надійна альтернатива для вирішення місцевих проблем у найближчі роки. Гарним прикладом комплексного підходу до наближення послуг до людей є створення ЦНАПу (на прикладі Центру надання адміністративних послуг при Білоцерківській міській раді). Це включає реєстрацію народження, реєстрацію місця проживання дитини та подання заяви на отримання допомоги по вагітності та пологах. Тож навіть за обмежених можливостей ІТ якість послуг можна значно покращити.

У дослідження роботи було використано логічні та математичні методи пізнання, встановлення в досліджуваних об'єктах залежностей, якостей,

зв'язків тощо. Зокрема таких з них, як метод філософської діалектики (матеріалістичної та ідеалістичної). Логічний метод сходження від простого до складного, від абстрактного до конкретного. Це метод діалектичної логіки — логіки теоретичного відтворення генези предмета. Також, метод (принцип) єдності логічного та історичного, системно-структурний метод. Окрім цього, одним із головних став формально-догматичний (юридико-технічний) метод, соціологічний метод, статистичний, конкретно-історичний, порівняльно-правовий, аналіз, синтез, дедукція, індукція, тлумачення (інтерпретації) правових норм, прогнозування, моделювання та інші. Також використовувалися і такі спеціальні методи для вивчення, як математичний, кібернетичний, психологічний та інші.

Однією з причин, чому є важливим покращення якості надання адміністративних послуг є те, що муніципалітети повинні бути зобов'язані створити якісні стандарти, щоб існувала спроба вирішити проблему доступу до послуг у міру розширення муніципалітетів і округів. Альтернативне рішення, яке надає місцевим органам влади більше стимулів і гнучкості, могло б бути більш ефективним і займати менше часу для впровадження. Центральний уряд має делегувати повноваження муніципалітетам, принаймні щодо найпоширеніших і відносно простих послуг. Такий підхід має виявитись успішним при реєстрації місця проживання, власності та бізнесу та наданні інших послуг.

Удосконалення політики якості управління державною службою України шляхом використання зарубіжного досвіду впровадження адміністрування. Під час аналізу процесу реформування управління надання адміністративних послуг можна виявити одну з причин зниження якості управління. Авторами доведено, що причиною цього є відсутність принципів «ощадливого менеджменту» або «ощадливих систем» у політиці управління якістю.

Одержані результати можуть бути використані при розробці Стратегії розвитку громад і регіону в цілому.

Кваліфікаційна робота магістра містить 122 сторінок, 1 талицю, список використаних джерел із 67 найменувань, 4 додатки.

Ключові слова: органи виконавчої влади, органи місцевого самоврядування, політика держави, стратегія розвитку, Центр надання адміністративних послуг, якість наданих послуг.

ANNOTATION

Studzinskyi Oleksandr Oleksandrovich. Improving the provision of high-quality administrative services by the executive authority (on the example of the Center for the Provision of Administrative Services at the Bilotserkiv City Council)

It has been investigated. The Center for the Provision of Administrative Services (CSP) is an integrated office that provides a wide range of individual and business-oriented administrative services. In many cities of Ukraine, ASCs started as "entertainment centers" for businesses, then expanded the range of services for individuals, including registration of residence, passport services, social services, etc. The advantages of such centers are obvious. In cities, it is primarily an efficient and convenient, one-stop-shop approach to service delivery that saves everyone's time. At the same time, in consolidated municipalities, this is not the only place of service provision, but a system consisting of territorial offices and remote workplaces of village officials or village officials, including mobile ones. In short, the mentioned area as a system means better availability of services for the increased municipalities and rural population, which is important in a large and densely populated country with a complex demographic structure like Ukraine. Digitization is the future of Ukraine, but as the country is still in the process of improving its digital infrastructure and developing digital literacy and readiness, it needs a reliable alternative to solve local problems in the coming years. A good example of a comprehensive approach to bringing services closer to people is the creation of TsNAP (using the example of the Administrative Services Center at the

Bilotserkiv City Council). This includes registering a birth, registering a child's place of residence and applying for maternity benefits. So, even with limited IT capabilities, the quality of services can be significantly improved.

Methodical approaches, methods. Logical and mathematical methods of cognition, establishment of dependencies, qualities, connections, etc. in the researched objects were used in the study of the work. In particular, such of them as the method of philosophical dialectics (materialistic and idealistic). A logical method of ascending from the simple to the complex, from the abstract to the concrete. This is the method of dialectical logic — the logic of theoretical reproduction of the genesis of the subject. Also, the method (principle) of the unity of logical and historical, system-structural method. In addition, one of the main ones was the formal-dogmatic (legal-technical) method, sociological method, statistical, concrete-historical, comparative-legal, analysis, synthesis, deduction, induction, interpretation (interpretations) of legal norms, forecasting, modeling and others . Such special methods of study as mathematical, cybernetic, psychological and others were also used.

It was revealed that one of the reasons why it is important to improve the quality of administrative service delivery is that municipalities should be obliged to create quality standards so that there is an attempt to solve the problem of access to services as municipalities and counties expand. An alternative solution that gives local authorities more incentives and flexibility could be more efficient and take less time to implement. The central government should delegate authority to municipalities, at least for the most common and relatively simple services. This approach should be successful in registering residence, property and business and providing other services.

It has been concluded that the improvement of the policy of the quality of management of the civil service of Ukraine by using foreign experience in the implementation of administration. During the analysis of the process of reforming the management of the provision of administrative services, one of the reasons for the decline in the quality of management can be identified. The authors prove that

the reason for this is the lack of principles of "lean management" or "lean systems" in the quality management policy.

The results can be used when developing the Strategy for the development of communities and the region as a whole.

The qualification work of the master contains 122 pages, 1 tables, the list of the used sources from 67 names, 4 appendix.

Key words: quality of provided services, Center for the provision of administrative services, executive power bodies, local self-government bodies, development strategy, state policy.

ЗМІСТ

ВСТУП	11
РОЗДІЛ 1. ОСНОВИ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ВІТЧИЗНЯНОГО ІНСТИТУТУ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ ОРГАНОМ ВИКОНАВЧОЇ ВЛАДИ	18
1.1 Особливості адміністративно-правового регулювання публічно-управлінської діяльності в Україні	18
1.2 Сутність та види адміністративних послуг	29
Висновки до розділу 1	34
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ НА ПРИКЛАДІ ЦЕНТРУ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ ПРИ БІЛОЦЕРКІВСЬКІЙ МІСЬКІЙ РАДІ	36
2.1 Сучасний стан і тенденції надання адміністративних послуг Центром надання адміністративних послуг при Білоцерківській міській раді	36
2.2 Нормативно-правове регулювання діяльності Центру надання адміністративних послуг при Білоцерківській міській раді	54
2.3 Діагностика якості надання адміністративних послуг Центром надання адміністративних послуг при Білоцерківській міській раді	63
Висновки до розділу 2	74
РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ ВДОСКОНАЛЕННЯ ЯКОСТІ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ	76
3.1 Дослідження досвіду надання адміністративних послуг в контексті розвитку соціальної інфраструктури	76
3.2 Визначення перспективних напрямків вдосконалення механізму надання адміністративних послуг в Україні	84
Висновки до розділу 3	89
ВИСНОВКИ	91

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

95

ДОДАТКИ

103

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Vanags E. The Main Trends and Principles of Public Administration Development throughout the World and in Latvia / E. Vanags, I. Vanags, I. Vilka. – *Viešoju Politika Ir Administravimas*. 2006. Nr. 18.
2. Авер'янов В. Б. Предмет, метод і принципи адміністративного права. *Адміністративне судочинство України : підручник / за заг. ред. О. М. Пасенюка. К. : Юрінком Інтер, 2009. 545 с.*
3. Адміністративна реформа в Україні та її вплив на реалізацію Програми економічних реформ 2010–2014. Рекомендації «круглого столу» Національного інституту стратегічних досліджень при Президентові України. 23.11.2010 р. URL: http://www.niss.niisp.org/public/File/2010_table/1123n_rek.pdf (дата звернення 08.11.2022).
4. Адміністративна реформа стартувала. Урядовий кур'єр. 11.12.2010 р. № 233. С. 1–2.
5. Бабенко К. Адміністративна реформа як невід'ємна складова процесу реалізації Конституції України. *Бюлетень Міністерства юстиції України*. 2008. № 1. – С. 41–51.
6. Бабінова О. Взаємодія органів державного управління та місцевого самоврядування з громадськістю як предмет теоретичного аналізу. *Вісник НАДУ*. 2004. № 3. С. 345–353.
7. Бакуменко В. Д. Державно-управлінські рішення: Навчальний посібник. К. : ВПЦ АМУ, 2011. 444 с.
8. Бакуменко В.Д. Надолішній П.І. Теоретичні та організаційні засади державного управління: навч. посіб. К.: Міленіум, 2003. 256 с.
9. Баштанник В. В. Концептуальні засади наукового аналізу модернізації державного управління в Україні як складової утвердження соціальної, правової держави. *Ефективність держ. упр.* 2012. Вип. 33. С. 13-20.

10. Баштанник О. Теоретико-методологічні засади формування політико-інституційної парадигми: закономірності та тенденції розвитку. Вісн. Нац. акад. держ. упр. при Президентові України. 2012. № 3. С. 13-21.
11. Береза А. В. Громадські ради в Україні: історія становлення. Держава і право : зб. наук. праць. 2011. Вип. 52. С. 613.
12. Бехруз Х. Праворозуміння, розуміння права і правова. *Право України*. 2010. № 4. С. 143–147.
13. Богашева Н. В. Відносини держави і політичних партій в Україні: конституційно-правові аспекти: монографія. К. : Логос, 2012. 446 с.
14. Бульба В.Г. Діяльність громадських гуманітарних рад та її висвітлення на веб-сайтах обласних державних адміністрацій. Теорія і практика державного управління. 2011. Вип. 1 (32). С. 185–191.
15. Бушуева Н. С. Системна динаміка на моделі центрів впливу в проектах організаційного розвитку. Управління проектами та розвиток виробництва. Луганськ: Поліпринт, 2007. №1. С. 29-33.
16. Взаємодія з громадськістю в умовах реалізації адміністративної реформи / Івано-Франківськ. центр науки, інновацій та інформатизації. Івано-Франківськ. 2012. С. 188-195.
17. Влада і суспільство: діалог через громадські ради : монографія Ю. Ж. Шайгородський, Т. С. Андрійчук, А. Я. Дідух; за заг. ред. Ю. Ж. Шайгородського. К. : ПАЛИВОДА А. В., 2011. 148 с.
18. Гаращук В.М. Контроль та нагляд у державному управлінні. Харків: Нац. юрид. академія України, 1999. С. 45-49.
19. Гладун З. С. Проблеми адміністративної реформи в Україні. Наукова доповідь. 2001 URL: http://www.library.tane.edu.ua/files/EVD/admin_reforma.pdf (дата звернення 08.11.2022).
20. Громадські організації та органи державного управління : питання взаємовідносин за заг. ред. Н. Р. Нижник, В. М. Олуйка. Хмельницький : Вид-во ХУУП. 236 с.
21. Громадські організації у дискурсі демократизації суспільства:

монографія. за наук. ред. В. П. Беха . К. : Вид-во НПУ ім. М. П. Драгоманова, 2011. 680 с.

22. Денисюк М. В. Правовий механізм контролю громадянським суспільством діяльності органів державної влади. *Держава і право*. 2011. Випуск 53. С. 99-103.

23. Державна стратегія регіонального розвитку на період до 2020 року: затверджена Постановою Кабінету Міністрів України від 06.08.2014 № 385 Офіційний вісник України. 2014. № 70. Ст. 1966.

24. Державне управління : основи теорії, історія і практика : навч. посіб. В. Д. Бакуменко, П. І. Надолішній, М. М. Їжа, Г. І. Арабаджи ; за заг. ред. П. І. Надолішнього, В. Д. Бакуменка. Одеса : ОРІДУ НАДУ, 2009. С. 22-29.

25. Державне управління в Україні: централізація і децентралізація: Монографія. Відпов. ред. проф. Н.Р.Нижник. Київ: УАДУ, 1997. 129 с.

26. Державне управління: навч. посіб. /А. Ф. Мельник, О.Ю. Оболенський, А. Ю. Васіна, Л. Ю. Гордієнко; За ред. А. Ф. Мельник. Київ: Знання-Прес, 2003. С. 5-10.

27. Державне управління: теорія і практика. Загал. ред. Авер'янова В.Б. Дзюндзюк В.Б., Мельтюхова Н.М. та ін. Публічне адміністрування в Україні: Навч. Посібник / [за заг. ред. В.В. Корженка, Н.М. Мельтюхової. Х. : Вид-во ХарРІ НАДУ «Магістр», 2011. 306 с.

28. Дія права: інтегративний аспект : монографія. кол. авторів; К. : Юридична думка, 2010. 360 с.

29. Дмитренко Г. А. Стратегічний менеджмент. К.: МАУП, 1998. С. 27-55.

30. Доповідь Генерального секретаря Організації Об'єднаних Націй про роботу Організації на 54 Сесії Генеральної Асамблеї URL: <http://www.un.org/russian/document/gadocs> (дата звернення 05.11.2022).

31. Дрешпак В. М. Комунікації в публічному управлінні : навч. посіб. Д. : ДРІДУ НАДУ, 2015. – 168 с.

32. Друкер П. Керування, націлене на результати: Пер. з англ. - М.: Економіка, 1994. – С. 7-17.

33. Калінічева Г. Державна політика підтримки розвитку організацій громадянського суспільства в країнах ЦСЄ. Віче. 2013. № 20. С. 7–11.

34. Кваша О. О. Зміст і значення понять «взаємодія» та «система» у філософських і правових досліджень. *Держава і право*. 2010. Вип. 56. С. 32–38. Київ: Юрінком Інтер, 1998. - 87 с.

35. Ковальчук В. Б. Легітимність державної влади в правовій теорії та державно-правовій практиці: монографія. К. : Логос, 2011. 392 с.

36. Ковальчук В. Правові засади взаємодії громадянського суспільства та державної влади в процесі демократичної легітимації: [монографія] / В. Б. Ковальчук, С. І. Іщук. – Острог: Видавництво НУ «Острозька академія», 2013. – 268 с.

37. Ковальчук В. Правові основи взаємодії інститутів громадянського суспільства з органами державної влади в процесі демократичної легітимації. *Вибори та демократія*. 2012. № 2 (22). С. 51–57.

38. *Кодекс цивільного захисту України від 02.10.2012. Відомості Верховної Ради*. 2013. № 34-35. Ст. 458.

39. Конституційні засади проведення адміністративної реформи в Україні та удосконалення системи органів виконавчої влади URL: www.minjst.gov.ua/0/041 (дата звернення 08.11.2022).

40. Конституційно-правові засади становлення української державності / [В. Я. Тацій, Ю. М. Тодика, О. Г. Данильян та ін.] ; за ред. акад. НАН України В. Я. Тація, акад. АПрН України Ю. М. Тодики. Харків: Право, 2003. – С. 4-13.

41. Конституція України. Науково-практичний коментар / редкол.: В. Я. Тацій, О. В. Петришин, Ю. Г. Барабаш та ін.; Нац. акад. прав. Наук України. – 2-ге вид., переробл. і допов.. Х. : Право, 2011. 1128 с.

42. Корнієвський О. А. Громадські об'єднання у системі національної безпеки держави: монографія. К.: Альтерпрес, 2010. – 396 с.

43. Кравчук В. М. Громадські організації і держава : взаємовідносини в умовах формування громадянського суспільства в Україні (теоретико-правові аспекти) : монографія . В. М. Кравчук. Тернопіль : Терно-граф, 2011. 260 с.

44. Крутій О. М. Технології соціального діалогу органів влади і громадськості. Наукові праці. Державне управління. 2011. Вип. 169. Том 181. С. 22–28.

45. Круш П. В., Кавтиш О. П., Гречко А. В., Чихачьова Ю. С. Формування та розвиток моделі корпоративного управління в трансформаційній економіці / Під заг. ред. к.е.н., професора П. В. Круша / Монографія. – К.: Центр учбової літератури, 2007. – 264 с.

46. Малиновський В. Я. Державне управління: Навч. посіб. Луцьк: РВВ «Вежа» . 2000. С. 66-83.

47. Манжул І. В. Визначення методів пізнання в науковій літературі / І. В. Манжул. *Бюлетень Міністерства юстиції України*. 2012. № 11. С. 11–17.

48. Мельтюхова Н. М. Технологія державного управління: навчальний посібник / Н. М. Мельтюхова. Х.: Вид-во ХарПІ НАДУ "Магістр", 2005. 152 с.

49. Менджул М. В. Цивільно-правовий статус громадських організацій: монографія. Ужгород: Вид-во Олександри Гаркуші, 2010. 200 с.

50. Мороз О. М. Методологічні засади дослідження місця й ролі громадських об'єднань у правовій системі суспільства. *Право і суспільство*. 2014. № 6-2. С. 17–22.

51. Мороз О. М. Місце і роль громадських об'єднань у політичній системі сучасної демократичної держави. Науковий вісник Міжнародного гуманітарного університету. Серія: Юриспруденція: науковий збірник. 2014. № 9-1. С. 50–55.

52. Мороз О. М. Перспективи розвитку взаємовідносин держави і громадських об'єднань в умовах зближення України з Європейським Союзом. *Jurnalul juridic national: teorie și practică*. 2014. № 5 (9). С. 39–45.

53. Мороз О. М. Форми і механізм правового регулювання

взаємовідносин держави і громадських об'єднань в Україні. *Вісник Чернівецького факультету Національного університету «Одеська юридична академія»*. 2014. № 3. С. 35–38.

54. Науково-практичний коментар Закону України «Про громадські об'єднання». К. : НДІ приватного права і підприємництва ім. акад. Ф. Г. Бурчака НАПрН України, 2013. 90 с.

55. Нижник Н.Р., Машков О.А. Системний підхід в організації державного управління: Навч. посібник. Київ: Вид-во УАДУ, 1998. – С. 77-79.

56. Оболенський О.Ю. Борисевич С.О., Коник С.М. Опорний конспект лекцій з навчальної дисципліни Публічне управління: наукова розробка. К.: НАДУ, 2011. 56 с.

57. Полешко А. Хід адміністративної реформи в Україні. *Право України*. 2003. № 4 С. 104–118.

58. Публічна адміністрація в Україні: становлення та розвиток / за заг. ред. А. Толстоухова [та ін]. Д. : Монолит, 2010. 400 с.

59. Реформування державного управління в Україні: проблеми і перспективи. Колектив авторів. Наук. керів. Цветков В.В. Київ: Оріяни, 2014. 98 с.

60. Рішення Конституційного суду України : від 30.10.2010 р., No 20-рп. *Вісник Конституційного суду України*. 2010. No 5. С. 36.

61. Розпорядження Кабінету Міністрів України «Про схвалення Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади» : від 15.02.2006 р., No 90. Офіційний вісник України. 2006. No 7. С. 167.

62. Соловйов С. Г. Інформаційна й комунікативна складові повідомлення в державно-управлінській комунікації [Електронний ресурс] / С. Г. Соловйов // Публічне адміністрування: теорія та практика : Ел. зб. наук. пр. 2013. Вип. 2 (10). URL: [http://www.dbuara.dp.ua/zbirnik/2013-02\(10\)/5.pdf](http://www.dbuara.dp.ua/zbirnik/2013-02(10)/5.pdf).

63. Сучасні проблеми державного управління: дослідження, технології,

64. Теорія держави і права : навчальний посібник. автор.-упоряд. В. В. Галуцько, Г. О. Пономаренко, В. К. Шкарупа ; за заг. ред. В. К. Шкарупи. Херсон : ВАТ «ХМТ», 2007. 280 с.

65. Тронь В. Методологія креативного управління / В. Тронь // Державне управління в Україні: реалії та перспективи : зб. наук. пр. К. : Вид-во НАДУ, 2005. С. 34-41.

66. Шаповалов Н. Адміністративна реформа у Польщі: напрямки змін та реальні результати. Діалог. 2005. URL: http://dialogs.org.ua/crossroad_full.php?m_id=3636 (дата звернення 08.11.2022).

67. Шарий В. Проблеми та перспективи становлення в Україні європейської моделі функціонування самоврядних структур. Аналітика і влада. 2012. № 6. С. 149-154.