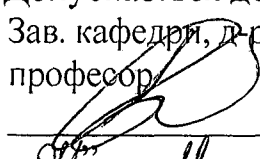


МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
БІЛОЦЕРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ АГРАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ЕКОНОМІЧНИЙ ФАКУЛЬТЕТ

Спеціальність 281 «Публічне управління та адміністрування»

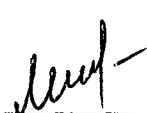
Допускається до захисту
Зав. кафедри, д-р. екон. наук,
професор


 Т.В. Сокольська
„ 11 2022 р.


КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА МАГІСТРА

«ОСОБЛИВОСТІ ОРГАНІЗАЦІЇ НАДАННЯ УПРАВЛІНСЬКИХ
ПОСЛУГ НАСЕЛЕННЮ»

(ЗА МАТЕРІАЛАМИ ЦНАП БІЛОЦЕРКІВСЬКОЇ МІСЬКОЇ
РАДИ)

Виконала: Михайлюк Ірина Олександрівна 
прізвище, імя, по батькові, підпис

Керівник: доцент Іванова Л.С. 
вчене звання, прізвище, ініціали підпис

Рецензент: доцент Хахула Л.П. 
вчене звання, прізвище, ініціали підпис

Я, Михайлюк Ірина Олександрівна, засвічую, що кваліфікаційну роботу виконано з дотриманням принципів академічної доброчесності.

Біла Церква –2022

РЕФЕРАТ

МИХАЙЛЮК І.О. ОСОБЛИВОСТІ ОРГАНІЗАЦІЇ НАДАННЯ УПРАВЛІНСЬКИХ ПОСЛУГ НАСЕЛЕННЮ (ЗА МАТЕРІАЛАМИ ЦНАП БІЛОЦЕРКІВСЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ)

Досліджено сукупність теоретико-методичних та практичних аспектів якісного надання управлінських послуг населенню ЦНАП, використання яких на практиці дозволить підвищити ефективність його діяльності.

Методологічною основою кваліфікаційної роботи магістра виступали загальнонаукові та спеціальні принципи пізнання соціально-економічних явищ і процесів, що ґрунтуються на сучасних наукових засадах державного управління, дослідженнях вітчизняних і зарубіжних учених сфери надання адміністративних послуг. у тому числі: ретроспективного аналізу та синтезу, порівняльно-правовий, статистики та графоаналітичний методи.

У роботі розкрито сутність та особливості організації надання управлінських послуг населенню ЦНАП, вивчені методичні підходи до питання аналізу ефективності управління цим процесом, обґрунтовано організаційно-прикладні засади вдосконалення якості надання адміністративних послуг ЦНАП з метою підвищення ефективності його діяльності.

У роботі запропоновано вдосконалити процес управління персоналом ЦНАП Білоцерківської міської ради з метою покращення якості надання адміністративних послуг.

Зроблено висновок, що децентралізація адміністративних послуг, підвищення їх якості, а також подальший розвиток мережі ЦНАП є нині пріоритетними напрямками реформування системи надання адміністративних послуг. Як показує дослідження, при вирішенні питань щодо переліку адміністративних послуг, які надаються через ЦНАП Білоцерківської міської ради, враховані реальні можливості до забезпечення належної якості послуг.

Одержані результати можуть бути використані для підвищення ефективності діяльності ЦНАПів, що дозволить забезпечувати належну якість в організації надання адміністративних послуг населенню.

Кваліфікаційна робота магістра містить 119 сторінок, 30 таблиць, 8 рисунків, додатків, список використаних джерел із 80 найменувань.

Ключові слова: послуги, адміністративні послуги, управлінські послуги, ЦНАП, децентралізація адміністративних послуг.

ANNOTATION

MIKHAILUK I.O. FEATURES OF THE ORGANIZATION OF PROVIDING MANAGEMENT SERVICES TO THE POPULATION (BASED ON THE MATERIALS OF THE CNAP OF THE BELOTSERKOVSK CITY COUNCIL)

The set of theoretical and methodological and practical aspects of quality provision of management services to the population of CNAP is investigated, the use of which in practice will increase the efficiency of its activity.

The methodological basis of the qualification work of the Master were general scientific and special principles of knowledge of socio-economic phenomena and processes, which are based on the modern scientific principles of public administration, studies of domestic and foreign scientists of the provision of administrative services. Including: retrospective analysis and synthesis, comparative legal, statistics and graphoanalytic methods.

The work reveals the essence and peculiarities of the organization of providing management services to the CNAP population, the methodological approaches to the analysis of the effectiveness of management of this process are studied, organizational and applied principles of improving the quality of the administrative services of the CNAP are substantiated in order to improve its efficiency.

The work is proposed to improve the process of managing the personnel of the CNAP of the Belotserkiv City Council in order to improve the quality of administrative services.

It is concluded that decentralization of administrative services, improving their quality, as well as the further development of the CNAP network are now priority areas for reforming the administrative services system. As the research shows, when deciding on the list of administrative services provided through the CNAP of the Belotserkiv City Council, the real opportunities for ensuring the proper quality of services are taken into account.

The results can be used to improve the efficiency of CNAPs, which will allow the proper quality in the organization of administrative services to the population.

Master's qualification work contains 119 pages, 30 tables, 8 figures, annexes, a list of sources used with 80 names.

Keywords: services, administrative services, management services, CNAP, decentralization of administrative services.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	6
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДИЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ НАДАННЯ УПРАВЛІНСЬКИХ ПОСЛУГ.....	9
1.1. Наукові підходи до визначення сутності управлінських послуг.....	9
1.2. Засади державного реформування сфери надання управлінських послуг.....	17
1.3. Організація надання адміністративних послуг на місцевому рівні....	28
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ПРАКТИКИ ОРГАНІЗАЦІЇ НАДАННЯ УПРАВЛІНСЬКИХ ПОСЛУГ.....	40
2.1. Зарубіжний досвід організації надання адміністративних послуг.....	40
2.2. Вітчизняна практика надання адміністративних послуг.....	54
2.3. Методологія оцінки якості надання адміністративних послуг.....	62
РОЗДІЛ 3. УДОСКОНАЛЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ НА МІСЦЕВОМУ РІВНІ.....	79
3.1. Головні засади організації надання адміністративних послуг ЦНАП Білоцерківської міської ради.....	79
3.2. Удосконалення управління персоналом ЦНАП Білоцерківської міської ради.....	88
3.3. Покращення якості надання адміністративних послуг ЦНАП Білоцерківської міської ради	95
Висновки та пропозиції.....	103
Список використаних джерел.....	112
Додатки.....	120

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Господарський кодекс України від 16.01.2003 № 436-VI
2. Житловий кодекс від 30.06.1983 № 5464-X
3. Закон України "Про адміністративні послуги" від 06.09.2012 року № 5203-VI
4. Закон України "Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо спрощення процедури започаткування підприємництва" від 21.04.2011 р. №3263-VI
5. Закон України "Про внесення змін до Закону України "Про державну реєстрацію юридичних осіб та фізичних осіб – підприємців" щодо проведення електронної реєстрації" від 19.10.2010 року № 2609-VI
6. Закон України "Про державну реєстрацію юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та громадських формувань" від 15.05.2003 року № 755-15
7. Закон України "Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності" від 6.09. 2005 року № 2806-IV(із змінами);
8. Закон України "Про Перелік документів дозвільного характеру у сфері господарської діяльності" від 19.05.2011 року № 3392-IV
9. Закон України «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо розширення повноважень органів місцевого самоврядування та оптимізації надання адміністративних послуг»
10. Закон України «Про свободу пересування та вільний вибір місця проживання в Україні»
11. Кодекс України про адміністративні правопорушення від 7 грудня 1984 року № 8073-X;
12. Податковий кодекс України від 02.12.2010 № 2755-VI
13. Постанова Кабінету Міністрів від 25 серпня 2010 року № 725 "Про затвердження переліку певних дій щодо провадження господарської діяльності або видів господарської діяльності, які не можуть провадитися на

підставі подання декларації відповідності матеріально-технічної бази суб'єкта господарювання вимогам законодавства"

14. Постанова Кабінету Міністрів України від 1 серпня 2013 р. № 588 "Про затвердження Примірною регламенту центру надання адміністративних послуг"

15. Постанова Кабінету Міністрів України від 17 травня 2006 р. № 685 "Про затвердження Порядку повідомлення адміністратора або дозвільного органу про відповідність матеріально-технічної бази суб'єкта господарювання вимогам законодавства"

16. Постанова Кабінету Міністрів України від 27.01.2010 № 66 "Про затвердження методики визначення собівартості платних адміністративних послуг"

17. Постанова Кабінету Міністрів України від 27.01.2010 № 77 "Деякі питання застосування принципу мовчазної згоди"

18. Постанова Кабінету Міністрів України від 20 лютого 2013р. №118 "Про затвердження Примірною положення про центр надання адміністративних послуг»;

19. Постанова Кабінету Міністрів від 3 січня 2013 р. № 13 " Про затвердження Порядку ведення Єдиного державного порталу адміністративних послуг"

20. Постанова Кабінету Міністрів від 30 січня 2013 р. № 44 " Про затвердження вимог до підготовки технологічної картки адміністративної послуги"

21. Постанова Кабінету Міністрів від 30 січня 2013 р. № 57 " Про затвердження Порядку ведення Реєстру адміністративних послуг"

22. Постанова Кабінету Міністру в Україні від 01.07.2009 № 724 "Деякі питання адміністративних послуг, видачі документів дозвільного характеру"

23. Постанова КМУ від 02.03.2016 № 207 «Про затвердження правил реєстрації місця проживання та Порядку передачі органами реєстрації інформації до Єдиного державного демографічного реєстру»

24. Постанова КМУ від 17.01.2018 №55 "Деякі питання документування управлінської діяльності"

25. Постанова КМУ від 26.10.2016 №745 «Про внесення змін до Постанови Кабінету Міністрів України від 25 березня 2015 р. № 302

26. Розпорядження Кабінету Міністрів України від 16.05 2014 р. № 523-р "Деякі питання надання адміністративних послуг органів виконавчої влади через центри надання адміністративних послуг"

27. Розпорядження Кабінету Міністрів України від 16.10.2011 № 1076-р "Про затвердження плану заходів щодо реформування системи надання адміністративних послуг"

28. Агармизян И. Мировой опыт реализации концепции электронного правительства / И. Агармизян. – Режим доступа : <http://www.microsoft.com/rus/docs/government/analytics/e-government.doc>

29. Адміністративна процедура та адміністративні послуги. Зарубіжний досвід і пропозиції для України / Автор-упорядник В. П. Тимошук. К.: Факт. 2023. 496 с.

30. Адміністративні послуги: Посібник / [В. Тимошук]; Швейцарсько-український проект «Підтримка децентралізації в Україні – DESPRO». К. : ТОВ «Софія-А». 2012. 104 с.

31. Адміністративні послуги: стан і перспективи реформування. Збірник матеріалів / [Тимошук В.П., Добрянська Н.Л., Курінний О.В., Школьнік Є.О. та ін.] / Заг. ред. Тимошука В.П., Курінного О.В. К., 2015. 428 с.

32. Ажажа М. А. Моніторинг як інструмент забезпечення якості державних та муніципальних послуг [Текст] / М. А. Ажажа // Гуманітарний вісник ЗДІА. 2012. № 50. С. 270-277.

33. Брусенцова Я. Адміністративні послуги – українська система / Я. Брусенцова // Місцеве самоврядування в Україні як механізм реалізації делегованих повноважень [Текст]. 2011. № 2. С. 49-58.

34. Взаємодія органів місцевого самоврядування з громадськістю: стан, перспективи, рекомендації та практики: Аналітичний звіт / О. Г. Лиска, В. В. Засадко, М. М. Юрченко, О. Є. Томнюк. К.: АМУ, 2014. 28 с.

35. Громадянське суспільство і влада: Урядовий інформаційно-комунікаційний ресурс [Електронний ресурс]. – Режим доступу: civic.kmu.gov.ua.

36. Дащаківська О. Особливості моніторингу органів місцевого самоврядування як методу вивчення політичного процесу [Текст] / О. Дащаківська // Вісник Львівського університету : Сер. : філософсько-політологічні студії . 2012 . Вип.2 . № 07. С. 181-191.

37. Демпси Дж. Электронное правительство и его выгоды для широких масс / Дж. Демпси // Государственное управление в переходных экономиках. Интернет на службе граждан. К. : Междунар. центр перспектив. исслед., 2013. С. 24–27.

38. Докази та доказування в адміністративному судочинстві : монографія / В.К.Колпаков, В.В.Гордєєв. Чернівці : Чернівецький нац. ун-т, 2016. 128 с.

39. Драган І. О. Державне управління процесами модернізації житлово-комунального господарства в Україні : автореф. дис. ... д-ра наук з держ. упр. : 25.00.02 / І. О. Драган ; Акад. муніцип. упр. Київ, 2011. 36 с.

40. Електронний документообіг у державному управлінні : навч. посіб. / І. В. Клименко, К. О. Линьов, І. Д. Горбенко, В. В. Онопрієнко. К. : НАДУ, 2009. 232 с.

41. Єдиний портал адміністративних послуг. – Режим доступу : <https://posluga.gov.ua/>

42. Жарая С. Б. «Прозорий офіс» як практика надання адміністративних послуг сучасного європейського рівня [Електронний ресурс] / С. Б. Жарая // Ефективність державного управління. 2009. №2. Режим доступу www.academy.gov.ua/ej/ej10/doc_pdf/Zharaja.pdf.

43. Інструментальні засоби сучасного офісу державного службовця : підручник / І. В. Клименко, К. О. Линьов, Є. М. Нужний, О. О. Акімов. К. : Київ. ун-т ім. Бориса Грінченка, 2010. 184 с.
44. Інформаційні матеріали сайту “Електронна Україна”. – Режим доступу : <http://www.e-ukraine.biz/index.html>
45. Інформаційні матеріали сайту Інституту інформаційного суспільства. – Режим доступу : <http://www.isu.org.ua/>
46. Карпенко О. В. Управлінські послуги в Україні: механізми надання органами влади [Текст] / О. В. Карпенко. К. : АМУ, 2014. 86 с.
47. Клименко И. В. Электронное управление как эффективный инструмент диалога власти и общества в кризисных ситуациях / И. В. Клименко // Коммуникативные стратегии информационного общества : тр. III Междунар. науч.-практ. конф., Санкт-Петербург, 17–19 нояб. 2010 г. СПб. : Изд-во Политех. ун-та, 2010. 272 с.
48. Клименко І. В. Компетентність державних службовців у сфері інформаційно-комунікаційних технологій у діяльності органів державної податкової служби / І. В. Клименко // Інформаційно-комунікаційне забезпечення діяльності посадових осіб органів державної влади та місцевого самоврядування : навч.-метод. матеріали / уклад. : О. Д. Брайченко, І. В. Васькова, С. В. Загороднюк, Т. А. Саченко. К. : НАДУ, 2010. 72 с.
49. Козаченко Н. Нормативно-правове регулювання діяльності державних службовців з надання адміністративних послуг в Україні / Н. Козаченко // Державне управління та місцеве самоврядування [Текст] : зб. наук. пр. 2013. Вип. 1(16). 197 с.
50. Коліушко І., Тимошук В. Управлінські послуги – новий інститут адміністративного права // Право України. №5. 2001. С. 30–34.
51. Колпаков В. Адміністративна відповідальність (адміністративно-деліктне право): навч. посібник. К. : Юрінком Інтер, 2008. 256 с.
52. Концепція розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади, схвалена розпорядженням Кабінету Міністрів

України № 90-р від 15.02.2006 р. [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/90-2006-%D1%80>

53. Корупційні ризики надання адміністративних послуг та контроль-но-наглядової діяльності в Україні / [Ігор Коліушко, Віктор Тимошук, Олександр Банчук та ін.; Ірина Бекешкіна]; Центр політико-правових реформ. Фонд «Демократичні ініціативи». К.: СПД Москаленко О.М., 2009. 196 с.

54. Крупник А. С. Громадський контроль: сутність та механізми здійснення [Електронний ресурс] / А. С. Крупник. – Режим доступу: http://novyistryi.at.ua/gromkontrol/KRUPNYK_A_pro_grom_kontrol.pdf

55. Літвінов О. В. Громадський моніторинг процесу створення та функціонування центрів надання адміністративних послуг в Україні [Електронний ресурс] / О. В. Літвінов, Н. М. Літвінова // Аспекти публічного управління. 2014. № 3-4. С. 59-66. - Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/j-pdf/aplup_2014_3-4_10.pdf

56. Логвиненко В. І. Механізми державного управління реформуванням та розвитком підприємств житлово-комунального гос- подарства в регіоні : автореф. дис. ... д-ра наук з держ. упр. : 25.00.02 / Володимир Іванович Логвиненко ; Донецький держ. ун-т управління. Донецьк, 2009. 40 с.

57. Міщенко Т. Специфіка розвитку та функціонування інституту адміністративних послуг / Міщенко Т. // Віче [Електронний ресурс]. 2013.

№ 14- Режим доступу : <http://www.viche.info/journal/3767>

58. Олійник Н. І. Державне регулювання ринку житла в Україні : автореф. дис. ... д-ра наук з держ. упр. : 25.00.02 / Н. І. Олійник ; Нац. акад. держ. упр. при Президентіві України. Київ, 2011. 36 с.

59. Організація економічного співробітництва та розвитку. – Режим доступу : <http://www.oecd.org>

60. Пальчук В. Особливості розвитку мережі центрів надання адміністративних послуг в Україні [Електронний ресурс] / В. Пальчук // Україна: події, факти, коментарі. 2017. № 9. С. 36–45. – Режим доступу:<http://nbuviap.gov.ua/images/ukraine/2017/ukr9.pdf>.

61. Полян О. В. Механізми надання управлінських послуг органами влади : автореф. дис. ... канд. держ. упр. : 25.00.02 / Полян О. В. Львів, 2006. 20 с.
62. Портал місцевого самоврядування – Режим доступу: <https://rada.info/rada/21046905/>
63. Пряхін Є. В. Адміністративно-правове регулювання і забезпечення дотримання правил благоустрою населених пунктів в Україні : автореф. дис. ... канд. юрид. наук : 12.00.07 / Є. В. Пряхін ; Львів. держ. ун-т внутр. справ. Львів, 2007. 19 с.
64. Розпорядження Кабінету Міністрів України «Деякі питання надання адміністративних послуг органів виконавчої влади через центри надання адміністративних послуг» від 16 травня 2014 р. №523-р.
65. Розпорядженням Кабінету Міністрів України «Про схвалення Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади» від 15 лютого 2006 року №90-р.
66. Сайт управління Держгеокадастру - Режим доступу <http://land.gov.ua/info/tsnapu-poltavska-oblast/>
67. Сороко В. М. Надання публічних послуг органами державної влади та оцінка їх якості : навч. посіб. / В. М. Сороко. К. : НАДУ, 2008. 240 с.
68. Стандарти художнього дизайну веб-сайтів органів виконавчої влади. Виконано згідно з Додатковим договором № 3 до Договору генерального підяду № 640. К. : ЗАТ “Софтлайн”. 2003. 8 с.
69. Тимощук В. Діяльність публічної адміністрації з надання адміністративних послуг // Публічна адміністрація в Україні: становлення та розвиток: Монографія / за заг. ред. А.В.Толстоухова, Н. Р. Нижник, Н. Т. Гончарук. Д.: Моноліт, 2010. С. 164-186.
70. Тимощук В., Кірмач А. Оцінка якості адміністративних послуг. К. : Факт, 2005. 88 с.
71. Тимощук В., Стоян В. Кому 10 мільярдів ... або знову про державні послуги // «Юридичний вісник України», 25–31 липня 2009 року. № 30 (734). С. 14.; 1–7 серпня 2009 року. № 31 (735). С. 15-25.

72. Типова інформаційна структура web-серверу органу виконавчої влади. Спільний проект за темою: “Забезпечення прозорості системи регіонального управління в Україні”. К. : ТОВ “Інформ. центр “Електронні вісті”, 2002. 16 с.

73. Управлінські та адміністративні послуги: синонімічність чи дихотомія? / О. Карпенко // Актуальні проблеми державного управління. 2013. Вип. 1. С. 76-81.

74. Урядовий портал. Єдиний веб-портал органів виконавчої влади України. – Режим доступу : <http://www.kmu.gov.ua/control>

75. Фіщук В. “Електронний Уряд” в Україні: стратегія розбудови, технології, реалізація. Інтеграція інтернет-ресурсів державних установ до Єдиного веб-порталу органів виконавчої влади / В. Фіщук. К. : ЗАТ “Софтлайн”, 2004. 30 с.

76. Фіщук В. Інтеграція веб-сайтів органів виконавчої влади до Єдиного веб-порталу органів виконавчої влади / В. Фіщук. К. : ЗАТ “Софтлайн”, 2003. 40 с.

77. Центри надання адміністративних послуг: створення та організація діяльності: / [Бригілевич І.І., Ванько С.І., Загайний В.А., Коліушко І.Б., Курінний О.В., Стоян В.О., Тимошук В.П., Шиманке Д.] / За заг. ред. Тимошука В.П. Київ, СПД Москаленко О.М., 2010. 440 с.; видання 2-ге, доповнене і доопрацьоване. Київ, 2011. 432 с.

78. Чміленко Г. Адміністративні послуги в Україні // Юрид вест. 2005. №2. С. 86-93.

79. Чурсін В. П. Інститут громадських інспекторів як організаційно-правова форма забезпечення відповідальності органів місцевого самоврядування [Текст] / В. П. Чурсін // Публічне Управління: теорія і практика. 2011. № 2 (6). С. 213-218.

80. Шаров Ю. П. Адміністративна послуга / Шаров Ю. П. // Енциклопедичний словник з державного управління [Текст] / уклад. : Сурмін Ю. П. [та ін.] ; за ред. Ю. В. Ковбасюка [та ін.]. К. : НАДУ, 2015. С. 22-29.