

**ЧОРНОМОРСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ПЕТРА МОГИЛИ
ІНСТИТУТ ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ
Кафедра публічного управління та адміністрування**

ВОЛОШАНІВСЬКА ВІТА ВІКТОРІВНА

**НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ СОЦІАЛЬНОГО ХАРАКТЕРУ:
ПРОБЛЕМИ ЯКОСТІ ПОСЛУГ**

Спеціальність: 281 Публічне управління та адміністрування

АВТОРЕФЕРАТ

кваліфікаційної роботи за другим рівнем вищої освіти (магістр)

Миколаїв – 2021

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА КВАЛІФІКАЦІЙНОЇ РОБОТИ

Актуальність теми дослідження. Якість надання адміністративних послуг соціального характеру характеризується результатом якості здійснення владних повноважень уповноваженим суб'єктом, що відповідно до закону забезпечує юридичне оформлення умов реалізації надання такої послуги. Проте, аналіз чинного законодавства України говорить про достатню кількість правових колізій, а, також, недосконалу систему та мізерність прийнятих нормативно – правових актів, що регулюють систему та якість надання в Україні адміністративних послуг соціального характеру.

Таким чином, актуальність даної теми зумовлена необхідністю вдосконалення системи надання адміністративних послуг соціального характеру, покращення взаємовідносин між владою та громадянами.

Стан наукової розробки теми. Серед науковців, що досліджували тему інституту адміністративних послуг можна виділити наступних: М. Зворич, О. Карпенко, М. Ославський, К. Ніколаєнко, Ю. Шаров, В. Космідайло, Л. Полінкевич, В. Скрипник, І. Коліушко, В. Тимощук та інші.

Мета цієї роботи – визначення поняття та основних ознак адміністративних послуг соціального характеру, законодавче врегулювання порядку їх надання та пошук шляхів підвищення якості зазначених послуг.

Для досягнення поставленої мети були поставлені такі **завдання**:

- розкрити поняття та проаналізувати суть адміністративних послуг, їх ознаки та види;
- вивчити законодавче підґрунтя інституту надання адміністративних послуг;
- проаналізувати зарубіжний та вітчизняний досвід надання адміністративних послуг;
- дослідити методологію оцінки якості надання адміністративних послуг;
- проаналізувати порядок надання адміністративних послуг соціального характеру;
- визначити шляхи підвищення якості надання адміністративних послуг соціального характеру.

Об'єктом роботи є теоретичні, методологічні та практичні положення надання адміністративних послуг соціального характеру

Предметом роботи є дослідження виступає інститут надання адміністративних послуг соціального характеру.

Методи дослідження. У роботі використаний комплекс загальнонаукових і спеціальних методів. Серед методів дослідження даної роботи можна виділити наступні:

- конкретно-історичний метод, за допомогою якого досліджено становлення інституту надання адміністративних послуг в Україні;
- метод класифікації, за допомогою якого було визначено основні принципи та методи надання адміністративних послуг;
- загальнонауковий метод, що дозволив проаналізувати законодавство України з питань надання адміністративних послуг;
- порівняльний метод був використаний для можливості порівняння досвіду зарубіжних країн у сфері надання адміністративних послуг.

Застосування методу систематизації дозволило узагальнити законодавчу, нормативну документацію і наукову літературу за темою дослідження. Сукупність цих та інших методів і прийомів дала змогу забезпечити всебічність вивчення проблеми та достовірність висновків.

Наукова новизна дослідження. Наукова новизна одержаних результатів полягає в тому, автор обґрунтував теоретичні положення та систематизував перспективні напрямки щодо покращення якості надання адміністративних послуг соціального характеру.

Автором доведено, що оцінка якості надання послуг є інструментом, який сприяє забезпеченню громадянам рівного доступу до послуг, що надаються органами влади, тим самим держава виконує власні зобов'язання, щодо покращення рівня життя людини.

Практичне значення одержаних результатів полягає у тому, що магістерська робота ґрунтується на результатах практичного аналізу доступності та якості надання адміністративних послуг соціального характеру, використанні методології оцінки якості й доступності соціальних послуг. Практичне значення також полягає у можливості використання теоретичних висновків, розробок і практичних результатів дослідження для подальшого науково-теоретичного обґрунтування механізмів функціонування, способів організації та підвищення якості адміністративних послуг соціального характеру в Україні.

Розроблені в роботі положення, висновки та рекомендації можуть бути використані в навчальному процесі при підготовці бакалаврів та магістрів за спеціальністю 281 «Публічне управління та адміністрування», 231 «Соціальна робота».

Апробація результатів магістерської роботи відбувалася на таких наукових форумах: Могилянські читання «Практичні та теоретичні питання розвитку науки та освіти» (м. Миколаїв, листопад 2021 року).

Структура та обсяг роботи. Робота складається із вступу, трьох розділів, що визначають поняття, ознаки та види адміністративних послуг, принципи, методи та

порядок їх надання з посиланням на чинне законодавство України; проблемні питання їх надання та пропозиції з вдосконалення відповідного порядку, висновку та списку використаних джерел. Загальний обсяг роботи становить 92 сторінки, з яких 83 – основний текст.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ КВАЛІФІКАЦІЙНОЇ РОБОТИ

У вступі обґрунтовано актуальність магістерської роботи, визначено об'єкт та предмет дослідження, сформульовано мету, завдання досліджень, відзначено наукову новизну та практичну цінність отриманих результатів, подано інформацію про апробацію, структуру та обсяг роботи.

У першому розділі *«Теоретичні аспекти становлення інституту адміністративних послуг в Україні»* охарактеризовано поняття та сутність адміністративних послуг, їх ознаки та види. Проаналізовано нормативно-правову базу надання адміністративних послуг в Україні.

У підрозділі 1.1. «Поняття та сутність адміністративних послуг, їх ознаки та види» розкрито сутність поняття адміністративних послуг, наведено класифікації адміністративних послуг та їх ознаки.

У підрозділі 1.2. «Нормативно-правова база надання адміністративних послуг в Україні» визначено нормативно-правову базу адміністративних послуг, визначено механізм застосування законодавства на практиці надання адміністративних послуг.

У другому розділі *«Аналіз практики організації надання адміністративних послуг»* досліджено зарубіжний досвід надання адміністративних послуг, вітчизняну практику надання адміністративних послуг та методологію оцінки якості надання адміністративних послуг.

У підрозділі 2.1. «Зарубіжний досвід надання адміністративних послуг» проаналізовано зарубіжний досвід провідних європейських країн та їх практичне застосування для надання адміністративних послуг на території України.

У підрозділі 2.2. «Вітчизняна практика надання адміністративних послуг» досліджено порядок надання адміністративних послуг органами місцевого самоврядування та органами виконавчої влади через Центри надання адміністративних послуг та Інтернет.

У підрозділі 2.3. «Методологія оцінки якості надання адміністративних послуг» досліджено шляхи покращення якості послуг, взаємовідносини із громадою як фактор впливу на якість надання адміністративних послуг.

У третьому розділі «Адміністративні послуги соціального характеру: проблеми системи їх надання» з'ясовано порядок надання адміністративних послуг соціального характеру та запропоновано шляхи підвищення якості надання адміністративних послуг соціального характеру.

У підрозділі 3.1. «Порядок надання адміністративних послуг соціального характеру» визначено» проаналізовано моделі надання адміністративних послуг соціального характеру, визначено механізм їх надання органами місцевого саморядування.

У підрозділі 3.2. «Шляхи підвищення якості надання адміністративних послуг соціального характеру» запропоновано шляхи впровадження системи управління якістю надання адміністративних послуг, що підвищить ефективність та результативність надання адміністративних послуг органами виконавчої влади та органами місцевого самоврядування, а також підвищить імідж надання адміністративних послуг та імідж влади серед населення.

ВИСНОВКИ

Здійснення адміністративної реформи в Україні посилило не лише потребу у вдосконаленні системи державного управління, а й змінити підхід до діяльності державних службовців та посадових осіб місцевого самоврядування, переорієнтувати її на забезпечення послуги.

У чинному Законі України «Про адміністративні послуги» термін «адміністративна послуга» визначається як результат здійснення повноважень суб'єктом адміністративної послуги з метою набуття, зміни чи скасування повноважень на вимогу фізичної особи або юридична особа. права та/або обов'язки такої особи перед законом.

Був опрацьований зарубіжний досвід надання адміністративних послуг, країн, що досягли найбільших успіхів у сфері реформування системи надання послуг. За результатами дослідження зрозуміло, що зарубіжні передові практики ФРН, Польщі, Угорщини, Нідерландів, Канади показують високий рівень сервісу надання адміністративних послуг, відповідність та баланс нормативно-правової бази. Для України важливо застосовувати передові зарубіжні практики, враховуючи особливості національного розвитку.

Визначено, що порядок надання адміністративних послуг в Україні чітко регламентований чинним законодавством та визначений у статті 9 Закону України «Про адміністративні послуги». Порядок надання адміністративних послуг має чітко визначений порядок. Сьогодні адміністративні послуги надаються органами місцевого

самоврядування та органами виконавчої влади через Центри надання адміністративних послуг та Інтернет (спеціалізовані веб-портали та інтегровані державні системи надання адміністративних послуг).

Незважаючи на актуальність та необхідність оцінки якості адміністративних послуг в Україні, не існує загальноприйнятої думки щодо гарантованої якості та доступності таких послуг. Методи оцінки якості послуг часто відрізняються, що ускладнює аналіз і порівняння діяльності різних органів і використання результатів оцінки в управлінській практиці. Важливим інструментом контролю якості адміністративних послуг є моніторинг надання адміністративних послуг. Також поступово розвивається практика громадського моніторингу надання адміністративних послуг.

Проаналізовано порядок надання соціально-адміністративних послуг. Визначено, що соціально-адміністративні послуги є однією з найважливіших груп обслуговування громадян і однією з найпопулярніших груп обслуговування. Вони є основними адміністративними послугами, тобто послугами, до яких звертається більшість громадян протягом життя.

З метою створення належних умов для надання адміністративних послуг соціального характеру, підвищення якості їх надання через ЦНАП, Кабінетом Міністрів України прийнято розпорядження «Деякі питання надання адміністративних послуг органів виконавчої влади через центри надання адміністративних послуг» від 16.05.2014 № 523, яким доповнено Перелік адміністративних послуг органів виконавчої влади, які надаються через центр надання адміністративних послуг.

З метою підвищення якості обслуговування клієнтів адміністративних послуг соціального характеру та формування позитивного ставлення громадян до надавачів адміністративних послуг соціального характеру надано рекомендації місцевим органам виконавчої влади, органи місцевого самоврядування та центральним органам виконавчої влади, що надають адміністративні послуги.

Таким чином, запровадження системи управління якістю надання адміністративних послуг сприятиме підвищенню ефективності та результативності надання адміністративних послуг органами виконавчої влади та органами місцевого самоврядування.

АНОТАЦІЯ

Волошанівська В.В. Надання адміністративних послуг соціального характеру: проблеми якості послуг – На правах рукопису.

Кваліфікаційна робота за другим рівнем вищої освіти (магістр) за спеціальності 281 Публічне управління та адміністрування - Інститут державного управління Чорноморського Національного університету імені Петра Могили, Миколаїв, 2021 рік.

Магістерську роботу присвячено теоретичним та практичним аспектам становлення адміністративних послуг в Україні. Визначено поняття та сутність адміністративних послуг, їх ознаки та види. Проаналізовано нормативно-правова база надання адміністративних послуг в Україні. Охарактеризовано зарубіжний досвід та вітчизняну практику надання адміністративних послуг соціального характеру. Висвітлено методологія оцінки якості надання адміністративних послуг. Розкрито Порядок надання адміністративних послуг соціального характеру та запропоновано шляхи підвищення якості надання адміністративних послуг соціального характеру

Ключові слова: адміністративна послуга, адміністративні послуга соціального характеру, центр надання адміністративних послуг, управління соціального захисту населення.

SUMMARY

Voloshanivska VV Provision of administrative services of a social nature: problems of service quality.

Qualification work at the second level of higher education (master's degree) in the specialty 281 Public Administration and Administration - Institute of Public Administration of the Petro Mohyla Black Sea National University, Mykolaiv, 2021.

The master's thesis is devoted to theoretical and practical aspects of the formation of administrative services in Ukraine. The concept and essence of administrative services, their features and types are defined. The normative-legal base of rendering administrative services in Ukraine is analyzed. The foreign experience and domestic practice of rendering administrative services of social character are characterized. The methodology for assessing the quality of administrative services is highlighted. The Procedure for Provision of Administrative Services of a Social Character is Revealed and Ways to Improve the Quality of Provision of Administrative Services of a Social Character Proposed

Key words: administrative service, social administrative service, administrative obedience center, social protection department.