

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

ТАРАСЮК ЛЮБОВ ВІКТОРІВНА

**ОПТИМІЗАЦІЯ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ
ГРОМАДЯНАМ (НА ПРИКЛАДІ ДЕПАРТАМЕНТУ З НАДАННЯ
АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ
МИКОЛАЇВСЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ)**

Спеціальність 074 Публічне управління та адміністрування

АВТОРЕФЕРАТ

магістерської роботи на здобуття кваліфікаційного рівня
магістра управління та адміністрування

м. Миколаїв - 2019 рік

Магістерська робота є рукопис

Робота виконана в Інституті державного управління Чорноморського національного університету імені Петра Могили

Науковий керівник: Кандидат історичних наук, доцент **Малиновська Наталія Леонідівна**, Інститут державного управління Чорноморський національний університет імені Петра Могили

Рецензент: доктор історичних наук, професор **Багмет Михайло Олександрович**, Інститут державного управління Чорноморський національний університет імені Петра Могили

Захист відбудеться 25 березня 2019 року о 10.00 на засіданні кафедри публічного управління та адміністрування Чорноморського національного університету імені Петра Могили, за адресою: 54003, м. Миколаїв, вул. 1-а Воєнна, 2.

З роботою можна ознайомитись на кафедрі публічного управління та адміністрування Чорноморського національного університету імені Петра Могили, за адресою: 54003, м. Миколаїв, вул. 1-а Воєнна, 2.

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми дослідження. Сьогодні в Україні відбуваються демократичні перетворення, які націлені на прискорення переходу від авторитарної до демократичної системи державного управління, модернізації державно – управлінських відносин, створення дієвої системи державного забезпечення та захисту конституційних прав і свобод людини, гідних умов її життя, наближення апарату управління до населення, пристосування його до потреб сьогодення. В державі відбувається адміністративна реформа, яка має поетапно створити систему державного управління, забезпечити становлення України як високо розвинутої, правової, цивілізованої європейської держави з високим рівнем життя, соціальної стабільності, культури та демократії. Головний пріоритет її діяльності – служіння народіві, національним інтересам.

Одним з напрямків реформування державного апарату є утворення інституту адміністративних послуг. Всебічне забезпечення прав та свобод людини органами виконавчої влади може бути досягнуто лише завдяки якісному забезпеченню доступних адміністративних послуг громадянам.

Питанням адміністративних послуг присвячувалася достатня увага в зарубіжній та вітчизняній юридичній літературі. Деякі аспекти досліджень висвітлюються у працях В. Авер'янова, А. Вишневського, І. Голосніченко, В. Долечека, В. Євдокименко, А. Кабанця, О. Карпенка, І. Коліушка, В. Марченко, Є. Матвіїшина, Т. Мотренко, Н. Нижника, О. Оболенського, Г. Писаренко, В. Сороко, В. Тимощука та інших. Науковці у своїх працях сформувавши для подальшого дослідження у цьому напрямку.

Проблеми надання адміністративних послуг загалом, та діяльності центрів надання адміністративних послуг в державі, зокрема, є актуальними на сьогодні. Ці обставини зумовили необхідність проведення даного дослідження, спрямованого на пошук шляхів покращення системи надання адміністративних послуг громадянам.

Мета роботи полягає у здійсненні емпіричної перевірки стану надання адміністративних послуг департаментом з надання адміністративних послуг Миколаївської міської ради.

Виходячи з мети роботи, сформовано та розв'язано **завдання**:

- розкрити сутність інституту адміністративних послуг;
- визначити поняття адміністративних послуг та їх класифікацію;
- розглянути нормативно – законодавче забезпечення надання адміністративних послуг в Україні;
- провести аналіз функціональної та фінансової діяльності установи – ДНАП ММР;
- вивчити проблеми, які виникають в діяльності ДНАПУ ММР при виконанні повноважень;
- запропонувати шляхи покращення системи надання адміністративних послуг в м. Миколаєві.

Об'єкт дослідження – адміністративні послуги.

Предмет дослідження – оптимізація надання адміністративних послуг громадянам.

Методи дослідження: Викладення матеріалу в чіткій послідовності та логічній завершеності стало можливим внаслідок застосування хронологічно – проблемного принципу і логічно – аналітичного методу. Також в роботі використовувались такі методи, як: а) загальнонаукові методи – індукція, дедукція, синтез, конкретизація; б) емпіричні методи дослідження – аналіз документів, зокрема аналіз наукових статей та нормативно – правових актів, аналіз планово – фінансових документів, звітів, спостереження, узагальнення, класифікація та опис результатів.

Наукова новизна полягає в тому, що в ході роботи було розроблено рекомендації щодо покращення системи надання адміністративних послуг у місті Миколаєві.

Теоретичне значення роботи полягає в тому, що здійснено аналіз понять «інститут адміністративних послуг», «адміністративні послуги»,

«діяльність департаменту з надання адміністративних послуг Миколаївської міської ради».

Практичне значення роботи полягає у проведенні аналізу, дослідженні функціональної та фінансової діяльності департаменту з надання адміністративних послуг. В роботі запропоновано шляхи покращення діяльності системи надання адміністративних послуг в м. Миколаєві. Результати роботи можуть бути використані викладачами та студентами під час вивчення напряму діяльності держави в сфері надання адміністративних послуг громадянам.

Експериментальна база досліджень – департамент з надання адміністративних послуг Миколаївської міської ради.

Апробація результатів досліджень. Основні положення та результати дослідження пройшли апробацію в процесі обговорення на XXI-й Всеукраїнській науково – практичній конференції: Могилянські читання – 2018: «Державна політика у сфері надання адміністративних послуг» (м. Миколаїв, 12-17 листопада 2018 року).

Публікації: Основні теоретичні положення й результати дослідження висвітлено: Тарасюк Л. В. Державна політика у сфері надання адміністративних послуг / Л. В. Тарасюк // Могилянські читання – 2018: Досвід та тенденції розвитку суспільства в Україні: глобальний, національний та регіональний аспекти: XXI Всеукраїнська науково – методологічна конференція: тези доповідей «Публічне управління в Україні в умовах децентралізації влади та наближення її до європейських стандартів». – Миколаїв: Вид-во ЧНУ ім. Петра Могили, 2018. – С.69-72.

Структура роботи. Робота складається зі вступу, трьох розділів, що містять підрозділи, висновків, списку використаних джерел (74 найменування). Загальний обсяг роботи - 112 сторінок, основний текст викладено на 101 сторінці.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У вступі обгрунтовано актуальність теми магістерської роботи, сформульовано мету і завдання, визначено об'єкт та предмет, охарактеризовано методологію і експериментальну базу дослідження, представлено інформацію про публікацію, структуру й обсяг магістерської роботи.

У першому розділі роботи **«Теоретико – методологічні засади надання адміністративних послуг в Україні»** було описано теоретичні аспекти законодавчих змін, основних напрямів діяльності та понять в сфері надання адміністративних послуг в державі. Потреби в змінах державно-управлінської діяльності заявили про себе на початку становлення нової самостійної, незалежної України, коли система державного управління не могла забезпечити ефективного впливу, не встигала адекватно реагувати на трансформацію соціально-економічних відносин у суспільстві. Уряд для реагування на таке становище в країні був вимушений приймати важливі політичні рішення для проведення адміністративної реформи в державі, яка мала провести докорінні зміни в організації практичного виконання завдань держави і суспільства, перебудови інституту влади.

22 липня 1998 Президент України підписав Указ "Про заходи щодо впровадження Концепції адміністративної реформи в Україні". Даною Концепцією було запроваджено координальні зміни в спектрі діяльності органів влади, розвитку інституту адміністративних послуг в Україні та подальшої розбудови соціально орієнтованої держави. Метою адміністративної реформи стало поетапне створення такої системи державного управління, що забезпечить становлення України як високорозвинутої, правової, цивілізованої європейської держави з високим рівнем життя, соціальної стабільності, культури та демократії, дозволить їй стати впливовим чинником у світі та Європі. Головним же пріоритетом її діяльності є служіння народів, національним інтересам.

Одним з завдань адміністративної реформи є створення нового інституту виконавчої влади – інституту адміністративних послуг. Діяльність даної структури виконавчої влади та органів місцевого самоврядування повинна:

- бути орієнтована на надання якісних послуг громадянам;
- регулювати відносин між владою та споживачами послуг, відповідно до вимог діючого законодавства України;
- сприяти створенню сучасної, ефективної системи державного управління, орієнтованої на потреби громадян суспільства.

Визначено законодавче унормування порядку надання органами виконавчої влади державних (управлінських) послуг. Відповідні питання знайшли своє закріплення у спеціальному Законі України «Про адміністративні послуги» від 06.09.2012 № 5203-VI. У ньому визначені повноваження органів виконавчої влади та місцевого самоврядування щодо надання управлінських (адміністративних) послуг громадянам у сфері публічної влади, обов'язки посадових осіб щодо етичного і професійного спілкування з громадянами.

Крім того в першому розділі розглянуто поняття адміністративних послуг. Термін «адміністративна послуга» спрямований не на виокремлення нового виду відносин між державними органами і приватними (фізичними та юридичними) особами, а на змістовну переоцінку характеру їхніх взаємовідносин». Тому, що владне розпорядництво державних органів, в тому числі їх посадових осіб – це один аспект оцінки їх відносин з громадянами чи юридичними особами, а надання тими самими суб'єктами адміністративних послуг – зовсім інший.

Офіційне визначення «адміністративної послуги» відображено в Законі України «Про адміністративні послуги» – це «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».

Адміністративна послуга є стандартизованою, уніфікованою, тобто надається однаково для всіх, хто звернувся по неї, маючи відповідне право.

Ознаки адміністративних послуг:

1. Адміністративна послуга надається за зверненням фізичної або юридичної особи.
2. Надання адміністративних послуг пов'язане із забезпеченням юридично значущих умов для реалізації суб'єктивних прав конкретної приватної особи. Подана особою заява призводить до певного результату, спрямованого на набуття, зміну чи припинення прав та/або обов'язків самої особи.
3. Адміністративні послуги надаються виключно адміністративними органами через реалізацію владних повноважень.
4. Право на отримання особою конкретної адміністративної послуги та відповідне повноваження адміністративного органу має визначатися лише законом.
5. Результатом адміністративної послуги є адміністративний акт — рішення чи юридично значуща дія адміністративного органу (офіційно виданий документ), яким задовольняється звернення особи.

В роботі проведено аналіз класифікації адміністративних послуг.

В загалі, в першому розділі роботи розглянуто та проведено аналіз нормативно – законодавчого забезпечення надання адміністративних послуг в Україні з часу прийняття Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади (1998 рік) по теперешній час.

У другому розділі «**Оптимізація надання адміністративних послуг громадянам (на прикладі департаменту з надання адміністративних послуг Миколаївської міської ради)**» було проведено дослідження діяльності департаменту надання адміністративних послуг Миколаївської міської ради. В рамках децентралізації діяльності влади в Україні відбулись координальні зміни. Не обійшли вони і громаду міста Миколаєва. Органам

місцевого самоврядування, а саме міській владі, було передано низку повноважень, які раніше здійснювали державні органи.

В роботі проведено аналіз діяльності ЦНАПу за вказаний період на місцевому рівні. (рис.2.1). Ефективна діяльність установи стала підставою для подальшого розвитку нового органу.

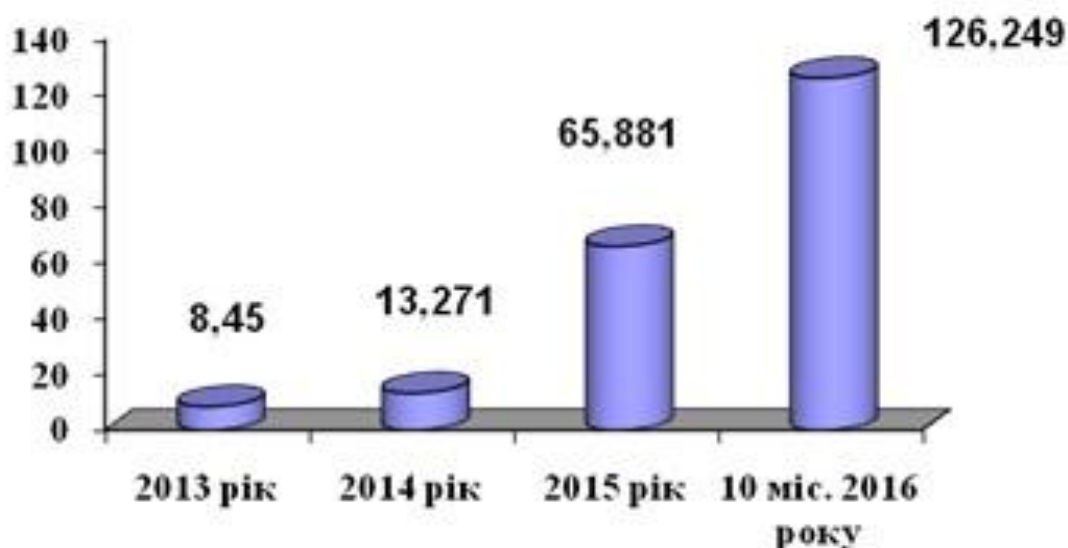


Рис. 2.1. Кількість осіб, що звернулися до ЦНАП (в тис. осіб)

Аналіз даних відображає постійне збільшення кількості осіб, які звернулись за послугами. Спостерігається постійне зростання потреби городян у адміністративних послугах, які відповідно до законодавства повинна надавати міська влада.

На сесії міської ради 22 грудня 2016 року було прийнято рішення про створення на базі Центру надання адміністративних послуг нового виконавчого органу – департаменту з надання адміністративних послуг Миколаївської міської ради (надалі – ДНАП ММР). Даний орган, як окрему установу, було зареєстровано 14 березня 2017 року.

В роботі проведено повний аналіз функціональної та фінансової діяльності, який визначив високу ефективність діяльності установи, виконання бюджету за 2017 та 2018 роки на рівні 99,22% та 99,89 % відповідно.

Аналіз фінансування та використання коштів ДНАП ММР за 2017 рік відображено в Таблиці 2.2

Таблиця 2.2

Аналіз фінансування установи за 2017 рік

ФОНД	план на рік з урахуванням змін (грн.) на 2017 рік	касові видатки за 2017 рік	% виконання за 2017 рік
ЗАГАЛЬНИЙ ФОНД	3887450	3845722	98,93%
заробітна плата, та нарахування на оплату праці	3049100	3022442	99,13%
предмети, матеріали, обладнання та інвентар	616560	614881	99,73%
оплата послуг, крім комунальних	200262	196638	98,19%
інші видатки (відрядження, навчання та інше)	21528	11761	54,63%
СПЕЦІАЛЬНИЙ ФОНД	2379970	2372603	99,69%
придбання обладнання та предметів довгострокового користування	2379970	2372603	99,69%
РАЗОМ затверджено на 2017 рік	6267420	6218325	99,22%

Протягом 2017 року ДНАП ММР через процедуру відкритих торгів у 2017 для оформлення та видачі документів, що підтверджують громадянство України, посвідчують особу чи її спеціальний статус, придбано 5 робочих станцій з комплектом обладнання для зняття біометричних даних (параметрів) особи, реєстрації/зняття з реєстрації місць проживання/перебування громадян України, іноземців та осіб без громадянства.

З метою покращення матеріально-технічної бази та створення належних умов праці для працівників департаменту, через процедуру відкритих торгів придбано комп'ютерну техніку, офісні меблі та шафи. Для створення умов зберігання документів та архівних справ придбано металеві архівні шафи та стелажі. Для якісного обслуговування громадян міста було проведено модернізацію 18 комп'ютерів, придбаних у 2012 році. Це дало змогу надавати швидко і якісно адміністративні послуги відвідувачам в умовах швидкісних змін вимог до комп'ютерних технологій.

Рішенням Миколаївської міської ради від 21.12.2017 № 32/17 «Про міський бюджет міста Миколаєва на 2018 рік» було затверджено фінансування ДНАПу ММР на загальну суму 9563178 грн. Повний аналіз використання коштів установою за 2018 рік наведено в Табл. 2.3

Таблиця 2.3

Аналіз використання коштів установою за 2018 рік

ФОНД	план на рік з урахуванням змін (грн.) на 2018 рік	касові видатки за 2018 рік	% виконання за 2018 рік
ЗАГАЛЬНИЙ ФОНД	9563178	9552865	99,89%
заробітна плата, та нарахування на оплату праці	8259450	8259444	100,00%
предмети, матеріали, обладнання та інвентар	479048	479033	100,00%
оплата послуг, крім комунальних	790160	789972	99,98%
інші видатки (відрядження, навчання та інше)	34520	24416	70,73%
СПЕЦІАЛЬНИЙ ФОНД	0	0	0,00%
придбання обладнання та предметів довгострокового користування	0	0	0,00%
РАЗОМ затверджено на 2018 рік	9563178	9552865	99,89%

Аналіз планово – фінансової діяльності департаменту з надання адміністративних послуг Миколаївської міської ради за 2017 та 2018 роки проведено згідно інформації програмного комплексу ЄІСУБ (єдиної інформаційної системи управління бюджетом) «Бюджет міста».

В роботі здійснено аналіз функціональної діяльності установи за 2018 рік. Штатна чисельність співробітників ДНАПу ММР на 01.01.2019 складає 55 осіб. Протягом року, в порівнянні з кількістю осіб установи за 2017 рік (46 фахівців), спеціалістів збільшилась на 9 осіб. Це дало можливість збільшити кількість фахівців на віддалених робочих місцях ДНАПу ММР для надання адміністративних послуг громадянам у адміністраціях Інгульського, Центрального та Корабельного районів міста Миколаєва.

Для забезпечення якісного рівня обслуговування відвідувачів ДНАПу м. Миколаєва приміщення департаменту з надання адміністративних послуг було розділено на окремі зони (консультування, очікування, опрацювання

документів, отримання послуг тощо). У департаменті встановлено ресепшн, електронну систему регулювання черги та два електронні табло, наявні інформаційні термінали. Для зручності споживачів у зоні очікування розміщено інформаційні стенди зі зразками заяв, інформаційними та технологічними картками по суб'єктам надання адміністративних послуг, бланками, інформаційно-довідкові матеріали, тощо. Крім того, обладнано зручні місця для відвідувачів, для комфорту громадян в зоні очікування встановлено два побутових кондиціонери. У холі встановлено ксерокс, термінал ощадбанку, організовано продаж канцтоварів та інші супутні послуги, влаштовано дитячий куточок .

Закрита частина призначена виключно для опрацювання документів, а також збереження документів, справ, журналів обліку/реєстрації. Для поліпшення якості надання адміністративних послуг та зручності мешканців міста, прийом громадян здійснюється при районних адміністраціях у Центральному, Корабельному та Інгульському районах міста.

Для аналізу функціональної діяльності ДНАПу ММР за 2018 рік, розглянемо в (табл. 2.5) показники кількості наданих адміністративних послуг фахівцями установи за 2018 рік.

Таблиця 2.4.

Кількість наданих послуг ДНАП ММР за 2018 рік

№ п/п	Назва установи	Кількість зареєстрованих заяв ДНАП за 2018 рік
1	Управління комунального майна Миколаївської міської ради	1636
2	управління земельних ресурсів Миколаївської міської ради	3602
3	управління містобудування та архітектури Миколаївської міської ради	2069
4	відділ обліку та розподілу житла Миколаївської міської ради	533
5	Зареєстровано декларацій про режим роботи	865
6	Кількість адміністративних послуг Держгеокадастру	5623

7	Кількість адміністративних послуг з реєстрації/ зняття з реєстрації місця проживання громадян	34980
8	Видано довідок про зняття і реєстрацію місця проживання громадян відомостей про реєстрацію громадян та відправлено повідомлень про зняття з реєстрації громадян	18955
9	Загальна кількість виданих витягів та реєстраційних дій по юридичним та фізичним особам-підприємцям	23118
10	Кількість адміністративних послуг щодо реєстрації майнових прав	10270
11	Кількість адміністративних послуг Управління Державної архітектурно-будівельної інспекції у Миколаївській області	259
12	Кількість адміністративних послуг Управління Державної архітектурно-будівельного контролю Миколаївської міської ради	746
13	Кількість адміністративних послуг відділу нагляду за станом доріг та автотехнічної інспекції управління превентивної діяльності ГУ Національної поліції в Миколаївській області	1030
14	Кількість адміністративних послуг Головного управління Державної служби України з надзвичайних ситуацій у Миколаївській області	177
15	Кількість адміністративних послуг Управління Держпраці у Миколаївській області	1122
16	Кількість адміністративних послуг Управління екології та природних ресурсів Миколаївської Миколаївської облдержадміністрації	745
17	Кількість адміністративних послуг Управління Державного агенства рибного господарства в Миколаївській області	22
18	Кількість адміністративних послуг сектору у Миколаївській області Державного агенства водних ресурсів України	328
19	Кількість адміністративних послуг Головного управління Держпродспоживслужби в Миколаївській області	83
20	Кількість адміністративних послуг управління культури, національностей та релігій Миколаївської облдержадміністрації	26
21	Кількість адміністративних послуг наданих департаментом внутрішнього фінансового контролю, нагляду та протидії корупції Миколаївської міської ради	53
22	Кількість оформлених та виданих паспортів громадян України для виїзду за кордон відділом по роботі з ЄДР управління адміністративних послуг департаменту з надання адміністративних послуг Миколаївської міської ради	1368
23	Всього надано адміністративних послуг через департамент з надання адміністративних послуг Миколаївської міської ради за 2018 рік	107610
24	Кількість наданих адміністративних послуг в середньому за місяць	8968
25	Всього надано консультацій	225980

Дана інформація була надана Департаментом надання адміністративних послуг Миколаївської міської ради.

Загальна кількість послуг, які надано фахівцями ДНАП за 2018 рік становить 107610 одиниць. Аналізуючи перелік наданих послуг по 22 напрямках діяльності, можна виділити 5 напрямів, по яких у громадян міста Миколаєва є найбільша потреба:

- на 1 місті - 34980 послуг з реєстрації/ зняття з реєстрації місця проживання громадян, що становить 32,5% від загальної кількості послуг;
- на 2 місті - 23118 надано витягів та реєстраційних дій по юридичним та фізичним особам-підприємцям, що становить 21,48% від загальної кількості послуг;
- на 3 місці – 18955 довідок видано про зняття з реєстрації та реєстрацію місця проживання громадян, відправлено повідомлень та надано відомостей про реєстрацію громадян, це 17,61% від загальної кількості послуг;
- на 4 місці – 10270 одиниць послуг, які надані в напрямі реєстрації майнових прав, це становить 9,54% від загальної кількості послуг;
- на 5 місці – 5623 послуги надано Держгеокадастром, що становить 5,23% від загальної кількості наданих послуг. Аналіз (середньомісячний розрахунок) навантаження спеціалістів департаменту з питань надання адміністративних послуг, становить:
- загальна кількість наданих послуг за 2018 рік становить 107610 одиниць;
- всього надано консультацій громадянам фахівцями департаменту 225980;
- середньомісячна кількість наданих адміністративних послуг та консультацій громадянам становить 27799 послуг, в тому числі 8968 адміністративних послуг та 18831 консультація. Ці дані стосуються ДНАПу, штатна чисельність якого складається з 55 фахівців, які відображають рівень навантаження працівників протягом 40 годинного робочого тижня, та ефективність роботи установи.

Фінансова діяльність департаменту з надання адміністративних послуг напряму пов'язана з виконанням функціональних повноважень установою.

На даний час через ДНАП надається 159 послуг (11 – структурними підрозділами Миколаївської обласної державної адміністрації, 115 – виконавчими органами Миколаївської міської ради, та 33 – територіальними підрозділами центральних органів виконавчої влади..

Динаміка збільшення кількості наданих послуг установою розглянута на прикладі трьох найбільш актуальних, які відображені в табл. 2.5.

Таблиця 2.5

Порівняльна таблиця надання трьох послуг громадянам міста протягом 2016-2018 років

Назва наданої послуги	2016 рік	2017 рік	2018 рік
Кількість консультацій	142115	180508	225980
Кількість адміністративних послуг	68715	85956	107610
Кількість письмових відповідей на запити	2815	88550	110635

Порівняльна характеристика надання даних послуг установою протягом 2016-2018 років відображена візуально на (рис.2.8).

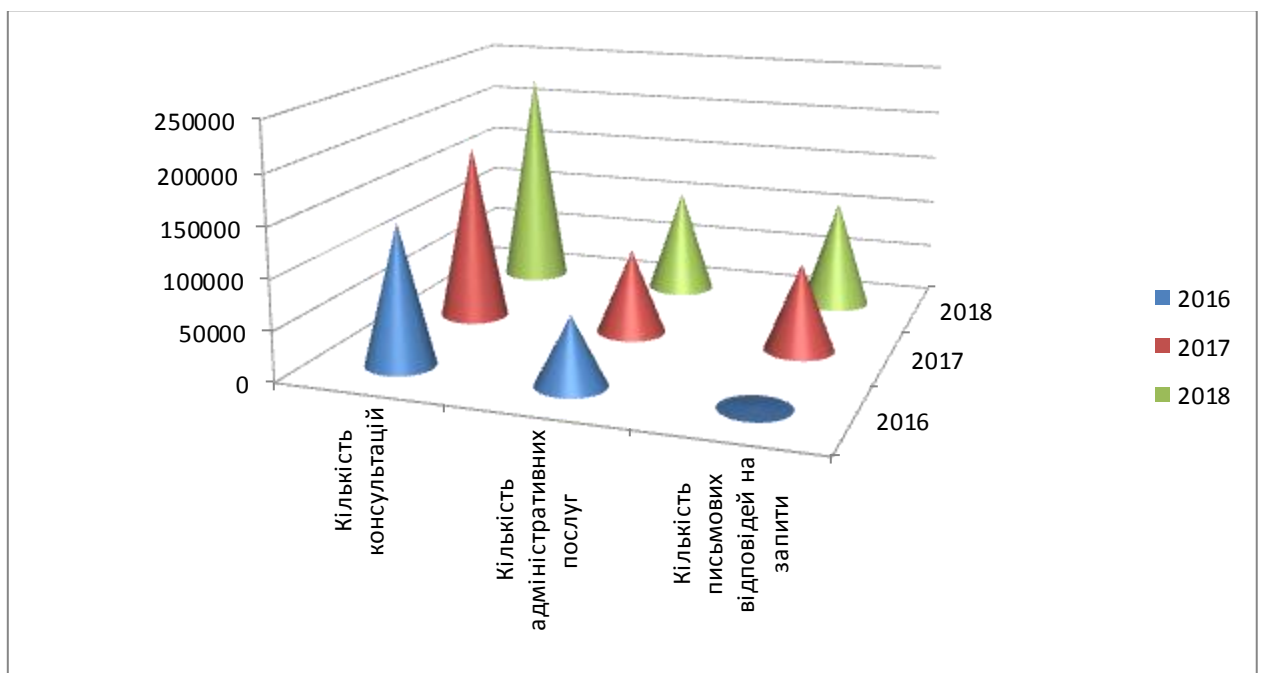


Рис. 2.8. Кількість наданих послуг ДНАП ММР за 2017-2018 роки в трьох напрямках діяльності

Діяльність ДНАП ММР спрямована на забезпечення якісного рівня обслуговування відвідувачів, надання їм кваліфікованої допомоги та вдосконаленню системи прямого зв'язку між городянами Миколаєва та владою, можливості швидкого реагування у вирішенні багатьох життєвих питань.

В роботі департаменту з надання адміністративних послуг Миколаївської міської ради в ході аналізу діяльності визначено 5 актуальних проблем.

1) Діяльність по створенню Реєстру територіальної громади міста Миколаєва, відповідно до Закону України «Про Єдиний державний демографічний реєстр та документи, що підтверджують громадянство України, посвідчують особу чи її спеціальний статус» від 20 листопада 2012 року № 5492-VI.

Починаючи з кінця 2016 року органом ДНАПУ ведеться робота по створенню реєстру територіальної громади. Однією з першочергових завдань є налагодження обміну відомостями між реєстрами територіальних громад та передача інформації до Єдиного державного демографічного реєстру, що здійснюється органами Державної міграційної служби. Перед ДНАПом, стоїть основне завдання – наповнення реєстру територіальної громади інформацією про громадян, яка передана у 3-4 кварталах 2018 року в паперовому вигляді від житлово-комунальних установ м. Миколаєва. Дана робота потребує великої кількості затрат робочого часу державними реєстраторами, яких на обслуговування функцій реєстрація/зняття з реєстрації громадян м. Миколаєва всього по штату 12 осіб.

2) Рівень навантаження державних реєстраторів та адміністраторів ДНАП. Основними завданнями ДНАПУ залишаються: організація надання адміністративних послуг в найкоротші терміни і при мінімальній кількості відвідувань заявників; спрощення процедури отримання послуг і поліпшення якості їх надання; надання суб'єктам звернень вичерпної інформації та консультацій з питання вимог та порядку надання адміністративних послуг.

3) Потреба в розширенні приміщення. В ДНАПі з'явилися великі черги, яких не було, збільшилося навантаження на адміністраторів та реєстраторів, які ведуть безперервний прийом заявників, збільшилося навантаження на будівлю (іноді не вистачає місць в зоні очікування).

4) віддалений доступ до реєстру територіальної громади міста для вирішення соціальних питань городян в межах повноважень органів державної влади та місцевого самоврядування громади. Технічно це буде можливим після вирішення всіх законодавчих питань на рівні міста.

5) розширення переліку адміністративних послуг громадянам міста Миколаєва.

Питання діяльності органу ДНАП у м. Миколаєві та їх проблеми постійно знаходяться на контролі у місцевих органів влади.

У третьому розділі роботи **«Шляхи покращення системи надання адміністративних послуг у місті Миколаєві (за результатами досліджень)»** описано можливі шляхи покращення системи надання адміністративних послуг у місті Миколаєві. ДНАП повинен забезпечувати втілення в життя принципово нової моделі відносин громадян та влади, що покликана забезпечити гідне ставлення до людини з боку держави.

Особа звертається до органів ЦНАПу тільки тоді, коли в неї виникає конкретна життєва ситуація. В першу чергу людині необхідна інформація, яка допоможе діяти. На рівні громади міста повинна існувати одна система консультування громадян, з урахуванням загальних вимог всіх структур, наприклад, інформаційна карта першочергових соціальних послуг міста, яка частково відображена в Таблиці 3.1. Дана ситуація призведе до первинного отримання необхідної інформації, планування своїх дій з урахуванням реального часу прийому громадян, приходом особи з первинно необхідним переліком документів та в першу чергу, повагою до органів влади міста, як організаторів сфери послуг для громадян.

Таблиця 3.1

Інформаційна карта першочергових соціальних послуг міста

Життєва ситуація	Мета відвідування установи	Державна або соціальна установа (адреса, телефон, електронна адреса контакт-центру установи)	Перелік необхідних документів при першому зверненні особи
Народження дитини	Реєстрація дитини, та отримання свідоцтва про народження	Корабельний відділ реєстрації актів цивільного стану Миколаївського міського управління юстиції Адреса: Адреса: м. Миколаїв, пр-т Богоявленський, 340/2, Телефон: (0512)64-04-55,64-04-56,64-04-00 Сайт: http://www.just-mykolaiv.gov.ua	Оригінали та копії паспортів батьків та довідка з лікарні про народження дитини
	Реєстрація дитини за місцем проживання	Відділення ЦНАПу в Корабельному районі, Адреса: м.Миколаїв, просп. Богоявленський, 314, Телефон: (0512) 37-34-26 Електронна адреса: depar@mkrada.gov.ua	Оригінали та копії паспортів батьків, свідоцтва про народження дитини, оплата адміністративного збору.
		відділ Корабельний реєстрації актів цивільного стану Миколаївського міського управління юстиції Адреса: м. Миколаїв, пр-т Богоявленський, 340/2, Телефон: (0512)64-04-55,64-04-56,64-04-00 Сайт: http://www.just-mykolaiv.gov.ua	
		Управління соціальних виплат і компенсацій в Корабельному районі Адреса: м. Миколаїв, вул. Новобудівна,1 Тел. (0512) 60-08-83 Електронна адреса: sotsdepart.mk.1	
	Оформлення соціальної допомоги	Управління соціальних виплат і компенсацій в Корабельному районі м.Миколаєва, Юридична Адреса : м. Миколаїв, вул. Новобудівна,1 Тел. (0512) 60-08-83 Електронна адреса: sotsdepart.mk .	Паспорта батьків та свідоцтва про народження дитини, довідка про реєстрацію кожного члена сім'ї
Укладення договору на медичне обслуговування сім'ї з дитиною	Сімейна амбулаторія Вітовської ЦРЛ Адреса: м.Миколаїв, просп. Корабелів,12 Телефон: (0512) 64-12-56 Електронна адреса:	Оригінали та копії паспортів батьків, свідоцтва про народження,	
Інша ситуація		Та повна інформація відносно неї.	

Органам влади необхідно проводити політику інформаційної взаємодії держави, суспільства і особистості. Для цього найбільш оптимально в XXI столітті використовувати інформаційні і телекомунікаційні технології з метою підвищення загальної ефективності діяльності державного механізму, створення інформаційно відкритого суспільства, розвитку інститутів демократії.

Для прийняття рішень щодо організації роботи ДНАПу в рамках «єдиного вікна», необхідно виважено підійти до організації надання

максимального спектру послуг городянам, з урахуванням моделі життєвої ситуації. Наприклад, при народженні дитини особі потрібно отримати три адміністративні послуги: зареєструвати факт народження, зареєструвати місце проживання дитини, отримати державну допомогу у зв'язку з народженням дитини. Важливо усі ці три послуги отримати у ДНАПі. Іншими життєвими ситуаціями є вихід особи на пенсію, необхідність отримання житлової субсидії, тощо. Таких прикладів, можна навести дуже багато.

Якщо на рівні міської влади буде прийнято рішення по обслуговуванню громадян з даних питань за принципом «єдиного вікна», особа повинна буде з'явитися до органу ДНАПу лише 1 раз для подання особистої заяви та надання необхідного переліку документів (копії паспорту, ідентифікаційного коду, та інш.). У цій ситуації один орган упорядковує систему надання послуги, відповідно до встановлених законодавством термінів.

Проведений аналіз літератури, та спостерігаючи роботу департаменту з середини, можна визначити окремі напрямки діяльності даної сфери, які можуть в подальшому вплинути на покращення якості надання послуг на регіональному та державному рівнях: використання сучасних інформаційних технологій, зворотній зв'язок зі споживачами послуг, використання світового досвіду. розробка та впровадження стандартів надання адміністративних послуг. Стандарти якості адміністративних та інших публічних послуг являють собою конкретні вимоги щодо надання публічної послуги, яким повинна відповідати діяльність адміністративного органу й за допомогою яких можна оцінити, наскільки якісно надається та чи інша публічна послуга.

ВИСНОВКИ

В результаті виконаної дипломної роботи можна зробити наступні висновки:

1. Система державного управління України перебуває в стані реформування, яке було визначено 22 липня 1998 року Концепцією адміністративної реформи. Адміністративна реформа стала складовою державної, економічної, соціальної реформи, які відбуваються в країні. Мета реформи – докорінні зміни в державі і суспільстві, перебудова інституту влади, розвитку інституту адміністративних послуг в Україні, створення системи державного управління, яка забезпечить становлення України як високорозвиненої, правової, цивілізованої європейської держави з високим рівнем життя, соціальної стабільності, культури та демократії.

Одним з напрямів реформування системи державного управління Концепція визначила формування інституту адміністративних послуг. Діяльність даної структури виконавчої влади повинна сприяти створенню сучасної, ефективної системи державного управління, орієнтованої на надання якісних адміністративних послуг громадянам, відповідно до вимог діючого законодавства України. Головний пріоритет якої – служіння народowi, національним інтересам держави.

2. Теорія адміністративних послуг в Україні зазнала суттєвого розвитку на законодавчому рівні після прийняття 6 вересня 2012 року Закону України «Про адміністративні послуги» № 5203-VI. Цим Законом, визначено поняття адміністративної послуги, 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». Поняття адміністративних послуг, їх орієнтація на служіння народу, чіткі класифікаційні ознаки визначили напрям діяльності влади для надання якісного, цілісного продукту/послуги. Оскільки держава існує для забезпечення потреб свого

населення, сфера адміністративних послуг носить особливий характер. Послуги повинні надаватися своєчасно, якісно, професійно.

3. Для задоволення потреб громадян України у вирішенні їх соціальних питань постійно відбуваються зміни в законодавстві. Їх мета – створення сервісної держави, яка б всі свої дії спрямовувала на покращення життя громадян та вирішення їх потреб. В роботі було проведено аналіз законодавчої бази України протягом останнього десятиліття, в напрямку розвитку та вдосконалення сфери адміністративних послуг. В ході виконання роботи розглянуто та вивчено нормативно-правові документи, які є фундаментальними в роботі системи надання адміністративних послуг на державному та місцевому рівнях України.

4. Відповідно до законодавства України та у зв'язку з децентралізацією влади, 22.12.2016 року рішенням Миколаївської міської ради було утворено департамент з надання адміністративних послуг Миколаївської міської ради

В роботі проведено повний порівняльний аналіз функціональної та фінансової діяльності установи за 2016, 2017 та 2018 роки. Розглянуто штатну чисельність спеціалістів (55 осіб) та їх навантаження, показники виконання бюджету та рівень ефективності органу влади у виконанні своїх повноважень. Визначено перелік послуг (159), які надаються населенню міста Миколаєва, детально охарактеризовано три найбільш актуальних: надання консультацій відвідувачам, надання самих адміністративних послуг та письмових відповідей на запити мешканців міста та органів влади.

5. В ході проведення аналізу діяльності установи, розглянуто 5 найактуальніших проблем, та запропоновано шляхи їх вирішення в наступних напрямках: діяльність по створенню Реєстру територіальної громади м. Миколаєва, рівень навантаження державних реєстраторів та адміністраторів ДПАПу, потреба в розширенні приміщення, віддалений доступ до Реєстру громади та розширення переліку адміністративних послуг.

В роботі розглянуті рішення, розпорядження Миколаївської міської ради, звіти міського голови та ДНАПУ, які підтверджують, що діяльності органу ДНАПУ м. Миколаєва та їх проблеми постійно знаходяться на контролі у місцевих органів влади. Щляхом співпраці з міським головою та депутатським корпусом міста, адміністрація ДНАПУ спрямовує свою діяльність на вирішення нагальних питань установи та стратегічних проблем розвитку системи надання адміністративних послуг городянам.

6. За результатами проведених досліджень та аналізу діяльності ДНАПУ, в роботі запропоновано шляхи покращення системи надання адміністративних послуг в м. Миколаєві. Для покращення рівня якості та зручності отримання послуг населенню, необхідно особливу увагу приділяти впровадженню електронних послуг, на рівні громади проводити політику інформаційної взаємодії органів місцевого самоврядування, державних структур міста з урахуванням потреб городян. Необхідно створити умови, при яких особа в конкретних життєвих ситуаціях могла б звернутися до органів ДНАПУ лише 1 раз. Надати особисту заяву, необхідний перелік затребуваних документів та очікувати у встановлені терміни результату розгляду від владних структур. Необхідно налагодити зворотній зв'язок «громадяни – влада», який допоможе враховувати зауваження громадян та розвивати технології, спрямовані на підвищення якості послуг.

АНОТАЦІЯ

Тарасюк Л. В. Оптимізація надання адміністративних послуг громадянам (на прикладі департаменту з надання адміністративних послуг Миколаївської міської ради). – Рукопис.

Магістерська робота на здобуття академічного ступеня магістра за спеціальністю 074 – публічне управління та адміністрування. –

Чорноморський національний університет імені Петра Могили. – Миколаїв, 2019.

Магістерська робота присвячена дослідженню процесу оптимізації надання адміністративних послуг громадянам міста Миколаєва. В роботі проаналізовано функціональну та фінансову діяльність департаменту з надання адміністративних послуг Миколаївської міської ради, розглянуто проблемні питання, які виникають в діяльності установи при виконанні повноважень та проведено обґрунтування шляхів покращення системи надання адміністративних послуг у місті Миколаєві.

Ключові слова: адміністративна реформа, адміністративні послуги, громадяни, департамент з надання адміністративних послуг, адміністратори та реєстратори.

АНОТАЦІИ

Тарасюк Л. В. Оптимизация процесса предоставления административных услуг гражданам (на примере департамента предоставления административных услуг Николаевского городского совета). – Рукопись.

Магистерская работа на соискание академической степени магистра по специальности 074 – публичное управление и администрирование. – Черноморский государственный университет имени Петра Могилы. – Николаев 2019.

Магистерская работа посвящена исследованию процесса оптимизации предоставления административных услуг гражданам города Николаева. В работе проведен анализ функциональной и финансовой деятельности департамента предоставления административных услуг Николаевского городского совета, рассмотрены проблемные вопросы, которые возникают в деятельности организации в ходе выполнения своих полномочий и

предложены пути усовершенствования системы предоставления административных услуг в городе Николаеве.

Ключевые слова: административная реформа, административные услуги, граждане, департамент предоставления административных услуг, администраторы и регистраторы.

ANNOTATIONS

Tarasiuk L.V. Optimization of administrative services provision to citizens (on the example of the Department of Administrative Services provision of Mykolayiv City Council). – The manuscript.

The Master's work is on the obtaining an academic degree in the specialty 074 - public management and administration. - Petro Mohyla Black Sea National University. - Mykolayiv , 2019

The Master's work is devoted to the study of the process of optimization of administrative services provosion to Mykolayiv citizens. In this work functional and financial activities of the Department of Administrative Services provision of Mykolayiv City Council have been analysed, the problematic issues that arise in the activity of the institution during the exercising of powers have been considered and the reasoning of ways to improve the system of providing administrative services in Mykolayiv has been conducted.

Key words: administrative reform, administrative services, sitizens, Department of Administrative Services provision, administrators and registrars.