

**ЧОРНОМОРСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
ІМЕНІ ПЕТРА МОГИЛИ**

**ІНСТИТУТ ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ**

**Кафедра публічного управління та адміністрування**

**ВЕРЕМЕЙЧУК СВІТЛАНА АНАТОЛІЇВНА**

**ІМПЛЕМЕНТУВАННЯ ЗАРУБІЖНОГО ДОСВІДУ  
НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ ОРГАНАМИ  
ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ УКРАЇНИ В УМОВАХ ДЕЦЕНТРАЛІЗАЦІЇ**

Спеціальність: 281 Публічне управління та адміністрування

**АВТОРЕФЕРАТ**

магістерської роботи на здобуття наукового ступеня

магістра публічного управління

## ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

*Постановка проблематики.* Одним з основних напрямів реформи публічного управління в Україні, згідно положень Стратегії реформування державного управління в Україні на 2016-2020 роки та Концепції реформування місцевого самоврядування та територіальної організації влади в Україні – є забезпечення високої якості у наданні найбільш популярних публічних послуг. Вкрай вагомим щодо цього є імплементація зарубіжного досвіду тих країн, де запроваджені і потрібним чином функціонують високі стандарти якості та доступності публічних послуг.

**Актуальність теми.** Актуальність зазначеної проблематики, яка зумовила вибір теми магістерської роботи полягає іще й у тому, що внаслідок проведення адміністративної реформи в умовах поглиблення децентралізації влади, органи місцевого самоврядування повинні самостійно вирішувати низку локальних проблем. І одну з визначальних ролей в цьому процесі відіграє надання адміністративних послуг, оскільки взятий вектор на максимально якісний сервіс для населення.

Питанням сутності адміністративних послуг, механізму їх надання, характерним особливостям та класифікаціям присвячено достатню кількість досліджень фахівців з державного управління, права, політології тощо. У своїх працях зарубіжні та вітчизняні автори розглядають як загальні тенденції розбудови механізму надання адміністративних послуг у країнах ЄС та світі (Дж. Грінвуд, Р. Кассим, С. Левандовські, О. Люхтергандт, П. Мігус, С. Хоннефелдер), так і територіальні перетворення в Україні, проблеми організації діяльності ЦНАП, яким присвятили свої праці такі вчені як: І. Венедиктова, О. Задохайло, С. Клімова, І. Коліушко, О. Оболенський, В. Петьовка, В. Сороко, В. Тимошук та ін.

Окремо слід виділити наукові статті та інші доробки Миколаївських дослідників В. Андріяш, М. Багмета, В. Беглиці, О. Євтушенка, В. Ємельянова, Н. Ільчанинової, Ю. Палагнюк, С. Сороки, О. Штирьова, А. Шульги, які обґрунтовували теоретико-методологічні засади функціонування механізмів НАП в умовах реформування територіальної організації та децентралізації влади в Україні. Цікавими для вивчення є наукові публікації та магістерська робота директора департаменту з надання адміністративних послуг Миколаївської міської ради Д. Лазарева щодо механізму державного управління інноваційними процесами НАП.

Однак незважаючи на достатню ґрунтовну базу науково-дослідних робіт та практичних напрацювань з питань надання адміністративних послуг, досі ще залишається відкритим питання вдосконалення механізму надання послуг в умовах децентралізації влади в країні, що обумовлене активними процесами адміністративно-територіального реформування нашої держави, які в свою чергу, вимагають оптимізації процесу НАП, наближення послуг до безпосередніх споживачів, спрощення процедур тощо.

Це і зумовило вибір теми магістерської роботи та структурно-логічну побудову дослідження.

**Мета й завдання дослідження.** Метою магістерського дослідження є узагальнення кращих практик вітчизняного та зарубіжного досвіду щодо забезпечення механізмів оцінювання якості надання адміністративних послуг та визначення напрямів їх імплементації та практичного застосування в діяльності українських ЦНАП, зокрема департаменту з надання адміністративних послуг Миколаївської міської ради.

Для досягнення мети дослідження було поставлено та вирішено такі завдання:

- дослідити теоретичні засади процесів надання адміністративних послуг, а також проаналізувати публікації вітчизняних та зарубіжних авторів з теми дослідження;
- систематизувати та узагальнити нормативно-правові акти чинних законодавств Європи та провідних країн світу, а також України у сфері надання адміністративних послуг;
- визначити особливості надання публічних послуг в Польщі та Канаді і довести доцільність запровадження використовуваних методик оцінювання якості послуг та самих механізмів надання публічних послуг в Україні і зокрема на Миколаївщині;
- розробити пропозиції щодо подальшого впровадження в Україні світових стандартів оцінювання якості надання адміністративних послуг та технологій;
- охарактеризувати результати діяльності з НАП кращих вітчизняних практик на прикладі таких Центрів надання адміністративних послуг міст України як: «Прозорий офіс» (м. Вінниця), ЦНАПів м.м. Луцька, Івано-Франківська, Харкова, ЦНАП Миколаївської ОТГ та ін.;
- проаналізувати роботу департаменту з надання адміністративних послуг Миколаївської міської ради.

**Об’єкт дослідження** – механізми оцінювання якості надання адміністративних послуг.

**Предмет дослідження** – перспективні напрями та пріоритетні шляхи підвищення якості надання публічних послуг в умовах децентралізації влади з використанням кращих практик вітчизняного та зарубіжного досвіду.

**Методи дослідження.** У магістерській роботі використано загальнонаукові і спеціальні методи дослідження: економіко-статистичного й порівняльного аналізу – для виявлення тенденцій розвитку і структурних змін у сфері надання адміністративних послуг як в Україні, так і у Миколаївській громаді зокрема; графічні – для візуалізації результатів дослідження; експертні методи – для можливості ознайомлення та оцінки праць та думок експертів щодо проблем надання адміністративних послуг та ін.

**Джерела дослідження.** Інформаційною базою дослідження слугували праці українських і зарубіжних науковців, інформація державних органів статистики, законодавчі та нормативні документи, звітно-статистичні дані громади, аналітичні публікації в науковій і спеціалізованій літературі, а також матеріали спостережень та опитувань, проведених експертами ЦППР та автора магістерської роботи.

**Наукова новизна** магістерської роботи визначається особистим внеском автора у вдосконалення процесу надання адміністративних послуг департаментом з надання адміністративних послуг Миколаївської міської ради (далі ДНАПу ММР), обґрунтуванні посилення ефективності діяльності адміністраторів та реєстраторів ЦНАП України, виявленні та усуненні основних недоліків та проблем у їх роботі на шляху до підвищення якості НАП із урахуванням кращих практик вітчизняного та зарубіжного досвіду.

Основні наукові положення, що характеризують новизну отриманих результатів дослідження, полягають у наступному:

уперше:

- запропоновано використати комплексний підхід до оцінювання якості роботи ДНАПу ММР в цілому та надаваних ним послуг зокрема, в основу якого покладено системне та систематичне застосування методики зовнішнього та внутрішнього оцінювання;

– зроблено спробу проаналізувати та узагальнити результати зовнішнього та внутрішнього оцінювання департаменту протягом декількох років поспіль за період 2014-2019 років.

удосконалено:

- методика оцінювання роботи ДНАПу ММР загалом та ефективності функціонування механізму надання адміністративних послуг зокрема;
- міжособистісне та міжінституційне співробітництво спеціалістів ДНАПу ММР та впровадження концепції оптимального кадрового забезпечення;
- вироблення критеріїв оцінювання якості та створення комплексної системи контролю за наданням адміністративних послуг.

дістали подальшого розвитку:

- понятійний апарат науки «Публічне управління» шляхом уточнення сутності категорій «адміністративна послуга» та «публічна послуга», в основу яких покладена концепція сучасної сервісно-орієнтованої держави;
- систематизація нормативно-правової бази механізму надання адміністративних послуг в Україні;
- узагальнення кращих практик європейського та вітчизняного досвіду щодо механізму оцінювання якості НАП з метою імплементування та адаптування його позитивних прикладів до українських реалій.

**Практичне значення** полягає в тому, що розроблені й науково обґрунтовані в магістерській роботі наукові положення, висновки та рекомендації можуть бути використані: - в практичній роботі органів державної влади та органів місцевого самоврядування, які забезпечують надання публічних послуг; - у навчальному процесі підвищення кваліфікації відповідного кола осіб; - у діяльності фахівців та науковців, які в галузі державного управління та місцевого самоврядування працюють над розв'язанням комплексної проблеми оцінювання якості послуг у процесі організації надання публічних послуг.

**Особистий внесок здобувача.** Магістерська робота є самостійною науковою працею та містить отримані особисто автором результати дослідження в галузі науки «Публічне управління та адміністрування», висновки яких є предметом відповідальності магістрантки.

**Апробація результатів дослідження.** Основні теоретичні результати та практичні рекомендації, що містяться у магістерській роботі, були оприлюднені на науково-практичній конференції «Лісабонський договір – 10 років після набуття чинності. Що змінилося у функціонуванні ЄС?» в рамках Всеукраїнської щорічної науково-методичної конференції «Могилянські читання – 2019» та відповідно до проєкту програми Еразмус+ Жан Моне (Миколаїв, 2019).

**Обсяг та структура роботи.** Магістерська робота складається зі списку скорочень, вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел, додатків. Загальний обсяг роботи – 263 сторінки. Обсяг основного тексту становить 100 сторінок. Список використаних джерел на 15 сторінках включає 116 найменувань, у тому числі 7 – іноземними мовами. Основний текст магістерської роботи містить 3 діаграми та 4 рисунки, загалом 23 додатка на 148 сторінках.

## ОСНОВНИЙ ЗМІСТ МАГІСТЕРСЬКОЇ РОБОТИ

У вступі розкрито сутність і стан розробленості питання; обґрунтовано актуальність теми, визначено мету та основні завдання, об'єкт і предмет, методи дослідження, висвітлено наукову новизну; встановлено практичну цінність виконаної роботи; наведено дані щодо апробації результатів та їх опублікування, а також зазначено особистий внесок автора дослідження.

У першому розділі *«Обґрунтування сучасних викликів та тенденцій в ході імплементації в Україні зарубіжного досвіду по наданню адміністративних послуг»* охарактеризовано проблематику та джерельну базу дослідження; визначено сутність поняття «адміністративні послуги» через розкриття дискусійного характеру досліджуваної дефініції та еволюції його розвитку; зроблено аналіз сучасних наукових підходів до розуміння категорії за характерними рисами, ознаками і властивостями, окреслено основні протиріччя у тлумаченні зазначеного поняття українськими та зарубіжними науковцями; розглянуто чинне законодавство України щодо надання адміністративних послуг; проведено класифікацію нормативно-правової бази щодо механізму надання адміністративних послуг.

**Підрозділ 1.1.** *«Концептуальні і організаційні основи системи надання адміністративних послуг»* присвячений аналізу стану наукової розробки проблеми у вітчизняній та зарубіжній науці.

Важливою групою джерел для написання магістерської роботи є напрацювання вітчизняних (І. Венедиктова, Е. Демський, С. Жарая, А. Жуковська, О. Задихайло, С. Клімова, І. Коліушко, О. Оболенський, В. Петьовка, В. Сороко, В. Тимошук, К. Афанасьєв, В. Бабаєв, І. Бригілевич, І. Венедиктова, С. Дембіцька, Т. Джига, І. Космідайло, Ю. Лозинський, В. Мамонова, К. Ніколаєнко, П. Петровський, О. Скороход, В. Телицька, К. Фуглевич, Є. Школьний та ін.) та зарубіжних (Дж. Грінвуд, Р. Кассим, С. Левандовські, О. Люхтергандт, П. Мігус, Р. Путнам, С. Хоннефелдер та ін.) науковців, а також нормативно-правові акти: закони України, укази Президента, Постанови й розпорядження Кабінету Міністрів, акти органів місцевого самоврядування.

Проаналізувавши сучасні наукові підходи до визначення дефініції «адміністративні послуги» за характерними рисами, ознаками і властивостями, магістрантка сформулировала власне бачення проблематики, умовно розділивши напрацювання з цього питання на дві групи: - *перша група* зарубіжного напрямку, науковці якої ототожнюють послуги, які надаються державою та органами місцевого самоврядування; - *друга група* вітчизняного спрямування, науковці якої іноді також дублюють подібні твердження, але в основному все ж розділяють дані поняття, позначаючи «адміністративні послуги» як окремий вид послуг.

Зроблено висновок, що хоча наразі дана проблематика є доволі актуальною і перебуває в центрі уваги багатьох науковців, однак, загальноприйнятної позиції з приводу цього поки що не вироблено. Сам термін «адміністративні послуги» не однозначно сприймається вітчизняними вченими та практиками, існуючі напрацювання носять фрагментарний характер та стосуються скоріше тлумачень окремих дефініцій, при обґрунтуванні важливості використання того чи іншого формулювання, аніж висвітлення комплексного підходу до визначення базової термінології. З огляду на це, визначення досліджуваної дефініції у законодавстві України вимагає перегляду і уточнення із

врахуванням розмежування повноважень органів державної влади та органів місцевого самоврядування.

**У підрозділі 1.2.** *«Законодавче забезпечення системи надання адміністративних послуг в Україні»* розкрито особливості нормативно-правового забезпечення механізму надання адміністративних послуг в Україні на сучасному етапі реформування децентралізації влади; узагальнено вітчизняний та зарубіжний досвід організації діяльності суб'єктів надання адміністративних послуг, на основі чого визначено наявність широкого кола суб'єктів, на які покладено функції надання послуг.

Констатовано, що на сьогодні сформовано достатню нормативно-правову базу по регламентуванню функціонування системи надання адміністративних послуг, однак у перспективі потрібні наукові дослідження відносно оптимізації нормативних актів для підвищення ефективності процесу надання адміністративних послуг, розбудови організаційного забезпечення механізму надання послуг.

Зроблено висновок, що проблематика адміністративних послуг потребує подальшого опрацювання і законодавчого врегулювання на єдиних методологічних засадах, з урахуванням кращих зарубіжних практик, відповідно європейським нормам та стандартам.

**У другому розділі** *«Аналіз зарубіжного досвіду по формуванню механізмів надання адміністративних послуг органами публічної влади»* досліджено міжнародний досвід, на прикладі Польської Республіки та Канади щодо формування ефективного механізму надання високоякісних публічних послуг. У підсумку, автором магістерської роботи внесено науково обґрунтовані пропозиції щодо його впровадження в Україні.

**У підрозділі 2.1.** *«Доцільність запровадження європейських стандартів та критеріїв в ході реформування та оптимізації надання адміністративних послуг на прикладі Польської республіки»*, підтверджено ефективність застосування та поглиблення процесу децентралізації, коли на практиці органи державної влади, в тому числі і органи місцевого самоврядування, повністю відмежовуються від процесу надання адміністративних послуг на користь місцевої громади (органам влади відводяться лише функції контролю та нагляду, що дозволяє їм звільнити час для виконання більш важливих завдань).

Зроблено висновок, що впровадження в українську практику досвіду Польщі є вкрай важливим, особливо у встановленні високих європейських стандартів з надання якісних і доступних публічних послуг, задля забезпечення відкритості, прозорості і підзвітності органів публічної влади перед громадянами та ефективного задоволення їх потреб.

**У підрозділі 2.2.** *«Особливості канадської моделі організації діяльності суб'єктів надання адміністративних послуг»* обґрунтовано необхідність належної організації роботи сервісів послуг через налагодження ефективної електронної комунікації. З приводу чого, автором магістерської роботи, запропоновано розширювати спектр он-лайн каналів для отримання споживачами послуг дистанційно. В тому числі це стосується своєчасного інформування суб'єктів звернень через Інтернет, оскільки на офіційних сайтах органів влади та на Єдиному державному порталі адміністративних послуг дані не завжди вчасно оновлюються. Сам процес надання електронних послуг в Україні не є налагодженим й характеризується нестабільністю роботи. Відповідно, важливим є виділення під дані цілі достатніх ресурсів, які б могли забезпечити стабільний процес надання електронних послуг, а головне – забезпечити захист інформації.

## Світовий досвід у сфері надання адміністративних послуг



**Рис. 2.1 Світовий досвід у сфері надання адміністративних послуг**

Також доволі актуальним є налагодження контролю громадськості за наданням адміністративних послуг та забезпечення тісного зворотного зв'язку між суб'єктами надання адміністративних послуг і споживачами, створення каналів для системного та систематичного подання скарг та пропозицій через впровадження у практику ЦНАПів, на основі імплементації зарубіжного досвіду, єдиної комплексної методики оцінювання якості послуг та роботи Центрів надання послуг зокрема.

**У третьому підрозділі «Оцінювання вітчизняної моделі надання адміністративних послуг в умовах децентралізації влади»** на основі наведених у роботі власних та експертних соціологічних досліджень, узагальнено позитивний досвід організації діяльності суб'єктів надання адміністративних послуг та визначено основні проблеми механізму НАП, що можуть заважати реалізації державної сервісної політики.

Охарактеризовано основні принципи та особливості діяльності Миколаївського центру надання адміністративних послуг, виявлено позитивні і проблемні моменти у його роботі. З'ясовано роль і місце оцінки якості послуг та визначення рівня ефективності функціонування департаменту загалом.

**У підрозділі 3.1. «Аналіз кращих практик щодо надання адміністративних послуг в Україні»** обґрунтовано беззаперечну доцільність розширення мережі українських ЦНАПів на базі кожної спроможної територіальної громади.

На основі наведених у роботі статистичних даних соціологічних досліджень, проведених експертами Центру політико-правових реформ, магістранткою проаналізовано

основні показники діяльності ЦНАПів, з'ясовані переваги та недоліки у роботі адміністраторів, а також надані конкретні пропозиції щодо поліпшення якості надаваних послуг.

З'ясовано та проілюстровано у роботі, приклади кращих практик українських універсамів послуг, популяризація яких нині набуває особливого значення, оскільки, на думку магістрантки, за суттєвого поглиблення дефіциту бюджетних коштів, допомагає мобілізувати інші види ресурсів, залучати нетрадиційні, інноваційні інструменти розвитку щодо формування організаційно спроможної і сталої системи ЦНАПів в Україні.

**У підрозділі 3.2.** *«Шляхи реформування якості надання публічних послуг департаментом з надання адміністративних послуг Миколаївської міської ради» висвітлено, основні напрями та принципи роботи Миколаївського ЦНАПу – департаменту з надання адміністративних послуг як постійно діючого робочого та виконавчого органу Миколаївської міської ради, в якому надаються адміністративні послуги через адміністраторів та державних реєстраторів шляхом їх взаємодії з суб'єктами надання адміністративних послуг.*

Охарактеризовано структуру департаменту, надання адміністративних послуг, загальну організацію діяльності, інформаційне забезпечення та фахову підготовку кадрів. Визначено основні проблеми у роботі департаменту та окреслено шляхи до їх подолання.

Окремо визначено рівень оцінювання якості та ефективності роботи ДНАПу ММР та надаваних ним послуг, на основі представленого у роботі, узагальненого проміжного аналітичного звіту за результатами моніторингу департаменту.

Автором магістерської роботи запропоновано використання комплексної методики щодо забезпечення умов оцінювання та підвищення якості послуг населенню Миколаївської громади, а також надано конкретні рекомендації щодо підвищення ефективності функціонування департаменту з надання адміністративних послуг Миколаївської міської ради шляхом імплементації та адаптації під власні цілі і завдання, кращих практик зарубіжного та вітчизняного досвіду:

## **ВИСНОВКИ**

У магістерській роботі обґрунтовано теоретико-методологічні засади функціонування механізму надання адміністративних послуг, встановлено основні проблемні питання, що постали перед Центрами надання адміністративних послуг в умовах децентралізації влади, а також запропоновано практичні рекомендації щодо удосконалення вищезазначеного механізму, на основі впровадження єдиної комплексної методики оцінювання якості послуг із врахуванням позитивних прикладів вітчизняної та зарубіжної практики.

Результати, отримані в процесі дослідження, дозволяють сформулювати наступні висновки та пропозиції:

1. Охарактеризовано теоретичні засади та розкрито методологічні аспекти дослідження механізму надання адміністративних послуг в умовах децентралізації влади в Україні. Наведено теоретичні узагальнення термінології поняття «адміністративні послуги» як вітчизняними, так і зарубіжними науковцями. Визначено роль та місце досліджуваної дефініції у науці «публічного управління та адміністрування». Встановлено міжкатегоріальні зв'язки з рівнозначними та подекуди взаємодоповнюючими категоріями: «публічні послуги», «державні послуги», «муніципальні послуги» і т.д.



Установлено, що наукові публікації з досліджуваної теми мають досить неоднозначний характер, оскільки категоріальне різноманіття більшістю дослідників сприймається по-різному: деякі із термінів ними ототожнюються, деякі – різняться одне від одного, деякі – залишаються без змін.

До того ж ускладнюється даний процес законодавчою невизначеністю та нечіткістю нормування окремих складових процесу НАП, що призводить до необґрунтованих видів адміністративних послуг; «подрібнення» послуг на окремі платні послуги; проблем доступу до інформації, необхідної для отримання адміністративних послуг тощо. При цьому однією з головних законодавчих прогалин, на думку багатьох науковців та практиків управління, є відсутність у чинній Конституції України визначення термінів «адміністративна послуга» та «публічна послуга», що спонукає тлумачити ці поняття в контексті ідеології державного управління як системи, спрямованої на надання послуг населенню.

У підсумку, на думку магістрантки, зазначені недоліки унеможливають вироблення чіткого та зрозумілого у застосуванні стандарту НАП, створюють суттєві перешкоди у впровадженні єдиного алгоритму роботи Центрів надання адміністративних послуг України, єдиних правил надання та отримання базових послуг, і як результат, існуюче сьогодні нормативно-правове забезпечення процесів надання адміністративних послуг потребує більш глибокого вивчення та істотної оптимізації.

2. Досліджено та узагальнено міжнародний досвід у сфері надання публічних послуг, на прикладі країн Польщі і Канади, де наразі вже давно запроваджені та належним чином функціонують високі стандарти якості та доступності послуг, і де забезпечення прав громадян з отримання публічних послуг займає значну частину діяльності органів влади усіх рівнів.

Обґрунтовано важливість та необхідність не сліпого копіювання усіх складових механізму надання публічних послуг, а розумної адаптації оптимального для України зарубіжного досвіду, за умови проведення модернізації усіх процесів роботи, збільшення електронної складової в діяльності суб'єктів надання адміністративних послуг; впровадження інноваційних технологій у налагодженні комунікацій між владою та споживачами послуг; проведення комплексу дій з вироблення спрощених процедур НАП та систематизації кількості послуг; забезпечення своєчасного інформування споживачів через Інтернет.

3. В процесі дослідження сервісної функції нашої держави, забезпечуваною мережею Центрів надання адміністративних послуг та на основі визначених експертами ЦППР рейтингів діяльності, визначено найкращі з діючих в Україні ЦНАП (у м.м. Вінниці, Луцьку, Івано-Франківську, Харкові та Києві), які спроможні забезпечувати ефективні керуючі впливи, тісний зворотний зв'язок зі своїми споживачами та комплексний моніторинг результатів здійснюваних заходів з метою оперативного внесення до них необхідних коректив.

Аналіз їх практичного досвіду переконливо засвідчив, що оцінка ефективності та якості функціонування механізму надання адміністративних послуг в Україні має охоплювати усі вектори процесу аби мати більш точне визначення та більш конкретно направлене застосування. Так, з одного боку має охоплювати систему органів влади, а з іншого – сферу громадських інтересів.

З приводу цього магістранткою розроблено авторську комплексну методичку оцінювання якості послуг та роботи ЦНАП, апробованої на базі департаменту з надання

адміністративних послуг Миколаївської міської ради, яка передбачає системне та систематичне застосування зовнішніх та внутрішніх інструментів оцінювання якості, а також узагальнення та порівняння усіх отриманих результатів протягом декількох років поспіль з метою з'ясування динаміки змін.

На підставі врахування основних результатів власного та експертних досліджень, вітчизняного та світового досвіду та з метою його подальшого впровадження в практичну діяльність Центрів надання адміністративних послуг, зокрема ДНАПу ММР, автором магістерської роботи запропоновано практичні рекомендації організаційно-методичного рівня щодо реформування системи надаваних послуг:

1. Обов'язкове відстеження актуальності та повноти інформації про адміністративні послуги на веб-сайтах міських рад; створення власного контенту.

2. Завчасний аналіз достатності кадрів та психологічної стійкості співробітників, через професійну та психологічну підготовку персоналу, а також підвищення його компетентності.

3. Актуалізація та оптимізація численних процедур надання послуг, через вилучення дій, не передбачених Законом.

4. Налагодження максимально ефективної програмно-технічної бази для передачі інформації між органами влади в електронному вигляді, що суттєво спростить процедуру, скоротить час і зменшить строк надання послуг.

5. Необхідність застосування різних інструментів оцінювання якості послуг із залученням, в першу чергу громадської думки та зобов'язання періодично визначати рівень задоволеності споживачів якістю послуг і враховувати їхні потреби та очікування.

6. Аналіз власної діяльності – як однієї з основних складових системи управління якістю – слід використовувати при наданні послуг на постійній основі. При цьому має бути визначено власні чіткі стандарти надання послуг і затверджено плани та методики проведення власного оцінювання якості послуг. Також необхідно комплексно аналізувати інформацію після оцінювання, де особливо варто враховувати пропозиції споживачів при ухваленні оптимальних рішень, систематичному фіксуванню та усуненню виявлених недоліків, що, в підсумку, сприятиме ефективному управлінню процесами надання послуг і поліпшенню їх якості.

## СПИСОК ОПУБЛІКОВАНИХ ПРАЦЬ ЗА ТЕМОЮ

1. Веремейчук С.А., Багмет М.О. Миколаївський Центр надання адміністративних послуг: результати запровадження європейського досвіду / Лісабонський договір – 10 років після набуття чинності. Що змінилося у функціонуванні ЄС?: Науково-практична конференція: тези / ЧНУ ім. Петра Могили. – Миколаїв, 2019. – С. 130-133. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://eugov.chmnu.edu.ua/wp-content/uploads/2016/06/%D0%B7%D0%B1%D1%96%D1%80%D0%BD%D0%B8%D0%BA-%D1%82%D0%B5%D0%B7-%D0%BA%D0%BE%D0%BD%D1%84%D0%B5%D1%80%D0%B5%D0%BD%D1%86%D1%96%D1%97-%D0%9B%D1%96%D1%81%D0%B0%D0%B1%D0%BE%D0%BD%D1%81%D1%8C%D0%BA%D0%B8%D0%B9-%D0%B4%D0%BE%D0%B3%D0%BE%D0%B2%D1%96%D1%80.pdf>

2. Веремейчук С.А. Інтерв'ю у новинах програми «Об'єктив сьогодні» Миколаївської телерадіокомпанії «НІС-ТВ» від 25.11.2019 року. – Режим доступу: [https://m.youtube.com/watch?feature=youtu.be&v=\\_jmxga7iQ60](https://m.youtube.com/watch?feature=youtu.be&v=_jmxga7iQ60)

## АНОТАЦІЯ

**Веремейчук С.А. Імплементування зарубіжного досвіду надання адміністративних послуг органами публічної влади України в умовах децентралізації – на правах рукопису.**

Магістерська робота на здобуття освітнього ступеню «магістр». Чорноморський національний університет імені Петра Могили. – Миколаїв, 2019.

В магістерській роботі визначено сутність поняття «адміністративні послуги» через розкриття дискусійного характеру досліджуваної дефініції та еволюції його розвитку. При цьому зроблено аналіз сучасних наукових підходів до розуміння категорії за характерними рисами, ознаками і властивостями, окреслено основні протиріччя у тлумаченні зазначеного поняття українськими та зарубіжними науковцями.

Розглянуто чинне законодавство України щодо надання адміністративних послуг. Проведено класифікацію нормативно-правової бази щодо механізму надання адміністративних послуг – виокремлено Основний Закон, кодекси та закони України, постанови КМУ, накази і розпорядження галузевих міністерств та рішення місцевих органів публічної влади.

Розглянуто роботу провідних українських ЦНАПів, визначено основні проблеми надання послуг в Україні. Охарактеризовано основну діяльність департаменту з надання адміністративних послуг Миколаївської міської ради, розкрито структуру та проаналізовано наявну матеріально-технічну базу, а також зазначені позитивні і проблемні моменти у його поточній роботі.

Запропоновано конкретні напрями підвищення якості надання адміністративних послуг населенню Миколаївської громади, які, зокрема, передбачають впровадження сучасних методик оцінки якості послуг, активне включення в цей процес громадськості, на основі проведеного магістранткою анкетування відвідувачів та співробітників департаменту.

У підсумку обґрунтовано необхідність впровадження у діяльності Центрів надання адміністративних послуг кращих практик вітчизняного та зарубіжного досвіду у встановленні високих стандартів з надання якісних і доступних публічних послуг.

*Ключові слова:* адміністративні послуги, ЦНАП, Департамент з надання адміністративних послуг Миколаївської міської ради, зарубіжний досвід, механізм надання адміністративних послуг, органи публічної влади.

## SUMMARY

**Veremeichuk S.A. Implementation of foreign experience in providing administrative services by public authorities of Ukraine under conditions of decentralization – as manuscript.**

Graduate work for obtaining an educational degree «Master». Petro Mohyla Black Sea National University. – Mykolaiv, 2019.

The master's thesis defines the essence of the concept of "administrative services"

through the disclosure of polemical nature of the studied definition and the evolution of its development. There is made an analysis of modern scientific approaches to understanding the category in terms of its characteristics, features and properties, as well as there are outlined main contradictions in the interpretation of this concept by Ukrainian and foreign scholars.

Also there is considered the current legislation on the provision of administrative services. There has been carried out the classification of the regulatory and legal framework regarding the mechanism of administrative services' rendering – there has been defined the Basic Law, codes and laws of Ukraine, resolutions of Cabinet of Ministers, orders and decrees of sectoral ministries and decisions of local public authorities.

The work of leading Ukrainian CASPs (CASP – Center of Administrative Services Provision, укр. – Центр надання адміністративних послуг) is considered, main problems in rendering their services in Ukraine are identified. The main activities of the Department of Administrative Services Provision of Mykolaiv City Council are described, its structure is revealed and the available material and technical base is analyzed, as well as there are indicated positive and problematic aspects of its current work.

There are offered some particular directions for improvement of quality of administrative services' rendering to the population of Mykolaiv community, which include introduction of modern methods of quality assessment of services and active engagement of public to this process. These directions are based on a questionnaire conducted by the undergraduate with visitors and staff of the Department.

As a result, there has been substantiated the necessity of introduction of the best practices of domestic and foreign experience to the activity of Centers of Administrative Services Provision, which will result into setting up high standards for the rendering of high quality and accessible public services.

*Key words:* administrative services, CASP, Department of Administrative Services Provision of Mykolaiv City Council, foreign experience, mechanism of administrative service's rendering, bodies of public authority.