

**ЧОРНОМОРСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ПЕТРА МОГИЛИ
ІНСТИТУТ ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ**

Коротушенко Оксана Василівна

**РЕФОРМУВАННЯ МЕХАНІЗМІВ НАДАННЯ
АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ ЯК НЕОБХІДНА УМОВА
РЕГІОНАЛЬНОГО РОЗВИТКУ**

Спеціальність 028 Публічне управління та адміністрування

АВТОРЕФЕРАТ
магістерської роботи на здобуття кваліфікації магістра

Миколаїв – 2019

Магістерська робота є рукописом

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

Науковий керівник: кандидат наук з державного управління, старший викладач кафедри соціальної роботи, управління і педагогіки Інституту державного управління Чорноморського національного університету імені Петра Могили **Акімова Тетяна Юріївна,**

Рецензент: професор, доктор наук з державного управління, Плеханов Дмитро Олександрович

Захист відбудеться 27 грудня 2019 р. о 10:00 годині на засіданні кафедри публічного управління та адміністрування Інституту державного управління Чорноморського національного університету імені Петра Могили за адресою: 54003, м. Миколаїв, вул. 1-ша Воєнна, 2.

З роботою можна ознайомитись на кафедрі публічного управління та адміністрування Інституту державного управління Чорноморського національного університету імені Петра Могили за адресою: 54003, м. Миколаїв, вул. 1-ша Воєнна, 2, ауд. 10-304.

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми дослідження. Трансформаційні процеси, які відбуваються у нашій державі останніми роками мають стимулювати невідворотні зміни у різних галузях сфери державного управління. Однією з головних ознак дійсно демократичної та правової країни – є дотримання прав людини. Дотримання цих прав має стати першочерговим завданням у розбудові сучасного українського суспільства й в той же час, має поставити собі за мету створення абсолютно нової системи взаємовідносин між державою та людиною. Надзвичайно важливими для дотримання прав людини та створення нової системи взаємовідносин у державі мають стати інструменти сфери публічних послуг, система управління якими в сучасних умовах є нераціональною та неефективною.

На даний час в Україні дуже повільно йде впровадження ефективних механізмів планування та надання послуг з урахуванням наявних потреб громадян. При цьому під час надання послуг вкрай рідко запроваджується зворотній зв'язок між органами влади та громадськістю, особливо в області інформаційного обміну.

Створення відповідного інституційного середовища для надання адміністративних послуг, забезпечення і здійснення прийняття ефективних управлінських рішень, регулювання використанням потенціалу сфери послуг, є першочерговим завданням для України. Реалізація реформ в Україні потребує змістовної переоцінки характеру взаємовідносин між органами влади і приватними (фізичними та юридичними) особами. Надання органами влади різноманітних публічних послуг громадянам чи юридичним особам – новий формат оцінки їхніх взаємовідносин. Основою таких взаємовідносин є організаційно-правовий механізм надання публічних послуг, що досі залишається малодослідженим та дискусійним в державному управлінні й потребує як наукового осмислення, так і практичних рекомендацій.

Сформульовані в дослідженні, теоретичні висновки й практичні рекомендації ґрунтуються на працях вітчизняних і зарубіжних учених: В. Авер'янова, І. Венедиктова, І. Коліушко, В. Мамонова, С. Серьогіна, В. Сороко, В. Тимошук, А. Чемерис, Ю. Шарова та ін.

Проте, незважаючи на достатньо велику кількість наукових робіт та практичних напрацювань з питань надання адміністративних послуг, досі залишається значне коло малодосліджених питань з тематики надання адміністративних послуг в умовах регіонального розвитку.

Мета й завдання дослідження. Метою дослідження є теоретичне обґрунтування та розробка практичних рекомендацій щодо надання адміністративних послуг в умовах регіонального розвитку.

Для досягнення мети було визначено наступні **завдання**:

- проаналізувати сутність понять та класифікацію адміністративних послуг;
- дослідити законодавчу та нормативно-правову базу дослідження;
- охарактеризувати особливості та проблеми надання

адміністративних послуг в Україні;

– розробити практичні рекомендації щодо оптимізації надання адміністративних послуг в Україні в умовах регіонального розвитку.

Об’єкт дослідження – процес надання адміністративних послуг.

Предмет дослідження – напрями вдосконалення надання адміністративних послуг в умовах регіонального розвитку.

Методи дослідження. Під час написання магістерської роботи були використані теоретичні **методи**, а саме: аналіз, синтез, узагальнення та дедукція. Зокрема, аналіз дозволяє виокремити та вивчити поняття та класифікацію адміністративних послуг та систему надання адміністративних послуг та нормативно-правове забезпечення. За допомогою синтезу встановлено логічні зв’язки між елементами з метою структурування магістерської роботи. Метод узагальнення сприяв виокремленню основних аспектів дослідження та їх чіткому висвітленню. Дедуктивний метод використано у логічно послідовному висвітленні розділів магістерської роботи.

Наукова новизна полягає у вирішенні актуального наукового завдання в галузі державного управління, що полягає в теоретичному обґрунтуванні положень щодо вдосконалення механізму надання адміністративних послуг в Україні в умовах регіонального розвитку. Основні наукові положення полягають у наступному:

набули подальшого розвитку:

– систематизація нормативно-правової бази надання адміністративних послуг в Україні з обґрунтованим приведенням його у відповідність із регіональним розвитком та децентралізацією влади;

– вдосконалення механізму надання адміністративних послуг, що передбачають впровадження комплексу заходів, а саме: посилення наявного ресурсного потенціалу; проведення інфраструктурних змін; створення ефективних комунікаційних механізмів; забезпечення чіткої координації; вироблення інноваційних рішень; ефективної взаємодії між владною інституцією та громадянами.

Практичне значення одержаних результатів. Положення і висновки роботи можуть бути використані для подальшого науково-теоретичного дослідження особливостей надання адміністративних (публічних) послуг в умовах регіонального розвитку, а також у навчальному процесі з підготовки фахівців з державного управління.

Апробація результатів дослідження. Основні положення, висновки і практичні рекомендації висвітлено у доповідях на науково-практичній конференції «Лісабонський договір – 10 років після набуття чинності. Що змінилося у функціонуванні ЄС?» (м. Миколаїв, 02 грудня 2019 р.).

Публікації. Коротушенко О.В. Формування та удосконалення системи надання адміністративних послуг на основі Європейського досвіду / О.В. Коротушенко // Лісабонський договір – 10 років після набуття чинності. Що змінилося у функціонуванні ЄС? : Науково-практична конференція : тези доп., Миколаїв, 2 грудня 2019 р. / ЧНУ ім. Петра Могили. – Миколаїв, 2019. – С. 338-342.

Обсяг та структура роботи. Магістерська робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел. Загальний обсяг роботи – 80 сторінок. Список використаних джерел включає 69 найменувань.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У **вступі** обґрунтовано актуальність теми дослідження та здійснено огляд наукової літератури з відповідної тематики, визначено мету, об'єкт, предмет та завдання дослідження; наведено та обґрунтовано методи дослідження, сформульовано наукову новизну, практичну значущість роботи, подано дані щодо апробації результатів дослідження та публікацій по темі роботи, а також структуру роботи.

У першому розділі «**Теоретичні засади дослідження адміністративних послуг в умовах регіонального розвитку**» досліджено сутність та класифікацію адміністративних послуг та охарактеризовано організаційно-правовий механізм надання адміністративних послуг.

Встановлено, що адміністративна послуга – 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 «Про адміністративні послуги».

Адміністративну послугу розглянуто в двох аспектах: як публічно-владну діяльність адміністративного органу спрямовану на забезпечення (юридичне оформлення) умов для реалізації прав фізичної або юридичної особи, яка здійснюється за заявою цієї особи та як результат публічно-владної діяльності адміністративного органу, спрямованої на забезпечення (юридичне оформлення) умов для реалізації суб'єктивних прав фізичної або юридичної особи, яка здійснювалась за заявою особи.

Визначено основні ознаки адміністративних послуг, що визначають діяльність органів влади (чи інших суб'єктів) у сфері надання адміністративних послуг.

У роботі розглянуто класифікацію адміністративних послуг, а саме: адміністративні послуги з централізованим регулюванням (закони, акти Президента України, Кабінету Міністрів та центральних органів виконавчої влади України); адміністративні послуги з локальним регулюванням (акти органів місцевого самоврядування, місцевих органів виконавчої влади); адміністративні послуги зі «змішаним» регулюванням (коли здійснюються водночас і централізоване й локальне регулювання).

За ознаками суб'єкта, що надає публічні послуги, розрізняють: державні послуги, тобто послуги, що надаються органами державної влади (як правило, виконавчої) та державними підприємствами, установами, організаціями; муніципальні послуги – це послуги, що надаються органами місцевого самоврядування та комунальними підприємствами, установами.

Визначено, що суб'єктами надання адміністративних послуг порушуються вимоги Закону щодо належної організації надання таких

адміністративних послуг, а саме: необхідність облаштування зручних умов для обслуговування громадян, зокрема – з особливими фізичними потребами; створення та забезпечення функціонування веб-сайтів, для розміщення повної інформації про порядок надання відповідних адміністративних послуг та інших умов; здійснення прийому суб'єктів звернень не менше 40 годин на тиждень, у зручний для споживачів графік; надання всебічної інформації громадянам про адміністративні послуги; забезпечення збору документів або інформації, що знаходиться у володінні інших державних органів та органів місцевого самоврядування, необхідної для надання адмінпослуг; забезпечення безоплатного одержання суб'єктами звернення у достатній кількості бланків заяв; надання адміністративної послуги у найкоротший термін та за мінімальної кількості відвідувань суб'єктом звернення тощо

Розглянуто різницю між поняттями «адміністративні послуги» та «публічні послуги».

Децентралізація має призвести до зміни принципів функціонування та взаємодії органів публічного управління починаючи від вищих державних органів та закінчуючи місцевим самоврядуванням. Це є важливим для забезпечення належного визначення сфер відповідальності та повноважень, усунення проблем у їх розподілі, та в результаті, зведення до мінімуму рівня корупції.

Доведено, що децентралізація адміністративних послуг має відбуватись шляхом реалізації наступних завдань: реформування адміністративно-територіального устрою із створенням так званої триланкової системи; для діяльності органів публічного управління на місцевому рівні має бути встановлено обґрунтовані територіальні основи з метою забезпечення вільного доступу до адміністративних послуг, а також підвищення якості їх надання; оптимізація розподілу функцій та повноважень між органами публічного управління на місцевому рівні через створення виконавчих органів обласних та районних рад та передачу їм функцій відповідних державних адміністрацій; проведення децентралізації бюджетів через перерозподіл податків, стимулювання податкової спроможності територіальних громад та закріплення стабільної дохідної бази тощо.

Визначено, що організаційно-правовий механізм з теоретичної точки зору є системою знань про сутність, закономірності дій і правила застосування організаційно-правових методів і засобів цілеспрямованого систематичного регулюючого впливу суб'єкта управління на об'єкт управління з метою переведення його в якісно новий стан. Щодо практичного застосування, то організаційно-правовий механізм державного управління є сукупністю: нормативно-правових актів, які сповна відображають взаємодію та причинно-наслідкові зв'язки різних елементів системи державного управління; методів, засобів, інструментів та технологій, які використовуються органами влади для досягнення цілей; матеріальних і фінансових, інформаційних ресурсів, соціального та організаційного потенціалу, що надають змогу ефективно функціонувати, розв'язувати складні соціально-політичні та економічні проблеми розвитку суспільства, усебічно враховувати інтереси громадян.

Доведено, що важливим напрямком покращення стану надання публічних послуг є реалізація Стратегії сталого розвитку «Україна – 2020». Стратегія складається з чотирьох векторів руху: сталий розвиток країни; безпека держави, бізнесу та громадян; відповідальність і соціальна справедливість; гордість за Україну в Європі та світі. Метою реформ визначено досягнення європейських стандартів життя та гідного місця Україні в світі. «Стратегія – 2020» включає в себе 62 реформи. З них пріоритетними визначені 8 реформ та 2 програми. Визначено 25 ключових показників успішності розвитку країни.

Визначено, що вдосконалення організаційно-правового механізму у сфері надання публічних послуг необхідно: по-перше, модернізації існуючої нормативної бази у сфері надання публічних послуг з урахуванням європейських стандартів; по-друге, зміна організаційного забезпечення обслуговування громадян органами публічного управління, де організаційними інструментами виконання цього завдання можуть стати не тільки державні органи, а і спеціально утворені громадські ради та управлінські структури, що діють на основі підприємницької діяльності в публічній сфері.

Серед головних причин, що заважають ефективному процесу надання адміністративних послуг, визначено наступні: територіальна розпорошеність суб'єктів надання адміністративних послуг; потреба відвідувати надавача послуг багаторазово; великі строки процесу надання послуг, відкритість, рівність та мінімальна (справедлива) вартість.

У другому розділі **«Сучасний стан системи надання адміністративних послуг в Україні»** досліджено нормативно-правове забезпечення механізму надання адміністративних послуг та особливості організації діяльності суб'єктів надання адміністративних послуг в умовах регіонального розвитку.

Визначено, що одним з головних документів стала Концепція розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади, затверджена Указом Президента України у 2006 році. Даний документ визначив принципи надання адміністративних послуг, а також заклав основи щодо платності адміністративних послуг, їх децентралізацію, систему мотивації працівників, які надають адміністративні послуги, стандарти надання адміністративних послуг. Крім того, були запроваджені критерії оцінки якості адміністративних послуг: результативність, своєчасність, територіальну наближеність адміністративного органу до отримувачів послуг та наявність транспортного сполучення, запровадження принципу «єдиного вікна», повага до особи, забезпечення побутових зручностей.

Доведено, що в процесі реалізації Стратегії сталого розвитку «Україна – 2020» впровадження інноваційних систем надання якісних послуг населенню має стати пріоритетним напрямом державної політики і діяльності органів публічної влади, а саме: повноцінна децентралізація базових адміністративних послуг; надання адміністративних послуг через ЦНАП, формування їх мережі відповідно до нової моделі територіальної організації влади; поширення практики впровадження системи управління якістю за міжнародним стандартом ISO 9001:2000 на всі органи місцевого самоврядування; запровадження

критеріїв оцінювання якості: результативність, простота, строковість, оперативність, своєчасність, зручність, чутливість.

Розглянуто Постанову КМУ «Про затвердження методики визначення собівартості платних адміністративних послуг» відповідно до якої затверджено поняття собівартості адміністративної послуги – виражені в грошовій формі витрати адміністративного органу, безпосередньо пов'язані з наданням адміністративної послуги, а також складові та методику її обчислення.

У роботі виокремлено основний документ, нормами якого визначені правові засади реалізації прав, свобод і законних інтересів фізичних та юридичних осіб у сфері надання адміністративних послуг – Закон України «Про адміністративні послуги». Закон покликаний урегулювати найважливіші питання в наданні адміністративних послуг органами державної влади вже на законодавчому рівні. В окремих положеннях зазначеного Закону вперше визначається поняття адміністративної послуги, суб'єктів надання адміністративних послуг, розмежовуються господарські послуги і владні повноваження у сфері надання адміністративних послуг

Окремо розглянута Концепція реформування місцевого самоврядування та територіальної влади. Одним із завдань визначено забезпечення доступності та якості публічних послуг відповідно до державних стандартів з урахуванням необхідності забезпечення: територіальної доступності, що передбачає надання послуг на території громади, де проживає особа; належної матеріально-технічної бази для надання основних форм публічних послуг (органи місцевого самоврядування повинні мати у своєму розпорядженні відповідні приміщення та інфраструктуру); відкритості інформації про послуги, порядок та умови їх надання; професійності надання публічних послуг.

Визначено, що суб'єктом надання адміністративної послуги – є орган виконавчої влади, інший державний орган, орган місцевого самоврядування, їх посадові особи, уповноважені відповідно до закону надавати адміністративні послуги. Адміністративні послуги надаються суб'єктами надання адміністративних послуг безпосередньо, через центри надання адміністративних послуг та/або через Єдиний державний портал адміністративних послуг.

Розглянуто надання адміністративних послуг в електронній формі та доступ суб'єктів звернення до інформації про адміністративні послуги з використанням мережі Інтернет що забезпечуються через Єдиний державний портал адміністративних послуг, який є офіційним джерелом інформації про надання адміністративних послуг в Україні.

У третьому розділі **«Напрями вдосконалення системи надання адміністративних послуг в умовах регіонального розвитку»** розглянуто формування системи надання адміністративних послуг в Україні та розроблені рекомендації щодо удосконалення системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади та органами місцевого самоврядування.

У роботі розглянуто сучасний стан функціонування центрів надання адміністративних послуг: загальна кількість в Україні, зокрема територіальних

підрозділів, віддалених робочих місць та мобільних центрів надання адміністративних послуг.

Запропоновано, з метою забезпечення якісного надання адміністративних послуг, проведення постійного моніторингу та контролю за роботою ЦНАП. Доповнювати моніторинг інструментами вимірювання громадської думки, наприклад, періодично проводити в рамках моніторингу он-лайн опитування відвідувачів центрів. А також, розробити та впровадити стандарти надання адміністративних послуг.

Розглянуто компоненти вдосконалення механізму надання адміністративних послуг, а саме: організаційно-правовий, як найбільш вагомий та маючий глобальний вплив на процеси реформування; - кадровий, як такий, що забезпечує реалізацію намічених цілей та безпосередньо впливає на якісний та кваліфікований процес надання послуг; мобільний та Інтернет компоненти, як такі що сприяють інтенсивному розвитку сервісної діяльності держави та відповідають вимогам часу; маркетинговий компонент, як основу для запровадження взаємодії суб'єктів надання послуг зі споживачами.

На місцевому рівні актуальними залишаються такі проблеми, як забезпечення високої якості обслуговування громадян в усіх центрах надання адміністративних послуг, збільшення кількості надання через ЦНАП тих адміністративних послуг, що користуються найбільшим попитом у громадян; впровадження сервісно-орієнтованих підходів у роботу центрів, запровадження електронних сервісів та покращення їх якості.

Для вирішення вищезазначених проблем необхідно:

- створити у містах районного значення та, за можливістю, у селищах міського типу, територіальних підрозділів ЦНАП з метою виконання ними функцій фронт-офісу, безпосереднього контакту з громадянами, прийому заяв та супутніх документів, надання довідкової інформації тощо;
- організувати роботу територіальних підрозділів ЦНАП як інформаційно-комунікаційних осередків;
- організація роботи мобільних центрів надання адміністративних послуг (тобто таких, що містяться у транспортних засобах), котрі будуть виконувати функції територіальних підрозділів ЦНАП періодично виїжджаючи до сіл, селищ, віддалених населених пунктів;
- впровадити практику «ЦНАП у валізі»;
- здійснювати відбір кадрів для системи надання адміністративних послуг що буде заснований на професійному потенціалі та відповідати певним критеріям;
- запровадити в системі підготовки та професійного розвитку службовців проходження короткотермінових семінарів за конкретною тематикою;
- запропонувати проведення короткотермінових семінарів та інформаційних заходів для представників громадських організацій, представників органів самоорганізації населення, волонтерів.

Проаналізовано ряд невиконаних завдань у реформуванні сфери адміністративних послуг: 1) не в усіх регіонах завершено формування мережі

центрів надання адміністративних послуг, через що не можуть бути забезпечені рівні умови отримання адміністративних послуг мешканцями цих регіонів України; 2) не забезпечено надання гарантованого переліку найбільш запитуваних споживачами (фізичними та юридичними особами) послуг у центрах надання адміністративних послуг; 3) не прийнято низку законодавчих та підзаконних нормативно-правових актів, необхідних для повної реалізації положень Закону України «Про адміністративні послуги».

Доведено, що адміністративні послуги мають здійснюватися на основі наступних вимог: результативності, своєчасності, доступності, зручності, відкритості, поваги до особи, професійності. Це дозволить гарантувати інтерес громадянина при зверненні за послугою та спрямована на мінімізацію затрат часу, фінансів та нервів споживача послуг.

ВИСНОВКИ

В магістерській роботі наведено теоретичне обґрунтування та розробка практичних рекомендацій щодо надання адміністративних послуг в умовах регіонального розвитку.

У процесі дослідження були вирішені наступні завдання:

1) Проаналізовано сутність понять та класифікацію адміністративних послуг. Адміністративна послуга розглянута 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 «Про адміністративні послуги». Адміністративну послугу охарактеризовано в двох аспектах: як публічно-владну діяльність адміністративного органу спрямовану на забезпечення (юридичне оформлення) умов для реалізації прав фізичної або юридичної особи, яка здійснюється за заявою цієї особи та як результат публічно-владної діяльності адміністративного органу, спрямованої на забезпечення (юридичне оформлення) умов для реалізації суб'єктивних прав фізичної або юридичної особи, яка здійснювалась за заявою особи. У роботі розглянуто класифікацію адміністративних послуг, а саме: адміністративні послуги з централізованим регулюванням (закони, акти Президента України, Кабінету Міністрів та центральних органів виконавчої влади України); адміністративні послуги з локальним регулюванням (акти органів місцевого самоврядування, місцевих органів виконавчої влади); адміністративні послуги зі «змішаним» регулюванням (коли здійснюються водночас і централізоване й локальне регулювання).

2) Досліджено законодавчу та нормативно-правову базу дослідження. Розглянуто, що важливим напрямком покращення стану надання публічних послуг є реалізація Стратегії сталого розвитку «Україна – 2020». Стратегія складається з чотирьох векторів руху: сталий розвиток країни; безпека держави, бізнесу та громадян; відповідальність і соціальна справедливість; гордість за Україну в Європі та світі. Метою реформ визначено досягнення європейських

стандартів життя та гідного місця Україні в світі. «Стратегія – 2020» включає в себе 62 реформи. З них пріоритетними визначені 8 реформ та 2 програми. Визначено 25 ключових показників успішності розвитку країни. в процесі реалізації Стратегії сталого розвитку «Україна – 2020» впровадження інноваційних систем надання якісних послуг населенню має стати пріоритетним напрямом державної політики і діяльності органів публічної влади, а саме: повноцінна децентралізація базових адміністративних послуг; надання адміністративних послуг через ЦНАП, формування їх мережі відповідно до нової моделі територіальної організації влади; поширення практики впровадження системи управління якістю за міжнародним стандартом ISO 9001:2000 на всі органи місцевого самоврядування; запровадження критеріїв оцінювання якості: результативність, простота, строківість, оперативність, своєчасність, зручність, чутливість. У роботі виокремлено основний документ, нормами якого визначені правові засади реалізації прав, свобод і законних інтересів фізичних та юридичних осіб у сфері надання адміністративних послуг – Закон України «Про адміністративні послуги». Закон покликаний урегулювати найважливіші питання в наданні адміністративних послуг органами державної влади вже на законодавчому рівні. В окремих положеннях зазначеного Закону вперше визначається поняття адміністративної послуги, суб'єктів надання адміністративних послуг, розмежовуються господарські послуги і владні повноваження у сфері надання адміністративних послуг. Окремо розглянута Концепція реформування місцевого самоврядування та територіальної влади. Одним із завдань визначено забезпечення доступності та якості публічних послуг відповідно до державних стандартів з урахуванням необхідності забезпечення: територіальної доступності, що передбачає надання послуг на території громади, де проживає особа; належної матеріально-технічної бази для надання основних форм публічних послуг (органи місцевого самоврядування повинні мати у своєму розпорядженні відповідні приміщення та інфраструктуру); відкритості інформації про послуги, порядок та умови їх надання; професійності надання публічних послуг.

3) Охарактеризовано особливості та проблеми надання адміністративних послуг в Україні. Визначено основні ознаки адміністративних послуг, що визначають діяльність органів влади (чи інших суб'єктів) у сфері надання адміністративних послуг. На місцевому рівні досліджено наступні проблеми, як забезпечення високої якості обслуговування громадян в усіх центрах надання адміністративних послуг, збільшення кількості надання через ЦНАП тих адміністративних послуг, що користуються найбільшим попитом у громадян; впровадження сервісно-орієнтованих підходів у роботу центрів, запровадження електронних сервісів та покращення їх якості. Також, Проаналізовано ряд невиконаних завдань у реформуванні сфери адміністративних послуг: 1) не в усіх регіонах завершено формування мережі центрів надання адміністративних послуг, через що не можуть бути забезпечені рівні умови отримання адміністративних послуг мешканцями цих регіонів України; 2) не забезпечено надання гарантованого переліку найбільш

запитуваних споживачами (фізичними та юридичними особами) послуг у центрах надання адміністративних послуг; 3) не прийнято низку законодавчих та підзаконних нормативно-правових актів, необхідних для повної реалізації положень Закону України «Про адміністративні послуги».

4) Розроблено практичні рекомендації щодо оптимізації надання адміністративних послуг в Україні в умовах регіонального розвитку. Доведено, що адміністративні послуги мають здійснюватися на основі наступних вимог: результативності, своєчасності, доступності, зручності, відкритості, поваги до особи, професійності. Це дозволить гарантувати інтерес громадянина при зверненні за послугою та спрямована на мінімізацію затрат часу, фінансів та нервів споживача послуг.

З метою оптимізації надання адміністративних послуг в Україні в умовах регіонального розвитку необхідно:

- створити у містах районного значення та, за можливістю, у селищах міського типу, територіальних підрозділів ЦНАП з метою виконання ними функцій фронт-офісу, безпосереднього контакту з громадянами, прийому заяв та супутніх документів, надання довідкової інформації тощо;
- організувати роботу територіальних підрозділів ЦНАП як інформаційно-комунікаційних осередків;
- організація роботи мобільних центрів надання адміністративних послуг (тобто таких, що містяться у транспортних засобах), котрі будуть виконувати функції територіальних підрозділів ЦНАП періодично виїжджаючи до сіл, селищ, віддалених населених пунктів;
- впровадити практику «ЦНАП у валізі»;
- здійснювати відбір кадрів для системи надання адміністративних послуг що буде заснований на професійному потенціалі та відповідати певним критеріям;
- запровадити в системі підготовки та професійного розвитку службовців проходження короткотермінових семінарів за конкретною тематикою;
- запропонувати проведення короткотермінових семінарів та інформаційних заходів для представників громадських організацій, представників органів самоорганізації населення, волонтерів.

Основні положення роботи представлено в таких публікаціях:

Коротушенко О.В. Формування та удосконалення системи надання адміністративних послуг на основі Європейського досвіду / О.В. Коротушенко // Лісабонський договір – 10 років після набуття чинності. Що змінилося у функціонуванні ЄС? : Науково-практична конференція : тези доп., Миколаїв, 2 грудня 2019 р. / ЧНУ ім. Петра Могили. – Миколаїв, 2019. – С. 338-342.

АНОТАЦІЯ

Коротушенко О.В. Реформування механізмів надання адміністративних послуг як необхідна умова регіонального розвитку. – На правах рукопису.

Магістерська робота на здобуття академічного ступеня магістра за спеціальністю – 028 публічне управління та адміністрування. – Чорноморський національний університет імені Петра Могили, Миколаїв, 2019.

Магістерська робота присвячена дослідженню теоретичних основ та розробці практичних рекомендацій щодо надання адміністративних послуг в умовах регіонального розвитку.

У процесі дослідження було здійснено аналіз сутності та класифікації адміністративних послуг. Охарактеризовано організаційно-правовий механізм надання адміністративних послуг. Визначено основні ознаки адміністративних послуг, що визначають діяльність органів влади (чи інших суб'єктів) у сфері надання адміністративних послуг.

У роботі розглянуто сучасний стан функціонування центрів надання адміністративних послуг: загальна кількість в Україні, зокрема територіальних підрозділів, віддалених робочих місць та мобільних центрів надання адміністративних послуг.

Досліджено нормативно-правове забезпечення механізму надання адміністративних послуг та особливості організації діяльності суб'єктів надання адміністративних послуг в умовах регіонального розвитку.

Розглянуто формування системи надання адміністративних послуг в Україні та розроблені рекомендації щодо удосконалення системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади та органами місцевого самоврядування. Адміністративні послуги мають здійснюватися на основі наступних вимог: результативності, своєчасності, доступності, зручності, відкритості, поваги до особи, професійності. Це дозволить гарантувати інтерес громадянина при зверненні за послугою та спрямована на мінімізацію затрат часу, фінансів та нервів споживача послуг.

Ключові слова: адміністративні послуги, механізм надання адміністративних послуг, органи влади, реформування територіальної організації влади.

SUMMARY

Korotushenko O. V. Reforming mechanisms for providing administrative services as a necessary condition for regional development. - On the rights of the manuscript.

Master's thesis for an academic master's degree in the specialty - 028 public administration and administration. - Black sea state University named after Peter Graves, Mykolayive, 2019.

The master's thesis is devoted to the study of theoretical foundations and the

development of practical recommendations for the provision of administrative services in the context of regional development.

In the course of the study, an analysis of the nature and classification of administrative services was carried out. The organizational and legal mechanism of providing administrative services is characterized. The basic features of administrative services are defined, which determine the activity of authorities (or other entities) in the provision of administrative services.

The paper considers the current state of functioning of administrative service centers: the total number in Ukraine, including territorial units, remote workplaces and mobile administrative service centers.

Regulatory and legal support of the mechanism of providing administrative services and peculiarities of organization of activity of subjects of providing administrative services in the conditions of regional development are investigated.

The formation of the system of providing administrative services in Ukraine is considered and recommendations for improving the system of providing administrative services by executive bodies and local self-government bodies are developed. Administrative services should be provided on the basis of the following requirements: efficiency, timeliness, accessibility, convenience, openness, respect for the person, professionalism. This will guarantee the interest of the citizen when requesting the service and is aimed at minimizing the costs, time, finances and nerves of the service consumer.

Key words: administrative services, the mechanism of providing administrative services, authorities, reforming the territorial organization of power.