

**ПУБЛІЧНЕ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ НАДАННЯ
АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ НА МІСЦЕВОМУ РІВНІ**

Пояснювальна записка і розрахунки
до кваліфікаційної роботи магістра
за освітньою програмою «Публічне управління та адміністрування»
спеціальності 281 "Публічне управління та адміністрування"

Розробив: здобувач вищої освіти
за другим (магістерським) рівнем
(роботу виконано самостійно,
відповідно до принципів
академічної доброчесності)
групи 219-ПУА-323
Всеволод КОЛЕСНИКОВ
(власне ім'я та прізвище)

Керівник:
к-т ек.наук, доцент
Олена СЕМЕНЦОВА
(власне ім'я та прізвище)

Рецензент Мирослава КОРИНЬ
(власне ім'я та прізвище)

АНОТАЦІЯ

Дана кваліфікаційна робота включає в себе 19 слайдів презентації, 104 аркуші пояснювальної записки формату А4, що включає 21 рисунок, 75 літературних джерел.

Ключові слова: ПУБЛІЧНЕ УПРАВЛІННЯ, АДМІНІСТРАТИВНІ ПОСЛУГИ, ЯКІСТЬ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ, МІСЦЕВИЙ РІВЕНЬ, ЄВРОПЕЙСЬКІ СТАНДАРТИ.

Об'єктом дослідження є система надання адміністративних послуг на місцевому рівні в Україні.

Метою роботи є дослідження теоретичних та практичних аспектів публічного управління якістю надання адміністративних послуг на місцевому рівні в Україні та розробка рекомендацій щодо вдосконалення цього процесу з урахуванням європейських стандартів.

У кваліфікаційній роботі досліджено теоретичні та практичні аспекти публічного управління якістю надання адміністративних послуг на місцевому рівні. Проаналізовано понятійний апарат, критерії та підходи до оцінки якості адміністративних послуг.

Вивчено функціональні та організаційні особливості системи надання послуг в Україні та Європі. Розроблено напрями вдосконалення управління якістю адміністративних послуг, зокрема адаптацію національної системи до європейських стандартів, модернізацію організаційної структури та удосконалення механізмів надання послуг.

Отримані результати спрямовані на підвищення ефективності публічного управління в Україні.

ABSTRACT

This qualification work includes 19 presentation slides, 104 sheets of an explanatory note of A4 format, including 21 figures, 75 literary sources.

Keywords: PUBLIC ADMINISTRATION, ADMINISTRATIVE SERVICES, QUALITY OF ADMINISTRATIVE SERVICES, LOCAL LEVEL, EUROPEAN STANDARDS.

The object of the study is the system of administrative services provision at the local level in Ukraine.

The purpose of the work is to study the theoretical and practical aspects of public management of the quality of administrative services at the local level in Ukraine and to develop recommendations for improving this process, taking into account European standards.

In the qualification work, theoretical and practical aspects of public management of the quality of administrative services at the local level are studied. The conceptual apparatus, criteria and approaches to assessing the quality of administrative services are analyzed.

The functional and organizational features of the system of service provision in Ukraine and Europe have been studied. Directions for improving the quality management of administrative services have been developed, in particular, adaptation of the national system to European standards, modernization of the organizational structure and improvement of service delivery mechanisms.

The results obtained are aimed at improving the efficiency of public administration in Ukraine.

Український державний університет залізничного транспорту

Факультет економічний

Кафедра Менеджмент, публічне управління та HR-технології

Ступінь вищої освіти магістр

Освітня програма «Публічне управління та адміністрування» за спеціальністю 281 "Публічне управління та адміністрування"

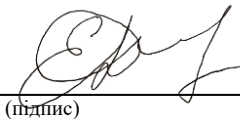
ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри

д.е.н., професор
(вчене звання)

Олена ДИКАНЬ
(власне ім'я та прізвище)

21 жовтня 2024 р.



(підпис)

З А В Д А Н Н Я
НА ДИПЛОМНУ РОБОТУ

Всеволоду Колеснікову

(власне ім'я та прізвище)

1. Тема роботи «Публічне управління якістю надання адміністративних послуг на місцевому рівні»

керівник роботи Олена Семенцова, к.е.н., доцент

(власне ім'я та прізвище, науковий ступінь, вчене звання)

затверджено розпорядженням по економічному факультету від "21" жовтня 2024 року № _____

2. Строк подання здобувачем вищої освіти роботи 12 січня 2025 року

3. Вихідні дані до роботи законодавчі й нормативні акти державних органів влади, наукова література, зокрема монографії, статті зарубіжних та вітчизняних учених у періодичних виданнях, фундаментальні положення, дослідження українських та зарубіжних науковців і фахівців у сфері надання адміністративних послуг.

4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити)

Понятійний апарат управління якістю адміністративних послуг. Критерії якості надання адміністративних послуг. Підходи до оцінки якості надання адміністративних послуг на місцевому рівні. Система надання адміністративних послуг в Європі: тенденції, виклики та рішення. Функціональні особливості управління якістю адміністративних послуг. Організаційні особливості системи надання адміністративних послуг в Україні. Адаптація національної системи надання адміністративних послуг до європейських стандартів. Модернізація

організаційної структури для підвищення якості адміністративних послуг. Удосконалення механізму надання адміністративних послуг.

5. Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкових креслень)

1 Теоретичні засади публічного управління якістю надання адміністративних послуг на місцевому рівні - шість слайдів, 2 Аналіз особливостей публічного управління якістю адміністративних послуг на місцевому рівні – вісім слайдів,

3 Напрями вдосконалення публічного управління якістю надання адміністративних послуг в Україні - чотири слайди.

6. Консультанти розділів проекту (роботи)

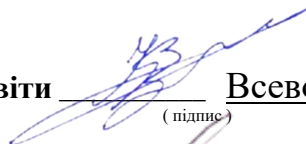
Розділ	Прізвище, ініціали та посада Консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв

7. Дата видачі завдання 21 жовтня 2024 р.

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів дипломної роботи	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1	Теоретичні засади публічного управління якістю надання адміністративних послуг на місцевому рівні	15.11.2024	
2	Аналіз особливостей публічного управління якістю адміністративних послуг на місцевому рівні	10.12.2024	
3	Напрями вдосконалення публічного управління якістю надання адміністративних послуг в Україні	08.01.2025	
4	Графічна частина	10.01.2025	

Здобувач вищої освіти

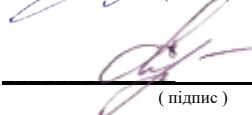


(підпис)

Всеволод КОЛЕСНИКОВ

(власне ім'я та прізвище)

Керівник роботи







(підпис)

Олена СЕМЕНЦОВА

(власне ім'я та прізвище)

Зміст

Вступ	6
1 Теоретичні засади публічного управління якістю надання адміністративних послуг на місцевому рівні	10
1.1 Понятійний апарат управління якістю адміністративних послуг	10
1.2 Критерії якості надання адміністративних послуг	20
1.3 Підходи до оцінки якості надання адміністративних послуг на місцевому рівні	27
Висновки до першого розділу	33
2 Аналіз особливостей публічного управління якістю адміністративних послуг на місцевому рівні	34
2.1 Система надання адміністративних послуг в Європі: тенденції, виклики та рішення	34
2.2 Функціональні особливості управління якістю адміністративних послуг	43
2.3 Організаційні особливості системи надання адміністративних послуг в Україні	58
Висновки до другого розділу	64
3 Напрями вдосконалення публічного управління якістю надання адміністративних послуг в Україні	66
3.1 Адаптація національної системи надання адміністративних послуг до європейських стандартів	66
3.2 Модернізація організаційної структури для підвищення якості адміністративних послуг	72
3.3 Удосконалення механізму надання адміністративних послуг	81
Висновок	91
Список використаних джерел	97

Зм.	Арк.	№ докум.	Підпис	Дата		Лім.	Аркуш	Арквів
Розробив		Колесніков В.В.			Публічне управління якістю надання адміністративних послуг на місцевому рівні		5	103
Перевірив		Семенцова О.В.						
Н. Контр.		Крихтіна Ю.О.						
Затверд.		Дикань О.В.						

УкрДУЗТ

Список використаних джерел

- 1 United Nations E-Government Survey 2014. E-Government For The Future We Want / UN Public Administration Programme URL: http://unpan3.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2014-Survey/E-Gov_Complete_Survey-2014.pdf
- 2 100 міст – крок вперед. Моніторинг впровадження інструментів електронного урядування, як основи надання адміністративних послуг в електронному вигляді / за заг. ред. І. С. Куспльк, А. О. Серенок. Вінниця : ГО “Подільська агенція регіонального розвитку”, 2014. 86 с. URL: https://www.dropbox.com/s/j3ho22kdhez7jfb/Monitoring_Rez_Fin_2014_ukr.pdf
- 3 Windrum P., Koch P. Innovation in public sector services: entrepreneurship, creativity and management / Ed. Cheltenham: Edward Elgar Pub, 2008. 251 p.
- 4 Zimmermann Jan Aksjomaty prawa administracyjnego / Jan Zimmermann. Warszawa: Wolters Kluwer, 2013. 279 p.
- 5 Адміністративна процедура та адміністративні послуги. Зарубіжний досвід і пропозиції для України / автор-упорядник В. П. Тимощук. К., 2003. 496 с.
- 6 Адміністративні послуги у сфері внутрішніх справ: Монографія/ І.П. Голосніченко, О.Г. Циганов, О.О. Попова, М.О. Журба, І.В. Бойко; за ред. д.ю.н., проф. Заслуженого юриста України І.П. Голосніченка, к.т.н., доц. О.Г. Циганова. К., 2015. 590 с.
- 7 Ажажа М.А. Моніторинг як інструмент забезпечення якості державних та муніципальних послуг. Гуманітарний вісник Запорізької державної інженерної академії. 2012. № 50. С. 270-277.
- 8 Афанасьєв К. К. Адміністративні послуги: навч. посіб. Луганськ, 2010. 430 с.
- 9 Бондаренко С. М. Використання концепції загального управління якістю (TQM) в органах місцевого самоврядування. URL: <http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=1029>.

10Буренко Т.О. Актуальні підходи до оцінювання ефективності системи надання державних адміністративних послуг в Україні. Інвестиції : практика та досвід. 2011. № 9. С. 100-103.

11Буренко Т.О. Формування системи надання адміністративних послуг органами державної влади в Україні: автореф. дис. канд. наук з держ. упр.: 25.00. К., 2011. 20 с.

12Буренко Т.О. Формування системи надання адміністративних послуг органами державної влади в Україні: дис. канд.держ.упр.: 25.00.01 – теорія та історія держ. управління. К., 2011. 228 с.

13Буханевич О. М. Особливості правового регулювання адміністративних послуг в країнах Європейського Союзу. II Науковий вісник міжнародного гуманітарного університету. 2014. № 12. Т. 1. С. 120-122.

14Воронов І.О. Громадянське суспільство і влада. Людина і політика. 2003. № 1 (25). С. 31–41.

15Гордєєв В.В., Градовий В.Б. Адміністративні послуги: поняття, сутність та ознаки. Науковий вісник Чернівецького університету. 2010. Випуск 533– С.66-70

16Грабар Н.С. Шляхи підвищення якості надання адміністративних послуг в Україні. Актуальні проблеми державного управління. 2015. № 1. С. 33-39

17Грибко О., Грабар А. Система надання адміністративних послуг населенню в Україні: підвищення якості послуг в нових реаліях. Державне управління та місцеве самоврядування. 2016. Вип 3(30).С.52-58.

18Григораш О. І. Публічні послуги у сфері державного управління: поняття та зміст. Науковий вісник Чернівецького університету: Правознавство. 2007. № 385. С. 83-87.

19Гринюк Р.Ф., Синкова О.М. Правове забезпечення інформаційного та технологічного аспекту надання адміністративних послуг. Часопис Київського університету права. 2013. №2. С. 106-109.

20Громадянське суспільство і влада: Урядовий інформаційно-комунікаційний ресурс. URL: civic.kmu.gov.ua.

21 Дацаківська О. Особливості моніторингу органів місцевого самоврядування як методу вивчення політичного процесу. Вісник Львівського університету: Сер.: філософсько-політологічні студії . 2012 . Вип.2. № 7. С. 181 – 191.

22 Демський Е. Ф. Адміністративні послуги та їх юридична природа. Юридична Україна. 2010. № 1 (1). С. 79-86.

23 Джига Т. В. Проблемні питання децентралізації адміністративних послуг в Україні: аналіт. записка. URL: <http://www.niss.gov.ua/articles/1797/>

24 Електронне врядування у 100 містах України: результати дослідження. URL:: <http://oporaua.org/news/5764-elektronne-vrjaduvannja-u-100-mistahukrajiny-rezultaty-doslidzhennja> .

25 Європейська хартія місцевого самоврядування: Закон України №452/97-ВР від 15.07.1997 року. Офіц. вісник України. 2013. №39. С.181.

26 Загоруля О. Законодавче регулювання питання надання адміністративних послуг органами виконавчої влади. Міністерство юстиції України. Коментарі фахівців. 2005. URL: <http://www.minjust.gov.Ua/0/4628/>.

27 Іжа М., Задорін Ю. Організаційний механізм запровадження системи управління якістю в органах публічної влади. Актуальні проблеми державного

28 Інформація про анкетування щодо якості надання адміністративних послуг в центрах надання адміністративних послуг. Державна служба України з питань регуляторної політики та розвитку підприємництва. URL: <http://www.dkrp.gov.ua/info/2935.htm> .

29 Калита Т.П. Побудова систем управління якістю відповідно до стандарту ДСТУ ISO 9001-2001 в органах виконавчої влади. К., 2007. 40 с.

30 Коліушко І. Адміністративні послуги з боку органів виконавчої влади (глава 4 розд. 4). Виконавча влада і адміністративне право / за заг. ред. С.Б. Авер'янова. К., 2002. С. 170-175.

31 Коліушко І. Б. Виконавча влада та проблеми адміністративної реформи в Україні: Моногр. К., 2002. 260 с.

32 Коліушко І. Б., Демкова М. С. Електронне урядування – шлях до

ефективності та прозорості державного управління. Інформаційне суспільство. Шлях України. К. : Бібліотека інформаційного суспільства. 2004. С. 138-143

33 Котюк І. Адміністративні послуги як категорія адміністративного права. Вісник Київського національного університету імені Т. Шевченка. 2010. №84. С.104-107.

34 Крупник А.С. Громадський контроль: сутність та механізми здійснення. Теоретичні та прикладні питання державотворення. 2007. № 1. С. 96–115.

35 Ладиченко В. Проблеми взаємодії держави і громадянського суспільства. Публічне право. № 4 (24). 2016. С. 18-25.

36 Латишева В.В. Поняття “громадський контроль” та “управлінські послуги” в дослідженні громадянського суспільства. Теоретичні та прикладні питання державотворення. 2007. № 1. С. 76–89.

37 Легеза Є.О. Оцінювання якості надання публічних послуг в Україні. Вісник Запорізького національного університету. 2016. № 1. С. 91–97.

38 Лис А. Б. Механізми державного управління процесами надання адміністративних послуг: автореф. дис. канд. наук з держ. упр.: 25.00.02; Івано-Франків. нац. техн. ун-т нафти і газу. Івано-Франківськ, 2016. 19 с.

39 Літвінов О. Доступ громадян до адміністративних послуг із використанням ІТтехнологій. Центр політико-правових реформ. URL: <http://www.pravo.org.ua/publicna-administratsiia/2011-07-20-17-42-30/1661-dostuphromadian-do-administrativnykh-posluh-iz-vykorystanniam-it-tekhnohii.html>

40 Літвінов О.В. Громадський моніторинг процесу створення та функціонування центрів надання адміністративних послуг в Україні. Аспекти публічного управління. 2014. № 3-4. С. 59-66.

41 Мамонова В.В. Організаційний механізм надання адміністративних послуг в громаді в умовах децентралізації. Актуальні проблеми державного управління: зб. наук. пр. Х., 2015. № 2. С. 33-39.

42 Михайлюк Я. Б. Адміністративні послуги у країнах Європейського Союзу та Україні: порівняльно-правовий аналіз: монографія. К., 2016. 224 с.

43 Надання адміністративних послуг у муніципальному секторі. Навчальний

посібник для посадових осіб місцевого самоврядування К., 2015. 124 с.

44 Ніколаєнко К.В. Заходи щодо вдосконалення організації надання управлінських послуг. Актуальні проблеми державного управління: зб. наук. пр.: у 2 ч. / Нац. акад. держ. упр. при Президентові України, Харків. регіон. ін-т держ. упр. Харків, 2005. № 2, ч. 1. С. 246– 251.

45 Новий тлумачний словник української мови: у 4 т. / уклад. В.В. Яременко, О.М. Сліпушко. К.: Аконіт, 1998. Т. 3. 928 с.

46 Оболенський О. Ю. Адміністративні послуги у сфері управління державними фінансами. Державне управління: теорія та практика. 2013. № 1. URL: http://nbuv.gov.ua/j-pdf/Dutp_2013_1_18.pdf . .

47 Писаренко Г. М. Адміністративні послуги в Україні: організаційно-правові аспекти: дис. канд. юрид. наук: 12.00.07. О., 2006. 196 с.

48 Писаренко Г.М. Адміністративні послуги в Україні: організаційно-правові аспекти: Автореф. дис. канд. юрид. наук: 12.00.07. О., 2006. 20 с.

49 Про адміністративні послуги Закон України від 6 вересня 2012 року № 5203-VI. URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/5203-17>

50 Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо розширення повноважень органів місцевого самоврядування та оптимізації надання адміністративних послуг: Закон України від 10 грудня 2015 року № 888-VIII. Відомості Верховної Ради України. 2016. № 3. Ст. 30.

51 Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності: Закон України від 6 вересня 2005 року № 2806-IV. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/2806-15/page>

52 Про затвердження вимог до підготовки технологічної картки адміністративної послуги: Постанова Кабінету Міністрів України від від 30 січня 2013 р. № 44. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/44-2013-%D0%BF#Text>

53 Про затвердження Методики визначення собівартості платних адміністративних послуг: Постанова Кабінету Міністрів України від 27 січня 2010 р. №66. URL: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/66-2010-%D0%BF>.

54 Про затвердження плану заходів щодо реалізації Концепції розвитку

системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади: розпорядження Кабінету Міністрів України від 27 черв. 2007 р. № 494. URL: <http://zakon1.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=737-2009-%EF>.

55 Про затвердження Порядку ведення Єдиного державного порталу адміністративних послуг: Постанова Кабінету Міністрів України від 3 січня 2013 р. № 13. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/132013-%D0%BF>

56 Про заходи щодо вдосконалення діяльності у сфері технічного регулювання та споживчої політики: Указ Президента України від 13 лип. 2005 р. № 1105. - URL: <http://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=1105%2F2005>.

57 Про заходи щодо впровадження Концепції адміністративної реформи в Україні: Указ Президента України від 22 липня 1998 року № 810/98. URL: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/810/98>. Про заходи щодо упорядкування державних, у тому числі адміністративних послуг: постанова Кабінету Міністрів України від 17 лип. 2009 р. № 737. URL: <http://zakon1.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=737-2009-%EF>.

58 Про заходи щодо підвищення якості вітчизняної продукції: Указ Президента України від 23 лют. 2001 р. № 113. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=113%2F2001>.

59 Про заходи щодо упорядкування видачі документів дозвільного характеру у сфері господарської діяльності: Постанова Кабінету Міністрів України від 21 травня 2009 р. № 526. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/526-2009-%D0%BF>

60 Про заходи щодо упорядкування надання державних платних послуг: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 25 лютого 2009 р. №251-р. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/251-2009-%D1%80>.

61 Про Основні напрями конкурентної політики на 2002-2004 роки: Указ Президента України від 19 листопада 2001 року № 1097/ 2001. URL: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/1097/2001>

62 Стандарт якості обслуговування відвідувачів Центру надання адміністративних послуг Одеської міської ради. Наказ Департаменту адміністративних послуг № 53 від 04.04.2018р.

63 Степанов В.Ю. Послуги у системі державного управління. Право та державне управління. 2015. № 2. С. 104-107.

64 Тимощук В.П. Надання адміністративних послуг у муніципальному секторі: навч. посіб. для посадових осіб місцевого самоврядування Асоціація міст України. Київ, 2015. 124 с.

65 Тимощук В.П., Кірмач А.В. Оцінка якості адміністративних послуг. К., 2005. 88 с.

66 У Центрі адмінпослуг “рішають вопрси” за 100 гривень і шоколадку, – мер Луцька URL: <http://www.volynpost.com/news/17512-u-centriadminposlug-rishayut-vaprosy-za-100-gryven-i-shokoladku--mer-lucka> .

67 Удосконалення механізмів надання публічних послуг населенню : метод. рек. / Б. Г. Савченко, К. І. Мельникова, Ю. В. Боковікова [та ін.] ; за заг. ред. Б. Г. Савченка. К. : НАДУ, 2009. 28 с.

68 Узагальнена інформація за результатами моніторингу виконання органами виконавчої влади і органами місцевого самоврядування вимог Закону України “Про адміністративні послуги” за 2014 рік. URL: <http://www.dkrp.gov.ua/info/4081>

69 Участь громадськості у моніторингу надання послуг органами публічної влади: нормативне регулювання та існуючі практики. Київ, 2013. 120 с.

70 Чорна В.Г. Поняття та класифікація адміністративних послуг. Науковий вісник Херсонського державного університету. 2013. Вип. 3. Т.2. С.75-78.

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

72 Шереметьєва Л.А. Концептуальні підходи, типи та види державних послуг в Європейському Союзі та в Україні: порівняльний аналіз URL: <http://www.academy.gov.ua/ej/ej12/txts/10slaupa.pdf>.

73 Якісні управлінські послуги – головна умова підвищення довіри населення до влади: монографія / Ю.О. Куц, С.В. Краснопорова, О.К. Чаплигін [та ін.]; за заг. ред. Ю. О. Куца, С. В. Краснопорової. Харків: Магістр, 2006. 192

с.

74 Методичні вказівки до виконання кваліфікаційної роботи для здобувачів 2-го рівня (магістр) спеціальності 281 «Публічне управління і адміністрування» / укладачі : О. В. Дикань, Ю. О. Крихтіна, Л. С. Коновалов ; кафедра менеджменту і адміністрування. - Харків : УкрДУЗТ, 2022. - 40 с.

75 Крихтіна Ю.О., Лук'янова О.М. Сучасний стан та перспективи розвитку електронної демократії в Україні. XLV International scientific and practical conference «Key Aspects of the Development of Scientific Research in Modern Conditions» (October 30-November 1, 2024) Constanta, Romania. International Scientific Unity, 2024. с.185-188