

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
СУМСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
Навчально-науковий інститут бізнесу,
економіки та менеджменту
Кафедра управління імені Олега Балацького

Наказ ректора про
затвердження теми

Шифр _____
„До захисту допускається”
завідувачка кафедри
_____ Г.О.Швіндіна

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА БАКАЛАВРА

на тему

**Удосконалення системи якості надання адміністративних послуг
за спеціальністю 281 «Публічне управління та адміністрування»**

Здобувач вищої освіти

гр. ПУ-71
Олійник Юлія Сергіївна

Подається на здобуття освітнього ступеня бакалавр.

Кваліфікаційна робота бакалавра містить результати власних досліджень.
Використання ідей, результатів і текстів інших авторів мають посилання на
відповідне джерело Олійник Юлія Сергіївна

Науковий керівник

кандидат економічних наук
Кубатко Вікторія Василівна

РЕФЕРАТ

Структура та об'єм роботи. Робота складається: вступ, три розділи, висновок, список використаних джерел, що нараховує 33 найменувань. Загальний обсяг роботи: 45 с., 6 таблиць, 3 рисунки, а також список використаних джерел – 4 сторінки.

Актуальність роботи: необхідність удосконалення системи якості надання адміністративних послуг Недригайлівського ЦНАП.

Метою роботи є удосконалення системи якості надання адміністративних послуг в рамках реформи місцевого самоврядування, що вимагає послідовного вирішення таких *питань*:

- дослідити теоретико-методичні основи якості надання адміністративних послуг;
- дослідити ключові питання та вимоги щодо надання адміністративних послуг і діяльності ЦНАП;
- запропонувати основні напрямки удосконалення системи якості надання адміністративних послуг Недригайлівського ЦНАП.

Об'єктом дослідження є система якості надання адміністративних послуг Недригайлівського Центру надання адміністративних послуг.

Предметом дослідження є шляхи вдосконалення системи якості надання адміністративних послуг Недригайлівського ЦНАП.

Методи дослідження. Методологічною основою дослідження є різноманітні методи обробки даних, а саме: діалектний, метод наукового пізнання, системний підхід.

Ключові слова: АДМІНІСТРАТИВНА ПОСЛУГА, ЦНАП, ІНФОРМАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ, ЕЛЕКТРОННА ЧЕРГА, АДМІНІСТРАТИВНІ БАР'ЄРИ.

Резюме
кваліфікаційної роботи бакалавра
спеціальність 281 «Публічне управління та адміністрування»
Олійник Юлії Сергіївни

Тема роботи. Удосконалення системи якості надання адміністративних послуг.

Структура та об'єм роботи. Робота складається з таких частин: вступ, три розділи, висновок, список використаних джерел, що нараховує 33 найменування. Загальний обсяг роботи: 42 с., 6 таблиць, 3 рисунки, а також список використаних джерел – 4 сторінки.

Метою роботи є удосконалення системи якості надання адміністративних послуг в рамках реформи місцевого самоврядування.

Об'єктом досліджень є система якості надання адміністративних послуг Недригайлівського Центру надання адміністративних послуг.

Предметом дослідження є шляхи вдосконалення системи якості надання адміністративних послуг Недригайлівського ЦНАП.

Методи дослідження. Методологічною основою дослідження є різноманітні методи обробки даних, а саме: діалектний, метод наукового пізнання, системний підхід.

Інформаційна база дослідження: правові і нормативні акти Верховної Ради та Кабінету Міністрів України, наукові праці провідних вітчизняних науковців в галузі адміністративних послуг, електронні ресурси.

Ключові слова: адміністративна послуга, ЦНАП, інформаційні технології, електронна черга, адміністративні бар'єри.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	5
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ УПРАВЛІННЯ СИСТЕМОЮ ЯКОСТІ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ.....	7
1.1.Детермінація поняття «адміністративні послуги».....	7
1.2.Правові аспекти надання адміністративних послуг.....	11
1.3.Критерії оцінювання системи якості надання адміністративних послуг.....	14
РОЗДІЛ 2. СИСТЕМА ЯКОСТІ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ НЕДРИГАЙЛІВСЬКОГО ЦНАП.....	17
2.1.Характеристика діяльності Недригайлівського Центру надання адміністративних послуг.....	17
2.2.Аналіз системи якості надання адміністративних послуг Недригайлівського ЦНАП.....	24
РОЗДІЛ.3.ШЛЯХИ ВДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ ЯКОСТІ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ НЕДРИГАЙЛІВСЬКОГО ЦНАП.....	27
3.1. Застосування інформаційних технологій для підвищення якості надання адміністративних послуг.....	27
3.2.Стратегічні напрямки розвитку системи надання адміністративних послуг.....	32
3.3.Рекомендації щодо покращення системи якості надання адміністративних послуг Недригайлівського ЦНАП.....	33
ВИСНОВКИ.....	37
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	39

ВСТУП

Тема місцевого самоврядування є актуальною щодо розвитку та є однією з обговорюваних. Сьогодні створено досить велику і різноманітну базу у сучасній науці, що містить теоретичні, методологічні засади, практичний план досліджень напрямків розвитку місцевого самоврядування, значну кількість питань, що стосуються організації роботи місцевої влади. Сьогодні головною проблемою в рамках реформування місцевих громад є питання надання якісних адміністративних послуг як для населення, так і для ділового середовища.

Це питання вивчають як науковці, так і національні представники та представники органів публічної влади. Але в рамках реформи місцева влада залишається невизначеною щодо наступних проблемних питань: електронна черга та застосування інформаційних технологій.

Метою роботи є удосконалення системи якості надання адміністративних послуг в рамках реформи місцевого самоврядування, що вимагає послідовного вирішення таких *питань*:

- дослідити теоретико-методичні основи якості надання адміністративних послуг;
- дослідити ключові питання та вимоги щодо якості надання адміністративних послуг та діяльності ЦНАП;
- запропонувати основні напрямки удосконалення системи надання адміністративних послуг Недригалівського ЦНАП.

Об'єктом досліджень є система якості надання адміністративних послуг Недригайлівського Центру надання адміністративних послуг.

Предметом дослідження є шляхи вдосконалення система якості надання адміністративних послуг Недригайлівського ЦНАП.

Методи дослідження: методологічна основа дослідження кваліфікаційної роботи базується на різноманітних методах обробки даних, а саме: діалектний, метод наукового пізнання, системний підхід.

У першому розділі кваліфікаційної роботи досліджено теоретичні аспекти управління системою адміністративних послуг, визначено ключові поняття і вимоги щодо надання адміністративних послуг.

У другому розділі наведено характеристику діяльності Центру надання адміністративних послуг; проаналізовано перешкоди на шляху покращення рівня доступності надання публічних послуг.

У третьому розділі пропонуються етапи впровадження системи електронної черги, як інструменту вдосконалення системи якості надання адміністративних послуг Недригайлівського ЦНАП.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ УПРАВЛІННЯ СИСТЕМОЮ ЯКОСТІ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ

1.1. Детермінація поняття «адміністративні послуги»

Щоб розкрити питання дослідження, на нашу думку, спочатку потрібно визначити зміст поняття «адміністративна послуга». У Законі України «Про адміністративні послуги» зазначено, що адміністративна послуга розуміється як результат певного здійснення повноважень суб'єктом надавання управлінських послуг за потребами фізичної чи представниками юридичної особи, спонукаючи зміну чи реалізацію прав, а також певних обов'язків споживача відповідно до прийнятого закону.

Для визначення такого поняття як «адміністративна послуга» варто спочатку встановити, що розуміється під категорією «послуга». Послуга – це певна дія, яка має функцію задовольняти потреби людини. Незважаючи на різноманіття поглядів та формулювань, вони схожі у тому, що під поняттям «послуга» слід розуміти діяльність задля задоволення потреб шляхом надання відповідних благ. Надання послуги може носити як матеріальний, так і нематеріальний характер. Наука державного управління в силу своєї специфіки базується на досягненнях багатьох наук та синтезує власне тлумачення наукових категорій [1].

Головною метою адміністративної зміни є перш за все, виготовлення системи державного управління, яка відповідає потребам і запитам населення, а вирішальним пріоритетом її діяльності буде обслуговування населення та національні інтереси. Щоб реалізувати його, потрібно вирішити ланцюг завдань, включаючи впровадження нової ідеології виконавчого та місцевого самоврядування як діяльності, спрямованої на забезпечення реалізації прав і свобод громадян, державної підтримки та державних послуг [2].

Погляд на основні поняття у сфері адміністративних послуг не відповідає чітким та послідовним діям, та і думки науковців щодо пояснення поняття «адміністративна послуга» часто змінюються. В першу чергу визначається поняття «адміністративні послуги» і потім «управлінські послуги». Згодом було змінено цю думку та пояснено важливість вживання терміну «адміністративні послуги» в «державних» чи «комунальних» послугах [4].

Законодавчо затверджено інше трактування поняття «адміністративна послуга», що відрізняється від твердження вчених. Закон України «Про адміністративні послуги» пояснює це твердження як наслідок здійснювання влади суб'єктом управлінської послуги на звернення фізичної або юридичної особи, що мають за мету набуття зміни чи то призупинення прав чи обов'язків цієї особи. Адміністративні послуги також є пріоритетними для органів управлінської влади, нових державних органів, місцевих органів влади, осіб на посадах, реєстратора, за умови урядової реєстрації витягів та цитат із записів, довідок, повторень документів та нових нормативних актів, внаслідок чого об'єктом запиту, і звичайно предмету, що знаходиться у його розпорядженні, а також володінні чи то користуванні, і додається або затверджується певний правовий статус [18].

Інакші формулювання поняття «адміністративна послуга», які представлені в законі: «Розпорядження Міністерства регіонального розвитку та будівництва України» - 367 «Про розпорядження стандартів адміністративних послуг для розповсюдження ліцензій на господарську діяльність, пов'язану зі створенням архітектурних об'єктів» - результат надання органом влади юридичного прийняття умов щодо здійснення прав, свобод та законних інтересів фізичних осіб та моралі при поданні заявки на перереєстрацію згод щодо господарської діяльності, пов'язаної з будівництвом предметів архітектури» [13].

Водночас поняття «адміністративна послуга» взагалі не існує в європейському законодавстві, а термін «державна служба» визначається

іноземними науковцями як послуги, що надаються до відповідних суспільних інтересів. Може застосовуватися визначення терміну «послуги загального інтересу», мається на увазі наступне: державні органи представників інших країн класифікують ще як послуги, що представляють інтерес державних служб. Має право надавати їх як державний сектор, так і приватний сектори [15].

Відомо також, що у 2011 році Європейський Союз запропонував систему якості послуг суцільного інтересу. SGI розшифровується як певні умови ЄС застосування базових послуг; відкритість для всіх громадян до інформації; якість громадських послуг, і окреслює здобутки як моделі зразкових публічних послуг [**Ошибка! Источник ссылки не найден.**].

Питання про адміністративні послуги пов'язане з юридичною дисципліною адміністративного судочинства та суцільними вимогами державного управління. У деяких країнах гарантується справедливе рішення щодо права. Включає в себе право такі моменти: бути почутим щодо прийняття певного рішення; право мати доступ до документації; обов'язок адміністративних органів мотивувати свої рішення [16].

Беручи до уваги різні підходи до визначення поняття адміністративна послуга, можна виділити такі основні характеристики: «послуга на запит фізичної або юридичної особи; вона стосується прав або обов'язків цієї особи, або адміністративна послуга, що має забезпечити умови для набуття, зміни чи скасування прав чи обов'язків фізичних представників; надання адміністративних органів обов'язкового напрямку реалізації влади; право на надання конкретної управлінської послуги та певні повноваження адміністративного представника у відповідності до закону» [17].

Як зазначив Жук Ю.М., щодо загальної інформації адміністративних послуг, то вона включає таке:

- як суспільний інтерес, так і обов'язок органів державної влади створити гарні умови для реалізації особистих прав громадянина;
- гарантія держави щодо отримання адміністративних послуг;

- задовільне фінансування;
- головним є закон щодо надання управлінських послуг;
- підстави щодо розгляду судом скарги зацікавленої особи;
- уповноваженим суб'єктом вважається особа, що має певні права щодо закону;
- певне покарання посадових та службових осіб за невиконання прописаних службових обов'язків;
- предметом заявки є затверджений адресат;
- схожість щодо подібних прав суб'єкта звернення;
- присутність певного документа про правове регулювання послідовності отримання адміністративних послуг;
- адміністративний акт є наслідком управлінської послуги [8].

Тим часом К. Ніколаєнко пропонує цікаві особливості управлінських послуг:

- мета реалізації прав та обов'язків; сфера послуг;
- заявка;
- суб'єктом послуг є орган виконавчого та місцевого органу;
- отримувачем послуг є фізична та юридична особа;
- послуги є безкоштовні та платні;
- фінансується як державним так і місцевим бюджетом [9].

Розбіжними критеріями адміністративних послуг від інших є певні характеристики адміністративних послуг:

- предмет виконання забезпечується органами виконавчої та місцевої влади;
- видом бюджету, що реалізується державним та місцевим бюджетом;
- результат реалізації повноважень суб'єкта щодо прийому особистого адміністративного документа;
- зміст діяльності – документ чи сертифікат;
- функцією держави є забезпечення безпеки, свободи інтересів.

Можна вважати, що основними критеріями є державні обов'язки, присутність чи відсутність повноважень, на які потрібно опиратись при зарахуванні певного виду діяльності до адміністративної послуги [30].

Незважаючи на схожість, можна розкрити іншу характеристику адміністративних послуг, бо це важливо для послуг, що надаються через «сферу послуг», де спілкування між адміністратором і отримувачем послуг є «документальним». Дослідження вказує на певний висновок, що «автоматична адміністративна послуга» надається у відсутності заявника. Наприклад, реєстраційні дії на основі судових рішень у сфері реєстрації нерухомості. Стаття 311 Закону України «Про державну реєстрацію прав та передачу нерухомого майна» передбачає, що реєстрація судових рішень здійснюється тільки на підставі рішень єдиного державного реєстру. Державний реєстр реалізує збереження реєстраційних файлів на паперовому носії в місці, де знаходиться установа, у день прийняття відповідного судового рішення та робить необхідне прохання або записує рішення суду, що забороняє дію або рішення про скасування рішення [19].

Адміністративна послуга вважається наслідком державної влади, перевірки документів, місцевими адміністраціями, представниками юридичних осіб, суб'єктами господарювання, організаціями.

1.2. Правові аспекти надання адміністративних послуг

У нашій країні розробка та впровадження адміністративних послуг почалась ще з реалізації принципів народовладдя, коли держава зважала на потреби людей і особи державного управління, перебуваючи на держаній службі, служать народу. На цьому етапі першим документом, що створив певні механізми отримання адміністративних послуг у державі, була також згадана Концепція адміністративної реформи від 1998 р. Також було запроваджено ідею виконавчої та місцевої влади щодо свобод громадян та надання послуг державних [23].

У 2006 р. концепцією розвитку було визначено принципи послуг та їх децентралізації, схему певного стимулювання працівників, а також шаблони адміністративних послуг. Також були введені критерії: швидкість, розміщення адміністрації одержувачів послуги, реалізація «єдиного вікна», повага та комфорт [2].

Через рік виконавча влада приймає план реалізації концепції системи розвитку адміністративної послуги, який враховує ступінь реалізації концепції для міністерств та певні терміни. У 2007 році наказом Міністерства економіки нашої країни було затверджено настанови з розробки стандартів послуг [2].

Ще одним кроком уряду на шляху розвитку адміністративних послуг стала реалізація указом ради міністрів у 2009 році «щодо заходів упорядкування надання державою послуг». Завданням документу було перевірити перелік послуг, що оплачуються державою. Метою було скласти реєстр платних державних послуг та законопроект «Про адміністративні послуги» [24]. Причиною є те, що бюджети недоотримували кошти, бо значна частина державних послуг була надана суб'єктами, що не мають статусу бюджетних установ, а такі ж кошти виділяються приватним особам на послуги. Таким чином КМУ направив усі кошти на оплату державних послуг до бюджету нашої держави та ліквідував підприємства, які були створені для надання так мовити державних платних послуг.

У 2010 році КМУ був створений важливий документ законодавчої влади, задля визначення певного механізму надання адміністративних послуг, щодо визначення певних витрат на не безкоштовні адміністративні послуги.

Не менше уваги слід приділити фундаментальному закону в цій галузі Закону України «Про адміністративні послуги», який був прийнятий 6 вересня 2012 року. Його суть полягає у наданні громадянам якісних послуг та гарантуванні їх прав, а також суб'єктів господарювання, що здійснюють адміністративні послуги.

Закон, у свою чергу, вимагає створення ЦНАП (Центру надання адміністративних послуг) місцевими та державними районними адміністраціями. Окрім цього центри можуть також створюватися виконавчими органами як обласного чи селищного значення, чи сільської ради, на основі відповідного рішення. Також в цьому законі говориться про заборону вимагання документів чи певної інформації від особи, якщо суб'єкти адміністративної служби можуть отримати самостійно цю інформацію і звичайно за згодою особи. Ще одним пунктом є те, що надавач управлінської послуги не має права вимагати від особи документи чи то заяви, що занесені до державних чи місцевих органів, що належать до певної сфери їх керівництва. Але на сьогоднішній час ця норма не застосовується в роботі через питання що містяться в конкретних нормативних актах. І навіть попри те, що працівники центрів надання адміністративних послуг мають доступ до національних реєстрів, вони не використовують це, а вимагають документацію чи інформацію, спираючись на те, що певне законодавство ясно регулює вимоги.

Як зазначено в Законі: «закон встановлює та передбачає надання адміністративних послуг в електронному вигляді, який надає єдиний державний портал [15]. Закон також передбачає запровадження технологічних карток обслуговування, що у свою чергу покращують обслуговування адміністративних послуг. Але, на жаль, як показує практика, це не дозволяє легко і швидко суб'єктам отримувати певну інформацію через її значний обсяг, що звичайному простому громадянину важко сприйняти.

«Адміністративний збір» - поняття яке запровадили законодавством на заміну «державного збору» як збір за послугу. Також відбулись зміни в нормативних актах через скасування вимоги сплачувати платежі, звичайно окрім адміністративного збору.

У законі говориться про те, щоб КМУ затвердив певний перелік адміністративних послуг органів виконавчої влади, що надається ЦНАП. Ця кількість послуг становить 136 [27].

За інформацією міністерства, найбільша кількість адміністративних послуг в Україні становить 353 послуги які надає Луцький ЦНАП.

Різниця у кількості послуг, затверджена КМУ, які фактично надаються ЦНАП по всій Україні, свідчить про потребу вирішення питань законодавчого затвердження вичерпного переліку адміністративних послуг для реалізації рівних прав. Також, рахунок виставляється на перелік послуг та адміністративних витрат.

Важливим моментом є визначення робочого методу (більше 40 годин роботи на тиждень, не виходячи на перерви); позаофісна система надання послуг (що додає прозорості в роботі державних службовців та підвищує довіру відвідувачів); розташування електронних черг; якомога більше інформації; створення умов для людей з обмеженими можливостями; супутні потреби.

На сьогодні закон містить проблемні моменти. До прикладу, адміністративні утворення обмежуються органами виконавчої та місцевої влади або поточним статусом працівників. Експерти вважають, що певні процедури не дотримуються напряму розвинених країн, що може призвести до більших витрат.

1.3. Критерії оцінювання системи якості надання адміністративних послуг

Для оцінки якості послуг потрібно уточнити мету оцінки, вказати кілька сфер надання послуг, головними з яких є: робота Центру надання адміністративних послуг, приміщення та інфраструктура, навчання персоналу, пряме надання послуг, аналітична діяльність. Для кожного з напрямків необхідно визначити правові чи нормативні вимоги, які ляжуть в основу формування критеріїв оцінки. У майбутньому кожен орган влади зможе додати до цих вимог свої пропозиції чи побажання замовника.

Поняття «критерії» означає «міра», з прийняттям якої «формується» думка на рахунок якості функціонування особи надання послуг. В. Тимощук зазначив критерії послуг, за якими визначаються і встановлюються стандарти якості надання послуг. Також при кожному наданні послуг враховується задоволення замовника послуг діяльністю установи [30].

Оцінка якості управлінських послуг повинна проводитися на основі вимірів, встановлених для якісних показників. Оцінити та стандартизувати процеси необхідно також для можливості їх реалізації.

Наприклад, у Законі України щодо адміністративних послуг зазначено: «об'єкт адміністративних послуг може видавати акти організації та розподілу часу щодо створення власних вимог до якості адміністративних послуг (визначення кількості відвідувачів, максимального часу очікування та інші параметри оцінки якості адміністративних послуг). Слід зазначити, що закон не прив'язаний до представників постачальників послуг, а для встановлення власних вимог щодо якості їх надання[18].

В таблиці 1.1. міститься інформація щодо критеріїв оцінювання якості адміністративних послуг:

Таблиця 1.1. - Критерії оцінки якості послуг

1.Результат	Хороший відгук отримувача послуг;
2.Вчасність	дотримання вказаного терміну;
3.Доступність	звернення громадян за отримання адміністративної послуги;
4.Задоволеність	урахування всіх недоліків та зауважень отримувачів;
5.Відкритість	отримання інформації без перешкод;
6.Повага до особи	ввічливість до отримувача послуг
7.Професійність	достатній рівень праці робітника.

Також критерії можна об'єднати до трьох основних:

- Ефективності (результат + вчасність), що говорить про результативність та своєчасність, яку потрібно затвердити законом.

- Доступності (зручність + відкритість). Вимоги доступності інформації та зручність отримання інформації.

- Відповідальності виконавця. Враховується повага до отримувача.

Аналіз адміністративних послуг та їх надання, потрібно проводити за певними критеріями, що відповідатимуть вимогам. Стандарт надання критерію оцінки якості послуги повинен відповідати стандартам їх надання. Стандарти якості публічних послуг – це вимоги щодо надання публічних послуг та оцінка задоволення отримувача послуг.

Стандарти якості послуг вимог ISO 9001 мають на меті забезпечити:

- а) інформування замовників;
- б) систему контролю установленим стандартам;
- в) реагування на порушення;
- г) фіксування надання якості.

Згідно цих стандартів органи влади повинні проводити аналіз якості надання адміністративних послуг. Тому постійний аналіз допомагає підвищити якість та прозорість роботи влади.

РОЗДІЛ 2. СИСТЕМА ЯКОСТІ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ НЕДРИГАЙЛІВСЬКОГО ЦНАП

2.1. Характеристика діяльності Недригайлівського Центру надання адміністративних послуг

Відповідно до постанови КМУ від 1 жовтня 2014 року Центр надання адміністративних послуг Недригайлівської районної державної адміністрації (на даний час ОТГ) надає адміністративні послуги у сфері міграції.

Місцезнаходження Недригайлівського Центру надання адміністративних послуг: Сумська область, Недригайлівський район, селище Недригайлів. Але після початку реорганізації районів з грудня 2020 року, Недригайлівський район приєднався до Роменського району [16].

Години роботи з громадянами в Недригайлівському ЦНАП представлені в таблиці 2.1.

Таблиця 2.1. - Графік роботи з громадянами в Недригайлівському ЦНАП

Понеділок	8:00-17:15
Вівторок	8:00-17:15
Середа	8:00-17:15
Четвер	8:00-20:00
П'ятниця	8:00-16:00

Недригайлівський ЦНАП керується Конституцією України, Законами України «Про місцеве самоврядування в Україні», «Про службу в органах місцевого самоврядування», «Про адміністративні послуги», «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності» та іншими законами України, указами та розпорядженнями Президента України, а також актами КМУ та

іншими нормативними актами органів державної чи місцевого самоврядування, рішеннями Недригайлівської громади.

Основні завдання ЦНАП представлені в таблиці 2.2. [16].

Таблиця 2.2.- Головні завдання ЦНАП

Відповідне виконання вимог Закону України «Про адміністративні послуги» та інших ЗУ	Організація надання адміністративних послуг у за можливості короткий час	Удосконалення якості надання адміністративних послуг та спрощення процедури отримання послуг	Інформувати отримувачів послуг, що надаються в ЦНАП.
---	--	--	--

Організація адміністративних послуг в Недригайлівському ЦНАП здійснюється адміністратором, який взаємодіє з представниками суб'єктів, що надають адміністративні послуги.

Організація роботи щодо дотримання закону України «Про адміністративні послуги» та інших законів України включає:

- консультування стосовно вимог звернення до фізичних осіб та надання адміністративних послуг;
- отримання документів від суб'єктів, потрібних в наданні адміністративних послуг, реєстрація їх та відправка повного списку документів (в терміні наступного робочого дня після отримання), відповідно до Закону України «Про захист персональних даних»;
- отримання висновків щодо надання адміністративних послуг;
- гарантування отримання адміністративних послуг;
- контроль за виконанням терміну розгляду справ і вирішення проблем суб'єктами адміністративних послуг;
- формування протоколів щодо адміністративного правопорушення, коли це передбачено законом.

Колектив Центру надання адміністративних послуг Недригайлова налічує 10 працівників:

Начальник відділу – державний реєстратор: Короткова Аліна Анатоліївна ;

Державний реєстратор: Коренева Аліна Анатоліївна,
Заїка Роман Петрович

Сердюк Володимир Володимирович ;

Спеціаліст: Голодова Галина Миколаївна

Кононенко Тетяна Іванівна;

Інспектор з реєстрації чи зняття з реєстрації місця проживання:
Гриценко Алла Миколаївна;

Адміністратор: Шаповал Ігор Михайлович.

Структуру персоналу Недригайлівського ЦНАП показано на рисунку 2.1. [16].



Рис. 2.1. - Організаційна структура Недригайлівського ЦНАП

Центр надання адміністративних послуг знаходиться у чудовій локації- в центрі селища. Поруч є автовокзал та автобусна зупинка, що є дуже комфортним для отримувачів послуг.

Центр має власний бланк для листів та інших документів, зразок якого затверджується розпорядженням селищного голови.

Основними завданнями Центру є:

- надання адміністративних послуг в найкоротші терміни при мінімальній кількості звернень;
- спрощення механізму отримання адміністративних послуг, але покращення якості їх надання;
- пришвидшення надання адміністративних послуг через координатора та співпрацю з суб'єктами звернень;
- координація та повідомлення суб'єктів звернень про порядок виконання та основні вимоги роботи щодо отримання адміністративних послуг, які діють через адміністратора.

Документи щодо отримання адміністративних послуг схвалюються на сесії Недригайлівської селищної ради, а також додаються до адміністративних послуг органів виконавчої влади, що схвалює КМУ.

Центр включає в себе: інформаційні стенди (з прикладами документів), інформацією для надання адміністративної послуги без втручання суб'єктів, що надають послуги [16].

Під час роботи центр взаємодіє з центральними та місцевими органами виконавчої влади, іншими державними органами та установами місцевого самоврядування.

За порушення вимог законодавства щодо порядку надання адміністративних послуг та розголошення інформації про особу, яка стала їм відома в процесі виконання їх повноважень та за несвоєчасне та неякісне виконання обов'язків, передбачених у положенні та посадових інструкціях, посадові особи Недригайлівського Центру надання адміністративних послуг несуть відповідальність, передбачену діючим законодавством України, дії

або бездіяльність яких може бути оскаржена у керівництва відповідного суб'єкту надання адміністративної послуги, міського голови, судових та правоохоронних органів у порядку встановленому діючим законодавством.

Центр надання адміністративних послуг Недригайлова розділений на 2 зони: фронт-офіс (зона інформування і робота з громадянами) та бек-офіс (зона прийому та обслуговування реєстру ТГ).

У приміщенні Центру надання адміністративних послуг Недригайлова встановлено термінали для безготівкової оплати державного мита.

Фінансування ЦНАП Недригайлова може відбуватися за рахунок державного бюджету.

Центр надання адміністративних послуг Недригайлова розташовано в центральній частині селища в будівлі на першому поверсі та має розвинену інфраструктуру. Вхід до Центру надання адміністративних послуг Недригайлова обладнано пандусом для інвалідів, на території є безоплатна стоянка, що сприяє додатковій зручності для відвідувачів. На вході розміщена інформація з найменуванням і графіком надання послуг [16].

Центр надання адміністративних послуг Недригайлова частково обладнано за принципом «відкритого простору» та неповністю відповідає вимогам, встановленим Законом про адміністративні послуги, положенням та регламентом. Зона інформування та очікування знаходиться в коридорі, прийом громадян відбувається в одному великому кабінеті з відділеннями, функції яких розподілені за напрямками діяльності.

В зоні фронт-офіс (прийому громадян) за кабінетним принципом розміщене робоче місце адміністратора, який відповідає мінімальним показникам норм та вимог.

Закрита частина (бек-офіс) призначена для опрацювання документів, вхід до якої громадянам забороняється.

Адміністратори Центру надання адміністративних послуг Недригайлова протягом 2020 року прийняли та опрацювали заяви громадян з різних питань, зокрема (рисунок 2.2.) [16]:

- Державна реєстрація: юридичних та фізичних осіб – підприємців та громадських організацій – 162 , та речових прав на нерухоме майно – 3157.
- Реєстрація/зняття з реєстрації місця проживання – 833.
- Вклейка фотокартки до паспорта громадянина України по досягненню 25-45 річного віку – 268.
- Надання відомостей з ДЗК –1824.
- Архітектура і містобудування – 97.
- Довідки – 2453.
- Всього – 8794.

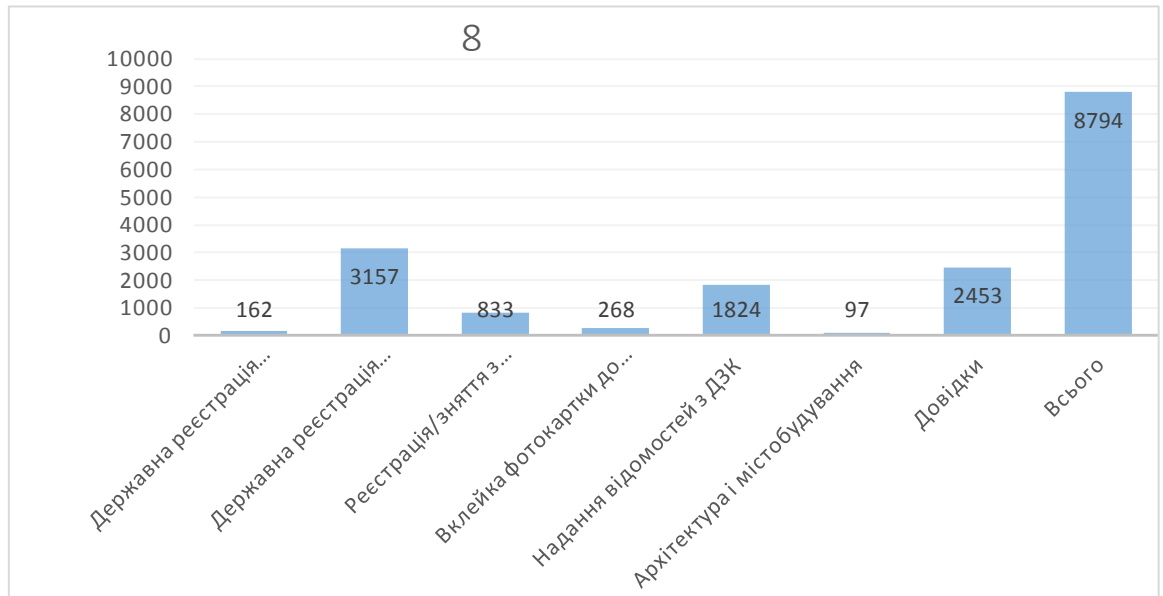


Рис.2.2. - Динаміка найбільш затребуваних послуг Недригайлівського ЦНАП за 2020 рік [16].

ЦНАП Недригайлів з роками збільшує кількість послуг. На нинішній день налічує 96 адміністративних послуг, такі як :

1. Державна реєстрація юридичної особи.
2. Державна реєстрація змін щодо відомостей про юридичну особу.
3. Державна реєстрація переходу юридичної особи на діяльність на підставі статуту.
4. Державна реєстрація фізичної особи – підприємця.
5. Видача ордеру на видалення зелених насаджень.
6. Інше.

Проте, коло послуг, на нашу думку, потрібно розширювати, бо цього потребує громада, щоб покращити якість надання адміністративних послуг.

2.2. Аналіз системи якості надання адміністративних послуг Недригайлівського ЦНАП

Робота Центру надання адміністративних послуг полягає в тому, щоб задовольнити та надати населенню публічні послуги. Проаналізувавши роботу Центру надання адміністративних послуг Недригайлова, можна зробити висновок, що потрібно удосконалювати систему надання публічних послуг в цій установі.

Спочатку ми б хотіли проаналізувати переваги Центру. Центр надання адміністративних послуг громади знаходиться в центрі селища, і це досить великий плюс, а ще поруч є автобусна зупинка та автовокзал, що є також добре, бо Центр надання адміністративних послуг надає послуги не тільки Недригайлівській громаді, а іншим громадам, які раніше були приєднані до Недригайлівського району. Також, як вже згадувалось, є одним плюсом сама будівля, точніше встановлений пандус та зручні сходи. У середині досить зручно розташовані робочі місця працівників та зручно для отримувачів послуг. Але, на нашу думку, було б доцільним покращити умови в приміщенні, що потребує коштів. Це дозволило б покращити умови надання адміністративних послуг.

На нашу думку, одним з головних недоліків є якість надання адміністративних послуг. Потрібно збільшувати кількість адміністративних послуг та їх якість надання, потрібно покращувати систему надання.

Система якості надання адміністративних послуг оцінюється відповідно до таких критеріїв:

- за предметом реалізації - Недригайлівський ЦНАП забезпечується органами місцевого самоврядування;
- за видом бюджету - Недригайлівський ЦНАП фінансується та існує за рахунок державних та місцевих бюджетів, але потрібно більше коштів для покращення якості надання адміністративних послуг;

- в результаті здійснення повноважень суб'єкта відповідає прийняттю індивідуального акту;
- залежно від змісту та кількості надання адміністративних послуг Недригайлівський ЦНАП видає дозвіл чи сертифікати, але потрібно покращувати та розширювати список послуг;
- Недригайлівський ЦНАП забезпечує реалізацію функцій держави, тобто свобода та безпека.

З вище сказаного ми зробили певні висновки, що Недригайлівський ЦНАП відповідає частково критеріям. Тому потрібно покращувати систему якості надання адміністративних послуг.

Також провівши аналіз веб-сайту, ми дійшли висновку, що потрібно покращувати інформаційне поле Центру надання адміністративних послуг, бо населення мало інформується.

Зробивши аналіз реалізації системи надання адміністративних послуг, ми визначили пріоритетні питання для удосконалення якості системи надання адміністративних послуг. До проблемних питань належать:

1. При відсутності сучасного веб-сайту деяку інформацію у роботі Центру надання адміністративних послуг можна знайти в соціальних мережах;
2. Веб-сторінка не відповідає певним стандартам, тобто не оновлюється інформація та певні зміни в законодавстві;
3. Приміщення частко відповідає вимогам «прозорого офісу»;
4. Відсутність електронної черги, також відсутність реєстраційних терміналів, що створює незадоволеність отримувачів послуг;
5. Також відсутні інформаційні буклети;
6. Відсутній електронний документообіг між фронт-офісом і бек-офісом;
7. Не проводиться анкетне опитування отримувачів послуг, щодо якості наданих послуг;

8. Також не проводиться аналіз кількості надання послуг працівниками та їх завантаженість отримувачами послуг протягом дня.

Тож система надання адміністративних послуг у Недригайлівському ЦНАП потребує удосконалення.

РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ ВДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ ЯКОСТІ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ НЕДРИГАЙЛІВСЬКОГО ЦНАП

3.1. Застосування інформаційних технологій для підвищення якості надання адміністративних послуг

Сьогодні інформаційні технології є актуальними при наданні адміністративних послуг. Інформаційні технології забезпечують реалізацію таких функцій, які наведені в таблиці 3.1.

Таблиця 3.1. - Інформаційні технології.

Інформаційні технології базуються на:	
відкритості та доступності до інформації споживачів	швидкості в системі електронного зв'язку при наданні послуг

Недригайлівський Центр надання адміністративних послуг не зовсім відповідає поданим в таблиці критеріям.

Спочатку реформування органів місцевого самоврядування будуть впроваджені з метою активізації процесів взаємодії між місцевою владою самоврядування з діловим середовищем та простими громадянами для практичності цих відносин, підвищенню їх простоти та прозорості.

При використанні інформаційних технологій в процесі надання адміністративних послуг можуть виникати певні перешкоди, які наведено на рисунку 3.1.



Рисунок 3.1. - Недоліки використання інформаційних технологій при наданні адміністративних послуг

У майбутньому потрібно буде забезпечити розповсюдження та впровадження механізму оцінки громадянами ефективності всіх місцевих керівників та автономних суб'єктів, що надають адміністративні послуги. Щоб забезпечити повну реалізацію механізму зворотного зв'язку одержувачів послуг, слід запровадити механізм, який дозволяє владі опрацювати відгуки громадян про оцінку якості державних послуг, що надсилатимуться в електронній формі.

Щодо необхідності оцінки громадянами якості адміністративних послуг, що надаються, її можна реалізувати через систему моніторингу якості державних послуг при роботі телефонної станції обслуговування громадян та організацій, включаючи гарячі лінії для запитань споживачів. Кожен регіон країни повинен створити цей центр.

За необхідності зворотній зв'язок повинен забезпечувати можливість отримання відповіді на запитання громадян, які пройшли систему нагляду, щодо якості адміністративних послуг, використовуючи унікальну експертну систему контактного центру. Потрібно всюди визначити експертів щодо відповідності даної системи.

В українському законодавстві публікації відкритих даних підлягають: дані, що містять інформацію, зібрану, збережену, оброблену організаціями, що займаються публікацією своїх відкритих даних по території України [32].

Основна мета - розміщення державними органами, установами місцевого врядування доступної публічної інформації в Інтернеті у формі відкритих даних для позитивного ефекту в усіх сферах та підвищення прозорості діяльності.

У цій зоні потрібно відкрити доступ до інтернету та змісту основних державних інформаційних ресурсів і системи, але без інформації, яка становить секрет безпеки, виключаючи випадки надання інформації на запит державними органами контролю.

Потрібно продовжувати контроль інформації, що підлягає обов'язковому оприлюдненню на веб сайтах органів влади. Слід виконувати планові та позапланові перевірки результатів публікацій, а також статистичних даних.

Потрібно продовжити перевірку даних і запустити процес аналізу запиту популярних наборів даних. Також потрібно на законодавчому рівні на запит керівників органів державної влади оновлювати і відкриті дані для забезпечення прозорості [1].

Оптимізація механізмів реалізації функцій органів влади повинна стосуватися органів виконавчої влади та місцевого самоврядування для запровадження повної електронної системи надання адміністративних послуг, що значно скоротить перелік документів та інформації, яку запитують у громадян під час звернення за державною послугою з

урахуванням усунення необхідності надавати документи та інформацію, що містяться в доступі для інших суб'єктів та організацій.

Забороняється від заявника вимагати подання документів та інформації, що надаються іншим органам, крім документів, що є обов'язковими.

Пріоритетний напрямок організації надання послуг в електронній формі - державні та місцеві служби для отримання необхідної інформації від органів виконавчої влади та органів місцевого, підпорядкованого та інших органів влади, які не є державними органами (кредитні організації, страхування, нотаріуси тощо), переважно в електронній формі [14].

Збільшуючи кількість учасників міжвідомчої співпраці, державні та місцеві служби (функції) повинні виконувати законодавчі вимоги щодо персональних даних, відповідність нормативним актам, що встановлюють правову основу взаємодії міжвідомчої інформації, визначати порядок доступу до запитуваної інформації.

Одним з елементів, необхідних для реалізації цього сектору, має бути реєстр міжвідомчих взаємодій, що містить інформацію про учасників міжвідомчої взаємодії, наявні документи, права щодо отримання інформації. Щоб створити правову систему інформаційної взаємодії органів виконавчої влади, місцевого самоврядування з іншими організаціями, в тому числі юридичними особами, що регулюються публічним правом, необхідно визначити їх порядок, форму і вимоги щодо взаємодії.

В рамках розвитку міжвідомчої та міжрівневої інформаційної системи, необхідно прийняти закон України, який встановлює перелік організацій, які не мають публічного права брати участь в міжвідомчій інформаційній взаємодії. Важливою сферою є створення та подальший розвиток міжвідомчих агентств, взаємодія інформаційних систем при здійсненні функцій місцевого та державного контролю із застосуванням сучасних інформаційно-телекомунікаційних технологій [32].

Знизити вартість електронних матеріалів, а також надати право на самостійне отримання державними органами інформації, яку раніше надавали організації для інших державних установ та місцевих органів влади. Потрібно ще працювати над формуванням переліку державних послуг.

Пріоритетним напрямком розробки системи електронних адміністративних послуг є спрощення взаємодії між громадянами та юридичними особами у державі, оптимізація надання перелічених послуг.

Важливим є визначення цільової моделі замовлення на надання послуги в електронній формі. Для будь-якого виду адміністративної процедури потрібно розробити документи в електронному вигляді.

Ми вважаємо, щоб покращити цільову модель надання так званих послуг в електронному форматі в об'єднаних територіальних громадах, потрібно покращити це в регіоні. Алгоритм наведено в таблиці 3.2.

Таблиця 3.2. - Цільові моделі надання послуг в електронній формі

1) Створити міжвідомчу систему на основі електронної взаємодії інформаційно-телекомунікаційних центрів та органів виконавчої влади	2) Створення вільного офісу для публічних послуг в електронному вигляді	3) Зміна процедури надання публічних послуг за стандартами
4) Створення мережі центрів для інформування населення	5) Створення умов доступу до інформації для населення у відповідних пунктах	

Реалізація моделі надання адміністративних послуг буде спонукати до розвитку механізму надання послуг за певною структурою, що спрощує систему надання послуг населенню та бізнесу.

Аналіз результатів запровадження електронної системи надання адміністративних послуг свідчить про наявність значної кількості переваг від

застосування інформаційних технологій. Це, у свою чергу, може покращити систему якості надання послуг Центром надання адміністративних послуг.

3.2. Стратегічні напрямки розвитку системи надання адміністративних послуг

Основними пріоритетними напрямками розвитку надання послуг є врахування двох аспектів (таблиця 3.2.):

Таблиця .3.2. - Аспекти напрямків розвитку надання адміністративних послуг

Цінність	Характеристика	
1)Цінність, що орієнтована на себе	ефективна зовнішня цінність	Територіальне розміщення, графік роботи, зрозумілість бланків;
	внутрішня емоційна цінність	Хороший відгук про отримання послуги.
2)Цінність, орієнтована на споживача	громадська цінність	Створення позитивного іміджу, бо це викликає довіру;
	безкорислива цінність	Турбота про відвідувачів.

Слід зазначити, що на погляд суспільства, на наступні п'ять років головним пріоритетом для всіх рівнів державного управління буде формування інформаційної системи, заснованої на використанні комунікаційних технологій.

Для того, щоб підвищити ефективність державного управління, потрібно запровадити в роботу організацій інформаційній системи. Пріоритети досліджень фокусуються на впровадженні нових рішень для державних органів, використанні технологій, що зменшать витрати і підвищать ефективність роботи будь-якої організації. Також потрібно

зазначити, що в Україні існує високий кадровий потенціал в галузі ІТ, який необхідно залучити до вирішення проблем, що виникають у питаннях державного та місцевого самоврядування в наданні послуг [13].

Основні заходи, які потрібно реалізувати для Недригайлівської громади у Центрі надання адміністративних послуг, зазначені вище. Ми вважаємо, що це значно підвищить рівень якості надання адміністративних послуг в громаді.

3.3. Рекомендації щодо покращення системи якості надання адміністративних послуг Недригайлівського ЦНАП

Провівши аналіз системи надання адміністративних послуг, ми дійшли до висновку необхідності вирішення пріоритетних питань щодо якості та умов надання адміністративних послуг у Недригайлівському ЦНАП:

- 1) Поліпшити якість викладення інформації про послуги для відвідувачів. Принцип роботи Центру надання адміністративних послуг полягає в практичності та доступності, тому якщо запровадити оновлення веб-сайту, який буде відповідати сучасним вимогам, які будуть містити детальне та доступне сприйняття, інформувати громадян про умови надання послуг, з можливістю отримання консультацій, всі ці компоненти покращать умови надання послуг та сприятимуть зростанню задоволеності громадян, зменшать рівень навантаження на працівників. Оновлення веб-сайту надасть можливість аналізу коментарів відвідувачів Центру про якість надання адміністративних послуг.
- 2) Встановлення електронних пристроїв масового обслуговування створить зручність щодо роботи з громадянами. Електронна черга, термінали в центрах та оновлений веб-сайт дозволять громадянам визначити зручні для себе години отримання адміністративних послуг, що дозволить зняти стрес під час відвідування закладу, зменшити ризик корупції та знизити навантаження адміністраторів.

3) Приміщення Центру надання адміністративних послуг не відповідає визначеним вимогам, потрібні певні реконструкції, щоб створити сучасні умови за принципом "прозорості" з практичними зонами для відвідування громадян з дітьми та людей з обмеженими можливостями.

Електронний документообіг сприяє економії часу по обробці документів, його впровадження необхідне для Недригайлівського Центру надання адміністративних послуг [16].

Інформаційні буклети покращать інформування відвідувачів та вплине на якість надання послуг.

Встановлення системи електронної черги на сайті онлайн чи в терміналах в першу чергу покращать надання послуг та забезпечать прозорість і відкритість, значно вирішить таку проблему, як комфортне надання послуг.

Проаналізувавши особливості впровадження системи електронної черги інших Центрів надання адміністративних послуг, можна зробити висновки, що це значно покращило надання послуг для громадян.

Перед тим, як реалізувати цю ідею, потрібно заздалегідь розробити план розміщення цієї системи (інформаційне табло, сенсорні реєстраційні термінали), забезпечити їх якісними мережами електроживлення, а також кабельну систему.

Вищезазначена інформація стосується в основному так званих «офлайн» електронних черг, які передбачають особистий візит суб'єкта в Центр отримання адміністративних послуг та особисте отримання електронного талона.

Крім того, можна бути інтегрувати функцію електронної черги на сайті відвідувачів ЦНАП, вони зможуть користуватися електронними чергами в Інтернеті. Задля того, щоб уникнути одночасного дублювання випуску талонів, потрібно оптимізувати процеси та забезпечити належну організацію служби, автоматичну інтеграцію електронних та онлайн-черг [6].

Однак практичний досвід багатьох ЦНАП показує, що консультанти зазвичай надають допомогу заявникам для реєстрації в електронній черзі, після чого суб'єкт контролює інформаційну панель, де буде зазначено наближення його черги. Адміністратор ЦНАП, який завершив роботу з наступним відвідувачем, натискає кнопку «далі» на пульті дистанційного керування або програмного забезпечення. В цей час відображатиметься номер наступного відвідувача на інформаційній панелі. Також можна запросити відвідувача до адміністратора, дублюючи звукове оповіщення. Також запросити наступного клієнта можна автоматично після закриття попередньої справи в системі клієнта.

Щоб запровадити систему електронної черги, потрібно слідувати алгоритму, наведеному на рисунку 3.1. [4].



Рисунок 3.2. - Покрокові етапи впровадження електронної черги

Таким чином, використання електронної черги дозволить відвідувачам в комфортних умовах отримати адміністративні послуги, скоротить час надання адміністративних послуг і дозволить більш точно розрахувати його в технологічних картках, що полегшують можливість регулювання кількості звернень до адміністратора, що може призвести до збільшення в майбутньому кількості послуг та зменшення стресу серед одержувачів послуг [26].

Впровадження запропонованих підходів сприятиме прозорості та справедливості, зручності, стабільності і комфорту, збільшать ефективність роботи Недригайлівського Центру надання адміністративних послуг та покращать імідж органів місцевого самоврядування.

ВИСНОВКИ

Здійснивши детальний аналіз роботи органів місцевого самоврядування щодо надання адміністративних послуг, можна зробити наступні висновки.

Органи місцевого самоврядування згідно із законодавством України можуть виступати як суб'єкти, що можуть надавати публічні послуги. Але на сьогоднішній час немає чіткого обсягу та змісту прав органів місцевого самоврядування. Водночас, розширюються права місцевої влади. Тому місцеві бюджети все ще відчувають дефіцит для вирішення завдань та проблемних питань, що стосуються діяльності органів місцевого самоврядування щодо надання населенню адміністративних послуг.

В роботі було проведено аналіз діяльності Недригайлівського Центру надання адміністративних послуг та визначено головні проблеми в системі якості надання адміністративних послуг, а також розроблено рекомендації для їх вирішення:

- 1) Поліпшити якість викладення інформації про послуги для відвідувачів. Принцип роботи Центру надання адміністративних послуг полягає в практичності та доступності, тому якщо запровадити оновлення веб-сайту, який буде відповідати сучасним вимогам, які будуть містити детальне та доступне сприйняття, інформувати громадян про умови надання послуг, з можливістю отримання консультацій, всі ці компоненти покращать умови надання послуг та сприятимуть зростанню задоволеності громадян, зменшать рівень навантаження на працівників. Оновлення веб-сайту надасть можливість аналізу коментарів відвідувачів Центру про якість надання адміністративних послуг.
- 2) Встановлення електронних пристроїв масового обслуговування створить зручність щодо роботи з громадянами. Електронна черга, термінали в центрах та оновлений веб-сайт дозволять громадянам визначити зручні для себе години отримання адміністративних послуг, що дозволить зняти

стрес під час відвідування закладу, зменшити ризик корупції та знизити навантаження адміністраторів.

- 3) Приміщення Центру надання адміністративних послуг не відповідає визначеним вимогам, потрібні певні реконструкції, щоб створити сучасні умови за принципом "прозорості" з практичними зонами для відвідування громадян з дітьми та людей з обмеженими можливостями.

Сьогодні важливо використовувати інформаційні технології в державному управлінні. В рамках розвитку системи міжвідомчих взаємовідносин необхідно забезпечити інформаційну взаємодію між рівнями управління, розробити закон про взаємодію між інформаційними агенціями.

Пріоритетним напрямком розвитку складної інформаційної електронної системи надання послуг є той, за якого вони надаються державним та місцевим службам для отримання необхідної інформації від органів виконавчої влади та місцевого самоврядування, підлеглим та іншим організаціям, які не є державними органами (кредитні організації, страхування, нотаріуси тощо), переважно в електронній формі.

Основні стратегічні пріоритетні напрямки діяльності надання адміністративних послуг полягають в розробленні плану своєчасного впровадження нових рішень для Центру надання адміністративних послуг, використання технології третьої платформи та інфраструктури, яка зменшить витрати та підвищить ефективність будь-якої організації.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. «Деякі питання надання адміністративних послуг органів виконавчої влади через центри надання адміністративних послуг»: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 16.05.2014 № 523р. [Електронний ресурс] – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua>.
2. Верховна рада України – офіційний веб-портал [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/90-2006-%D1%80> .
3. Впровадження електронної черги – [Електронний ресурс] Режим доступу: <https://suo.com/ua>
4. Впровадження електронної черги – [Електронний ресурс] Режим доступу: <https://suo.com/ua>.
5. Грибко О. Система надання адміністративних послуг населенню в Україні: підвищення якості послуг в нових реаліях / О. Грибко, Н. Грабар // Державне управління та місцеве самоврядування. – 2016. – Вип. 3. – с. 52–58.
6. Дрешпак В.М., Вискуб О.А. Досвід реалізації проектів з розвитку системи надання електронних адміністративних послуг у Дніпропетровській області [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http://www.dridu.dp.ua/zbirnik/2014-01\(11\)/20.pdf](http://www.dridu.dp.ua/zbirnik/2014-01(11)/20.pdf) (дата звернення: 30.05.2021).
7. Життя без черг [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.ukrinform.ua/rubric-society/2308849-zitta-bez-cerg-uradshvaliv-konserciu-rozvitku-euraduvanna.html> (дата звернення: 30.05.2021).
8. Жук Ю. М. Надання адміністративних послуг населенню: орієнтація на якість, Напрями реформування системи місцевого самоврядування в Україні / Ю. М. Жук // Теорія та практика державного управління. – 2017. – №1 (56). – Режим доступу: <http://www.kbuapa.kharkov.ua/e-book/tpdu/2017-1/doc/3/03.pdf>
9. Ківалов С. В. Адміністративне право України : навч.-метод. посіб. – 4-е вид., перероб. і доп. / С. В. Ківалов, Л. Р. Біла. – Одеса: Фінікс, 2018. – С. 430.

10. Концепція адміністративної реформи в Україні : указ Президента України від 22 липня 1998 р. № 810/98. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/810/98>
11. Концепція розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади : розпорядження Кабінету Міністрів України від 15 лютого 2006 р. № 90-р. - Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/90-2006-%D1%80>
12. Міністерство економіки України [Електронний ресурс] / сайти України Державні. – 2021. – Режим доступу до ресурсу: <https://www.me.gov.ua/Tags/DocumentsByTag?lang=uk-UA&id=1998a31e-a0ce-4f64-9b74-ed7212f0522b&tag=AdministrativniPoslugi>.
13. Надання адміністративних послуг в електронній формі:сучасний стан і перспективи розвитку: Стаття – /Я.Б.Михайлюк / – Підприємництво, господарство і право, 2017.
14. Надання публічних послуг у громаді: стандарти та критерії / О. В. Ольшанський // Теорія та практика державного управління. – 2015. – Вип. 3. – с. 156-162.
15. Наказ Міністерства економічного розвитку і торгівлі України, Міністерства регіонального розвитку, будівництва та житлово-комунального господарства України від 8 вересня 2016 р. № 1501/248 – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1315-16#n14>.
16. Недригалівська громада [Електронний ресурс] // Центр надання адміністративних послуг. – 2021. – Режим доступу до ресурсу: <https://nedrygaylivska-gromada.gov.ua/cnap-1523791425/>.
17. Оніщик Юрій. Органи місцевого самоврядування як суб'єкти надання адміністративних послуг [Електронний ресурс]. – Режим доступу:https://www.researchgate.net/publication/323641227_organ_i_miscevogo_sa_movraduvanna_ak_sub'ekti_nadanna_administrativnih_poslug.
18. Про адміністративні послуги : закон України від 6 вересня 2012 р. № 5203-VI. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17>.

19. Про державну реєстрацію речових прав на нерухоме майно та їх обтяжень : закон України від 1 липня 2004 р. № 1952-IV – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1952-15>.
20. Про затвердження Методики визначення собівартості платних адміністративних послуг: Постанова Кабінету Міністрів України від 27.01.2010 №66 / Верховна Рада України – офіційний веб-портал [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/66-2010-%D0%BF>
21. Про затвердження Стандарту адміністративної послуги з видачі (переоформлення, внесення змін до переліків робіт діючих ліцензій, анулювання та видачі дублікатів) ліцензій на провадження господарської діяльності, пов'язаної із створенням об'єктів архітектури : наказ Міністерства регіонального розвитку та будівництва України від 8 вересня 2009 р. № 367. – Режим доступу: http://search.ligazakon.ua/1_doc2.nsf/link1/FIN50350.html.
22. Про затвердження Стандарту надання адміністративної послуги «Видача протоколів випробувань насіння і садивного матеріалу квітководекоративних культур» : наказ Міністерства з питань житлово-комунального господарства України від 27 серпня 2007 р. № 130. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v0130662-07>.
23. Про заходи щодо впровадження Концепції адміністративної реформи в Україні : указ Президента України від 22 липня 1998 р. № 810/98 / Верховна Рада України – Офіційний веб-портал [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/810/98>.
24. Про заходи щодо упорядкування надання державних платних послуг : розпорядження Кабінету Міністрів України від 25 лютого 2009 р. № 251 р [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/251-2009-%D1%80>

25. Процеси децентралізації у сфері надання адміністративних послуг. Теоретичні та прикладні питання державотворення: Електронне науковофахове видання / І. Козюра / - 2018. - Вип. 22. - с. 132-139.
26. Публічне управління для сталого розвитку: виклики та перспективи на національному та місцевому рівнях: Збірник матеріалів Міжнародної науковопрактичної конференції.: Донецький державний університет управління/ – Маріуполь/– Український культурологічний центр, 2018.- с. 284
27. Розпорядження Кабінету Міністрів України від 16 травня 2014 р. № 523-р – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/523-2014-%D1%80>.
28. Степаненко К. В. Сучасний стан та перспективи вдосконалення нормативно-правових актів, що регулюють правовідносини у сфері надання адміністративних послуг в Україні / К. В. Степаненко // Право і суспільство. – 2015. – № 6.2. – С. 122-126.
29. Столар В.М. Поняття «послуга» в теорії державного управління / В.М. Столар // Вісник Київського національного університету імені Тараса Шевченка. Державне управління. – Випуск 1(5). – 2016. – С. 65-69.
30. Телицька В.А. Адміністративні послуги, що надаються органами місцевої влади: визначення поняття та сутності / В. А.Телицька // Інновації у державному управлінні:системна інтеграція освіти, науки, практики : матер.наук.-практ. конф. за міжн. уч. (27 травня 2011 р., м. Київ): у 2т. т.2.— К.: [б.в.], 2011. - С. 49 – 51
31. Тищенко І. О. Адміністративно-правові засади надання електронних послуг в Україні / І. О. Тищенко // Науковий вісник Дніпропетровського державного університету внутрішніх справ. – 2016. – № 3. – С. 129-136.
32. Указ Президента України «Про заходи щодо впровадження Концепції адміністративної реформи в Україні» від 22.07.1998 № 810/98[Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/810/98>.

33. Яковлев П. О. Суб'єкти адміністративно-правового регулювання тарифів на житлово-комунальні послуги / П. О. Яковлев // Право і суспільство. – 2015. – № 4 (2). – С. 143-148.