

Національний університет водного господарства
та природокористування
(повне найменування вищого навчального закладу)
Навчально-науковий інститут економіки та менеджменту
Кафедра менеджменту та публічного врядування

Пояснювальна записка
до кваліфікаційної магістерської роботи
на тему:

**ОПТИМІЗАЦІЯ УПРАВЛІНСЬКИХ ПРОЦЕСІВ У
СФЕРІ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ
ПОСЛУГ НА ОСНОВІ ДОСВІДУ ЦЕНТРУ
НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ
М. МУКАЧЕВО**

Виконала: студентка 2 курсу
групи ДСз-21м спеціальності 281
«Публічне управління та
адміністрування»
Юдіна Т.С.
Керівник Вівсянник О.М.
Рецензент Мартинюк Г.Ф.

Звіт подібності

метадані

Заголовок

Оптимізація_управлінських_процесів_у_сфері_надання_адміністративних_послуг.docx

Автор

Юдіна Тетяна Сергіївна

Науковий керівник / Експерт

Юдіна Тетяна Сергіївна

підрозділ

National University of Water and Environmental Engineering

Тривога

У цьому розділі ви знайдете інформацію щодо текстових спотворень. Ці спотворення в тексті можуть говорити про МОЖЛИВІ маніпуляції в тексті. Спотворення в тексті можуть мати навмисний характер, але частіше характер технічних помилок при конвертації документа та його збереженні, тому ми рекомендуємо вам підходити до аналізу цього модуля відповідально. У разі виникнення запитань, просимо звертатися до нашої служби підтримки.

Заміна букв		1
Інтервали		0
Мікропробіли		49
Білі знаки		134
Парафрази (SmartMarks)		45

Обсяг знайдених подібностей

Коефіцієнт подібності визначає, який відсоток тексту по відношенню до загального обсягу тексту було знайдено в різних джерелах. Зверніть увагу, що високі значення коефіцієнта не автоматично означають плагіат. Звіт має аналізувати компетентна / уповноважена особа.

8.65%

8.65%

КП 1

1.13%

1.13%

КЦ

25

Довжина фрази для коефіцієнта подібності 2

28047

Кількість слів

226264

Кількість символів

Подібності за списком джерел

Нижче наведений список джерел. В цьому списку є джерела із різних баз даних. Колір тексту означає в якому джерелі він був знайдений. Ці джерела і значення Коефіцієнту Подібності не відображають прямого плагіату. Необхідно відкрити кожне джерело і проаналізувати зміст і правильність оформлення джерела.

10 найдовших фраз

Колір тексту

ПОРЯДКОВИЙ НОМЕР	НАЗВА ТА АДРЕСА ДЖЕРЕЛА URL (НАЗВА БАЗИ)	КІЛЬКІСТЬ ІДЕНТИЧНИХ СЛІВ (ФРАГМЕНТІВ)	
1	http://academy.gov.ua/pages/dop/138/files/c4c96ff2-0064-43d0-b021-4989dd3b5479.pdf	143	0.51 %
2	http://academy.gov.ua/pages/dop/138/files/05e8331f-b878-4e32-a2c2-e6b9d2ae2f4a.pdf	139	0.50 %
3	http://academy.gov.ua/pages/dop/138/files/c4c96ff2-0064-43d0-b021-4989dd3b5479.pdf	131	0.47 %
4	http://academy.gov.ua/pages/dop/138/files/c4c96ff2-0064-43d0-b021-4989dd3b5479.pdf	100	0.36 %
5	https://ua-referat.com/uploaded/udoskonalennya-organizaciyi-nadannya-upravlinsekih-poslug-nase/index3.html	94	0.34 %

ЗМІСТ

ВСТУП	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ ЦЕНТРАМИ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ	6
1.1. Центри надання адміністративних послуг: сутність та роль у системі публічного управління.....	6
1.2. Організаційно-правові аспекти діяльності центрів надання адміністративних послуг в Україні	18
1.3. Зарубіжний досвід організації діяльності у сфері надання адміністративних послуг	27
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ УПРАВЛІННЯ СФЕРОЮ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ НА ПРИКЛАДІ ЦЕНТРУ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ МІСТА МУКАЧЕВО	42
2.1. Аналіз сучасного стану управлінської діяльності у Центрі надання адміністративних послуг м. Мукачево	42
2.2. Оцінка ефективності управління Центром надання адміністративних послуг м. Мукачево.....	53
2.3. Проблемні аспекти управління Центром надання адміністративних послуг м. Мукачево.....	73
РОЗДІЛ 3.УДОСКОНАЛЕННЯ УПРАВЛІННЯ У СФЕРІ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ.....	82
3.1. Європейська практика управління сферою надання адміністративних послуг: цифровізаційний та інноваційний аспект	82
3.2. Перспективи впровадження міжмуніципального співробітництва у сфері надання адміністративних послуг з метою оптимізації управління у сфері надання адміністративних послуг	88
3.3. Оцінка рівня задоволеності громадян послугами ЦНАП та пропозиції щодо поліпшення взаємодії з населенням.....	99
3.4. Пропозиції щодо вдосконалення управління сферою надання адміністративних послуг	107
ВИСНОВКИ.....	114
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	118

ВСТУП

Оптимізація управлінських процесів у сфері надання адміністративних послуг є однією з найважливіших складових сучасного державного управління, особливо в умовах постійних суспільних змін та зростаючих вимог до якості обслуговування громадян. Центри надання адміністративних послуг (ЦНАП) відіграють ключову роль у забезпеченні доступності, прозорості та ефективності цих послуг. Удосконалення їхньої діяльності є важливим кроком у процесі модернізації управлінської системи, що відповідає європейським стандартам.

Актуальність дослідження зумовлена зростаючою роллю ЦНАП у забезпеченні високої якості адміністративних послуг, що сприяє підвищенню рівня довіри громадян до органів влади. В умовах децентралізації важливо впроваджувати оптимальні управлінські підходи, які дозволяють зменшувати бюрократичні бар'єри, скорочувати витрати часу та ресурсів, а також забезпечувати прозорість і відкритість у роботі установ.

Проблематика адміністративних послуг була висвітлена у науково-теоретичних дослідженнях таких вчених як В. Авер'янов, К. Афанасьєв, Б. Борисов, О. Вінніков, В. Гаращук, І. Ібрагімова, Р. Калюжний, А. Каляєв, В. Кампо, С. Ківалов, А. Кірмач, В. Кудря, Т. Коломоець, Р. Куйбіда, І. Лазарєв, А. Ластовецький, М. Лесечко, А. Ліпінцев, О. Люхтергандт, Н. Нижник, О. Пастух, В. Петренко, О. Поляк, О. Харитонова, В. Ципук, А. Чемерис, Б. Шльоер, Х. Ярмачі. Фрагментарні дослідження адміністративних послуг можна віднайти у працях таких авторів: І. Бригілевича, С.І. Ванька, В.А. Загайного., І.Б. Коліушка, О.В. Курінного, В.О. Стоян, В.П. Тимощука, Д. Шиманке.

Об'єктом дослідження є управлінські процеси в сфері надання адміністративних послуг.

Предметом дослідження є оптимізація цих процесів на основі досвіду Центру надання адміністративних послуг м. Мукачево.

Метою роботи є аналіз управлінських процесів Центру надання адміністративних послуг м. Мукачево.

Завдання дослідження:

1. Дослідити центри надання адміністративних послуг, розкрити сутність та роль у системі публічного управління.
2. Розглянути організаційно-правові аспекти діяльності центрів надання адміністративних послуг в Україні.
3. Проаналізувати зарубіжний досвід організації діяльності у сфері надання адміністративних послуг.
4. Провести аналіз сучасного стану управлінської діяльності у Центрі надання адміністративних послуг м. Мукачево.
5. Провести оцінку ефективності управління Центром надання адміністративних послуг м. Мукачево.
6. Дослідити проблемні аспекти управління Центром надання адміністративних послуг м. Мукачево.
7. Розглянути європейську практику управління сферою надання адміністративних послуг: цифровізаційний та інноваційний аспект.
8. Дослідити перспективи впровадження міжмуніципального співробітництва у сфері надання адміністративних послуг з метою оптимізації управління у сфері надання адміністративних послуг.
9. Провести оцінку рівня задоволеності громадян послугами ЦНАП та розробити пропозиції щодо поліпшення взаємодії з населенням.
10. Розробити пропозиції щодо вдосконалення управління сферою надання адміністративних послуг.

Методи дослідження: загальнонаукові методи (формально-логічний, соціологічний, системний, структурно-функціональний, конкретноісторичний, статистичний тощо), загальні логічні методи теоретичного аналізу (аналіз, синтез, узагальнення, порівняння, абстрагування, аналогія, моделювання), приватно-наукові методи

(порівняльного правознавства, техніко-юридичного аналізу, конкретизації, тлумачення тощо).

Структура роботи. Робота складається зі вступу, основної частини, висновків та списку використаних джерел.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ ЦЕНТРАМИ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ

1.1. Центри надання адміністративних послуг: сутність та роль у системі публічного управління

Згідно чинного Закону України «Про адміністративні послуги» від 06.09.2012 року адміністративна послуга визначена, 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». Однією з головних цілей цього Закону було системне впровадження ідеї центрів надання адміністративних послуг (далі – ЦНАП) [1].

Розглянемо в табл.1.1 основні фактори, що спонукали до створення ЦНАП в Україні.

Таблиця 1.1.

Фактори, що спонукали до створення ЦНАП в Україні

Фактор	Опис
Скорочення бюрократії	Необхідність зменшення бюрократичних процедур, усунення дублювання функцій різних органів і спрощення доступу громадян до адміністративних послуг.
Підвищення якості адміністративних послуг	Попит на стандартизовані, прозорі та швидкі процедури надання послуг, які відповідали б сучасним потребам суспільства та бізнесу.
Зростання довіри до органів влади	Вимога громадськості до прозорості роботи державних установ, відкритого доступу до інформації та зниження корупційних ризиків у процесі надання послуг.
Цифровізація державного управління	Швидкий розвиток інформаційних технологій і потреба в їхньому впровадженні для підвищення ефективності взаємодії громадян із державними органами.
Забезпечення доступності послуг	Необхідність створення зручних умов для отримання адміністративних послуг, особливо для громадян, що проживають у віддалених або малодоступних регіонах.

ВИСНОВКИ

У першому розділі дипломної роботи було розглянуто теоретичні аспекти надання адміністративних послуг центрами надання адміністративних послуг (ЦНАП) в Україні та за кордоном. Визначено, що ЦНАП є ключовими елементами системи публічного управління, оскільки вони здійснюють важливу функцію надання громадянам доступу до державних послуг. Важливість їхньої ролі зростає у контексті реформування державного апарату, орієнтуючи його на потреби населення, підвищення ефективності державного управління та забезпечення прозорості державних послуг. Організаційно-правові аспекти діяльності ЦНАП в Україні були розглянуті з урахуванням чинного законодавства, яке забезпечує створення і функціонування таких центрів. Підкреслено важливість гармонізації законодавчих норм і їх відповідності міжнародним стандартам для досягнення ефективного і прозорого обслуговування громадян. Дослідження зарубіжного досвіду дозволяє зробити висновки про ефективність використання інноваційних підходів у сфері надання адміністративних послуг, таких як цифровізація та автоматизація процесів, інтеграція державних послуг в єдину систему. Це дозволяє знизити корупційні ризики, забезпечити швидкість і якість обслуговування. Такий досвід є корисним для України, яка активно впроваджує реформи в сфері адміністративних послуг. У підсумку, функціонування ЦНАП в Україні є важливим елементом сучасної державної політики, спрямованої на покращення адміністративних послуг для громадян, і потребує подальшого вдосконалення на основі кращих міжнародних практик і адаптації до національних умов.

У другому розділі дипломної роботи було проведено аналіз управління сферою надання адміністративних послуг на прикладі Центру надання адміністративних послуг (ЦНАП) м. Мукачево. Перш за все, розглянуто сучасний стан управлінської діяльності в ЦНАП м. Мукачево, де відзначено, що центр виконує важливу роль у забезпеченні доступу громадян до

адміністративних послуг, що сприяє покращенню взаємодії між державою та її громадянами. Визначено основні напрямки діяльності центру, що включають не тільки надання послуг, а й організацію консультаційної підтримки для населення, автоматизацію процесів, а також забезпечення високого рівня обслуговування через використання сучасних технологій. Оцінка ефективності управління Центром показала, що ЦНАП у Мукачеві демонструє позитивні результати в досягненні основних цілей: скорочення термінів надання послуг, зниження бюрократичних бар'єрів та підвищення прозорості. Разом з тим, було виявлено певні слабкі місця у організації роботи, зокрема, в управлінні персоналом, недостатній рівень автоматизації деяких процесів та потреба в оновленні матеріально-технічної бази для підтримки високих стандартів обслуговування. Зокрема, проблемні аспекти управління ЦНАП м. Мукачево стосуються не лише внутрішніх організаційних процесів, але й зовнішніх факторів, таких як недостатнє фінансування, обмеження у кадрових ресурсах та необхідність постійного вдосконалення кваліфікації працівників. Відзначено також потребу в подальшому розвитку електронних послуг та інтеграції з іншими державними реєстрами та системами для покращення якості обслуговування. У підсумку, управління Центром надання адміністративних послуг м. Мукачево демонструє успіхи в наданні послуг, однак є необхідність у вирішенні низки проблем, що стосуються вдосконалення організаційних процесів, ресурсного забезпечення та впровадження новітніх технологій для досягнення більш високих результатів.

У третьому розділі дипломної роботи розглядаються шляхи удосконалення управління сферою надання адміністративних послуг, зокрема, через аналіз європейської практики та пропозиції щодо впровадження інноваційних підходів. Особлива увага приділена цифровізації та інноваційним аспектам, що стали основними напрямками розвитку адміністрування в Європейських країнах. Європейський досвід показує, що цифрові технології значно покращують доступність та ефективність надання

адміністративних послуг, сприяють зменшенню бюрократичних процедур і знижують витрати часу для громадян. Впровадження електронних послуг, інтеграція з національними реєстрами та розвиток єдиних цифрових платформ дозволяють створити зручне та прозоре середовище для взаємодії між громадянами та державними органами. У підрозділі, присвяченому міжмуніципальному співробітництву, обґрунтовано перспективи його розвитку як інструменту для оптимізації управлінських процесів у сфері надання адміністративних послуг. Таке співробітництво може стати важливим механізмом для обміну досвідом, ресурси та покращення якості надання послуг на локальному рівні. Зокрема, пропонуються механізми, які дозволяють муніципалітетам спільно вирішувати питання ефективності використання фінансових та кадрових ресурсів, що дозволить зменшити витрати та покращити доступність послуг для громадян. Оцінка рівня задоволеності громадян послугами ЦНАП показує, що більшість громадян задоволені швидкістю та якістю наданих послуг, однак є певні аспекти, які потребують покращення. Найбільше зауважень стосуються недостатнього рівня інформаційної підтримки та необхідності покращення комунікації з користувачами. Враховуючи це, було запропоновано підвищити доступність інформації через вебсайти та мобільні додатки, а також розширити канали для зворотного зв'язку, щоб покращити взаємодію між ЦНАП і населенням. Пропозиції щодо вдосконалення управління сферою надання адміністративних послуг включають необхідність подальшого розвитку електронного урядування, створення єдиних реєстрів для спрощення доступу до даних, а також удосконалення внутрішніх управлінських процесів. Важливим кроком є підвищення кваліфікації кадрів, що працюють у ЦНАП, і забезпечення їх високим рівнем технічної підготовки для роботи з новими технологіями та системами.

У результаті дослідження можна запропонувати кілька напрямів для удосконалення управління у сфері надання адміністративних послуг. Перш за все, доцільно активніше впроваджувати цифрові технології, зокрема

розширювати використання електронних платформ для інтеграції адміністративних послуг в єдину доступну систему. Це дозволить громадянам отримувати послуги більш оперативно та зменшить навантаження на офлайн-структури, водночас знижуючи бюрократичні бар'єри. Крім того, важливо зосередитись на підвищенні кваліфікації працівників ЦНАП, що вимагатиме проведення регулярних навчальних заходів та тренінгів, спрямованих на вдосконалення їхніх навичок у використанні новітніх технологій і покращенні взаємодії з громадянами. Це також включає розвиток лідерських якостей та навичок ефективного комунікування, що є критичними для надання якісних послуг. Водночас, необхідно посилити міжмуніципальне співробітництво для забезпечення рівного доступу до адміністративних послуг у віддалених регіонах. Створення спільних ЦНАП між різними адміністративними одиницями дозволить оптимізувати ресурси та підвищити доступність послуг для громадян, особливо тих, що мешкають у сільських і віддалених місцевостях. Не менш важливим є удосконалення законодавчої бази для забезпечення інтеграції нових технологій і процедур, які допоможуть адаптувати органи місцевого самоврядування до сучасних вимог та стандартів управління. Це дозволить оперативно реагувати на зміни в законодавстві та потребах суспільства, забезпечуючи високий рівень обслуговування громадян. Загалом, інтеграція цифрових послуг, розвиток кадрового потенціалу, поглиблення співпраці між муніципалітетами та удосконалення правових основ створять сприятливі умови для підвищення ефективності й доступності адміністративних послуг.

У загальному підсумку, удосконалення управлінських процесів у сфері надання адміністративних послуг потребує комплексного підходу, включаючи інтеграцію сучасних цифрових рішень, розвиток співробітництва між органами місцевого самоврядування та постійну увагу до потреб громадян.