

НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ВОДНОГО
ГОСПОДАРСТВА ТА ПРИРОДОКОРИСТУВАННЯ
Навчально-науковий інститут економіки та менеджменту
Кафедра державного управління, документознавства та
інформаційної діяльності

ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА
до кваліфікаційної магістерської роботи

на тему: **«УДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ НАДАННЯ
АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ»**

**(НА ПРИКЛАДІ КЛЕВАНСЬКОГО ЦЕНТРУ НАДАННЯ
АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ)**

Виконала: студентка групи ПУА-61м.,
Спеціальності 281 «Публічне
управління та адміністрування»

Павлюк Марія Олексіївна

Керівник: доцент, кандидат
педагогічних наук

Мартинюк Галина Федорівна

Рецензент: керівник відділу “Центр
надання адміністративних послуг”

Клеванської селищної ради

Гуслістий Ігор Миколайович

Ім'я користувача:
Марія Олексіївна Павлюк

Дата перевірки:
09.12.2021 20:16:49 EET

Дата звіту:
09.12.2021 20:27:46 EET

ID перевірки:
1009627517

Тип перевірки:
Doc vs Library

ID користувача:
1032

Назва документа: Pavliuk Mariya Oleksiyavna Udoskonalennya systemy nadannya administratyvnykh posluh.docx
Кількість сторінок: 71 Кількість слів: 12412 Кількість символів: 96774 Розмір файлу: 11.18 MB ID файлу: 100962955

19.4%

Схожість

Найбільша схожість: 3.09% з джерелом з Бібліотеки (ID файлу: 1008677784)

Пошук збігів з Інтернетом не проводився

19.4% Джерела з Бібліотеки

961

Сторінка 73

13.6% Цитат

Цитати

24

Сторінка 74

Вилучення списку бібліографічних посилань вимкнене

0%

Вилучень

Немає вилучених джерел

Модифікації

Виявлено модифікації тексту. Детальна інформація доступна в онлайн-звіті.

Замінені символи

3

ЗМІСТ

Вступ.....	3
РОЗДІЛ 1.	Теоретичні та нормативні засади центрів надання адміністративних послуг в Україні та міжнародні відносини
1.1. Загальна характеристика центрів надання адміністративних послуг.....	6
1.2. Нормативно-правова база центрів надання адміністративних.....	17
1.3. Міжнародні відносини центрів надання адміністративних послуг.....	20
РОЗДІЛ 2.	Практичні аспекти організаційної та управлінської структури відділу ЦНАП Клеванської селищної ради.....
2.1. Організаційна структура публічного управління Центру надання адміністративних послуг Клеванської громади.....	27
2.2. Аналіз роботи центру надання адміністративних послуг Клеванської громади.....	38
2.3. Вдосконалення центру надання адміністративних послуг Клеванської громади.....	43
РОЗДІЛ 3.	Шляхи щодо вдосконалення та вирішення проблем в центрах надання адмінпослуг: зарубіжний досвід.....
3.1. Обґрунтування проблем та їх вирішення в центрах надання адміністративних послуг.....	48
3.2. Шляхи щодо вдосконалення центрів надання адміністративних послуг.....	51
3.3. Зарубіжний досвід управління центрами надання адмінпослуг.....	55
ВИСНОВКИ	67
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	71
ДОДАТКИ	

ВСТУП

Актуальність теми. Наближеність, доступність та висока якість надання адміністративних послуг громадянам є однією з ключових функцій національного та місцевого самоврядування, тому однією із складових реформи децентралізації є реорганізація системи надання адміністративних послуг на місцевому рівні.

Сьогодні центр надання адміністративних послуг є однією з найкращих сервісних організацій та форм взаємодії влади та громади. Принцип, який реалізовує центр, — отримувати будь-яку інформацію, консультацію чи послугу в одному місці, забезпечити належні умови проживання, кваліфікований та доброзичливий персонал. Центр надання адміністративних послуг має стати місцем комунікації влади та суспільства.

Належно функціонуючий центр надання адміністративних послуг може покращити життя мешканців громади, наблизити владу до потреб населення, зробити систему надання адміністративних послуг прозорою, доступною та сервісно-орієнтованою. Належний центр зміцнює управління та підзвітність на місцевому рівні.

Основним напрямком розвитку центрів надання адміністративних послуг є створення єдиного місця прийому, реєстрації та видачі необхідних документів громадянам та юридичним особам при наданні всіх адміністративних послуг, а також можливість одночасно отримувати декілька взаємопов'язаних державних та муніципальних послуг і максимально наблизить адміністративних послуги до громадян.

Створення зручних та доступних умов для отримання населенням адміністративних послуг є одним із головних завдань, які мають вирішувати державні органи та органи місцевого самоврядування. Адже саме якість цих послуг кожен громадянин оцінює турботу країни про себе та ступінь поваги до прав і гідності громадян. Виконання цього завдання є особливо важливим для сучасного розвитку України.

Мета цієї роботи полягає у дослідженні та обґрунтуванні теоретичних і практичних аспектів функціонування центрів надання адміністративних послуг, визначення шляхів удосконалення та вирішення проблем центрів.

Поставлена мета зумовлює необхідність вирішення **таких завдань**:

- узагальнити загальну характеристику центрів надання адміністративних послуг, зокрема мобільних центрів надання адмінпослуг;
- узагальнити нормативно-правові засади центрів надання адміністративних послуг;
- узагальнити міжнародні відносини центрів надання адміністративних послуг;
- проаналізувати зарубіжний досвід управління центрів надання адміністративних послуг;
- охарактеризувати організаційну структуру публічного управління центру надання адміністративних послуг Клеванської громади ;
- проаналізувати роботу центру надання адміністративних послуг Клеванської громади;
- проаналізувати шляхи вдосконалення центру надання адміністративних послуг Клеванської громади;
- визначити проблеми та шляхи їх вирішення в центрах надання адміністративних послуг;
- запропонувати шляхи удосконалення центрів надання адміністративних послуг.

Об'єктом дослідження є процеси управління та функціонування центрів надання адміністративних послуг.

Предмет дослідження – теоретичні та прикладні аспекти стратегічного планування центрами надання адміністративних послуг.

Методи дослідження. У цій роботі методологічною основою є загальнонаукові та спеціальні методи теоретичного та емпіричного дослідження, наукового пізнання. Для вивчення даної теми використовувала такі методи:

- описовий метод;
- метод аналізу;
- порівняльний метод.

Інформаційною основою дослідження стали закони України та нормативно-правові акти України щодо надання адміністративних послуг, зокрема, науково-практичні та методичні публікації в періодиці, глобальна мережа Internet.

Практичне значення одержаних результатів полягає в тому, що запропоновані у цій магістерській роботі теоретичні узагальнення, висновки, пропозиції, можна застосувати у своїй практичній діяльності органам державної влади та місцевого самоврядування при формуванні, реалізації, впровадженні та вдосконаленні центрів надання адміністративних послуг.

Структура й обсяг роботи. Магістерська робота складається з вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел та додатків.

У вступі обґрунтовується актуальність обраної проблеми, визначається предмет та об'єкт дослідження, мета та завдання магістерської роботи.

Перший розділ присвячений загальній характеристиці центрів надання адміністративних послуг, нормативно-правовій базі та міжнародним відносинам в підтримці створення центрів надання адміністративних послуг в Україні.

У другому розділі подані практичні аспекти організаційної структури, аналізу публічного управління та шляхів вдосконалення центру надання адміністративних послуг Клеванської громади.

У третьому розділі розглядаються шляхи вдосконалення та вирішення проблем в центрах надання адміністративних послуг, а також розглядається зарубіжний досвід управління центрами надання адміністративних послуг.

Загальний обсяг роботи становить 100 сторінок, з яких 79 сторінок – основний текст. У роботі наведено 28 рисунків, 4 таблиці та 5 додатків. Список використаних джерел містить 80 найменувань.

ТЕОРЕТИЧНІ ТА НОРМАТИВНІ ЗАСАДИ ЦЕНТРІВ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ ТА ЗАКОРДОННИЙ ДОСВІД

1.1. Загальна характеристика центрів надання адмінпослуг

Центри надання адміністративних послуг (ЦНАПи) в Україні — це установи, де різні групи людей можуть отримати широкий спектр адміністративних послуг у комфортних умовах [36].

Наочно приміщення деяких центрів надання адміністративних послуг можна побачити на рисунку 1.1.



Рис. 1.1. “Приміщення деяких центрів надання адмінпослуг”.