ІльчаніноваНаталіяІванівназаступникдиректораПрАТМиколаївськийкомбінатхлібопродуктівМеханізмнаданняадміністративнихпослугвумовахреформуваннятериторіальноїорганізаціївладивУкраїнімеханізмидержавногоуправлінняСпецрадаДуЧорноморськомунаціональномууніверситетііменіПетраМогилиМОНУкраїни

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ЧОРНОМОРСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ ПЕТРА МОГИЛИ

На правах рукопису

ІЛЬЧАНІНОВА Наталія Іванівна

УДК 352.07

МЕХАНІЗМ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ В УМОВАХ РЕФОРМУВАННЯ ТЕРИТОРІАЛЬНОЇ ОРГАНІЗАЦІЇ ВЛА ДИ В УКРАЇНІ

25.00.02 - механізми державного управління

Дисертація на здобуття наукового ступеня кандидата наук з державного управління

Науковий керівник:

Беглиця Володимир Петрович,

доктор наук з державного управління, доцент

МИКОЛАЇВ - 2019

ЗМІСТ

ПЕРЕЛІК УМОВНИХ СКОРОЧЕНЬ 12

ВСТУП 13

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ МЕХАНІЗМУ НАДАННЯ

АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ В УМОВАХ

РЕФОРМУВАННЯ ТЕРИТОРІАЛЬНОЇ ОРГАНІЗАЦІЇ ВЛАДИ 23

1. Адміністративні послуги в умовах реформування територіальної організації влади: сутність, класифікація та характерні

особливості 23

1. Джерельна база вивчення механізму надання адміністративних послуг в умовах реформування територіальної організації влади 42
2. [Методологічні аспекти дослідження механізму надання адміністративних послуг в умовах реформування територіальної організації влади 63](#bookmark2)

[Висновки до розділу 1 79](#bookmark4)

РОЗДІЛ 2. ФУНКЦІОНУВАННЯ МЕХАНІЗМУ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ НА СУЧАСНОМУ ЕТАПІ РЕФОРМУВАННЯ ТЕРИТОРІАЛЬНОЇ ОРГАНІЗАЦІЇ ВЛАДИ 81

1. Нормативно-правове забезпечення механізму надання адміністративних послуг в Україні 81
2. [Особливості організації діяльності суб'єктів надання адміністративних послуг в умовах реформування територіальної організації влади 98](#bookmark5)
3. [Оцінка ефективності функціонування механізму надання адміністративних послуг в Україні 122](#bookmark6)

[Висновки до розділу 2 133](#bookmark7)

РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ ВДОСКОНАЛЕННЯ МЕХАНІЗМУ

НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ В УМОВАХ РЕФОРМУВАННЯ ТЕРИТОРІАЛЬНОЇ ОРГАНІЗАЦІЇ ВЛАДИ 136

* 1. Зарубіжний досвід формування механізму надання адміністративних послуг та перспективи його впровадження в Україні 136
  2. [Організаційно-правові аспекти вдосконалення механізму надання адміністративних послуг 156](#bookmark8)
  3. Інформаційно-комунікативні аспекти вдосконалення механізму надання адміністративних послуг 170

Висновки до розділу 3 185

ВИСНОВКИ 187

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ 192

ДОДАТКИ 216

ВСТУП

Актуальність теми. У світлі розбудови ефективного та дієвого публічного управління на сьогодні все більшого значення набуває питання розвитку системи надання адміністративних послуг. Як один з пріоритетних напрямів адміністративно-територіальної реформи України, орієнтир щодо вдосконалення механізму надання адміністративних послуг, а також підвищення їх якості, прискорення процесу та задоволення потреб громадян системно відтворюють засади реалізації концепції людиноцентризму в діяльності органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування і відображає публічно сервісну спрямованість діяльності суб’єктів владних повноважень.

Проведення адміністративно-територіальної реформи в Україні серед іншого передбачає перегляд питання розподілу функцій та повноважень органів публічного управління, визначення сфер їх безпосередньої відповідальності, фінансового перерозподілу тощо. Увага акцентується саме на спонуканні до вирішення проблемних питань на як можна нижчому рівні та автономізації територій у прийнятті й реалізації управлінських рішень. Результативність реформування територіальної організації влади в Україні має створити сприятливі умови для стабілізації в соціально-економічній сфері, налагодження співпраці влади із суспільством та гарантування кожній людині реальне додержання і захист належних їй прав і свобод.

Отже, більш актуальною стає оптимізація процесу децентралізації надання адміністративних послуг, як одного з елементів суцільного перетворення управлінської системи у державі.

Вкрай важливим є дослідження механізму надання адміністративних послуг, визначення перспектив його вдосконалення за умов розширення функцій та повноважень місцевого самоврядування. В контексті цього варті уваги умови, за яких проведення реформи матиме позитивну динаміку. Відповідно, постає потреба у всебічному дослідженні понятійно- категоріального апарату, нормативно-правової бази та організаційних особливостей функціонування механізму надання адміністративних послуг саме у контексті реформування територіальної організації влади в Україні. В межах дослідної роботи передбачається переосмислення характерних особливостей вищезазначеного механізму, встановлення існуючих перешкод плідної реалізації державної політики та вироблення практичних рекомендацій щодо їх усунення.

Питання адміністративних послуг у різних аспектах розглядається у наукових дослідженнях спеціалістів у сфері державного управління, політичних, юридичних, економічних наук тощо.

Питання сутності адміністративних послуг, механізму їх надання, характерних особливостей та класифікації, а також адміністративно- територіальні перетворення в Україні у своїх дослідженнях розглядають такі вчені, як В. Авер’янов, Т. Булковський, О. Буханевич, М. Воронов, Л. Гамбург, Т. Гладка, В. Гордєєв, А. Гринько, О. Гуненкова, Ю. Даньшина, І. Дмитрук, Т. Добрівський, Н. Добрянська, Д. Записний, С. Клімова, І. Космідайло, М. Кунцевич, О. Курінний, Є. Легеза, А. Лис, А. Ліпенцев, Т. Маматова, В. Мамонова, Н. Мариняк, О. Мердова, В. Михайлишин, Я. Михайлюк, В. Плющ, А. Сєніна, О. Скрипнюк, В. Столар, В. Тимощук, А. Штирліна, Л. Щербаківська.

Вивченню теоретико-методологічних засад та практичних аспектів щодо забезпечення якості надання адміністративних послуг в сучасних умовах розвитку української системи публічного управління присвятили свої праці такі фахівці: А. Антонов, В. Беглиця, А. Дайнеко, О. Дащаківська, А. Дешко, Н. Карпеко, М. Лугіна, О. Ольшанський, А. Петриків, І. Репін, А. Слівак, П. Шевчук. Варті уваги наукові роботи щодо зарубіжного досвіду надання адміністративних послуг, авторами котрих є С. Байрак,

О. Буханевич, Н. Васильєва, Ю. Даньшина, І. Драган, С. Жарая,

О. Кириченко, М. Лахижа, А. Майдырова, С. Муксимов, А. Світлична,

А. Сєніна, В. Телицька, Д. Тихонова, О. Туркова.

Серед закордонних вчених, що приділяють увагу дослідженню механізму надання адміністративних послуг можна виділити таких, як Н. Бьордсел, Е. Блейклі, Л. Даймонд, Н. Флінн, М. Геддес, Дж. Грінвуд, Ю. Шварц, М. Кйоне, С. Левандовскі, Е. Лоффлер, С. Мартін, Р. Путнем, Л. Торрес тощо.

Однак, незважаючи на достатньо широке коло науково-дослідних робіт та практичних напрацювань з питань надання адміністративних послуг, досі ще залишається відкритим питання вдосконалення механізму їх надання в умовах реформування територіальної організації влади. Зумовлене це тим, що під впливом реалізації державної політики з реформування територіальної організації влади та інтенсивних перетворень у соціально - політичній сфері нашої держави перед владою гостро постає питання оптимізації процесу надання адміністративних послуг, наближення їх до безпосередніх споживачів, спрощення процедур тощо.

Зв’язок роботи з науковими програмами, планами, темами. Дисертаційне дослідження проведено згідно реалізації науково-дослідної роботи Чорноморського національного університету імені Петра Могили «Організація державного управління в умовах становлення та розвитку політичної системи України: політико-правові, історичні і регіональні аспекти» (державний реєстраційний номер 010911000451). В межах цієї теми автором визначено теоретико-методологічну базу дослідження механізму надання адміністративних послуг на етапі реформування територіальної організації влади, встановлено нормативно-правові та організаційні особливості функціонування цього механізму в Україні та за кордоном, надано пропозиції щодо комплексного вдосконалення за принципами формування сервісної держави.

Мета і завдання дослідження. *Метою* дослідження є обґрунтування теоретичних положень та розробка практичних рекомендацій щодо вдосконалення механізму надання адміністративних послуг в умовах реформування територіальної організації влади в Україні.

Для досягнення встановленої мети у дисертації поставлено наступний комплекс завдань:

* охарактеризувати теоретичні засади та розкрити методологічні аспекти дослідження механізму надання адміністративних послуг в умовах реформування територіальної організації влади в Україні;
* розкрити особливості нормативно-правового забезпечення механізму надання адміністративних послуг в Україні на сучасному етапі реформування територіальної організації влади;
* узагальнити досвід організації діяльності суб'єктів надання адміністративних послуг та визначити проблемні елементи механізму надання адміністративних послуг, що можуть заважати реалізації державної політики;
* з’ясувати роль і місце оцінки ефективності функціонування механізму надання адміністративних послуг та встановити умови підвищення їх якості;
* дослідити зарубіжний досвід формування механізму надання адміністративних послуг та внести науково обґрунтовані пропозиції щодо його впровадження в Україні;
* розробити практичні рекомендації щодо вдосконалення механізму надання адміністративних послуг в умовах реформування територіальної організації влади.

*Об'єктом* дослідження є процес надання адміністративних послуг.

*Предметом* дослідження є перспективні напрями вдосконалення механізму надання адміністративних послуг в умовах реформування територіальної організації влади в Україні.

Методи дослідження. Дисертаційну роботу виконано із використанням загальнонаукових та спеціальних методів дослідження у галузі публічного управління й інших наук. Методи аналізу та синтезу було застосовано під час визначення теоретичних засад дослідження, уточнення особливостей базової категорії «адміністративні послуги» та виокремлення її серед суміжних, які у літературі можуть визначатись як тотожні («публічні послуги», «державні послуги», «управлінські послуги» тощо). Також цей підхід було використано для встановлення категоріальної бази, розгляду різних наукових поглядів на проблематику надання адміністративних послуг в умовах реформування територіальної організації влади, а також надання пропозиції щодо тлумачення категорії «механізм надання адміністративних послуг». За допомогою використанню системного підходу було встановлено взаємозалежність усіх учасників процесу надання адміністративних послуг, а також необхідність їх кооперації з метою підвищення якості послуг. Завдяки методу контент-аналізу було опрацьовано питання нормативно-правової бази механізму надання адміністративних послуг та процесу її формування від актуалізації адміністративних послуг часів отримання незалежності держави до сучасних трансформаційних перетворень. З використанням структурно- функціонального та інституційного методу було охарактеризовано існуючу систему надання адміністративних послуг і проблеми взаємодії суб’єктів надання цих послуг із споживачами. На основі соціокультурного та аксіологічного методів з’ясовано принципи оцінки ефективності функціонування механізму надання адміністративних послуг, основні критерії оцінювання та фактори, що впливають на якість надання послуг. За допомогою порівняльного методу проведено аналіз зарубіжного досвіду формування механізму надання адміністративних послуг, встановлено позитивні наслідки, до яких призвела реалізація конкретної державної політики в досліджуваних країнах, та виокремлено низку перспективних напрямів. Методи моделювання та прогнозування дозволили визначити можливі шляхи оптимізації існуючої системи та запропонувати практичні рекомендації щодо вдосконалення механізму надання адміністративних послуг з урахуванням закордонної практики та існуючих в Україні тенденцій.

До інформаційної бази дослідження належать нормативно-правові акти, що стосуються питання адміністративних послуг, регулюють процес їх надання, а також визначають принципи реалізації державної політики з реформування територіальної організації влади; науково-практичні матеріали, що містяться у вітчизняних та зарубіжних публікаціях; офіційні Інтернет-сайти суб’єктів надання адміністративних послуг; аналітичні матеріали тощо.

Наукова новизна одержаних результатів визначається особистим внеском автора у вирішення актуального наукового завдання в галузі державного управління, що полягає в теоретичному обґрунтуванні положень щодо вдосконалення механізму надання адміністративних послуг в Україні в умовах реформування територіальної організації влади. Основні наукові положення, що характеризують новизну отриманих результатів дослідження, полягають у наступному:

*уперше:*

* запропоновано комплексний підхід до розвитку механізму надання адміністративних послуг в умовах реформування територіальної організації влади в Україні, в основу якого покладено використання наступних компонентів: організаційно-правового - для оптимізації роботи суб’єктів надання адміністративних послуг, кадрового - для забезпечення процесу кваліфікованими виконавцями, мобільного - для прискорення інформування споживачів адміністративних послуг, Інтернет-компоненту - для полегшення взаємодії органів влади з громадянами, прискорення процесів отримання послуг та створення сприятливих умов для задоволення потреб громадян та маркетингового - для дослідження стану справ у сфері надання адміністративних послуг;

*удосконалено:*

* концептуальні підходи до формування організаційного механізму надання адміністративних послуг в Україні, що спрямований на створення умов для забезпечення максимальної прозорості, відкритості та передбачає використання алгоритму двоетапного опрацювання звернень споживачів: 1- етап - включає отримання звернень від споживачів, його автоматизовану обробку за допомогою програмного забезпечення, безпосередню обробку звернення фахівцем та створення документу-відповіді; 2-етап - надання споживачу відповіді та всього об’єму необхідної інформації через портал послуг на основі його ідентифікації за допомогою Bank-ID, Mobile-ID тощо;
* методологічний підхід до оцінювання ефективності функціонування механізму надання адміністративних послуг, що спрямований на підвищення рівня інформативності результатів аналізу стосовно якісних характеристик адміністративних послуг та ставлення споживачі до процесу їх отримання, а також передбачає посилення громадського контролю , системне впровадження громадського моніторингу, міжінституційне співробітництво та впровадження концепції кадрового забезпечення; вироблення критеріїв оцінювання якості та створення комплексної системи контролю за наданням адміністративних послуг;

*дістали подальшого розвитку:*

* понятійний апарат науки «Державне управління» шляхом уточнення сутності категорій «адміністративна послуга» та «механізм надання адміністративних послуг» в основу яких покладена парадигма сучасної сервісно-орієнтованої держави та демократичного державного будівництва. Запропоновано під «адміністративними послугами» розуміти результат здійснення уповноваженим суб'єктом власних функцій із нормативного закріплення прав та законних інтересів юридичних або фізичних осіб відповідно до їх заяви та у максимально якісний спосіб.; а «механізм надання адміністративних послуг» розглядати як нормативно зафіксовану послідовність сервісно-орієнтованих дій органів публічного управління, що відповідають їх компетенції, спрямовані на набуття, зміну або припинення прав і обов’язків фізичних / юридичних осіб за їх заявою, та реалізуються на засадах відкритості, справедливості та відповідальності;
* систематизація нормативно-правової бази механізму надання адміністративних послуг в Україні з обґрунтуванням необхідності оптимізації діючого нормативно-правового забезпечення даних процесів та приведення його у відповідність із законодавчим полем реформування територіальної організації влади , що сформує базис для розбудови організаційного забезпечення механізму надання послуг на більш високому якісному рівні; забезпечить систематизацію адміністративних послу та покращить імідж органів публічного управління;
* узагальнення зарубіжного досвіду формування механізму надання адміністративних послуг в аспекті визначення та адаптування його позитивних рис до українських реалій, що дозволило виокремити технологічну модернізацію у першочергові заходи, реалізація яких сприятиме підвищенню якості адміністративних послуг; збільшенню електронної складової в діяльності суб’єктів наданням адміністративних послуг; впровадженню інноваційних технологій у налагодження комунікацій між владою та споживачами послуг; спрощенню структуруванню процедур; зменшенню кількості послуг; організації мобільних центрів надання адміністративних послуг;
* теоретичні обґрунтування напрямів вдосконалення механізму надання адміністративних послуг, що передбачають впровадження комплексу заходів, в основу яких покладено: посилення наявного ресурсного потенціалу; проведення інфраструктурних трансформацій; створення ефективних комунікаційних механізмів; забезпечення чіткої координації; вироблення інноваційних рішень; ефективної взаємодії між владною інституцією та громадянами; продуктивного використання бюджетних коштів; впровадження системи управління якістю; здійснення стандартизації послуг; впровадження електронних сервісів.

Практичне значення одержаних результатів обумовлюється можливістю їх застосування в діяльності суб’єктів надання адміністративних послуг будь-якого підпорядкування. Запропонована модель вдосконалення механізму надання адміністративних послуг знайшла свою реалізацію в діяльності Департаменту з надання адміністративних послуг Миколаївської міської ради (довідка № 1775/020201-22/02/14/18 від 06.08.2018), Миколаївської районної державної адміністрації (довідка № 46Д від

1. та Комунального підприємства «Миколаївське міжміське бюро технічної інвентаризації» (довідка № 1860 від 02.08.2018). Теоретичні напрацювання, що містяться у дисертаційному дослідженні було використано в навчальному процесі Інституту державного управління Чорноморського національного університету імені Петра Могили підчас викладання наступних дисциплін: «Організація місцевого самоврядування», «Право в публічному управлінні», «Публічна служба» (акт № 3/2-908 від
2. .

Особистий внесок здобувача. Дисертаційне дослідження є самостійною науковою роботою, котра включає низку результатів, отриманих автором особисто. У результаті зроблено спробу розв’язати значну науково-практичну проблему функціонування механізму надання адміністративних послуг у контексті реформування територіальної організації влади в Україні.

Апробація результатів дослідження. Основні теоретичні результати та практичні рекомендації, що містяться у дисертації, були оприлюднені на науково-практичних конференціях, серед яких наступні: УІІІ Всеукраїнська міжвузівська конференція студентів та молодих вчених «Становлення публічного адміністрування в Україні» (Дніпро, 2017); УІІІ Міжнародна наукова Інтернет-конференція аспірантів та докторантів з державного управління «Державне управління в Україні: історія державотворення, виклики та перспективи» (Одеса, 2017); 14-та регіональна науково-практична конференція «Актуальні проблеми європейської інтеграції та євроатлантичного співробітництва України (Дніпро, 2017); міжнародна науково-практична конференція «Ольвійський форум - 2017: Стратегії країн Причорноморського регіону в геополітичному просторі» (Миколаїв, Коблево, 2017); науково-практична конференція за міжнародною участю «Науково- практичне забезпечення процесів децентралізації, розвитку та співробітництва об'єднаних територіальних громад» (Дніпро, 2017); ІХ

Всеукраїнська міжвузівська конференція студентів та молодих вчених «Становлення публічного адміністрування в Україні» (Дніпро, 2018).

Публікації. Основні теоретичні висновки та практичні рекомендації, що були зроблені у результаті проведеного дослідження, були викладені у 12 наукових публікаціях, загальний обсяг яких становить 4,6 авт. арк., з них 5 - у наукових фахових виданнях з державного управління, 1 - в закордонному виданні за напрямком дослідження, 6 - тези доповідей до науково- комунікативних заходів.

Структура дисертації. Дисертація складається зі списку скорочень, вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел, додатків. Повний обсяг дисертації - 220 сторінка. Робота містить 18 таблиць та 11 рисунків. Список використаних джерел складається зі 197 найменувань на 23 сторінках.

ВИСНОВКИ

У дисертації обґрунтовано теоретико-методологічні засади функціонування механізму надання адміністративних послуг, встановлено проблемні питання, що постали перед владою в умовах реформування територіальної організації влади, а також запропоновано практичні рекомендації, котрі мають сприяти вдосконаленню вищезазначеного механізму. Результатом дослідної роботи стали такі висновки:

1. Охарактеризовано теоретичні засади та розкрито методологічні аспекти дослідження механізму надання адміністративних послуг в умовах реформування територіальної організації влади в Україні. Зазначено, що у визначенні категорії «адміністративна послуга» повинна міститись парадигма сучасної сервісно-орієнтованої держави та демократичного державного будівництва.

Запропоновано під адміністративними послугами розуміти результат здійснення уповноваженим суб'єктом власних функцій із нормативного закріплення прав та законних інтересів юридичних або фізичних осіб відповідно до їх заяви та у максимально якісний спосіб; а «механізм надання адміністративних послуг» розглядати як нормативно зафіксовану послідовність сервісно-орієнтованих дій органів публічного управління, що відповідають їх компетенції, спрямовані на набуття, зміну або припинення прав і обов’язків фізичних / юридичних осіб за їх заявою та реалізуються на засадах відкритості, справедливості та відповідальності. Таке тлумачення відповідає сучасним тенденціям розвитку публічного управління та становлення демократичних принципів доброго врядування в Україні.

Доведено, що ефективність функціонування цього механізму досягається шляхом розподілу компетенцій між різними органами публічного управління, який забезпечує створення сприятливих умови для вирішення проблемних питань на максимально нижньому рівні.

1. Розкрито особливості нормативно-правового забезпечення механізму надання адміністративних послуг в Україні на сучасному етапі реформування територіальної організації влади. Доведено необхідність проведення системного дослідження відносно: оптимізації існуючого сьогодні нормативно-правового забезпечення процесів надання адміністративних послуг відповідно до законодавчого поля реформування територіальної організації влади ; підвищення ефективності процесу надання адміністративних послуг; розбудови організаційного забезпечення механізму надання послуг на більш високому якісному рівні; систематизації адміністративних послуг, котрі надаються на місцевому рівні, а також їх перегляду з метою зменшення кількості необхідних послуг.
2. Узагальнено досвід організації діяльності суб'єктів надання адміністративних послуг в Україні та визначено проблемні елементи механізму надання адміністративних послуг, що можуть заважати реалізації державної політики.

Запропоновано алгоритм організації діяльності суб’єктів надання послуг, що передбачає два етапи. Перший етап - отримання звернень від споживачів (особисто або через мережу Інтернет), його автоматизовану обробку за допомогою програмного забезпечення, безпосередню обробку звернення фахівцем та створення документа-відповіді. Другий етап передбачає надання споживачу відповіді та всього обсягу необхідної інформації через портал послуг на основі його ідентифікації за допомогою Bank-ID, Mobile-ID тощо.

Встановлено, що у сфері надання адміністративних послуг наявна тенденція наближення до споживачів, спрощення організації цього процесу, підвищення кваліфікації виконавців, використання мережевих технологій у взаємообміні інформацією. Обґрунтовано доцільність розбудови ефективних управлінських механізмів за такими напрямам:

- проведення інфраструктурних трансформацій;

* створення ефективних, дієвих та сучасних комунікаційних механізмів;
* забезпечення чіткої координації; вироблення інноваційних рішень;
* перехід на електронну комунікацію.

Доведено, що з метою оптимізації механізму надання адміністративних послуг необхідно створити сприятливі умови для налагодження взаємодії між усіма учасниками процесу; провести зменшення на законодавчому рівні приводів звертатись за отриманням адміністративних послуг.

1. З’ясовано роль і місце оцінки ефективності функціонування механізму надання адміністративних послуг та встановлено умови підвищення їх якості. Доведено, що оцінювання ефективності функціонування механізму надання адміністративних послуг в Україні має бути двовекторним: проводитись як органами публічного управління, так і представниками громадськості.

Визначено пріоритетні напрями, які спрямовані на формування умов, що дозволяють забезпечити належний рівень якості адміністративних послуг, а саме:

* забезпечення співпраці суб’єктів надання адміністративних послуг зі споживачами у проведенні оцінювання якості як умови для забезпечення максимальної об’єктивності та вироблення оптимальних шляхів вирішення виявлених проблем;
* проведення комплексу заходів із підвищення кваліфікації виконавців послуг;
* розвиток міжінститутського співробітництва на місцевому рівні;
* налагодження взаємодії та запровадження систематичної участі громадськості в оцінюванні ефективності функціонування механізму надання адміністративних послуг;
* створення умов для проведення громадського контролю за якістю надання адміністративних послуг.

1. За результатами аналізу зарубіжного досвіду надання адміністративних послуг доведено доцільність його впровадження в українські реалії з урахуванням особливостей проведення трансформаційних змін системи публічного управління. Обґрунтовано, що успішність його адаптації можлива за умови проведення модернізації процесів роботи в новому інформаційно-технологічному середовищі, що дасть змогу збільшити електронну складову в діяльності суб’єктів надання адміністративних послуг; активно впроваджувати інноваційні технологій у налагодження комунікацій між владою та споживачами послуг; провести комплекс дій з вироблення спрощених процедур; зменшити кількість послуг; здійснити організацію мобільних центрів надання адміністративних послуг; забезпечити своєчасне інформування споживачів через Інтернет.
2. Розроблено практичні рекомендації щодо вдосконалення механізму надання адміністративних послуг в умовах реформування територіальної організації влади. В основу викладених у дисертації рекомендацій покладено положення концепції сервісної держави, що відповідає потребам сучасного демократичного суспільства. На основі цього запропоновано:

* привести нормативно-правове забезпечення процесів надання адміністративних послуг у відповідність із законодавчим полем реформування територіальної організації влади. Обґрунтовано необхідність прийняття Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг органами публічної влади, Типового переліку адміністративних послуг та Загальнообов’язкового стандарту якості у сфері надання адміністративних послуг;
* переглянути сучасну систему ЦНАП у бік розподілу їх робочого процесу на процедури за терміном їх надання та можливістю забезпечення територіальних підрозділів або мобільних ЦНАП з метою охоплення максимальної кількості громадян;
* розробити та затвердити стратегію розвитку персоналу, що визначає стратегічне бачення формування, професійного розвитку та раціонального використання кадрового потенціалу;
* підключити смс-сервіси та мобільні додатки для оптимізації

діючого механізму надання адміністративних послуг, запровадити систему

ідентифікації особи за допомогою мобільного телефона;

* створити типовий шаблон Інтернет-сторінки з можливістю інтерактивного спілкування для органів публічного управління з метою уніфікації, полегшення пошуку інформації та налагодження комунікації зі споживачами послуг;
* актуалізувати питання проведення маркетингових досліджень серед споживачів адміністративних послуг з метою виявлення недоліків у функціонуванні механізму надання адміністративних послуг та подальшого їх усунення.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Авер'янов В. До питання про поняття так званих «управлінських послуг» / В. Авер'янов // Право України. - 2002. - № 6. - С. 125-127.
2. Адміністративна процедура та адміністративні послуги. Зарубіжний досвід і пропозиції для України / Автор-упорядник

В.П.Тимошук. - К.: Факт, 2003. - 496 с.

1. Адміністративні послуги: стан і перспективи реформування. Збірник матеріалів / [Тимощук В.П., Добрянська Н.Л., Курінний О.В., Школьний Є.О. та ін.] / Заг. ред. Тимощука В.П., Курінного О.В. - Київ, 2015. - 428 с.
2. Анненберг Д. Программа «Поупатемпо»: центр обслуживания и его инновации. - [Електронний ресурс] - Режим доступу: <http://siteresources.worldbank.org/INTEDEVELOPMENT/Resources/2006_Poupa> tempo\_final2\_Russian.ppt
3. Байрак С. Місцеве самоврядування Республіки Польща: особливості становлення та засади функціонування / С. Байрак // Studia politologica Ucraino-Polona. - 2013. - Вип. 3. - С. 255-262.
4. Больбіт Ю. Л. Державна фіскальна служба України як суб’єкт державного контролю / Ю. Л. Больбіт // Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія : Право. - 2014. - Вип. 29(2.3). - С. 94-97.
5. Борьба с коррупцией в сфере государственных услуг: хроника реформ в Грузии / Ред. Л. Лещенко ; пер. Е. Шевченко- 108 с. - Режим доступу:

<http://siteresources.worldbank.org/INTGEORGIA/Resources/Georgia_Book_Russi>

an.pdf

1. Булковський Т. О. Децентралізація адміністративних послуг органів внутрішніх справ України / Т. О. Булковський // Інвестиції: практика та досвід. - 2013. - № 8. - С. 166-169.
2. Буханевич О. М. Класифікація адміністративних послуг / О. М. Буханевич // Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія : Право. - 2015. - Вип. 33(2). - С. 7-10.
3. Буханевич О. М. Організаційно-правові аспекти діяльності центрів надання адміністративних послуг в зарубіжних країнах / О. М. Буханевич // Право і суспільство. - 2015. - № 4(2). - С. 105-109.