

**ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
СІЛЬСЬКОГО ГОСПОДАРСТВА ІМЕНІ ПЕТРА ВАСИЛЕНКА**

Навчально - науковий інститут бізнесу і менеджменту

Кафедра організації виробництва, бізнесу та менеджменту

МИКУЛЯНЕЦЬ ВАСИЛЬ АНДРІЙОВИЧ

Реферат
кваліфікаційної (магістерської) роботи
«Адміністративні послуги як інструмент публічного
адміністрування»

спеціальності 281 «Публічне управління і адміністрування»
(освітньо-професійна програма «Публічне управління і
адміністрування»)

Харків – 2019

Кваліфікаційна (магістерська) робота є рукописом.

Робота виконана в Харківському національному технічному університеті сільського господарства імені Петра Василенка Міністерства освіти і науки України.

Науковий керівник:

доктор економічних наук,
професор,
Красноруцький Олександрович
Олександрович,
Харківський національний
технічний університет сільського
господарства імені
Петра Василенка

Захист відбудеться 23 грудня 2019 р. на засіданні
екзаменаційної комісії у ХНТУСГ за адресою: 61002, м. Харків,
вул. Алчевських, 44, ауд. 105

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА КВАЛІФІКАЦІЙНОЇ (МАГІСТЕРСЬКОЇ) РОБОТИ

Актуальність теми. Надання адміністративних послуг є визначальною парадигмою реалізації повноважень органів державної влади. У країнах Європейського Союзу, де відкритість, прозорість і підзвітність є обов'язковими умовами роботи державних інститутів, уже створена відповідна нормативно-правова база, розроблені концепції та програми забезпечення стандартів якості таких послуг. В Україні стан реалізації адміністративної реформи навіть не відповідає вимогам, що містяться в Концепції адміністративної реформи в Україні. Задля поліпшення стану публічного адміністрування в Україні виникає необхідність усестороннього наукового дослідження інституту надання адміністративних послуг.

В свою чергу актуальність теми надання якісних адміністративних послуг характеризується результатом якості здійснення владних повноважень уповноваженим суб'єктом, що відповідно до закону забезпечує юридичне оформлення умов реалізації фізичними та юридичними особами прав, свобод і законних інтересів за їх заявою (видача дозволів (ліцензій), сертифікатів, посвідчень, проведення реєстрації тощо).

Особливо актуальними є проблеми віднесення окремих видів адміністративних послуг до платних, обґрунтованості розмірів плати за них, прозорості цього процесу.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Питання формування публічного адміністрування, розвиток системи надання адміністративних послуг, забезпечення належної якості їх надання аналізували такі науковці, як А. Авер'янов, В. Бакуменко, І. Грицяк, В. Загорський, А. Колодій, І. Коліушко, М. Лахижа, В. Мартиненко, П. Надолішний, О. Оболенський, О. Черчатий, Ю. Шарвта ін.

Першочергове значення в публічному адмініструванні має розроблення проектів та прийняття основоположних законів, які повинні визначити основні засади функціонування системи надання адміністративних послуг фізичним та юридичним особам.

Метою дослідження кваліфікаційної (магістерської) роботи є обґрунтування напрямків удосконалення надання якісних адміністративних послуг в публічному адмініструванні.

Для досягнення поставленої мети були поставлені і вирішені наступні **завдання**:

Для досягнення поставленої мети в роботі необхідно вирішити такі задачі:

- обґрунтувати науково-теоретичні засади адміністративних послуг в публічному адмініструванні;
- провести класифікацію адміністративних послуг та виділити їх ознаки;
- розглянути чинники, що впливають на якість адміністративних послуг;
- здійснити характеристику діяльності Міської Ради;
- проаналізувати стан надання адміністративних послуг в регіонах України;
- оцінити рівень надання адміністративних послуг у Міській Раді;
- визначити шляхи підвищення якості надання адміністративних послуг;
- оцінити ефективність реалізації запропонованих заходів;
- запровадити систему підвищення якості надання адміністративних послуг в Міській Раді.

Об'єктом дослідження є процес підвищення якості надання адміністративних послуг в публічному адмініструванні.

Предметом дослідження є сукупність теоретико-методичних, науково-практичних і прикладних положень щодо забезпечення якісних адміністративних послуг як інструменту публічного адміністрування.

Методи дослідження При проведенні дослідження застосовувалися загальнонаукові та конкретно-наукові методи.

Серед загальнонаукових використовувалися, такі методи як: спостереження, порівняння, аналіз, узагальнення.

Серед конкретно-наукових були задіяні, такі методи як: аналіз ієрархій, кластерний аналіз.

Інформаційною базою досліджень були матеріали Державної служби статистики України, нормативні акти України, спеціальна економічна література, літературні джерела з державного управління, менеджменту підприємств, довідково-інформаційні матеріали, фахові літературні й інші джерела.

Наукова новизна одержаного результату полягає в тому, що ця робота є комплексним дослідженням, присвяченим розв'язанню проблем надання адміністративних послуг в Міській Раді. У результаті дослідження сформульовано та обґрунтовано низку положень, що мають важливе теоретичне та практичне значення, а саме:

обґрунтовано доцільність впровадження компетентнісного підходу до професіоналізму державних службовців;

розглянуто новий підхід до надання адміністративних послуг;

запропоновано впровадити державно-приватне партнерство для покращення якості надання адміністративних послуг.

Застосування перелічених аспектів в форматі системи призведе до побудови ефективного механізму надання якісних адміністративних послуг.

Практичне значення одержаних результатів. Результати досліджень, висновки, пропозиції й рекомендації можна використати для обґрунтування вибору напряму вдосконалення надання адміністративних послуг для міської ради.

Апробація результатів дослідження. Результати досліджень є основою для державного регулювання земельних відносин. Основні положення, результати дослідження, висновки та пропозиції автора кваліфікаційної (магістерської) роботи були апробовані на науково-практичних конференціях..

Структура та обсяг роботи. Кваліфікаційна (магістерська) робота складається з трьох розділів (теоретичний, аналітико – дослідницький та проектно-рекомендаційний), висновків, списку використаних джерел та додатків. Містить 126 сторінки, 11 таблиць, 20 рисунків, список використаних джерел складає 102 найменування.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ КВАЛІФІКАЦІЙНОЇ (МАГІСТЕРСЬКОЇ) РОБОТИ

У першому розділі «Адміністративні послуги як інструмент публічного адміністрування» розглянуто сутність публічних послуг як інструменту якісного публічного адміністрування, Особливості надання публічних послуг та їх класифікація та чинники, що впливають на якість адміністративних послуг

У другому розділі «Оцінка надання адміністративних послуг в Україні (на прикладі діяльності міської ради)» розглянуто стан публічного адміністрування в Україні, здійснено оцінку надання адміністративних послуг в регіонах України та оцінку якості надання адміністративних послуг у міській раді

У третьому розділі «Шляхи вдосконалення процедури надання адміністративних послуг в міській раді» здійснено групування регіонів України за якістю надання адміністративних послуг, визначено напрями забезпечення якісних адміністративних послуг в міській рад та розглянуто можливості державно-приватного партнерства в міській раді.

ВИСНОВКИ

У пошуках нових, більш адекватних сучасним вимогам форм державного управління виникли нові теорії управління, головними аспектами яких є орієнтація на людину, реалізацію її прав і свобод та залучення широкого кола зацікавлених осіб до вироблення та реалізації державної політики. Така форма функціонування влади отримала назву «публічне управління». В рамках публічного управління держава значну частину своїх повноважень передає місцевому самоврядуванню та громадським об'єднанням.

Система надання державних послуг є важливою складовою системи державної влади і державного управління. Державні послуги є одним із основних засобів регулювання відносин між державою і громадянами, забезпечення прав, свобод і обов'язків громадян. Отже, під якістю управління в рамках публічної влади, ми розуміємо результат ефективної управлінської діяльності, що задовольняє вимоги й потреби споживачів незалежно від нормативних, кадрових змін, політичних та економічних обставин. Аналіз наукових поглядів і існуючих концепцій дозволяє зробити такі висновки. Поняття публічної послуги та якості їх надання – надзвичайно складні багатогранні категорії. На сьогодні існує потреба більш повно описати всі існуючі підходи щодо їх розуміння, напрацювати діючу концепцію надання публічних послуг, яка може бути закладена в основу формування цілісної системи надання якісних публічних послуг.

Було проаналізовано моніторинг організації й функціонування Центру надання адміністративних послуг (ЦНАП). Центром політико-правових реформ, Центром досліджень місцевого самоврядування, Фондом місцевої демократії протягом останнього року з метою оцінювання стану ЦНАП на відповідність вимогам Закону України «Про адміністративні послуги» та концепції «універсаму послуг» (one-stop-shop). Додатковим завданням є вироблення рекомендацій органу, що утворив ЦНАП, щодо покращення роботи такого ЦНАП.

Регіони України були оцінені на наступними критеріями: якість організації роботи в центрах надання адміністративних послуг в регіонах України; зручність місця розташування центру надання адміністративних послуг по регіонах України; якісний і кількісний склад персоналу в центрах надання адміністративних послуг у регіонах України; якість роботи бек-офісу в центрах надання адміністративних послуг по регіонах України; частота та якість аналізу діяльності центру надання адміністративних послуг по регіонах України.

За всіма критеріями та регіонами проведений аналіз на рівень якості надаваних послуг в регіонах України, та за цими ж критеріями був оцінений рівень якості роботи міської ради, що обрана для досліджень, виявлені переваги та недоліки та запропонований захід впровадження державного-приватного партнерства, як перший крок до покращення якості надання адміністративних послуг, та економічної, соціальної ситуації в м. Харкові.

Проведений кластерний аналіз на основі шести ознак, що дозволив отримати задовільні результати кластеризації за міжгруповою і внутрішньогруповою дисперсією і розділити регіони на три групи. До першої групи з найнижчими показниками ввійшли такі регіони: Тернопіль, Івано-Франківськ, Кривий ріг, Львів. До другої групи ввійшли: Павлоград і Полтава. До третьої групи з найвищими показниками ввійшли: Суми, Харків, Чернігів, Дніпродзержинськ, Дніпропетровськ, Житомир, Київ. Зіставляючи отримані кластери з первинними даним можна стверджувати, що третьому кластеру властива висока якість надання адміністративних послуг, другому – середня і третьому – низька.

По всіх регіонах України найбільш вразливими моментами є недостатня кількість прийомних годин, відсутність плану підготовки та підвищення кваліфікації, та не проводиться опитування громадян щодо рівня якості надання адміністративних послуг.

SWOT-аналізі надав можливість підкреслити, що великий вплив на якість роботи має влада, законодавче

регулювання та фінансування. Державна установа досить слабо розвивається через ситуацію в країні, що сприяє зупиненню розвитку міської ради, що досліджувалася, так як вона направляє всі зусилля на допомогу українській армії.

Таким чином, застосування методу аналізу ієрархій дозволяє стверджувати, що оптимальним напрямом управління для Мереш'янської міської ради є співпраця з іншими, оскільки оцінка цієї альтернативи є найвищою (0,41). Впровадження цього напрямку посприяє розвитку діяльності Мереш'янської міської ради, покращення роботи підпорядкованих структур, та створення комфортного клімату серед державного апарату міста та підприємцями, та розвитку державного-приватного партнерства.

З огляду на вищесказане, доцільно удосконалити запропоновані вище визначення та вживати термін «публічно-приватне партнерство» у такому значенні: «публічно-приватне партнерство є сукупністю взаємовідносин держави, яка в управлінні застосовує методи, принципи та механізми, що змінюються у відповідності до зміни економічних відносин та трансформуються за формами від державного управління до публічного адміністрування, державно-приватного партнерства, публічно-приватного партнерства, й створює оптимальні та рівні умови всім суб'єктам громадянського суспільства і приватного бізнесу, зацікавленого в реалізації на конкурентних засадах своїх можливостей та переваг з метою отримання ефективного результату і справедливого партнерського розподілу прибутку».

СПИСОК ОПУБЛІКОВАНИХ ПРАЦЬ ЗА ТЕМОЮ КВАЛІФІКАЦІЙНОЇ (МАГІСТЕРСЬКОЇ) РОБОТИ

1. **Микулянець В.А.** Адміністративні послуги як інструмент публічного адміністрування / **В.А Микулянець.** // **Матеріали Другої Міжнародної науково-практичної конференції «Управління розвитком соціально-економічних систем», 11-12 квітня 2019 р., ХНТУСГ:Харків, 2019, с. 138-141 (прийнято до друку)**
2. **Микулянець В.А.** Шляхи вдосконалення процедури надання адміністративних послуг в міській раді. **Матеріали II Всеукраїнської науково-практичної Інтернет-конференції здобувачів вищої освіти та молодих учених «Пріоритети розвитку міжнародної економічної діяльності країни в умовах глобалізації», 12 листопада 2019 року, Полтава, 2019, (прийнято до друку)**

АНОТАЦІЯ

Микулянець В.А. «Адміністративні послуги як інструмент публічного адміністрування»

В кваліфікаційній (магістерській) роботі досліджуються питання державного регулювання земельних відносин. Досліджено актуальні питання надання публічних послуг та їх класифікація та чинники, що впливають на якість адміністративних послуг, проведено оцінку надання адміністративних послуг в Україні (на прикладі діяльності міської ради)», розглянуто стан публічного адміністрування в Україні та запропоновані шляхи вдосконалення процедури надання адміністративних послуг в міській раді» здійснено групування регіонів України за якістю надання адміністративних послуг, визначено напрями забезпечення якісних адміністративних послуг в міській рад та розглянуто можливості державно-приватного партнерства в міській раді.

Ключові слова: публічні послуги, адміністративні послуги, публічне адміністрування, чинники, якість надання адміністративних послуг, групування регіонів, державно-приватне партнерство.

ABSTRACT

Mikulianets VA «Administrative Services as a Tool of Public Administration»

The qualification (master's) work examines the issues of state regulation of land relations. Topical issues of public service delivery and their classification and factors affecting the quality of administrative services are investigated, an assessment of the provision of administrative services in Ukraine (based on the example of city council activity) », the state of public administration in Ukraine and ways of improving the procedure of providing administrative services in city council »the grouping of regions of Ukraine by quality of administrative services was carried out, the directions of providing quality administrative services in

urban areas were determined Councils and the possibilities of public-private partnerships in the City Council.

Keywords: public services, administrative services, public administration, factors, quality of administrative services, grouping of regions, public-private partnership.

Комп'ютерний набір і верстка
Микулянець В.А.

Підп. до друку 06.11.2019. Формат 60x84 1/16.
Папір офсетний. Гарнітура Times New Roman. Друк
офсетний.
Ум. друк. арк. 0,9. Обл.-вид.арк.0,9. Тираж 10 прим.
Замовлення № __

Надруковано в КП «Міська друкарня»
61002, м. Харків, вул. Алчевських, 44
Свідоцтво про державну реєстрацію:
серія ДК № 3613 від 29.10.2009р.