

Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника
Інститут післядипломної освіти та довузівської підготовки
Кафедра управління та бізнес-адміністрування

БАКАЛАВРСЬКА РОБОТА

на тему: "Система оцінювання та контролю за наданням адміністративних
послуг в Україні"

Виконав: студентка 4 курсу, групи ПУА-41
спеціальності 281 Публічне управління та
адміністрування

Солук Дар'я Михайлівна

Керівник: к.е.н., доц. П'ятничук І.Д.

Рецензент: Питель В.М.

Івано-Франківськ – 2022 р.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ СИСТЕМИ ОЦІНЮВАННЯ ТА КОНТРОЛЮ ЗА НАДАННЯМ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ.....	6
1.1. Сутність та класифікація адміністративних послуг.....	6
1.2. Нормативно-правове забезпечення оцінювання та контролю за наданням адміністративних послуг в Україні.....	11
1.3. Вимоги до адміністративних послуг, що формують критерії оцінювання якості їх надання.....	16
РОЗДІЛ 2. СУЧАСНИЙ СТАН СИСТЕМИ ОЦІНЮВАННЯ ТА КОНТРОЛЮ ЗА НАДАННЯМ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ.....	23
2.1. Механізм надання адміністративних послуг ЦНАП.....	23
2.2. Стратегічний аналіз діяльності ЦНАП.....	27
2.3. Оцінка та контроль за наданням адміністративних послуг ЦНАП....	34
РОЗДІЛ 3. УДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ ОЦІНЮВАННЯ ТА КОНТРОЛЮ ЗА НАДАННЯМ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ.....	38
3.1. Зарубіжний досвід оцінювання та контролю за наданням адміністративних послуг.....	38
3.2. Вплив громадського моніторингу на процес надання адміністративних послуг.....	43
3.3. Удосконалення системи оцінювання та контролю за наданням адміністративних послуг в умовах децентралізації.....	45
ВИСНОВКИ.....	48
СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ.....	51

ВСТУП

Актуальність теми. Впродовж останніх років в нашій країні активно реалізовується реформування сфери забезпечення адміністративних послуг. Центральне місце у процесах впровадження реформ займають Центри надання адміністративних послуг (скорочено ЦНАП), які виконують функції із реалізації державної політики в даній сфері.

Сьогодні Україна знаходиться в нелегкому становищі, пов'язаним з війною та введенням в країну військового стану. Стало особливо гострим питання щодо тимчасово закритих ЦНАП та отримання потрібних послуг громадянам які вимушено покинули свої домівки. Це нелегкий час як для економічного становища, так і для правильної роботи державних структур.

В науковій роботі описані актуальні проблеми які були до воєнного стану та які виникли під час військових дій. Проведені дослідження на прикладі роботи Центру надання адміністративних послуг. Описані актуальні проблеми з отримання певних послуг, тимчасового припинення роботи організацій та можливі шляхи їх вирішення. Проведено SWOT-аналіз та PEST-аналіз які вказують на загрози, можливості, сильні та слабкі сторони роботи державної структури та методи вирішення виникаючих проблем. Найактуальнішою науковою проблемою, що потребує системного аналізу, є поліпшення роботи організацій в місцях підконтрольних Україною, максимальне функціонування діючих центрів з надання адміністративних послуг та легке і спрощене отримання потрібних послуг для вимушено переміщених осіб.

Мета роботи полягає у дослідженні теоретичних і практичних аспектів системи оцінювання та контролю за наданням адміністративних послуг в Україні на прикладі центру надання адміністративних послуг (ЦНАП).

Для досягнення сформованої мети, визначено **завдання роботи**, які полягають в дослідженні актуальних проблем та пропозицій їхнього вирішення:

- 1) вивчити сутність та класифікацію адміністративних послуг;
- 2) дослідити нормативно-правове забезпечення оцінювання та контролю за

наданням адміністративних послуг в Україні;

3) виявити вимоги до адміністративних послуг, що формують критерії оцінювання якості їх надання;

4) зрозуміти механізм надання адміністративних послуг ЦНАП);

5) провести стратегічний аналіз діяльності ЦНАП;

6) здійснити оцінку та контроль за наданням адміністративних послуг ЦНАП;

7) проаналізувати зарубіжний досвід оцінювання та контролю за наданням адміністративних послуг;

8) дослідити вплив громадського моніторингу на процес надання адміністративних послуг;

9) розробити рекомендації щодо удосконалення системи оцінювання та контролю за наданням адміністративних послуг в умовах децентралізації.

Об'єкт дослідження – процес надання адміністративних послуг в Україні на прикладі центру надання адміністративних послуг (ЦНАП).

Предмет дослідження – система оцінювання та контролю за наданням адміністративних послуг в Україні.

Методи дослідження – у роботі було використано теоретичні та емпіричні методи: аналіз, опитування, синтез, порівняння, узагальнення спостереження, систематизація, зіставлення, SWOT-аналіз, PEST-аналіз. Зокрема:

– SWOT-аналіз, за допомогою якою можна дослідити внутрішні та зовнішні фактори впливу на організацію, її сильні та слабкі сторони, потенційні можливості та загрози;

– PEST-аналіз, який показує вплив економічних, політичних, соціальних та технологічних аспектів зовнішнього середовища, які впливають на організацію;

– власні спостереження протягом проходження наукової практики в Центрі надання адміністративних послуг;

– опитування.

Практичне значення отриманих результатів полягає в тому, що сформульовані положення, методичні підходи та практичні рекомендації у сфері надання адміністративних послуг дозволяють підвищити ефективність роботи.

Структура роботи. Бакалаврська робота складається із вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел та додатків. Загальний обсяг роботи налічує 56 сторінок. Робота містить 5 таблиць, 4 рисунків, список використаних джерел, що включає 57 найменувань.