

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ПОЛІСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет права, публічного управління
та національної безпеки
Кафедра економічної теорії,
інтелектуальної власності та публічного
управління

Кваліфікаційна робота
на правах рукопису

БУДІШЕВСЬКИЙ ДМИТРО ІГОРОВИЧ
(прізвище, ім'я, по батькові здобувача вищої освіти)

УДК 342.9 (477)
(індекс)

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

**УДОСКОНАЛЕННЯ МЕХАНІЗМІВ НАДАННЯ
АДМІНІСТРАТИВНИХ ТА СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ**
(тема роботи)

281 «Публічне управління та адміністрування»
(шифр і назва спеціальності)

Подається на здобуття освітнього ступеня бакалавр
кваліфікаційна робота містить результати власних досліджень. Використання
ідей, результатів і текстів інших авторів мають посилання на відповідне
джерело

Д. І. БУДІШЕВСЬКИЙ
(підпис, ініціали та прізвище здобувача вищої освіти)

Керівник роботи
ПЛОТНІКОВА Марія Федорівна
(прізвище, ім'я, по батькові)

кандидат економічних наук, доцент
(науковий ступінь, вчене звання)

Висновок кафедри економічної теорії, інтелектуальної власності та публічного управління

за результатами попереднього захисту: **БУДШЕВСЬКОГО Дмитра Ігоровича**

допущений до захисту

Протокол засідання кафедри економічної теорії, інтелектуальної власності та публічного управління № _____ від «___» _____ 20__ р.

Завідувач кафедри економічної теорії, інтелектуальної власності та публічного управління

к. е. н., професор _____
(науковий ступінь, вчене звання) (підпис)

Валентина ЯКОБЧУК
(власне ім'я та прізвище)

«___» _____ 20__ р.

Результати захисту кваліфікаційної роботи

Здобувач вищої освіти **БУДШЕВСЬКИЙ Дмитро Ігорович** захистив
(прізвище ,ім'я, по батькові)

кваліфікаційну роботу з оцінкою:
сума балів за 100-бальною шкалою _____
за шкалою ECTS _____
за національною шкалою _____

Секретар ЕК

(науковий ступінь, вчене звання) (підпис)

Настасія ПУГАЧОВА
(власне ім'я та прізвище)

АНОТАЦІЯ

БУДІШЕВСЬКИЙ Д. І. Удосконалення механізмів надання адміністративних та соціальних послуг. – Кваліфікаційна робота на правах рукопису.

Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня бакалавра за спеціальністю 281 – Публічне управління та адміністрування – Поліський національний університет, 2023.

Дослідження присвячене теоретико-методичним засадам формування, організації та функціонування адміністративних та соціальних послуг. Висвітлено термінологічні підходи та механізми надання адміністративних та соціальних послуг. Дослідження дозволило сфокусувати увагу на двовекторності територіальних громад. Функціонування механізмів управління та адміністрування реалізується під впливом зовнішніх та внутрішніх чинників. Продемонстровано внутрішньо системні трансформації новоутворених територіальних громад, механізм управління ними, який відображає системно-синергетичний вплив на процеси публічного адміністрування.

Ключові слова: адміністративні послуги, державне регулювання, механізм управління та адміністрування, публічне адміністрування, соціальні послуги.

SUMMARY

BUDISHEVSKY D. Improving the mechanisms of providing administrative and social services. – Qualifying work on obtaining an educational degree Bachelor in specialty 281 «Public management and administration» – Polissia National University, Zhytomyr, 2023.

The research is devoted to the theoretical and methodological foundations of the formation, organization and functioning of administrative and social services. Terminological approaches and mechanisms for providing administrative and social services are highlighted. The study allowed us to focus on the two-vector nature of territorial communities. the functioning of management and administration mechanisms is implemented under the influence of external and internal factors. The internal systemic transformations of newly formed territorial communities and their management mechanism, which reflects the systemic and synergistic impact on public administration processes, are demonstrated.

Keywords: administrative services, state regulation, management and administration mechanism, public administration, social services.

ЗМІСТ

ВСТУП	5
РОЗДІЛ 1. ПОНЯТТЯ ТА СУТНІСТЬ АДМІНІСТРАТИВНИХ ТА СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ	7
ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 1	12
РОЗДІЛ 2. ПРАКТИКА ОРГАНІЗАЦІЇ НАДАННІ АДМІНІСТРАТИВНИХ ТА СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ	14
ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 2	19
РОЗДІЛ 3. АДМІНІСТРАТИВНІ ТА СОЦІАЛЬНІ ПОСЛУГИ: ПРОБЛЕМИ СИСТЕМИ ЇХ НАДАННЯ ТА МЕХАНІЗМ РЕАЛІЗАЦІЇ	21
ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 3	26
ВИСНОВКИ	28
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	32
ДОДАТКИ	36

ВСТУП

Актуальність теми. Концептуально механізм надання адміністративних та концептуальних послуг обумовлюється практикою служіння соціуму (або людині як його частині), що знайшло своє відображення у Законі України «Про адміністративні послуги». Відповідно до закону послуга є формалізацією прав суб'єкта відповідно до його прав та законних інтересів через проведення реєстрації, видачу ліцензій, дозволів, сертифікатів, посвідчень тощо.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Вітчизняні та зарубіжні вчені досліджували питання надання, нормативно-правового регулювання, механізмів реалізації адміністративних та соціальних послуг. Наші дослідження базувалися на працях таких дослідників як А. Барзилович, М. Зворич, О. Карпенко, І. Коліушко, В. Космідайло, О. Крикун, І. Леган, Н. Меловатська, К. Ніколаєнко, М. Ославський, І. Парубчак, Л. Полінкевич, Д. Рябець, В. Тимощук Г. Урсол, Ю. Шаров, В. Скрипник, та інші. Однак, Ю динамічний характер відносин, зміни та удосконалення чинного законодавства, практика локального та регіонального розвитку потребує подальших досліджень.

Метою дослідження є виявлення сутності поняття, основних складових, чинників та механізмів надання адміністративних та соціальних послуг, їх нормативно-правове регулювання та пошук напрямів їх удосконалення та оптимізації. Досягнення мети забезпечене виконанням таких завдань: 1) дослідити поняття та сутність адміністративних та соціальних послуг, їх сутність, види та механізми забезпечення; 2) розкрити нормативно-правове регулювання інституту надання адміністративних та соціальних послуг; 3) оцінити вітчизняний та зарубіжний досвід надання адміністративних та соціальних послуг; 4) проаналізувати механізм надання адміністративних та соціальних послуг та виявити напрями й механізми його удосконалення.

Об'єктом дослідження є процес організації, управління та адміністрування механізмів надання адміністративних та соціальних послуг.

Предметом дослідження є теоретичні, методичні та практичні аспекти публічне управління надання адміністративних та соціальних послуг.

Методи дослідження. У процесі дослідження використано такі методи як конкретно-історичний (досліджено механізми організації, становлення та управління інституту надання адміністративних та соціальних послуг в Україні та світі); систематизації та класифікації (визначено принципи, методи та механізм надання адміністративних та соціальних послуг, узагальнити науковий доробок з теми дослідження); загальнонауковий (аналіз чинної нормативно-правової бази України з питань надання адміністративних та соціальних послуг); порівняння (визначення можливості впровадження передового зарубіжного досвіду у сфері надання адміністративних та соціальних послуг). *Джерелами інформації* стали чинна нормативно-правова база, результати наукових досліджень вчених, дані власних спостережень, інформація з відкритих джерел Інтернет, Державного комітету статистики, міністерств та відомств, суб'єктів закладів охорони здоров'я різних форм власності, вітчизняних та зарубіжних вчених.

Елементи наукової новизни полягають в обґрунтуванні авторського визначення сутності публічного управління адміністративних та соціальних послуг, систематизації їх ознак та доповненні класифікації.

Апробація результатів дослідження. Результати дослідження представлені на таких науково-практичних конференціях II Міжнародній науково-практичній конференції «Green construction» (12–13 квітня 2023 р., Київ, КНУБА) на тему «Удосконалення адміністративних послуг економіко-організаційного управління «Green construction»; «Студентські наукові читання – 2022» (15 грудня 2022 р.) на тему «Організація адміністративних та соціальних послуг».

Обсяг і структура кваліфікаційної роботи. Представлена робота підготовлена відповідності до вимог спеціальності «Публічне управління та адміністрування» освітнього ступеня бакалавр. Має обсяг 31 сторінка. Вона включає анотацію, вступ, основну частину з трьох розділів, висновки, додатки та список літературних джерел (Збнайменувань), додатки.

РОЗДІЛ 1.

ПОНЯТТЯ ТА СУТНІСТЬ АДМІНІСТРАТИВНИХ ТА СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ

Адміністративні та соціальні послуги є важливою складовою державної політики забезпечення прав та потреб громадян. Тут ми розглянемо поняття та сутність адміністративних та соціальних послуг, їх роль у суспільстві та принципи надання [15].

Адміністративні послуги – це послуги, які надаються державними органами та установами для забезпечення потреб громадян та бізнесу у виконанні їх прав та обов'язків. Ці послуги можуть стосуватися різних сфер життя, таких як освіта, охорона здоров'я, соціальний захист, правоохоронна діяльність, тощо [27].

Соціальні послуги – це послуги, які надаються з метою підтримки та захисту соціальних потреб та прав громадян, які перебувають у складних життєвих обставинах, наприклад, люди з інвалідністю, малозабезпечені сім'ї, безробітні, пенсіонери тощо. Ці послуги можуть стосуватися таких сфер, як соціальне житло, медична допомога, соціальний супровід, психологічна допомога, тощо [12].

Роль адміністративних та соціальних послуг у суспільстві. Адміністративні та соціальні послуги відіграють важливу роль у забезпеченні прав та потреб громадян. Надання цих послуг забезпечує реалізацію громадянами своїх прав та обов'язків, підвищує рівень життя та забезпечує соціальну справедливість. Крім того, надання адміністративних та соціальних послуг є важливим елементом економічного розвитку країни, оскільки забезпечує ефективне функціонування бізнесу та розвиток людського капіталу.

Принципи надання адміністративних та соціальних послуг

Надання адміністративних та соціальних послуг має відповідати певним принципам, що забезпечують якість та доступність цих послуг для громадян. Основні принципи надання адміністративних та соціальних послуг:

1. Принцип доступності – надання послуг має бути доступним та рівним для всіх громадян, незалежно від їх соціального стану, місця проживання та інших факторів.

2. Принцип ефективності – надання послуг має бути ефективним та ефективно виконувати свої функції з мінімальними витратами.

3. Принцип якості – надання послуг має відповідати встановленим стандартам та вимогам щодо якості та безпеки.

4. Принцип громадянської участі – громадяни мають мати можливість брати участь у прийнятті рішень щодо надання послуг та контролювати їх якість та ефективність.

5. Принцип інформаційної відкритості – інформація про надання послуг має бути відкритою та доступною для громадян [25].

Адміністративні та соціальні послуги – це різновиди послуг, які надаються державою або іншими соціальними організаціями з метою задоволення потреб та захисту інтересів громадян. Вони включають в себе широкий спектр дій, що спрямовані на забезпечення різних аспектів життя людей. Адміністративні послуги пов'язані з організаційно-правовою діяльністю держави або місцевого самоврядування. Їх надають офіційні органи адміністрації з метою забезпечення правил, норм та процедур, що регулюють функціонування суспільства. Адміністративні послуги можуть включати видачу документів (паспортів, водійських посвідчень тощо), реєстрацію підприємств, оподаткування, легалізацію документів та інші адміністративні процедури [13].

Соціальні послуги, у свою чергу, спрямовані на задоволення соціальних потреб та покращення життєвих умов певних категорій людей. Ці послуги надаються з метою соціальної підтримки, соціальної справедливості та соціального забезпечення. Серед соціальних послуг можуть бути допомога в безробітті, медичне обслуговування, підтримка молоді, пенсійне забезпечення, послуги для людей з інвалідністю, соціальне житлове обслуговування та багато іншого [19].

Суть адміністративних та соціальних послуг полягає в задоволенні потреб громадян, забезпеченні їх прав та покращенні їхнього благополуччя. Ці послуги мають велике значення для функціонування суспільства, оскільки допомагають забезпечити рівність у доступі до ресурсів, правову охорону та соціальну справедливість. Вони допомагають громадянам отримати необхідні документи, послуги та підтримку, що дозволяє їм жити повноцінним життям і брати участь у суспільстві.

Адміністративні послуги спрощують взаємодію громадян з державою, забезпечують їхні права і свободи, а також підтримують встановлення правопорядку та регулюють діяльність у різних сферах життя (наприклад, економічній, фінансовій, соціальній). Вони забезпечують прозорість, ефективність та відповідність нормативам і процедурам діяльності державних органів. Соціальні послуги спрямовані на допомогу особам, які перебувають у вразливому стані або потребують особливої підтримки. Вони можуть забезпечувати доступ до освіти, охорони здоров'я, житла, соціального захисту, реабілітації та інших послуг. Ці послуги сприяють підтримці соціальної інтеграції, зменшенню нерівностей та підтримці соціальної солідарності [13].

Важливою характеристикою адміністративних та соціальних послуг є їхня доступність, яка означає, що всі громадяни мають рівні можливості скористатися ними без дискримінації чи обмежень. Для цього часто розробляються процедури спрощення, цифрові рішення та інші механізми, які полегшують доступ до послуг.

Обидва типи послуг мають велике значення для створення справедливого та рівного суспільства. Вони сприяють забезпеченню рівних можливостей для всіх громадян, зменшенню нерівностей та підтримці соціальної інклюзії. Адміністративні послуги гарантують дотримання правил і нормативів у державі, а соціальні послуги надають підтримку тим, хто найбільше потребує допомоги. Розвиток адміністративних та соціальних послуг пов'язаний з впровадженням сучасних технологій та ефективних підходів до надання послуг громадянам. Це може включати використання електронного урядування,

онлайн-сервісів, автоматизацію процесів та забезпечення доступності інформації [18].

Загалом, адміністративні та соціальні послуги мають на меті покращити якість життя громадян, забезпечити їхній добробут і вплинути на сталий розвиток суспільства. Ці послуги відіграють важливу роль у зміцненні довіри громадян до держави та соціальних інституцій і сприяють побудові гармонійних відносин між державою та громадянами. Однак, важливо враховувати, що адміністративні та соціальні послуги повинні бути якісними, доступними та ефективними. Це означає, що їх надання повинно ґрунтуватися на принципах прозорості, гнучкості, відповідності потребам громадян і забезпечувати швидкий та ефективний відгук на їхні запити та потреби. Крім того, адміністративні та соціальні послуги мають бути орієнтовані на взаємодію з громадянами як партнерами, забезпечуючи відчуття поваги, гідності та захищеності. Це сприяє побудові довіри між державою та громадянами і підвищує ефективність надання послуг.

Узагальнюючи, адміністративні та соціальні послуги є важливими елементами соціальної політики та державного управління. Вони спрямовані на задоволення потреб громадян, захист їхніх прав та покращення їхнього благополуччя. Ці послуги включають в себе широкий спектр дій, які охоплюють адміністративну, соціальну, економічну та правову сфери.

Адміністративні послуги передбачають надання документів, ліцензій, реєстрацію підприємств, податкове обслуговування, оформлення дозволів та інші процедури, які стосуються взаємодії громадян з органами державної влади. Мета адміністративних послуг полягає в забезпеченні прозорості, ефективності та доступності адміністративних процедур для громадян.

Соціальні послуги спрямовані на підтримку і захист вразливих груп населення та задоволення їхніх соціальних потреб. Це може включати соціальне забезпечення, медичне обслуговування, освіту, послуги соціальної реабілітації, житлове обслуговування, допомогу дітям, молоді, людям з інвалідністю та інші соціальні програми. Соціальні послуги спрямовані на

забезпечення соціальної справедливості, рівності можливостей та поліпшення якості життя людей.

Важливою характеристикою адміністративних та соціальних послуг є їхня якість, доступність та реактивність. Якісні послуги повинні відповідати встановленим стандартам та вимогам, а доступність означає, що вони повинні бути доступні всім громадянам без дискримінації. Реактивність передбачає швидкий та ефективний відгук на потреби та запити громадян.

Отже, адміністративні та соціальні послуги є необхідним елементом державного управління і соціальної політики. Вони спрямовані на задоволення потреб громадян і забезпечення їхнього благополуччя. Адміністративні послуги регулюють взаємодію між громадянами та державними органами, забезпечуючи додержання норм і правил, виконання процедур та надання необхідних документів і дозволів. Соціальні послуги спрямовані на підтримку тих, хто знаходиться у вразливому стані або потребує допомоги, забезпечуючи доступ до основних соціальних потреб, які можуть включати медичне обслуговування, освіту, житлові умови, соціальний захист, реабілітацію та інші послуги.

Розвиток технологій та впровадження цифрових рішень в адміністративних та соціальних послугах грають важливу роль у поліпшенні їхньої якості та доступності. Електронне урядування, онлайн-платформи, електронні сервіси та інші інноваційні засоби спрощують процедури, зменшують бюрократичність і забезпечують зручний доступ до послуг для громадян. Це дозволяє ефективніше використовувати ресурси, скорочувати час на отримання послуг і забезпечувати їх високу якість [25]. Одним з прикладів використання технологій у наданні адміністративних та соціальних послуг є електронне урядування. Це означає, що громадяни можуть звертатися до державних органів та отримувати різні послуги через інтернет. Наприклад, вони можуть подавати електронні заявки, отримувати інформацію про свої права та обов'язки, сплачувати податки онлайн тощо. Це спрощує процес взаємодії з державою і забезпечує більш швидкий та зручний доступ до послуг. Однак,

важливо враховувати, що впровадження технологій повинно відбуватися з урахуванням потреб і можливостей всіх громадян. Необхідно забезпечити доступність та інклюзивність цифрових рішень, щоб жодна група населення не залишилася поза увагою та мала можливість скористатися послугами. Врахування культурних, мовних та технологічних особливостей різних груп громадян допомагає забезпечити рівність доступу до послуг.

ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 1

Отже, адміністративні та соціальні послуги є важливим інструментом державного управління і соціальної політики. Вони спрямовані на задоволення потреб громадян, захист їхніх прав та підтримку соціального благополуччя. Розвиток технологій дозволяє покращувати якість та доступність цих послуг, прискорювати процеси та забезпечувати зручнішу взаємодію між громадянами та державними органами. Впровадження електронних систем та цифрових рішень спрощує процеси отримання послуг, зменшує бюрократичність та розгортає доступ до них 24/7. Громадяни можуть подавати заявки, вносити зміни до своїх документів, отримувати інформацію та документи в електронному форматі без необхідності особистого візиту до офісів державних установ.

Також важливим напрямом розвитку адміністративних та соціальних послуг є їх інтеграція та координація між різними державними органами та інституціями. Це сприяє уникненню дублювання процедур, забезпечує єдиноцільність та зручність для громадян. Наприклад, створення єдиного порталу або центру надання адміністративних та соціальних послуг, де громадяни можуть звертатися зі своїми потребами та отримувати комплексне обслуговування.

Важливим елементом адміністративних та соціальних послуг є також контроль та зворотний зв'язок з боку громадян. Це означає, що громадяни

повинні мати можливість висловлювати свої пропозиції, скарги та зауваження щодо наданих послуг. Забезпечення механізмів зворотного зв'язку допомагає виявляти проблеми та вдосконалювати якість послуг, а також підвищує довіру між громадянами та державою. Адміністративні послуги спрямовані на забезпечення ефективного та прозорого взаємодії громадян з державними органами. Це включає надання різних документів, ліцензій, дозволів, а також реєстрацію підприємств і оподаткування. Метою адміністративних послуг є спрощення процедур та забезпечення швидкого та ефективного доступу громадян до необхідних документів і дозволів. Соціальні послуги спрямовані на задоволення соціальних потреб громадян та підтримку вразливих груп населення. Вони включають соціальне забезпечення, медичне обслуговування, освіту, житлове обслуговування, допомогу дітям, молоді, людям з інвалідністю та інші соціальні програми. Метою соціальних послуг є забезпечення соціальної справедливості, рівності можливостей та поліпшення якості життя громадян.

Узагальнюючи, адміністративні та соціальні послуги є важливим інструментом державного управління і соціальної політики. Вони спрямовані на задоволення потреб громадян і забезпечення їхнього благополуччя.

РОЗДІЛ 2.

ПРАКТИКА ОРГАНІЗАЦІЇ НАДАННІ АДМІНІСТРАТИВНИХ ТА СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ

Практика організації надання адміністративних та соціальних послуг може відрізнятися в залежності від країни, регіону та типу послуг. Проте, деякі загальні підходи та рекомендації можуть бути корисними для ефективної організації надання послуг.

Ось декілька практичних порад:

1. Розвивайте онлайн-системи надання послуг. Це дозволяє громадянам отримувати послуги швидко та зручно, без необхідності відвідувати державні установи. Онлайн-системи також дозволяють зменшити бюрократію та забезпечити більшу прозорість у процесі надання послуг.

2. Забезпечте доступність та рівність у наданні послуг. Важливо, щоб усі громадяни мали можливість отримати необхідні послуги, незалежно від свого стану, регіону або національності. Для цього можна розробляти спеціальні програми та проекти для малозабезпечених сімей, інвалідів, людей похилого віку та інших вразливих груп населення.

3. Забезпечте якість та ефективність надання послуг. Важливо, щоб послуги надавалися якісно та ефективно, без зайвих затримок та проблем. Для цього можна розробляти стандарти якості та контролювати їх виконання, а також забезпечувати навчання та підвищення кваліфікації працівників, які надають послуги.

4. Забезпечте прозорість та відкритість у процесі надання послуг. Важливо, щоб громадяни мали можливість дізнатися про процес надання послуг та контролювати його. Для цього можна забезпечувати доступ до інформації про послуги та їх вартість, проводити громадські обговорення та консультації про процес надання послуг [29].

Ці практичні поради можуть допомогти організувати ефективно та якісно надання адміністративних та соціальних послуг. Однак, важливо пам'ятати, що

кожна країна та регіон має свої особливості, тому необхідно адаптувати підходи до конкретних умов та потреб. Україна в останні роки активно працює над вдосконаленням організації надання адміністративних та соціальних послуг з метою поліпшення доступності, ефективності та якості цих послуг для громадян. Деякі з практик, які впроваджуються в Україні, включають:

Електронне урядування: уряд України активно розвиває електронні сервіси та електронні платформи для надання адміністративних послуг. Наприклад, портал «Дія» надає можливість громадянам здійснювати онлайн-звернення до державних органів, подавати електронні заяви та отримувати електронні документи [17].

Центри надання адміністративних послуг (ЦНАП): Україна активно розширює мережу ЦНАП, де громадяни можуть отримати різні адміністративні послуги в одному місці. ЦНАПи працюють за принципом «одного вікна», що спрощує процедуру отримання послуг та зменшує бюрократичність [8].

Система електронного декларування: в Україні впроваджена система електронного декларування для посадових осіб, яка забезпечує прозорість та контроль над доходами та майном посадових осіб. Це сприяє боротьбі з корупцією та підвищує довіру до державних органів [17].

Розширення онлайн-послуг: Україна активно розширює перелік послуг, які можуть бути отримані онлайн. Це стосується реєстрації бізнесу, оплати податків, отримання довідок та інших адміністративних послуг.

Спрощення процедур: Україна здійснює заходи зі спрощення адміністративних процедур, зокрема шляхом скорочення строків надання послуг, зниження кількості необхідних документів та впровадження автоматизованих процесів. Наприклад, введення системи «єдиного вікна» дозволяє зменшити кількість звернень та скоротити час, необхідний для отримання послуг.

Розвиток соціального захисту: Україна зосереджує увагу на розвитку соціального захисту громадян, зокрема шляхом впровадження соціальних програм та підтримки вразливих категорій населення. Це включає надання

медичних послуг, соціальних виплат, житлової підтримки та інших соціальних послуг.

Залучення громадськості: в Україні все більше звертають увагу на залучення громадськості до процесу прийняття рішень та моніторингу якості послуг. Залучення громадських організацій, експертів та громадян допомагає виявляти проблеми та пропонувати рекомендації для поліпшення системи надання послуг.

Моніторинг та оцінка якості: здійснюється систематичний моніторинг та оцінка якості адміністративних та соціальних послуг. Це дозволяє виявляти недоліки, здійснювати коригування та покращувати якість надання послуг.

Важливо підкреслити, що впровадження та розвиток практик організації надання адміністративних та соціальних послуг є постійним процесом, який вимагає співпраці між державними органами, громадськими організаціями, експертами та громадянами. Важливо продовжувати вдосконалювати систему надання послуг, враховуючи потреби та вимоги громадян, що постійно змінюються під впливом часу технологічні інновації та найкращі міжнародні практики [28].

У цьому контексті, Україна також співпрацює з міжнародними організаціями та програмами, щоб отримувати підтримку, консультації та фінансування для реалізації проєктів з реформування системи надання адміністративних та соціальних послуг. Загалом, практика організації надання адміністративних та соціальних послуг в Україні постійно розвивається з метою поліпшення доступності, ефективності та якості послуг для громадян. У відповідь на потреби та виклики, що змінюються, впроваджуються інноваційні рішення, залучаються електронні технології та вдосконалюються процедури, забезпечуючи більш зручний та ефективний доступ до адміністративних та соціальних послуг для всіх громадян.

Наступні кроки щодо подальшого розвитку організації надання адміністративних та соціальних послуг в Україні можуть включати:

Розширення електронних послуг: продовження розвитку електронних сервісів і платформ для надання адміністративних та соціальних послуг. Це може включати впровадження електронного голосування, електронних паспортів, електронних систем управління соціальними програмами тощо.

Забезпечення гарантій якості: посилення механізмів контролю та моніторингу якості надання послуг. Це може включати аудити, оцінку задоволеності громадян, впровадження системи зворотного зв'язку та механізмів розгляду скарг та пропозицій.

Розвиток громадської участі: зміцнення ролі громадськості у процесі прийняття рішень та моніторингу надання послуг. Це може включати залучення громадських організацій до розробки політик, консультації з громадськістю та партнерство з громадським сектором.

Підвищення компетентності працівників: забезпечення належної підготовки та навчання працівників, які надають адміністративні та соціальні послуги. Це може включати тренінги, семінари та програми професійного розвитку, щоб забезпечити високу якість обслуговування та ефективну комунікацію з громадянами.

Стимулювання інновацій: пропаганда впровадження інноваційних рішень та технологій у сферу надання послуг. Це може включати створення сприятливих умов для подальшого розвитку.

Забезпечення транспарентності: посилення транспарентності процесу надання адміністративних та соціальних послуг. Це може включати публікацію інформації про послуги, процедури та вимоги, а також розкриття інформації про витрати та результативність використання публічних коштів [14].

Створення інтегрованих послуг: подальший розвиток інтегрованих послуг, які об'єднують кілька адміністративних та соціальних послуг в одному місці або в одному електронному сервісі. Це дозволить громадянам отримувати більш комплексне обслуговування з меншими зусиллями.

Запровадження механізмів ефективного вирішення скарг: створення ефективних механізмів для розгляду скарг та невідкладних проблем, пов'язаних

з наданням адміністративних та соціальних послуг. Це може включати створення спеціальних служб, гарячих ліній або онлайн-форм для подання скарг та швидкого реагування на них.

Збільшення доступності для уразливих груп населення: звернення особливої уваги до потреб та доступності адміністративних та соціальних послуг для уразливих груп населення, таких як люди з інвалідністю, молодь, літні люди, мігранти тощо. Це може включати створення спеціалізованих центрів або програм, які сприяють їхній доступності до послуг.

Залучення приватного сектора: розгляд можливості залучення приватного сектора до надання адміністративних та соціальних послуг з метою поліпшення ефективності та якості послуг. Це може включати увільнення частини адміністративного навантаження з державних органів шляхом делегування деяких послуг приватним партнерам або використання партнерських моделей [18].

Розвиток цифрової інфраструктури: подальший розвиток цифрової інфраструктури, зокрема швидкого Інтернету та доступу до електронних сервісів, щоб забезпечити широку доступність адміністративних та соціальних послуг для всіх регіонів країни.

Залучення міжнародного досвіду: вивчення та впровадження найкращих практик з організації надання адміністративних та соціальних послуг з інших країн. Це може включати обмін досвідом, консультації з міжнародними експертами та участь у міжнародних програмах з розвитку адміністративних послуг.

Посилення прав громадян: забезпечення активної ролі громадян у вимогах до надання адміністративних та соціальних послуг, а також їх прав на отримання якісних та доступних послуг. Це може включати інформування громадян про їхні права, проведення громадських слухань та консультацій з громадськістю.

Подальша автоматизація процесів: використання новітніх технологій, таких як штучний інтелект, розпізнавання образів та автоматизовані системи,

для поліпшення ефективності та швидкості надання послуг, зменшення адміністративного бюрократизму та помилок.

Сприяння інформаційній грамотності: розвиток програм та навчальних курсів з підвищення інформаційної грамотності громадян, щоб забезпечити їм навички використання електронних сервісів, розуміння процедур та правил отримання адміністративних та соціальних послуг. Впровадження принципів «одного вікна»: Спрощення процедур та забезпечення можливості отримати різні адміністративні та соціальні послуги в одному місці або через один електронний портал. Це допоможе зменшити зайві бюрократичні процедури та забезпечити зручність для громадян [23].

Розвиток мобільних додатків: створення мобільних додатків, які дозволять громадянам звертатися за адміністративними та соціальними послугами, слідкувати за станом своїх заявок, отримувати повідомлення та інформацію від відповідних органів.

Забезпечення доступності для маломобільних груп населення: звернення уваги до потреб маломобільних груп населення, таких як люди з інвалідністю або літні люди, і забезпечення доступності адміністративних та соціальних послуг для них. Це може включати адаптацію приміщень, використання спеціального обладнання та навчання працівників взаємодії з цими групами.

Посилення культури обслуговування: розвиток культури обслуговування серед працівників, що надають адміністративні та соціальні послуги, з фокусом на професійну етику, емпатію, ввічливість та якість комунікації з громадянами [18].

ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 2

Організація надання адміністративних та соціальних послуг в Україні потребує постійного розвитку і вдосконалення. На шляху до покращення якості та ефективності послуг, деякі з пропонованих кроків включають розширення

електронних послуг, забезпечення гарантій якості, розвиток громадської участі, підвищення компетентності працівників та стимулювання інновацій. Також важливо забезпечити транспарентність процесу надання послуг, створити інтегровані послуги та ефективні механізми вирішення скарг. До інших кроків входить збільшення доступності для уразливих груп населення, залучення приватного сектора, розвиток цифрової інфраструктури та впровадження міжнародного досвіду.

Для успішного впровадження цих заходів необхідна сприятлива політична воля, а також співпраця між державними органами, громадськістю та приватним сектором. Постійне оновлення та адаптація до змін у потребах громадян є також важливим аспектом розвитку системи надання адміністративних та соціальних послуг в Україні.

Загалом, розвиток організації надання адміністративних та соціальних послуг в Україні спрямований на забезпечення громадянам доступу до якісних, ефективних та транспарентних послуг, з використанням сучасних технологій, залученням громадськості та інноваційних підходів.

РОЗДІЛ 3.

АДМІНІСТРАТИВНІ ТА СОЦІАЛЬНІ ПОСЛУГИ: ПРОБЛЕМИ СИСТЕМИ ЇХ НАДАННЯ ТА МЕХАНІЗМ РЕАЛІЗАЦІЇ

В Україні система надання адміністративних та соціальних послуг зазнає деяких проблем. Основні проблеми включають наступні:

Бюрократія: система надання послуг характеризується великою кількістю бюрократичних процедур та складними алгоритмами, що ускладнює доступ до послуг для громадян. Багато процедур потребують багаторазового звернення до різних установ, заповнення великої кількості документів та надання повторної інформації.

Для подолання проблеми бюрократії в системі надання адміністративних та соціальних послуг в Україні можна розглянути такі заходи: спрощення процедур: аналіз та перегляд існуючих процедур з метою їх спрощення та оптимізації. Вилучення зайвих етапів, об'єднання подібних процедур та впровадження одноразової подачі документів можуть допомогти зменшити бюрократичні навантаження на громадян; електронна система звернень: розробка та впровадження електронної системи звернень, де громадяни можуть подавати заявки та документи онлайн. Це спростить процес подачі документів, зменшить потребу у фізичному присутності громадян у офісах та прискорить обробку заявок; автоматизація процесів: використання сучасних інформаційних технологій та автоматизація процесів надання послуг можуть значно зменшити бюрократичні завдання. Наприклад, автоматизована обробка документів, використання систем електронного документообігу та електронних підписів; стандартизація та одноразова перевірка: встановлення стандартів та внутрішніх процедур для різних видів послуг, що дозволить уникнути повторної перевірки однієї і тієї ж інформації. Одноразова перевірка даних між різними органами та установами спрощує процес звернення громадян та ведення адміністративних процедур; кадрові зміни та навчання: проведення перепідготовки та навчання посадових осіб, які працюють у сфері надання послуг, з метою покращення їх

професійних навичок та умінь. Навчання посадових осіб з ефективної комунікації, клієнтського сервісу, використання сучасних інформаційних технологій та управління процесами допоможе забезпечити якісне та швидке обслуговування громадян [10].

Корупція: Надання послуг пов'язане з ризиком корупції та нечесного поводження посадових осіб. Це може призвести до вимагання хабарів або неправомірного утримання послуг з боку посадовців, що утруднює доступ до послуг для громадян.

Корупція є серйозною проблемою у системі надання адміністративних та соціальних послуг в Україні. Щоб зменшити ризик корупції та покращити чесність у наданні послуг, можуть бути вжиті такі заходи: *встановлення чітких правил та етичних стандартів:* розробка та впровадження кодексу поведінки для посадових осіб, який включатиме заборону прийняття хабарів, конфлікту інтересів та інші норми, що сприяють запобіганню корупції; посилення контролю та нагляду: зміцнення системи контролю за діяльністю посадових осіб, включаючи внутрішній та зовнішній аудит. Регулярний моніторинг та оцінка ризиків корупції в системі надання послуг можуть виявити потенційні проблемні сфери та допомогти приймати ефективні заходи для їх запобігання [28].

Забезпечення прозорості: публікація інформації про доступні послуги, процедури та вартість, а також механізми подачі скарг і звернень громадян. Прозорість у процесі надання послуг допомагає уникнути корупційних схем та залучити громадськість до контролю. Так, забезпечення прозорості є важливим елементом боротьби з корупцією і покращення системи надання послуг. Оприлюднення інформації про доступні послуги, процедури, вартість та регламенти надання послуг дозволяє громадянам бути інформованими про свої права та можливості. Це також допомагає уникнути корупційних схем, оскільки прозорість процесу ускладнює можливість нечесних дій з боку посадових осіб.

Крім того, важливо створити ефективні механізми подачі скарг і звернень громадян. Це дає можливість громадянам звернутися за допомогою або

скаргами в разі недоліків у наданні послуг. Якщо громадяни мають можливість ефективно подати свою скаргу і отримати відповідь, це стимулює відповідальність посадових осіб та сприяє покращенню якості надання послуг.

Залучення громадськості до контролю і моніторингу також грає важливу роль у забезпеченні прозорості. Громадські організації, журналісти, активні громадяни можуть виступати в якості спостерігачів та проводити аналізи процесу надання послуг. Це створює додатковий тиск на систему та сприяє виявленню корупційних проявів, які можуть бути розкриті та припинені. Прозорість є важливим фактором у забезпеченні довіри громадян до системи надання послуг. Вона сприяє підвищенню ефективності, запобігає корупції та забезпечує більш справедливий доступ до послуг для всіх громадян [24].

Застосування електронних систем: впровадження електронних систем заявок, реєстрації та обробки даних може зменшити прямий контакт між громадянами та посадовими особами, що знижує ризик корупції. Також важливо забезпечити безпеку та недоступність для зловживань у таких електронних системах.

Залучення громадськості та громадських організацій: Активна участь громадськості у моніторингу та контролі над системою надання послуг може бути ефективним засобом боротьби з корупцією. Громадські організації можуть виступати в ролі спостерігачів, проводити аналізи та дослідження, а також розповідати громадянам про їх права та можливості.

Недостатня технологічна підтримка: Багато процедур надання послуг в Україні все ще здійснюються вручну, без використання сучасних технологій. Відсутність автоматизованих систем та електронних сервісів ускладнює процес отримання послуг та збільшує час їх обробки.

Висока вартість послуг: Деякі адміністративні та соціальні послуги можуть бути дорогими для громадян, особливо для тих, хто має низький рівень доходу. Вартість послуг може бути високою через різні платежі, збори та комісії, що несуть додаткове фінансове навантаження на населення.

Механізм реалізації адміністративних та соціальних послуг в Україні може бути поліпшений шляхом прийняття наступних заходів:

Спрощення процедур: Необхідно спростити процедури надання послуг, зменшити кількість документів, які потрібно подавати, та забезпечити їх електронну подачу. Також важливо усунути непотрібні повторні вимоги та зайві кроки, які ускладнюють процес отримання послуг.

Розробка електронних сервісів: Необхідно розробити та впровадити електронні сервіси для зручного та швидкого отримання послуг. Це може включати онлайн-заявки, електронну подачу документів, відстеження статусу заявки та інші функціональності, що спрощують взаємодію між громадянами та державними установами.

Запровадження прозорості та відповідальності: Необхідно забезпечити прозорість у процесі надання послуг, зокрема, шляхом публікації інформації про доступні послуги, їх вартість та строк надання. Також важливо запровадити механізми контролю та відповідальності за якість надання послуг, зокрема, шляхом розслідування скарг громадян та покарання посадових осіб, які порушують закон.

Підвищення професійної компетентності посадових осіб: Необхідно забезпечити адекватне навчання та підвищення кваліфікації посадових осіб, які надають адміністративні та соціальні послуги. Це допоможе покращити якість обслуговування та забезпечити професійний підхід до взаємодії з громадянами.

Захист від корупції: Необхідно прийняти ефективні заходи для запобігання корупції у процесі надання послуг. Це може включати створення ефективної системи контролю, розширення використання електронних реєстрів та автоматизованих процесів, залучення громадських організацій та медіа до моніторингу та спостереження за процесом надання послуг.

Соціальна підтримка: Важливо забезпечити доступність соціальних послуг для всіх верств населення, зокрема для людей з низьким рівнем доходу, осіб з інвалідністю, літніх людей та інших уразливих груп. Це може включати зменшення вартості послуг, встановлення соціальних пільг та компенсаційних

механізмів, а також покращення доступу до інформації про доступні соціальні програми та підтримку.

Залучення громадськості: Важливо створити механізми активної участі громадськості у процесі надання послуг. Це може включати проведення громадських слухань, залучення експертів та представників громадських організацій до розробки та вдосконалення політик та процедур надання послуг, а також забезпечення механізмів звернень та зворотного зв'язку з громадянами.

Міжнародний досвід та партнерство: Важливо вивчати та впроваджувати передовий міжнародний досвід у сфері надання адміністративних та соціальних послуг. Також важливо співпрацювати з міжнародними організаціями та партнерами для обміну досвідом, надання технічної підтримки та залучення фінансових ресурсів для покращення системи надання послуг [17].

Загальною метою цих заходів є поліпшення ефективності, доступності та якості надання адміністративних та соціальних послуг в Україні. Це сприятиме забезпеченню прав громадян, зменшенню корупції, підвищенню довіри до держави та поліпшенню якості життя населення.

Проте, варто зауважити, що реформування системи надання послуг є складним процесом, який потребує часу, координації зусиль та ресурсів. Важливо впроваджувати зміни поетапно, засновуючись на аналізі проблем та потреб населення, а також залучати широке загало громадськості до діалогу та прийняття рішень. За останні роки Україна вже зробила певний прогрес у вдосконаленні системи надання послуг, впроваджуючи електронні сервіси та спрощуючи деякі процедури. Проте, багато ще залишається зробити для досягнення ефективної та користувач-орієнтованої системи надання послуг, яка задовольнятиме потреби громадян та сприятиме соціальному розвитку країни.

ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 3

Провівши наше дослідження можемо зробити наступні висновки:

Система надання адміністративних та соціальних послуг в Україні стикається з численними проблемами, які ускладнюють доступ громадян до необхідних послуг. Велика кількість бюрократичних процедур та складні алгоритми призводять до зайвих перешкод та утруднень для громадян. Багаторазове звернення до різних установ, заповнення великої кількості документів та надання повторної інформації ускладнюють процес отримання послуг. Корупція є серйозною загрозою у системі надання послуг. Ризик вимагання хабарів або неправомірного утримання послуг з боку посадових осіб ускладнює доступ до послуг для громадян.

Для подолання цих проблем необхідно вжити кілька кроків. Варто забезпечити спрощення процедур та алгоритмів, зменшення кількості документів та надання повторної інформації, а також впровадження електронних систем для зручного отримання послуг. Боротьба з корупцією вимагає встановлення чітких правил та етичних стандартів для посадових осіб, посилення контролю та нагляду, забезпечення прозорості у процесі надання послуг та залучення громадськості до контролю. Важливо також розвивати антикорупційну освіту та створювати ефективні механізми захисту прав громадян та прийняття скарг.

Загальною метою є покращення доступу громадян до адміністративних та соціальних послуг шляхом спрощення процедур, зменшення корупційних ризиків і підвищення прозорості системи надання послуг. Це сприятиме покращенню якості життя громадян України та збільшенню задоволення потреб населення. Для досягнення цих цілей важливо залучити всі зацікавлені сторони, включаючи уряд, громадські організації та громадськість, до спільної роботи над реформами системи надання послуг.

Зроблені висновки вказують на необхідність проведення системних реформ, спрямованих на спрощення процедур та покращення якості надання

послуг. При цьому, ефективний контроль над системою та боротьба з корупцією відіграють важливу роль у забезпеченні чесного та доступного надання послуг для громадян.

Для досягнення успіху в цих реформах важливо враховувати міжнародні стандарти та кращі практики, а також залучати експертів та консультантів з досвідом у сфері публічного управління та адміністративних реформ. Поступове впровадження електронних систем та використання сучасних технологій також можуть сприяти покращенню ефективності та прозорості системи надання послуг.

Нарешті, важливо пам'ятати, що реформування системи надання послуг – це процес, який вимагає часу та постійного вдосконалення. Системні зміни потребують широкої підтримки та співпраці всіх зацікавлених сторін, але їх результати можуть принести значний позитивний вплив на якість життя громадян та розвиток країни в цілому.

ВИСНОВКИ

Отже, адміністративні та соціальні послуги є важливим інструментом державного управління і соціальної політики. Вони спрямовані на задоволення потреб громадян, захист їхніх прав та підтримку соціального благополуччя. Розвиток технологій дозволяє покращувати якість та доступність цих послуг, прискорювати процеси та забезпечувати зручнішу взаємодію між громадянами та державними органами. Впровадження електронних систем та цифрових рішень спрощує процеси отримання послуг, зменшує бюрократичність та розгортає доступ до них 24/7. Громадяни можуть подавати заявки, вносити зміни до своїх документів, отримувати інформацію та документи в електронному форматі без необхідності особистого візиту до офісів державних установ.

Також важливим напрямом розвитку адміністративних та соціальних послуг є їх інтеграція та координація між різними державними органами та інституціями. Це сприяє уникненню дублювання процедур, забезпечує єдиноцільність та зручність для громадян. Наприклад, створення єдиного порталу або центру надання адміністративних та соціальних послуг, де громадяни можуть звертатися зі своїми потребами та отримувати комплексне обслуговування.

Важливим елементом адміністративних та соціальних послуг є також контроль та зворотний зв'язок з боку громадян. Це означає, що громадяни повинні мати можливість висловлювати свої пропозиції, скарги та зауваження щодо наданих послуг. Забезпечення механізмів зворотного зв'язку допомагає виявляти проблеми та вдосконалювати якість послуг, а також підвищує довіру між громадянами та державою. Адміністративні послуги спрямовані на забезпечення ефективного та прозорого взаємодії громадян з державними органами. Це включає надання різних документів, ліцензій, дозволів, а також реєстрацію підприємств і оподаткування. Метою адміністративних послуг є спрощення процедур та забезпечення швидкого та ефективного доступу

громадян до необхідних документів і дозволів. Соціальні послуги спрямовані на задоволення соціальних потреб громадян та підтримку вразливих груп населення. Вони включають соціальне забезпечення, медичне обслуговування, освіту, житлове обслуговування, допомогу дітям, молоді, людям з інвалідністю та інші соціальні програми. Метою соціальних послуг є забезпечення соціальної справедливості, рівності можливостей та поліпшення якості життя громадян.

Узагальнюючи, адміністративні та соціальні послуги є важливим інструментом державного управління і соціальної політики. Вони спрямовані на задоволення потреб громадян і забезпечення їхнього благополуччя.

Організація надання адміністративних та соціальних послуг в Україні потребує постійного розвитку і вдосконалення. На шляху до покращення якості та ефективності послуг, деякі з пропонованих кроків включають розширення електронних послуг, забезпечення гарантій якості, розвиток громадської участі, підвищення компетентності працівників та стимулювання інновацій. Також важливо забезпечити транспарентність процесу надання послуг, створити інтегровані послуги та ефективні механізми вирішення скарг. До інших кроків входить збільшення доступності для уразливих груп населення, залучення приватного сектора, розвиток цифрової інфраструктури та впровадження міжнародного досвіду.

Для успішного впровадження цих заходів необхідна сприятлива політична воля, а також співпраця між державними органами, громадськістю та приватним сектором. Постійне оновлення та адаптація до змін у потребах громадян є також важливим аспектом розвитку системи надання адміністративних та соціальних послуг в Україні.

Загалом, розвиток організації надання адміністративних та соціальних послуг в Україні спрямований на забезпечення громадянам доступу до якісних, ефективних та транспарентних послуг, з використанням сучасних технологій, залученням громадськості та інноваційних підходів.

Система надання адміністративних та соціальних послуг в Україні стикається з численними проблемами, які ускладнюють доступ громадян до необхідних послуг. Велика кількість бюрократичних процедур та складні алгоритми призводять до зайвих перешкод та утруднень для громадян. Багаторазове звернення до різних установ, заповнення великої кількості документів та надання повторної інформації ускладнюють процес отримання послуг. Корупція є серйозною загрозою у системі надання послуг. Ризик вимагання хабарів або неправомірного утримання послуг з боку посадових осіб ускладнює доступ до послуг для громадян.

Для подолання цих проблем необхідно вжити кілька кроків. Варто забезпечити спрощення процедур та алгоритмів, зменшення кількості документів та надання повторної інформації, а також впровадження електронних систем для зручного отримання послуг. Боротьба з корупцією вимагає встановлення чітких правил та етичних стандартів для посадових осіб, посилення контролю та нагляду, забезпечення прозорості у процесі надання послуг та залучення громадськості до контролю. Важливо також розвивати антикорупційну освіту та створювати ефективні механізми захисту прав громадян та прийняття скарг.

Загальною метою є покращення доступу громадян до адміністративних та соціальних послуг шляхом спрощення процедур, зменшення корупційних ризиків і підвищення прозорості системи надання послуг. Це сприятиме покращенню якості життя громадян України та збільшенню задоволення потреб населення. Для досягнення цих цілей важливо залучити всі зацікавлені сторони, включаючи уряд, громадські організації та громадськість, до спільної роботи над реформами системи надання послуг.

Зроблені висновки вказують на необхідність проведення системних реформ, спрямованих на спрощення процедур та покращення якості надання послуг. При цьому, ефективний контроль над системою та боротьба з корупцією відіграють важливу роль у забезпеченні чесного та доступного надання послуг для громадян.

Для досягнення успіху в цих реформах важливо враховувати міжнародні стандарти та кращі практики, а також залучати експертів та консультантів з досвідом у сфері публічного управління та адміністративних реформ. Поступове впровадження електронних систем та використання сучасних технологій також можуть сприяти покращенню ефективності та прозорості системи надання послуг.

Нарешті, важливо пам'ятати, що реформування системи надання послуг – це процес, який вимагає часу та постійного вдосконалення. Системні зміни потребують широкої підтримки та співпраці всіх зацікавлених сторін, але їх результати можуть принести значний позитивний вплив на якість життя громадян та розвиток країни в цілому.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Афанасьєв К.К. Адміністративні послуги: навчальний посібник. Луганськ: РВВЛДУВС, 2010. 425 с.
2. Бердникова Л.Ф. Ресурсний потенціал організації: поняття та структура. Вектор ТГУ науки. 2011. № 1. С. 201-203.
3. Гладій М.В. Використання виробничо-ресурсного потенціалу аграрного сектора економіки України : монографія. Львів : ІРД НАН України, 1998. 294 с.
4. Драган І. О. Організація надання публічних послуг населенню органами влади: зарубіжні практики. *Державне управління: удосконалення та розвиток*. 2014. № 4. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Duur_2014_4_3. (дата звернення: 16.04.2023).
5. Дубич К. Публічне управління системою надання адміністративних соціальних послуг у сфері соціального захисту населення України. *Економіка та держава*. Серія «Державне управління». 2020. № 3. С. 34–39.
6. Економічна правда. ЦНАП — обличчя влади. Що з ним не так?. *Економічна правда*. URL: <https://www.epravda.com.ua/columns/2018/02/7/633823/> (дата звернення: 26.03.2023).
7. Концепція адміністративної реформи в Україні : указ Президента України від 22 липня 1998 р. № 810/98. –Режим доступу:<http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/810/98>
8. Концепція розвитку системи надання адміністративних послуг
9. Котюк І. Адміністративні послуги як категорія адміністративного права / І. Котюк // Вісник Київського національного університету імені Тараса Шевченка. -2010.- № 84/2010. – С. 104-107.
10. Краснокутська Н. С. Потенціал підприємства: формування та оцінка : навчальний посібник. Київ : Вид-во ЦНЛ, 2005. 352 с.
11. Маркс К. Капітал / К. Маркс, Ф. Енгельс. – 2-е вид. – М. : [б. и.], 1960. – Т. 23. – 652 с.

12. Материнська О.А., Ярова А.О. Ресурсний потенціал підприємства: проблеми та шляхи його вирішення. URL: <https://nauka.kushnir.mk.ua>.
13. Методичні положення щодо оцінки ресурсного потенціалу газорозподільного підприємства. URL: <https://creativeconomy.ru/lib/7599>.
14. Огорокова Л.Г. Ресурсний потенціал підприємств. Санкт-Петербург СПДТУ, 2001. 293 с.
15. органами виконавчої влади : розпорядження Кабінету Міністрів України від 15 лютого 2006 р. № 90-р. -Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/90-2006-%D1%80>
16. Офіційний портал Верховної Ради України. *Офіційний портал Верховної Ради України*. URL: <https://www.rada.gov.ua> (дата звернення: 16.01.2023).
17. Перший в Україні мобільний ЦНАП: переваги і ризики. URL: <https://tsnap.ulead.org.ua/news/pershyj-v-ukrayini-mobilnyj-tsnap-perevagi-ryzyku/> (дата звернення: 29.04.2023).
18. Пенська І. Сучасний стан надання адміністративних послуг населенню суб'єктами публічної адміністрації. Інфраструктура ринку. 2020. Вип. 41. С. 242–246.
19. Про адміністративні послуги : Закон України від 06.09.2012 р. № 5203-VI : станом на 31 берез. 2023 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17#Text> (дата звернення: 10.05.2023).
20. Про адміністративні послуги : закон України від 6 вересня 2012 р. № 5203-VI. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17>.
21. Про адміністративні послуги : закон України від 6 вересня 2012 р. № 5203-VI. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17>.
22. Про адміністративну процедуру : Закон України від 17.02.2022 р. № 2073-IX : станом на 31 берез. 2023 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2073-20#Text> (дата звернення: 13.05.2023).
23. Про затвердження Методики визначення собівартості платних адміністративних послуг : Постанова Каб. Міністрів України від 27.01.2010 р.

№ 66 : станом на 8 трав. 2013 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/66-2010-п#Text> (дата звернення: 10.04.2023).

24. Про затвердження плану заходів щодо реалізації Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади : Розпорядж. Каб. Міністрів України від 27.06.2007 р. № 494-р : станом на 27 лип. 2009 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/494-2007-р#Text> (дата звернення: 16.03.2023).

25. Про затвердження Порядку інтеграції інформаційних систем державних органів та органів місцевого самоврядування до Єдиного державного порталу адміністративних послуг : Наказ М-ва екон. розвитку і торгівлі України від 08.09.2016 р. № 1501/248. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1315-16#Text> (дата звернення: 16.02.2023).

26. Про заходи щодо впровадження Концепції адміністративної реформи в Україні : Указ Президента України від 22.07.1998 р. № 810/98 : станом на 28 трав. 2006 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/810/98#Text> (дата звернення: 16.05.2023).

27. Про схвалення Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади : Розпорядж. Каб. Міністрів України від 15.02.2006 р. № 90-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/90-2006-р#Text> (дата звернення: 16.05.2023).

28. Рішення від 30.05.2013 р. N 545 Про затвердження Положення та Регламенту Центру надання адміністративних послуг Житомирської міської ради.- Режим доступу: <https://ips.ligazakon.net/document/ZI130369>.

29. Славов В.П. Ресурсозбереження як важливий чинник розвитку виробничих систем. Агроінком. 2007. No 7–8. С. 52–57.

30. Стексова С.Ю. Методологія визначення ресурсного потенціалу будівельного підприємства URL: <https://dis.ru/library/557/25951>.

31. Теоретичні аспекти поняття «ресурсний потенціал». Культура народів Причорномор'я. 2009. No 161. С. 139-144.

32. Тимощук В. Адміністративні послуги: Посібник; Швейцарсько-український проект «Підтримка децентралізації в Україні – DESPRO». К. : ТОВ «Софія-А». 2012. 104 с.

33. Томпсон А.А., Стрікленд-III А.Дж. Стратегічний менеджмент: концепції та ситуації для аналізу / пер. з англ. 12-те вид. Москва: Вільямс, 2009. 928с.

34. Управління ресурсним потенціалом підприємств. URL: http://sophus.at.ua/publ/2015_10_30_kampodilsk/sekcija_section_3_2015_10_30/upravlinnja_resursnim_potencialom_pidprijemstv/104-1-0-1574.

35. Шаманська О.І. Система ефективного управління ресурсним потенціалом підприємства. Ефективна економіка. 2013. № 9. С. 81–88.

36. Шаров Ю. Удосконалення політики і процедур надання адміністративних послуг / Ю. Шаров, Д. Сухінін // Актуальні проблеми державного управління : зб. наук. пр. / редкол. С. М. Серьогін (голов. ред.) [та ін.]. – Дніпропетровськ : ДРІДУ НАДУ, 2006..