

ХЕРСОНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
Факультет міжнародних економічних відносин управління і бізнесу
Кафедра державного управління і місцевого самоврядування

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА МАГІСТРА

на тему: **МЕХАНІЗМ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ
В УМОВАХ ЦИФРОВОЇ ТРАНСФОРМАЦІЇ ПУБЛІЧНОГО
УПРАВЛІННЯ**

Виконав: здобувач другого
(магістерського)
рівня вищої освіти групи 6 зУА
спеціальності 281 «Публічне управління та
адміністрування»
освітньо-професійної програми
«Публічне управління та адміністрування»

Савчук А. О.

(прізвище та ініціали)

Керівник

Демченко В.М.

(прізвище та ініціали)

Хмельницький 2024року

ХЕРСОНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
Факультет міжнародних економічних відносин, управління і бізнесу
Кафедра державного управління і місцевого самоврядування
Рівень вищої освіти другий (магістерський)
Спеціальність 281 «Публічне управління та адміністрування»

ЗАТВЕРДЖУЮ

В. о. завідувача кафедри
державного управління і
місцевого самоврядування

_____ **Вікторія Філіппова**
“ _____ ” _____ 20__ року

ЗАВДАННЯ
НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ МАГІСТРА

Савчуку Артемові Олександровичу

(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема роботи: Механізм надання адміністративних послуг в умовах цифрової трансформації публічного управління
керівник роботи Демченко Володимир Миколайович, к. філ. н., доцент.
затверджена наказом закладу вищої освіти від 18.01.2024 р. № 69-с
2. Строк подання студентом роботи грудень 2024 року
3. Вихідні дані до роботи законодавчі та нормативні документи, підручники, посібники, наукові статті, монографії, мережа Інтернет, дані Державної служби статистики України
4. Зміст кваліфікаційної роботи магістра (перелік питань, які потрібно розробити) Сервісний тип держави як концепт сучасної демократичної України. Електронне урядування: актуальний стан в Україні. Напрямки й засоби вдосконалення системи надання інформаційних послуг в Україні.
5. Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкових креслень) Робота містить рисунків та таблицю.

6. Консультанти розділів роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв
Консультант з написання I-III розділів	Володимир ДЕМЧЕНКО, доцент	<u>19.01.2024</u> р	
Консультант з нормоконтролю	Наталія КРЕТОВА, провідний фахівець		

7. Дата видачі завдання 19.01.2024 р

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної магістерської роботи	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1.	Огляд літературних джерел з теми	19.01.2024 - 25.02.2024	Виконано
2.	Складання і затвердження плану роботи	27.02.2024 - 11.03.2024	Виконано
3.	Написання I розділу	26.09.2024 - 09.10.2024	Виконано
4.	Написання II розділу	10.10.2024 - 24.10.2024	Виконано
5.	Написання III розділу	25.10.2024 - 11.11.2024	Виконано
6.	Формулювання висновків за темою дослідження	12.11.2024 - 21.11.2024	Виконано
7.	Оформлення роботи	22.11.2024 - 25.11.2024	Виконано
8.	Надання роботи керівнику для перевірки та написання подання	26.11.2024 - 02.12.2024	Виконано
9.	Подання роботи для перевірки у КСПНП	03.12.2024	Виконано
10.	Захист роботи в ЕК		

Здобувач _____ Артем САВЧУК
 (підпис) (прізвище та ініціали)

Керівник роботи _____ Володимир ДЕМЧЕНКО
 (підпис) (прізвище та ініціали)

ЗМІСТ

СПИСОК СКОРОЧЕНЬ.....	3
ВСТУП.....	4
РОЗДІЛ 1. СЕРВІСНИЙ ТИП ДЕРЖАВИ ЯК КОНЦЕПТ СУЧАСНОЇ ДЕМОКРАТИЧНОЇ УКРАЇНИ.....	8
1.1. Реформування публічної служби як чинник захисту та реалізації прав людини і громадянина.....	8
1.2. Нормативно-правові основи, принципи та норми надання адміністративних послуг в Україні.....	17
Висновки до розділу 1.....	28
РОЗДІЛ 2. ЕЛЕКТРОННЕ УРЯДУВАННЯ: АКТУАЛЬНИЙ СТАН В УКРАЇНІ.....	31
2.1. Сутність цифрової трансформації публічного управління в Україні...31	
2.2. Механізми й засоби надання цифрових й інформаційних послуг громадянам.....	41
Висновки до розділу 2.....	51
РОЗДІЛ 3. НАПРЯМКИ Й ЗАСОБИ ВДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ НАДАННЯ ІНФОРМАЦІЙНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ.....	53
3.1. Зарубіжний і міжнародний досвід надання інформаційних послуг громадянам.....	53
3.2. Практичні пропозиції з удосконалення системи надання інформаційних послуг в Україні.....	62
Висновки до розділу 3.....	70
ВИСНОВКИ.....	73
СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ.....	76

СПИСОК СКОРОЧЕНЬ

АП	– адміністративні послуги
АР	– адміністративна реформа
ВВ	– виконавча влада
ВРУ	– Верховної Ради України
ГО	– громадянські організації
ГС	– громадянського суспільства
ДА	– державна адміністрація
ДВ	– державна влада
ДС	– державна служба
ДУ	– державне управління
ЄС	– Європейський Союз
ІКЗ	– інформаційно-комунікаційні засоби
ІП	– інформаційна політика
КМУ	– Кабінет міністрів України
МС	– місцеве самоврядування
МЦТУ	– Міністерство цифрової трансформації України
НАДС	– Національне агентство України з питань державної служби
ОВ	– органи влади
ПА	– публічна адміністрація
ПУ	– публічне управління
СФП	– система підготовки, перепідготовки, підвищення кваліфікації
ЦОВВ	– центральні органи виконавчої влади
ЦНАП	– центр надання адміністративних послуг

ВСТУП

Актуальність теми дослідження. Сьогодні, коли Україна вже конкретно є кандидатом на вступ до Європейського Союзу, тобто її перехідний статус демократичної держави трансформується в постійний, перед нею постають нові завдання у сфері надання адміністративних послуг громадянам, що передбачає не лише конкретну допомогу в отриманні певних документів, ліцензування певної діяльності й навіть отриманні соціальної допомоги, але й взаємодію громадян із владними структурами, де службовці других стають надавачами таких послуг, а перші – їх отримувачами. Тобто реалізується сервісна модель державного управління та місцевого самоврядування.

В умовах інформаційного суспільства зазначені послуги отримують електронну форму реалізації, що відповідає концепції електронного урядування, коли всі процеси публічного управління відбуваються онлайн через різноманітні інформаційно-комунікаційні засоби. У таких умовах громадянин отримує можливість ще й брати участь у публічному управлінні, зокрема на місцевому рівні, через подання петицій, електронне голосування, опитування та інші інструменти е-урядування.

Оскільки ця тема має кілька аспектів, то слід назвати окремі групи українських учених, які вивчають площину адміністративної реформи публічного управління в Україні: К. Бабенко досліджує таку реформу в контексті реалізації Конституції України [3], В. Галуцько та І. Глобенко – у сфері публічного адміністрування [7], В. Долежан і С. Лаплик – варіанти реалізації такої реформи [9], Ю. Ключковський – реформування місцевого самоврядування [18], А. Полешко – практичний хід адміністративної реформи в Україні [33], інші обстоюють сервісну модель держави: О. Буханевич визначає класифікацію адміністративних послуг [4],

Г. Васильченко, Н. Єременко та І. Парасюк – функції з надання послуг у територіальних громадах [5], В. Сороко – критерії оцінювання якості надання публічних послуг [53], Т. Слободенюк – сутність публічно-сервісної діяльності держави [52]; ще інші аналізують реалізацію інформаційної політики в Україні, зокрема надання послуг в електронній формі: О. Загаєцька – перспективи надання електронних послуг в Україні [13], Л. Лазоренко – залучення до клієнтоорієнтованого управління мобільного зв'язку [27], І. Харечко – проблеми доступу до публічної інформації [Хар], Ю. Іванченко – реалізацію державної інформаційної політики загалом [15], І. Коліушко та М. Демкова – проблеми й перспективи е-урядування [19], І. Клименко та К. Линьов – новітні технології електронного врядування [16]. Група вчених вивчають зарубіжний досвід упровадження цифрових технологій в управлінську сферу: А. Пухтецька – європейські принципи адміністративного права [50], Т. Безверхнюк, С. Саханенко – європейські стандарти врядування на регіональному рівні [12], Т. Камінська, А. Камінський, М. Пасічник – зарубіжний досвід упровадження е-урядування [14], І. Куспляк – е-урядування у Великій Британії [26], Е. Топалова – упровадження європейських стандартів у вітчизняну практику е-урядування [54].

Зважаючи на таке широке коло досліджень, тема «Механізм надання адміністративних послуг в умовах цифрової трансформації публічного управління» є актуальною в Україні в контексті реформування цієї сфери, особливо сьогодні – в умовах воєнного стану, коли держава має докласти всіх зусиль для захисту своїх громадян і зокрема реалізації їх прав на достойне життя.

Мета й завдання дослідження. *Мета роботи* – визначити особливості механізму надання адміністративних послуг в умовах цифрової трансформації публічного управління України.

Мета зумовлює вирішення таких *завдань*:

- визначити зумовленість реформування публічної служби цивілізаційними засадами захисту прав людини;
- з’ясувати нормативно-правове підґрунтя та принципи надання адміністративних послуг в Україні;
- розглянути сутність цифрової трансформації публічного управління в Україні;
- проаналізувати механізми надання цифрових й інформаційних послуг громадянам в Україні;
- висвітлити зарубіжний і міжнародний досвід надання інформаційних послуг громадянам;
- сформулювати пропозиції з удосконалення системи надання інформаційних послуг в Україні.

Об’єкт дослідження – система надання адміністративних послуг в Україні.

Предмет дослідження – механізм надання електронних і цифрових адміністративних послуг в Україні.

Методи дослідження. Під час написання роботи було використано системний методологічний підхід. Загальнонаукові методи порівняльного аналізу, синтезу та аналогії було використано в процесі аналізу нормативної бази та чинної практики надання адміністративних послуг в Україні, а також для зіставлення зарубіжної практики й українських реалій. Метод індукції використано в аналізі механізму надання електронних адміністративних послуг. Метод дедукції застосовувався при визначенні шляхів удосконалення системи надання адміністративних послуг.

Інформаційну базу дослідження становлять законодавчі та нормативно-правові акти, пов’язані з реалізацією державної політики інформатизації, цифровізації державного управління, надання адміністративних послуг населенню, формування та реалізації шляхів цифровізації суспільства, зокрема в умовах воєнного стану в державі, а також

наукові праці українських дослідників з цієї тематики.

Наукове та практичне значення отриманих результатів. У результаті проведеного дослідження визначено, що механізми надання е-послуг громадянам в Україні безпосередньо пов'язані з е-урядуванням, що відповідає європейським нормам. Найбільш актуальними з них є е-документообіг, е-освіта, е-медицина, е-економіка тощо, де використовуються відповідні інструменти та інформаційно-комунікативні засоби. Пріоритетним інструментом є ведення вебсайтів, використовуючи які, громадян бере участь у публічному управлінні (через надання петицій, обговорення, голосування, ухвалення рішень).

Результати дослідження можна використати при написанні наукових статей й тез для участі в науково-практичних конференціях.

Структура роботи. Магістерська робота складається зі вступу, 3-х розділів, висновків до кожного розділу, загальних висновків, списку використаних джерел. Загальний обсяг роботи – 82 сторінки, список використаних джерел складає 62 позиції на 7 сторінках.