

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

## **КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА МАГІСТРА**

на тему: **УДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ НАДАННЯ  
АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ У ОРГАНАХ МІСЦЕВОГО  
САМОВРЯДУВАННЯ**

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

Дороніна М.А.

---

*(прізвище та ініціали)*

Керівник

Вольська О.М.

---

*(прізвище та ініціали)*

Хмельницький 2025 року

ХЕРСОНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет міжнародних економічних відносин, управління і бізнесу

Кафедра державного управління і місцевого самоврядування

Рівень вищої освіти другий (магістерський)

Спеціальності 281 Публічне управління та адміністрування

Освітньо-професійна програма: Публічне управління та адміністрування

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри,

д. держ. упр., професор

\_\_\_\_\_ **Вікторія ФІЛІПОВА**

«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2025 року

**ЗАВДАННЯ**

**НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ МАГІСТРА**

Дороніної Марії Андріївни

(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема роботи Удосконалення системи надання адміністративних послуг у органах місцевого самоврядування  
керівник роботи Вольська Олена Михайлівна д.держ.упр., професор.  
затверджена наказом закладу вищої освіти від 16.09.2025 р. № 435-с
2. Строк подання студентом роботи грудень 2025 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) Теоретичні засади системи надання адміністративних послуг в Україні. Аналіз процесу надання адміністративних послуг населенню в Україні. Напрями удосконалення процесу надання адміністративних послуг населенню.
5. Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкових креслень)  
Робота містить 2 таблиці та 6 рисунків

## 6. Консультанти розділів роботи

Розділ	Ім'я, прізвище та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв
<i>Консультант з написання I-III розділів</i>	<i>Володимир ДЕМЧЕНКО, доцент</i>	<i>16.09.2025 р</i>	
<i>Консультант з нормоконтролю</i>	<i>Наталія КРЕТОВА, провідний фахівець</i>		

7. Дата видачі завдання 16.09.2025 р

## КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи магістра	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1.	Огляд літературних джерел з теми	<i>16.09.2025-19.09.2025</i>	<i>Виконано</i>
2.	Складання і затвердження плану роботи	<i>20.09.2025-24.09.2025</i>	<i>Виконано</i>
3.	Написання I розділу	<i>25.09.2025-14.10.2025</i>	<i>Виконано</i>
4.	Написання II розділу	<i>15.10.2025-28.10.2025</i>	<i>Виконано</i>
5.	Написання III розділу	<i>29.10.2025-16.11.2025</i>	<i>Виконано</i>
6.	Формулювання висновків за темою дослідження	<i>17.11.2025-23.11.2025</i>	<i>Виконано</i>
7.	Оформлення роботи	<i>24.11.2025-26.11.2025</i>	<i>Виконано</i>
8.	Надання роботи керівнику для перевірки та написання подання	<i>27.11.2025-03.12.2025</i>	<i>Виконано</i>
9.	Подання роботи для перевірки у КСПНП	<i>04.12.2025</i>	<i>Виконано</i>
10.	Захист роботи в ЕК		

Здобувач \_\_\_\_\_  
( підпис )Марія ДОРОНІНА  
(ім'я та прізвище)

Керівник роботи \_\_\_\_\_

Олена ВОЛЬСЬКА

## **Анотації кваліфікаційної роботи магістра**

**Дороніна М.А.** Удосконалення системи надання адміністративних послуг у органах місцевого самоврядування – Рукопис. Кваліфікаційна робота магістра за спеціальністю 281 «Публічне управління та адміністрування». Херсонський національний технічний університет. Хмельницький, 2025.

У дослідженні висвітлено сутність процесу надання адміністративних послуг у органах місцевого самоврядування в органах влади. Розкрито основні засади понять: послуга, публічна послуга, адміністративна послуга. Проведено детальний аналіз сучасного стану процесу надання адміністративних послуг. Обґрунтовані трансформаційні процеси в досліджуваній системі. Матеріали роботи будуть корисними для удосконалення діяльності владних органів, при розробці удосконаленні процесу надання адміністративних послуг населенню.

**Ключові слова:** публічне управління, органи публічної влади, послуги, адміністративні послуги, публічні послуги, процес надання послуг, удосконалення, трансформація.

## ЗМІСТ

ВСТУП	6
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ СИСТЕМИ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ	9
1.1. Сутність поняття «адміністративна послуга»	9
1.2. Теоретична платформа розвитку механізмів надання адміністративних послуг в Україні	16
1.3. Процедура забезпечення населення адміністративними послугами	21
Висновок до розділу 1	28
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ПРОЦЕСУ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ НАСЕЛЕННЮ В УКРАЇНІ	30
2.1. Нормативно-правове забезпечення процесу надання адміністративних послуг населенню	30
2.2. Стан функціонування системи адміністративних послуг в Україні на сучасному етапі	37
2.3. Міжнародні практики організації системи адміністративного обслуговування населення	42
Висновок до розділу 2	49
РОЗДІЛ 3. НАПРЯМИ УДОСКОНАЛЕННЯ ПРОЦЕСУ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ НАСЕЛЕННЮ	52
3.1. Вектори вдосконалення організаційного забезпечення процесу надання адміністративних послуг населенню	52
3.2. Управлінські інструменти та інноваційні підходи до підвищення ефективності надання адміністративних послуг населенню	58
3.3. Механізми імплементації підвищення ефективності адміністративних послуг	63
Висновок до розділу 3	67
ВИСНОВКИ	70
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	73

## ВСТУП

**Актуальність теми.** Система надання адміністративних послуг є одним із ключових інструментів взаємодії держави з громадянами та бізнесом, а її якість безпосередньо впливає на рівень довіри суспільства до органів публічної влади, ефективність державного управління і темпи соціально-економічного розвитку територій. Сучасні трансформаційні процеси, що відбуваються в Україні, зумовлюють необхідність переорієнтації держави від контролюючої до сервісної моделі, у центрі якої перебуває людина та її потреби. У цьому контексті удосконалення механізмів надання адміністративних послуг набуває особливого значення.

Поглиблення реформи децентралізації, розширення повноважень органів місцевого самоврядування та зростання рівня відповідальності територіальних громад визначають потребу формування ефективної локальної інфраструктури адміністративного сервісу. Сучасна модель управління передбачає наближення послуг до громадян, зменшення бюрократичного навантаження, стандартизацію процедур, розвиток електронного урядування та забезпечення рівного доступу до сервісів незалежно від місця проживання — у містах, селищах чи сільській місцевості.

В умовах цифрової трансформації держави особливої ваги набуває впровадження електронних сервісів, міжвідомчого обміну інформацією та забезпечення можливості дистанційного отримання адміністративних послуг. Водночас практика демонструє нерівномірність розвитку цифрової інфраструктури та кадрового потенціалу в територіальних громадах, що зумовлює різний рівень сервісності та породжує ризики соціальної нерівності та дезінтеграції простору управлінських послуг.

В умовах воєнного стану та масштабних міграційних процесів значення адміністративних послуг суттєво зросло: саме через систему ЦНАП громадяни отримують критично важливі документи, соціальні виплати, реєстраційні та

юридично значущі операції. Це посилило вимоги до безперервності публічних сервісів, гнучкості системи реагування, швидкої адаптації процедур до нових соціальних потреб та умов ризику.

Разом із тим досі залишаються проблеми, що перешкоджають повноцінному функціонуванню сучасної сервісної моделі: обмежені фінансові ресурси багатьох громад; нерівномірний рівень матеріально-технічного забезпечення ЦНАПів; недостатня цифрова грамотність населення; потреба у підвищенні кваліфікації персоналу; неповна інтеграція баз даних, що змушує громадян повторно подавати документи та довідки. Ці виклики актуалізують необхідність комплексного теоретичного й практичного обґрунтування шляхів модернізації системи адміністративних послуг.

Отже, удосконалення системи надання адміністративних послуг у органах місцевого самоврядування є важливим напрямом підвищення ефективності публічного управління, розвитку демократичної участі громадян, зміцнення локального самоврядування та посилення інституційної спроможності держави. Розробка нових підходів, моделей і механізмів сервісного обслуговування сприятиме формуванню інноваційної та клієнтоорієнтованої держави, здатної забезпечити громадянам швидкі, прозорі та якісні послуги, що відповідають стандартам провідних країн світу.

*Метою кваліфікаційної роботи магістра є теоретичне обґрунтування та практичні розробки напрямів удосконалення системи надання адміністративних послуг в органах місцевого самоврядування, спрямованих на підвищення їх ефективності, доступності, прозорості та клієнтоорієнтованості на основі впровадження сучасних організаційних, цифрових та управлінських механізмів. .*

*Об'єкт* дослідження процес надання адміністративних послуг у системі публічного управління.

*Предмет* дослідження організаційні, нормативно-правові та управлінські механізми вдосконалення системи надання адміністративних