

Міністерство освіти і науки України
Національний технічний університет
«Дніпровська політехніка»

МІБО

Кафедра прикладної економіки, підприємництва та публічного управління

ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА

кваліфікаційної роботи ступеня *магістр*

студентки ***Колеснікової Вікторії Артемівни*** академічної групи ***281м-18в***

спеціальності 281 Публічне управління та адміністрування

на тему **Розвиток та забезпечення якості адміністративних послуг на місцевому рівні**

Керівники	Прізвище, ініціали	Оцінка за шкалою		Підпис
		рейтинговою	інституційною	
кваліфікаційної роботи	Ісіков С.М.			
розділів:				

Рецензент				
------------------	--	--	--	--

Нормоконтролер				
-----------------------	--	--	--	--

Дніпро
2019

ЗАТВЕРДЖЕНО:
завідувач кафедри
прикладної економіки, підприємництва
та публічного управління

_____ О.Г. Вагонова

15 жовтня 2019 року

ЗАВДАННЯ
на кваліфікаційну роботу
ступеню *магістра*

студентці **Колесніковій В.А** академічної групи **281м-18в**
спеціальності **281 Публічне управління та адміністрування**

на тему Розвиток та забезпечення якості адміністративних послуг на місцевому рівні

затверджену наказом ректора НТУ «Дніпровська політехніка» від 21 жовтня 2019 №1954-л

Розділ	Зміст	Термін виконання
1. Стан проблеми формування кадрової політики в Україні	Визначення сучасного стану, проблем та напрямів управління персоналом в умовах адміністративної реформи. Огляд літературних джерел по проблемі досліджень	16.10.- 05.11.20 19
2. Теоретичне обґрунтування засад удосконалення кадрового менеджменту	Структуризація факторів впливу на процес управління персоналом та обґрунтування умов підвищення рівня кадрового менеджменту. Обґрунтування принципів та напрямів удосконалення кадрової роботи при управлінні персоналом.	06.11. – 20.11.20 19
3. Обґрунтування шляхів вдосконалення системи надання адміністративних послуг за складовою персоналу органів публічного управління	Розробка удосконаленої організаційної структури управління персоналом органів публічного управління. Розробка методики оцінки результатів діяльності і ділових якостей персоналу органів публічного управління.	21.11.– 11.12.20 19

Завдання видано _____

(підпис керівника)

(прізвище, ініціали)

Дата видачі _____

15 жовтня 2019

Дата подання до екзаменаційної комісії _____

12 грудня 2019

Прийнято до виконання _____

АНОТАЦІЯ

Колеснікова В.А. – Розвиток та забезпечення якості адміністративних послуг на місцевому рівні. – Рукопис.

Кваліфікаційна робота магістра на здобуття освітньо-кваліфікаційного рівня магістра за спеціальністю 281- Публічне управління та адміністрування – НТУ «Дніпровська політехніка», Дніпро, 2019.

Досліджено поняття «адміністративні послуги». Запропоновано узагальнене поняття адміністративних послуг. Проаналізовані концепції державних, адміністративних, муніципальних послуг. Розглянуто методичні підходи до формування та розвитку персоналу органів місцевого самоврядування. Визначені шляхи удосконалення процесу надання адміністративних послуг за допомогою анкетування. Запропоновано модель механізму надання якісних адміністративних послуг органами виконавчої влади на основі поліпшення її кадрового складу. Досліджено процес створення Центру адміністративних послуг "Прозорий офіс" та запровадження в ньому нових організаційних форм надання адміністративних послуг з питань ведення підприємницької діяльності. В якості інструменту вдосконалення практики надання послуг запропонована впровадження у діяльність службовців-практиків динамічних стандартів.

Ключові слова: АДМІНІСТРАТИВНА ПОСЛУГА, МІСЦЕВЕ САМОВРЯДУВАННЯ, ІНФОРМАЦІЙНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ, МЕХАНІЗМ НАДАННЯ ПОСЛУГ, ПЕРСОНАЛ ОРГАНІВ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	5
РОЗДІЛ 1. АНАЛІЗ ТЕОРЕТИЧНИХ ЗАСАД ЩОДО УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ.....	8
1.1 Теоретичні засади надання адміністративних послуг в аспекті формування персоналу органів публічного управління.....	8
1.2. Методичні підходи до розв’язання проблем надання адміністративних послуг.....	12
1.3. Методи, цілі та завдання магістерського дослідження.....	18
Висновки за розділом 1.....	21
РОЗДІЛ 2. УДОСКОНАЛЕННЯ МЕТОДИЧНИХ ПІДХОДІВ ДО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ.....	23
2.1 Аналіз та оцінка стану надання адміністративних послуг в сучасних умовах	23
2.2 Визначення чинників якості надання адміністративної послуг.....	30
2.3 Обґрунтування засад підвищення якості адміністративних послуг органів виконавчої влади в сучасних умовах адміністративної реформи	44
Висновки за розділом 2.....	50
РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ ВДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ ЗА СКЛАДОВОЮ ПЕРСОНАЛУ ОРГАНІВ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ	52
3.1. Напрями підвищення якості надання адміністративних послуг шляхом зміни кадрової політики органів публічного адміністрування.....	52
3.2. Розробка динамічних стандартів адміністративних послуг як інструменту вдосконалення практики їх надання.....	64
Висновки за розділом 3.....	68
ВИСНОВОК.....	69
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	71
ДОДАТКИ.....	76