

Міністерство освіти і науки України
Національний технічний університет «Дніпровська політехніка»
Навчально-науковий інститут економіки
Факультет менеджменту

Кафедра прикладної економіки,
підприємництва та публічного управління

ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА
кваліфікаційної роботи бакалавра

Студента(ки) Колеснік В. Д.

Академічної групи 281-18-1
(шифр)

Спеціальності 281 Публічне управління та адміністрування
(код і назва спеціальності)

за освітньою програмою Публічне управління та адміністрування

на тему Розвиток діджиталізованих сервісів надання державних адміністративних послуг в Україні

Керівники	Прізвище, ініціали	Оцінка за шкалою		Підпис
		рейтинговою	інституційною	
Кваліфікаційної роботи	Шаповал В.А.			

Рецензент				
-----------	--	--	--	--

Нормоконтролер	Шаповал В.А.			
----------------	--------------	--	--	--

Дніпро
2022

ЗАТВЕРДЖЕНО:

завідувач кафедри
прикладної економіки, підприємництва
та публічного управління

_____ Вагонова О.Г.
(підпис) (прізвище, ініціали)
« _____ » _____ 2022 року

ЗАВДАННЯ
на кваліфікаційну роботу бакалавра

Студенту(ці) _____ Колеснік В. Д. _____ -академічної групи _____ 281-18-1 _____
спеціальності _____ 281 Публічне управління та адміністрування
(код і назва спеціальності)

за освітньою програмою Публічне управління та адміністрування
на тему Розвиток діджиталізованих сервісів надання державних
адміністративних послуг в Україні _____

Затверджено наказом ректора НТУ «Дніпровська політехніка» _____
від 25.05.2022 р. № 284-с. _____

Розділ	Зміст	Термін виконання
1. Сутність та виклики в сфері надання державних адміністративних послуг	Визначення напрямків та сутності сфери надання державних адміністративних послуг. Визначення можливостей діджиталізації в публічній сфері.	09.05.2022 – 22.05.2022
2. Аналіз надання державних адміністративних послуг	Оцінка надання адміністративних послуг в Україні. Ретроспективний аналіз надання цифрових послуг	23.05.2022 – 05.06.2022
3. Розвиток сервісу надання адміністративних послуг «Дія»	Аналіз та оцінка сервісу надання адміністративних послуг «Дія». Вдосконалення процесу просування застосунку «Дія»	06.06.2022 – 19.06.2022

Завдання видано _____
(підпис керівника) (прізвище, ініціали)

Дата видачі 9 травня 2022 р.

Дата подання до екзаменаційної комісії 17.06.2022

Прийнято до виконання _____
(підпис студента) (прізвище, ініціали)

Реферат

Пояснювальна записка кваліфікаційної роботи на тему
«Розвиток діджиталізованих сервісів надання державних
адміністративних послуг в Україні».

66 сторінок, 20 рисунків, 4 таблиць, 39 використаних джерел.

ДІДЖИТАЛІЗАЦІЯ, АДМІНІСТРАТИВНІ ПОСЛУГИ, ЕЛЕКТРОННІ
ПОСЛУГИ, ЦЕНТРИ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ, ЦНАП,
СЕРВІСИ, ДОДАТОК «ДІЯ»

Об'єкт дослідження – процес надання державних адміністративних
послуг.

Предмет дослідження – інструментарій діджиталізації процесу надання
державних адміністративних послуг.

Мета роботи – визначити шляхи вдосконалення процесу надання
державних адміністративних послуг.

Методи дослідження: узагальнення та систематизації; горизонтальний
та вертикальний аналіз; аналітичний; графічний.

Отримані результати. У першому розділі: визначено напрямки та
сутність сфери надання державних адміністративних послуг. Визначено
можливості діджиталізації в публічній сфері. У другому розділі: оцінено
надання адміністративних послуг в Україні. Ретроспективно проаналізовано
надання цифрових послуг. У третьому розділі: проаналізовано та оцінено
сервіс надання адміністративних послуг «Дія». Вдосконалено процес
просування застосунку «Дія».

Сфера практичного застосування результатів роботи – діяльність
керівників та фахівців державних структур, що надають адміністративні
послуги населенню.

ЗМІСТ

	Стор.
ВСТУП	5
Розділ 1	7
СУТНІСТЬ ТА ВИКЛИКИ В СФЕРІ НАДАННЯ ДЕРЖАВНИХ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ	7
1.1. Сутність та призначення адміністративних послуг, що надаються суб'єктами державної влади	7
1.2. Поширені напрямки вдосконалення адміністративних послуг	12
1.3. Вимоги та можливості діджиталізації сервісів в публічній сфері	19
Розділ 2	25
АНАЛІЗ СЕРВІСІВ НАДАННЯ ДЕРЖАВНИХ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ	25
2.1. Аналіз якості надання адміністративних послуг	25
2.2. Оцінка результатів реалізації державної політики в сфері цифрової трансформації	29
2.3. Ретроспективний аналіз надання цифрових послуг в Україні	31
Розділ 3	38
РОЗВИТОК СЕРВІСУ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ «ДІЯ»	38
3.1. Концепція сервісу надання адміністративних послуг «Дія»	38
3.2. Оцінка результатів впровадження сервісу надання адміністративних послуг «Дія»	43
3.3. Аналіз основних ризиків користування застосунком «Дія»	47
3.4. Визначення шляхів вдосконалення процесу просування застосунку «Дія»	54
ВИСНОВКИ.....	60
СПИСОК ІНФОРМАЦІЙНИХ ДЖЕРЕЛ	62
ДОДАТОК А. Відгук керівника	67
ДОДАТОК Б. Рецензія	69
ДОДАТОК В. Довідка про результати перевірки тексту кваліфікаційної роботи бакалавра на присутність запозичень.....	70