

DOI: 10.5281/zenodo.2352957

UDC Classification: 351

JEL Classification: H83, M1

ADMINISTRATIVE PROCESSES IN THE FIELD OF PROVIDING ADMINISTRATIVE SERVICES

УПРАВЛІНСЬКІ ПРОЦЕСИ У СФЕРІ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ

Mykola Kh. Koretskyy, Doctor of Economics
Odessa National Polytechnic University, Odessa, Ukraine
ORCID: 0000-0002-6228-0074

Serhii V. Sizonenko
Odessa National Polytechnic University, Odessa, Ukraine
ORCID: 0000-0003-0128-9072
Email: y.mordan@uabs.sumdu.edu.ua
Recieved 03.09.2018

Корецький М.Х., Сізоненко С.В. Управлінські процеси у сфері надання адміністративних послуг. Оглядова стаття.

У статті проведено дослідження підходів щодо визначення управлінських процесів, визначено спільні характеристики управлінських процесів в різних сферах діяльності. Розглянуто систему принципів управлінських процесів у сфері надання адміністративних послуг. Вивчено управління технологічними процесами у сфері надання адміністративних послуг. Проаналізовано види та структуру центрів надання адміністративних послуг Одеської області. Досліджено та проаналізовано рівень надання адміністративних послуг в районах Одеської області. Обґрунтовано основні рекомендації щодо вдосконалення існуючого механізму надання адміністративних послуг. Запропоновано ряд управлінських процесів та заходів для забезпечення якісного надання адміністративних послуг.

Ключові слова: управління, управлінські процеси, адміністративні послуги

Koretskyy M.Kh., Sizonenko S.V. Administrative processes in the field of providing administrative services. Review article.

The article analyzes the approaches to the definition of management processes, defines the common characteristics of managerial processes in various fields of activity. The system of principles of managerial processes in the field of providing administrative services is considered. The management of technological processes in the field of providing administrative services is studied. The types and structure of the administrative service delivery centers of the Odessa region are analyzed. The level of provision of administrative services in the regions of the Odessa region was investigated and analyzed. The main recommendations for improving the existing mechanism for the provision of administrative services are substantiated. A number of management processes and measures are proposed to ensure the quality of administrative services.

Keywords: management, administrative processes, administrative services

Головними кроками на шляху до переходу в ринкову економіку й глибокого реформування системи суспільних відносин в Україні стали: зміна структури власності; демонтаж адміністративно – розпорядницької системи; лібералізація економіки, фінансів, виробництва й торгівлі; активізація підприємницької діяльності громадян; формування реального ринку товарів і послуг, зникнення дефіциту [1].

При таких змінах кожен громадянин України повинен отримати відповідно якісно нові послуги, що спонукало до створення центрів надання адміністративних послуг, а тому необхідно більш детально вивчити управлінські процеси у сфері надання адміністративних послуг. Слід зазначити, що управлінські процеси у сфері надання адміністративних послуг в Україні недостатньо вивчені і зумовлені певного практичного обґрунтування вченими. [2]

Аналіз останніх досліджень і публікацій

Теоретичні, методичні та прикладні основи сфери надання послуг досліджені в наукових працях М.М. Білинської, В.М. Вакуленка, В.М. Гарашука, Н.В. Гнидюк, І.П. Колісниченка, А.В. Кірмач, Н.Р. Нижник, Р.М. Рудницької, О.М. Чемерис та ін.

Проблематику адміністративних послуг відображено в наукових працях В. Авер'янова, О. Андрійко, І. Бондаренко, Н. Васильєвої, В. Долечека, О. Карпенка, І. Коліушка, В. Колпакова, А. Ліпенцева, В. Марченко, О. Оболенського, Г. Писаренко та інших.

Проте ряд важливих проблем формування стабільного та ефективного надання адміністративних послуг ще не отримали належного розв'язання. Подальшого дослідження потребують питання, пов'язані з процесом прийняття управлінських рішень між органами державної влади, органами місцевого самоврядування та громадянами. Вирішення вище зазначених проблемних питань потребує комплексного підходу в управлінських процесах сфери надання адміністративних послуг.

Отже, науково – практичне значення та практична цінність, поряд з недостатньою глибиною вивчення проблеми, зумовили вибір цієї тематики і вимагає продовження дослідження [3].

Метою статті є дослідження особливостей управлінських процесів і процедур у сфері надання адміністративних послуг, що надаються виконавчими органами місцевого самоврядування.

Для досягнення поставленої мети були поставлені наступні взаємопов'язані завдання:

- дослідити підходи щодо визначення управлінських процесів;
- визначити спільні характеристики управлінських процесів в різних сферах діяльності;
- розглянути систему принципів управлінських процесів у сфері надання адміністративних послуг;
- вивчити управління технологічними процесами у сфері надання адміністративних послуг;
- проаналізувати види та структуру центрів надання адміністративних послуг Одеської області;
- зробити оцінку рівня надання адміністративних послуг в Одеській області;
- запропонувати рекомендації щодо вдосконалення існуючого механізму надання адміністративних послуг.

Виклад основного матеріалу дослідження

Управлінські процеси вперше були розглянуті представниками класичної школи управління.

Процес управління – це діяльність об'єднаних суб'єктів управління, спрямована на досягнення певної мети, шляхом виконання певних функцій, із застосуванням відповідних методів та дотриманням принципів управління. Предметом управлінського процесу є інформація, яку виконавці та керівники використовують у своїй діяльності. Засобами здійснення управлінського процесу є управлінська праця персоналу, носії та канали передачі інформації [4].

Різні процеси управління в різних сферах продуктивної діяльності мають спільні характеристики:

1. Неперервність – обумовлюється тим, що одні управлінські процеси переходять в інші, чим вищий рівень управління і тим більша тривалість підпадає під процес управління.
2. Нерівномірність – термін здійснення різних етапів управління є різним; вивчення, аналіз, підготовка варіантів рішення довготривалі, а само прийняття рішень коротке.
3. Циклічність – обумовлена тим, що етапи процесу управління є обов'язковими і повторюваними.
4. Послідовність – передбачає дотримання певного порядку етапів менеджменту: встановлення мети, планування, прийняття рішення, організація, оперативний вплив, контроль, коригування.
5. Мінливість – обумовлена мінливістю середовищ, як зовнішнього, так і внутрішнього.
6. Сталість – характеризує рівень досконалості менеджменту організації, уміння запобігати мінливості, досконалість організаційної структури, а також правил і процедур управління [4].

До процесу управління на підприємстві ставиться ряд вимог.

Головна вимога до організації управління на підприємстві полягає в тому, що система управління підприємством повинна мати таку ж саму або більшу різноманітність та швидкодію програм дій, що відповідає можливій різноманітності впливу середовища на систему, що управляється [4].

Згідно ст. 1 Закону України «Про адміністративні послуги» адміністративна послуга – результат здійснення владних повноважень суб'єктом надання адміністративних послуг за заявою фізичної або юридичної особи, спрямований на набуття, зміну чи припинення прав та/або обов'язків такої особи відповідно до закону [5].

Отже, розглянемо зміст управлінських процесів у сфері надання адміністративних послуг, який представлено на рис. 1 та відображає певну спрямованість управлінського впливу.

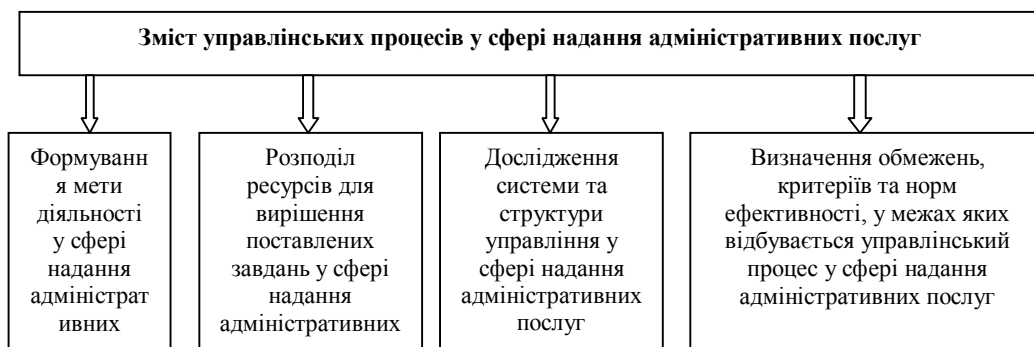


Рис. 1. Зміст управлінських процесів у сфері надання адміністративних послуг

Джерело: власна розробка авторів

Зміст управлінських процесів у сфері надання адміністративних послуг передбачає:

1. Формування мети діяльності у сфері надання адміністративних послуг.
2. Розподіл ресурсів для вирішення поставлених завдань у сфері надання адміністративних послуг.
3. Дослідження системи та структури управління у сфері надання адміністративних послуг.
4. Визначення обмежень, критеріїв та норм ефективності, у межах яких відбувається управлінський процес у сфері надання адміністративних послуг.

На рис. 2 розглянемо систему принципів управлінських процесів у сфері надання адміністративних послуг.

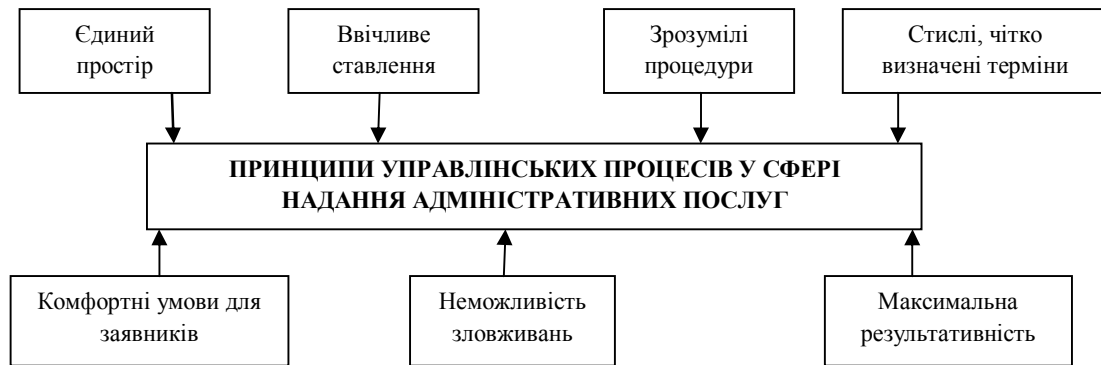


Рис. 2 Система принципів управлінських процесів у сфері надання адміністративних послуг
Джерело: власна розробка авторів

Отже, з рис. 2 видно, що основними принципами управлінських процесів у сфері надання адміністративних послуг є: єдність, ввічливість, зрозумілість, стислість, чіткість, комфортність, неможливість зловживань та максимальна результативність. Саме ці принципи дають можливість працювати цілеспрямовано та ефективно.

Завдяки дотриманню даної системи принципів управлінських процесів у сфері надання адміністративних послуг відбувається:

1. спрощення оформлення звернення на отримання багатьох послуг,
2. зменшення строків надання послуг,
3. підвищення поінформованості громадян,
4. створення єдиного алгоритму оформлення документів та вирішення типових питань,
5. дотримання стандартів надання послуг,
6. оперативний моніторинг та контроль за діяльністю центру надання адміністративних послуг.

Для державно-управлінської системи у процесі її функціонування сьогодні існує реальна потреба в компетентних управлінських працівниках, оскільки її характерною рисою є залежність людини від людини, що уособлюють собою типову управлінську пару «суб'єкт – об'єкт». Наголосивши вище на тому, що суспільство (з позицій нашого дослідження – множина потенційних «суб'єктів звернення») змінилось і продовжує змінюватись, слід визнати і необхідність адекватних, а інколи і випереджаючих змін у характеристиках відповідної множини «суб'єктів надання» адміністративних послуг – кадрового наповнення органів державного управління і місцевого самоврядування нашої країни. При цьому, основні зміни повинні відбутися в напрямку суттєвого підвищення етичного та інтелектуального потенціалу цього кадрового наповнення на основі професійного оволодіння знаннями і досвідом щодо тих сфер життєдіяльності українського суспільства, які треба належним чином регулювати і якими необхідно якісно управляти. З цих позицій особливий інтерес викликає питання аналізу та оцінки стану, а також ідентифікації існуючих проблем інновації процесів надання послуг населенню України органами державного управління і місцевого самоврядування [6].

Можна виділити три основні проблеми в наданні адміністративних послуг, які мають бути вирішені у процесі реалізації адміністративної реформи: впорядкування їх переліку, визначення вартості та забезпечення зручності їх надання [7].

А дані соціологічних досліджень (проведено фондом «Демократичні ініціативи») думок споживачів адміністративних послуг вказують на наявність таких проблемних моментів, як: складних процедур надання адміністративних послуг; територіальну розпорошеність адміністративних органів; занадто тривалі терміни надання багатьох адміністративних послуг; незручного й обмеженого режиму роботи адміністративних органів; наявність великих черг в адміністративних органах; відсутність належних умов для очікування; відсутність належної інформації; відсутність альтернативних способів звернення до адміністративних органів за адміністративними послугами; до вагомих проблем належить і питання оплати адміністративних послуг; належного ставлення до відвідувачів адміністративних органів (деякі службовці досі сприймають свою посаду як мандат «на керування» і не відчують морального зобов'язання перед платниками податків, які цей державний апарат і утримують) [8].

На рис. 3 відображено управління технологічними процесами у сфері надання адміністративних послуг.

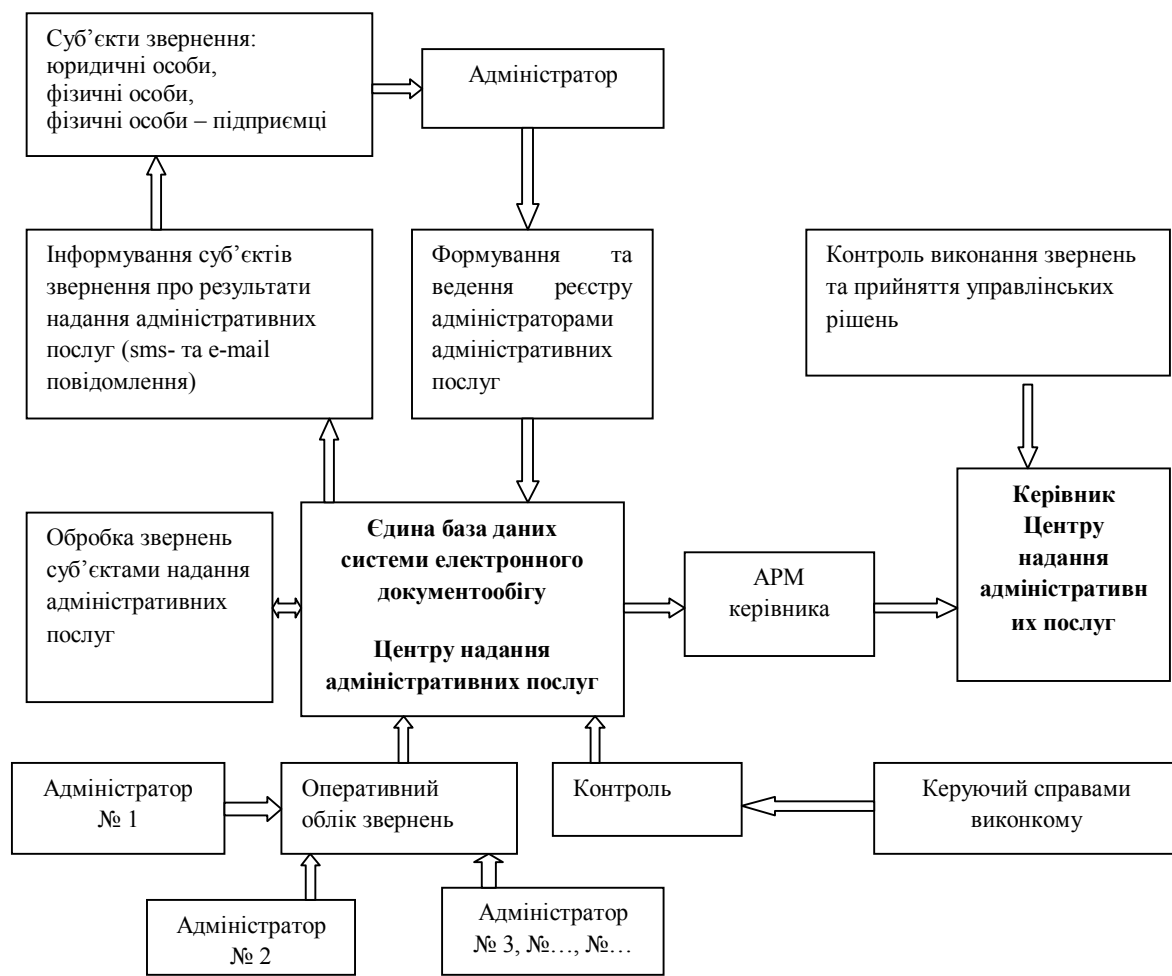


Рис. 3. Управління технологічними процесами у сфері надання адміністративних послуг
Джерело: власна розробка авторів

Отже, як видно з рис. 3, звернення в центр надання адміністративних послуг відбуваються від юридичних осіб, фізичних осіб та фізичних осіб – підприємців до адміністратора. Адміністратор, в свою чергу, формує та веде реєстр звернень, які поступають в єдину базу даних системи електронного документообігу Центру надання адміністративних послуг, а також інформує суб'єктів звернення про результати надання адміністративних послуг у вигляді sms- та e-mail повідомлення. Оперативний облік звернень формують адміністратори.

Контроль щодо формування та обробки єдиної бази даних системи електронного документообігу Центру надання адміністративних послуг покладено на керуючого справами виконкому.

Контроль виконання звернень та прийняття управлінських рішень здійснює керівник Центру надання адміністративних послуг.

На виконання Закону України «Про адміністративні послуги» в Одеській області утворена та функціонує мережа центрів надання адміністративних послуг (далі – ЦНАП), види, кількість та питома вага яких наведена в табл. 1.

Таблиця 1. Види, кількість та питома вага центрів надання адміністративних послуг в Одеській області станом на 01.01.2018р.

Види центрів надання адміністративних послуг	Кількість центрів надання адміністративних послуг	Питома вага, %
Міських центрів надання адміністративних послуг	8	21,63
Міськрайонних центрів надання адміністративних послуг	1	2,71
Районних центрів надання адміністративних послуг	24	64,87
Центри надання адміністративних послуг в об'єднаних територіальних громадах	1	2,71
Центри надання адміністративних послуг в селищних радах	1	2,71
Центри надання адміністративних послуг в сільських радах	2	5,41
В Одеській області – всього	37	100

Джерело: складено авторами за матеріалами [9]

Як свідчать дані табл. 1, найбільше центрів надання адміністративних послуг зосереджено в районах Одеської області – 64,87 % та містах – 21,63 %. В Одеській області також є по 1 в міськрайонному ЦНАПу, в об'єднаній територіальній громаді та в селищній раді.

На 01.01.2018 року ЦНАПами Одеської області надано 480 тис. адміністративних послуг (в середньому за місяць - 39 988 адмінпослуг). З метою забезпечення децентралізації повноважень з надання найбільш важливих для громадян адміністративних послуг та підвищення якості надання адміністративних послуг у ЦНАП забезпечено надання таких послуг як: - реєстрація місця проживання Департаментом надання адміністративних послуг Одеської міської ради. Адміністратори ЦНАП підключені до Єдиного державного демографічного реєстру України; 29 - реєстрація майнових прав (у 29 ЦНАП Одеської області. Робочі місця працівників у зазначених ЦНАП підключені до Державного реєстру речових прав на нерухоме майно); - реєстрація бізнесу (через 31 ЦНАП області. Адміністратори ЦНАП мають доступ до Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань). - 6 ЦНАП області підключені до Державного земельного кадастру та мають змогу надавати послуги населенню. Департаментом надання адміністративних послуг Одеської міської ради надаються послуги з оформлення паспорту нового зразка: працює 6 робочих станцій, у тому числі 4 – на прийом документів та 2 – на видачу документів [9].

У грудні 2017 року встановлено додаткове обладнання в новоутвореному Центрі інтегрованих послуг. ЦНАПами Білгород-Дністровської міської ради, Болградської районної державної адміністрації придбано по 1 комплекту спеціалізованого технічного обладнання з оформлення та видачі паспорта нового зразка. Проводиться робота з налагодження каналу конфіденційного зв'язку у складі Національної системи конфіденційного зв'язку та підключення зазначених ЦНАП до Єдиного державного демографічного реєстру України. Після тестування захищеного каналу зв'язку та встановлення відповідних сертифікатів на робочу станцію буде підписано Договір на часткову обробку персональних даних у базах персональних даних Головного управління ДМС в Одеській області та ЦНАП, а також отримання логіну та паролю для доступу до відомчої інформаційної системи Державної міграційної служби. У грудні 2017 р. Авангардівською селищною радою проведено тендер на придбання робочої станції з оформлення та видачі паспортів, що дає право громадянину України для виїзду за кордон та містять безконтактний електронний носій. З метою налагодження роботи з оформлення та видачі біометричних паспортів через ЦНАП Одеською обласною державною адміністрацією спільно з ГУ ДМС в Одеській області розроблено єдиний алгоритм дій для ЦНАП Одеської області з питань можливості придбання та встановлення робочих станцій для оформлення та видачі паспортів нового зразка [9].

Відповідно до розпорядження Кабінету Міністрів України від 11.10.2017 №782-р розширено Перелік адміністративних послуг органів виконавчої влади, які надаються через ЦНАП. Вказаний Перелік доповнено новими групами послуг, серед яких адміністративні послуги щодо державної реєстрації транспортних засобів та видачі посвідчень водія (п.п. 102-103 Переліку), реєстрації актів цивільного стану (п. 104 Переліку) та адміністративних послуг соціального характеру (п.п. 107-136 Переліку). Додатково доведено інформацію до засобів масової інформації щодо важливості сприяння популяризації електронних послуг у ЦНАП, бібліотеках, банках або мобільних додатках. Зростаючі потреби читачів мотивували працівників міських бібліотек на розвиток і вдосконалення роботи центрів: розширився перелік IT-сервісів, удосконалюється практика проведення та участі в он-лайн конференціях, скайп-сеансах, вебінарах. Затребуваною громадськістю 30 формою роботи залишаються навчальні програми, які пропонуються для різних вікових категорій користувачів. Проводилась робота по збільшенню кількості адміністративних послуг, які надаються через ЦНАП за принципом «єдиного вікна» [9].

З метою забезпечення комфортних умов під час отримання суб'єктами звернення адміністративних послуг у м. Одеса відкрито Центр інтегрованих послуг, в якому зосереджені фронт-офіси центру інтегрованих соціальних послуг, центру надання адміністративних послуг та центру звернень, запитів і листування. Це дозволяє громадянам отримати якісні послуги в найкоротший термін за принципом «відкритий офіс». Для вдосконалення роботи у сфері надання адміністративних послуг для жителів міста, Южненською міською радою відкрито сучасний ЦНАП, який знаходиться у новій будівлі міської ради [9].

З метою забезпечення зручних умов для мешканців району під час отримання адміністративних послуг ЦНАП Овідіопольської районної державної адміністрації з листопада 2017 року розташований у новому приміщенні, яке відповідає вимогам Примірною регламенту центру надання адміністративних послуг, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 01.08.2013 №588. У рамках проекту «Електронне урядування задля підзвітності влади та участі громади (EGAP)» облдержадміністрацією та МБО «Фонд Східна Європа» розпочато реалізацію пілотних проектів за рахунок міжнародної технічної допомоги щодо запровадження надання адмінпослуг виключно в електронній формі, а також створення регіонального порталу з підвищенням функціональності та зручності його використання. Заяви та відповідні документи для участі у відборі подали 15 ЦНАП Одеської області. З метою проведення аудиту адмінпослуг та матеріально-технічного забезпечення здійснено виїзди до 15 ЦНАП-учасників. За результатами аудиту проведено перемовини із менеджером програми EGAP щодо можливості участі усіх

15 ЦНАП. Додатково вирішуються питання зі сторони Фонду щодо надання адміністративних послуг у форматі «мобільного ЦНАП» для маломобільних громадян [9].

Розроблено план заходів щодо запровадження надання адміністративних та інших публічних послуг в електронній формі та інтеграції їх до Єдиного державного порталу адміністративних послуг. Для забезпечення можливості дистанційного доступу суб'єкта звернення до повної актуальної та доступної інформації про адміністративну послугу розроблено 37 уніфікованих сторінок ЦНАП в Одеській області та розміщено їх на офіційному веб-порталі області, які починаючи з 2018 року будуть трансформовані та інтегровані до Регіонального порталу адміністративних послуг. Відповідно до техніко-економічного обґрунтування в рамках реалізації проекту EGAP ЦНАП Одеської області та суб'єкти надання адміністративних послуг будуть підключені до регіональної системи захищеної електронної пошти та обладнані системою електронного документообігу «ДокПроф», що дозволить організувати їх взаємодію та надавати послуги в електронній формі. [9]

У рамках проекту EGAP в IV кварталі проведено тренінг на тему: «Е-урядування та е-демократії для публічних службовців Одещини». Під час 31 тренінгу було обговорено проблематику е-сервісів (процес трансформації е-послуг здійснюється дуже повільно, кількість документів для отримання е-послуг фактично не зменшується, існуючі електронні взаємодії не стандартизовані, єдина система електронної взаємодії відсутня). Детально було розглянуто пілотний проект електронної взаємодії між 8 тестовими реєстрами. Також була розглянута концептуальна модель надання е-послуг на загальнодержавному рівні з використанням сервіс-орієнтовної технології (SOAP, XML, UDDI, WSDL). Додатково була розглянута модель надання е-послуг протягом життя (життєві ситуації) та проаналізовано порядок трансформації е-сервісу від аналітики, реінжинірингу, розробки, регуляції до популяризації [9].

В Україні відповідальними за цю сферу державними органами уже тривалий час ведеться наполеглива і результативна робота щодо вдосконалення процесів і процедур надання адміністративних послуг населенню за самими різноманітними напрямками, що учасниками цієї роботи уже накопичено достатньо вагомий матеріал і що його узагальнення та оцінка можуть сприяти виявленню і вирішенню реальних проблем [6].

Отже, управлінські процеси у сфері надання адміністративних послуг повинні бути направлені на:

1. Удосконалення організації процесів і процедур надання владою якісних послуг населенню.
2. Формування стандартів відповідального і ефективного обслуговування населення органами державної і місцевої влади.
3. Вивчення зарубіжного досвіду забезпечення якості адміністративних послуг.
4. Потребу у формуванні кадрового складу компетентних управлінських працівників із постіндустріальною світоглядною і ціннісною системою.
5. Підвищення етичного та інтелектуального потенціалу всього кадрового забезпечення [6; 10].

Висновки

У статті проведено дослідження особливостей управлінських процесів і процедур у сфері надання адміністративних послуг, що надаються виконавчими органами місцевого самоврядування. Розглянуто зміст управлінських процесів у сфері надання адміністративних послуг, вивчено систему принципів управлінських процесів у сфері надання адміністративних послуг. Представлено систему управління технологічними процесами у сфері надання адміністративних послуг. Досліджено склад та структуру центрів надання адміністративних послуг Одеської області. Запропоновано ряд управлінських процесів та заходів для забезпечення якісного надання адміністративних послуг.

Тому, слід вважати, що основні запропоновані управлінські процеси в сфері надання адміністративних послуг дадуть змогу забезпечити покращення якості послуг та добробуту громадян України.

Abstract

The main steps towards the transition to a market economy and a profound reform of the system of social relations in Ukraine were: the change of ownership structure; disassembly of administrative and administrative system; liberalization of economy, finance, production and trade; activation of entrepreneurial activity of citizens; the formation of a real market of goods and services, the disappearance of the deficit.

With such changes, every citizen of Ukraine should receive qualitatively new services, which prompted the creation of centers for the provision of administrative services, and therefore it is necessary to study in more detail the administrative processes in the field of providing administrative services. It should be noted that the administrative processes in the field of providing administrative services in Ukraine are not sufficiently studied and are conditioned by a certain practical justification by scientists.

The purpose of the article is to study the peculiarities of administrative processes and procedures in the area of providing administrative services provided by executive bodies of local self-government.

The article analyzes the approaches to the definition of management processes, defines the common characteristics of managerial processes in various fields of activity. The system of principles of managerial processes in the field of providing administrative services is considered. The management of technological

processes in the field of providing administrative services is studied. The types and structure of the administrative service delivery centers of the Odessa region are analyzed. An assessment of the level of administrative services in Odessa region is made. The challenges faced by the Ukrainian authorities regarding the quality assurance of administrative services are outlined: reconsideration of their functions by civil servants and employees of self-government bodies; the need for staffing of competent management staff; significant increase of the ethical and intellectual potential of all staffing. Consequently, administrative processes in the field of administrative services should be aimed at: improving the organization of processes and procedures for the provision of high-quality services to the population by the authorities, the formation of standards for responsible and efficient public servicing by state and local authorities, studying foreign experience in ensuring the quality of administrative services, the need for staffing the composition of competent management staff with a post-industrial world-view and value system, an increase in ethical and lecturing potential of all staffing provision.

The main recommendations for improving the existing mechanism for the provision of administrative services are substantiated. A number of management processes and measures are proposed to ensure the quality of administrative services.

Список літератури:

1. Євтушенко О.Н. Роль державної влади і місцевого самоврядування в розбудові сервісної держави з надання якісних публічних послуг / О.Н. Євтушенко // Наукові праці. Науково-методичний журнал. Політичні науки / [редкол.: М.О. Багмет та ін.]. – Миколаїв: ЧДУ ім. П. Могили, 2009. – Вип. 109, т. 122. – С. 32-37.
2. Лис А.Б. Механізми державного управління процесами надання адміністративних послуг: дис. на здобуття наукового ступеня кандидата наук з державного управління 25.00.02 – механізми державного управління / А.Б. Лис. – Івано-Франківськ, 2016. – 214 с.
3. Добрянська Н.А. Організаційно – економічні засади підвищення ефективності виробництва в м'ясопродуктовому підкомплексі АПК регіону: автореф. дис на здобуття наук. ступеня канд. економ. наук: 08.00. 03 «Економіка та управління національним господарством» / Н.А. Добрянська. – Миколаїв, 2008. – С. 1-2.
4. Щєбликіна І.О. Основи менеджменту: [навчальний посібник] [Електронний ресурс] / І.О. Щєбликіна, Д.В. Грибова. – Мелітополь: ВБ «ММД», 2015. – 479 с. Режим доступу: https://pidruchniki.com/75126/menedzhment/upravlinskiy_protsey_meta_uchasniki_predmet_zasobi_zd_iysnennya.
5. Про адміністративні послуги: Закон України від 06.09.2012 р. № 5203-VI // Відомості Верховної Ради. – 2013. – № 32. – Ст. 409.
6. Лис А.Б. Проблемні питання надання послуг населенню органами державної влади і органами місцевого самоврядування [Електронний ресурс] / А.Б. Лис // Теорія та практика державного управління. – 2015. – Вип. 4 (51). – С. 1-7. Режим доступу: <http://www.kbuara.kharkov.ua/e-book/tpdu/2015-4/doc/3/06.pdf>.
7. Оболенський О.Ю. Адміністративні послуги у сфері управління державними фінансами [Електронний ресурс] / О.Ю. Оболенський, В.І. Горбатюк // Державне управління: теорія та практика. – 2013. – № 1. – Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/j-pdf/Dutr_2013_1_18.pdf.
8. Тимошук В. Адміністративні послуги: Посібник / В. Тимошук // Швейцарськоукраїнський проект «Підтримка децентралізації в Україні – DESPRO». – К.: ТОВ «Софія-А». – 2012. – 104 с.
9. Звіт про здійснення Одеською обласною державною адміністрацією покладених на неї повноважень та стан розвитку території у 2017 році [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://oda.odessa.gov.ua/statics/pages/files/5a82a5d4bcddb.pdf>.
10. Лис А.Б. Світовий досвід надання послуг населенню державними і самоврядними органами влади [Електронний ресурс] / А.Б. Лис // Аспекти публічного управління. – вересень 2015. – № 9, том 3. – С. 43-49. Режим доступу: <https://aspects.org.ua/index.php/journal/article/view/189>.
11. Шевченко А.А. Державний борг України: сучасні реалії та основні тенденції / Н.А. Добрянська, А.А. Шевченко, О.П. Петренко // Аграрний вісник Причорномор'я (серія «Економічні науки»). – Одеса, 2016. – № 78 – 2. – С. 127-137.
12. Dobrianska N.A. Diversified corporate associations: modern scorecard analysis and assessment of their effectiveness [Електронний ресурс] / N.A. Dobrianska, V.V. Popovych // Економіка: реалії часу. Науковий журнал. – 2017. – № 1 (29). – С. 6-12.– Режим доступу до журн.: <http://economics.opu.ua/files/archive/2017/No1/6.pdf>.
13. Ліпенцев А. Адміністративні послуги в Україні: поняття та сутність / А. Ліпенцев, Ю. Жук // Ефективність державного управління : зб. наук. пр. – 2015. – Вип. 42. – С. 140-147.

References:

1. Evtushenko, O.N. (2009). The role of state and local governments in the development of the state service to provide quality public services. *Naukovi praci.Politycni nauky*, 122, 109, 32-37 [in Ukrainian].
2. Lys, A.B. (2016). Mechanisms of public administration of processes for the provision of administrative services. diss. for obtaining the degree of candidate of sciences in public administration. Ivano-Frankivsk [in Ukrainian].
3. Dobrianska, N.A. (2008). Organizational and economic principles of increasing the efficiency of production in the meat and meat subcomplex of agrarian and industrial complex of the region. Extended abstract of candidate's thesis. Mykolayiv: MDAU [in Ukrainian].
4. Scheblikina, I.O. & Gribova, D.V. (2015). Fundamentals of management. Melitopol: VB "MMD". Retrieved from https://pidruchniki.com/75126/menedzhment/upravlinskiy_protse_meta_uchasniki_predmet_zasobi_zdiysnennya [in Ukrainian].
5. Law of Ukraine on administrative services № 5203-VI. (2012, September 06). *Bulletin of the Verkhovna Rada*, 32, 409 [in Ukrainian].
6. Lys, A.B. (2015). Problematic issues of providing public services to public authorities and local self-governments. *Theory and practice of public administration*, 4 (51), 1-7. Retrieved from <http://www.kbuapa.kharkov.ua/e-book/tpdu/2015-4/doc/3/06.pdf> [in Ukrainian].
7. Obolensky, O.Y., & Gorbatyuk, V.I. (2013). Administrative service of financial management. *Derzavne upravlinja: teoria ta practuka*, no.1, Retrieved from: http://nbuv.gov.ua/j-pdf/Dutp_2013_1_18.pdf [in Ukrainian].
8. Tymoskuk, V. (2012). *Administrative Services: Handbook*. Kyiv [in Ukrainian].
9. Report on the implementation by the Odessa Regional State Administration of its powers and the state of development of the territory in 2017 (2018). Retrieved from <https://oda.odessa.gov.ua/statics/pages/files/5a82a5d4bcddb.pdf> [in Ukrainian]
10. Lys, A.B. (2015). The international practices of services rendered to population by public and local authorities. *Public administration aspects*, 9, 3, 43-49. Retrieved from <https://aspects.org.ua/index.php/journal/article/view/189> [in Ukrainian].
11. Shevchenko, A.A. & Dobrianska, N.A. & Petrenko, O.P. (2016). State debt of Ukraine: contemporary realities and main trends. *Agrarian bulletin of the black sea region (series "Economic sciences")*. Odessa, 78, 2, 127-137 [in Ukrainian].
12. Dobrianska, N.A. & Popovych, V.V. (2017). Diversified corporate associations: modern scorecard analysis and assessment of their effectiveness. *Economics: realities of time. Scientific Journal*. 1, 29, 6-12. Retrieved from <http://economics.opu.ua/files/archive/2017/No1/6.pdf> [in Ukrainian].
13. Lipentsev, A., & Zhuk, Yu. (2015). Administrative services in Ukraine: the concept and essence. The efficiency of public administration. *ZB. Sciences. Works*, 42, 140-147 [in Ukrainian].

Посилання на статтю:

Корецький М. Х. Управлінські процеси у сфері надання адміністративних послуг / М. Х. Корецький, С. В. Сізоненко // *Економічний журнал Одеського політехнічного університету*. – 2018. – № 3 (5). – С. 40-47. – Режим доступу до журн.: <https://economics.opu.ua/ejopu/2018/No3/40.pdf>. DOI: 10.5281/zenodo.2352957.

Reference a Journal Article:

Koretsky M. Kh. *Administrative processes in the field of providing administrative services* / M. Kh. Koretsky, S. V. Sizonenko // *Economic journal Odessa polytechnic university*. – 2018. – № 3 (5). – С. 40-47. – Retrieved from <https://economics.opu.ua/ejopu/2018/No3/40.pdf>. DOI: 10.5281/zenodo.2352957.

