

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ ТА НАУКИ УКРАЇНИ**

**ВІННИЦЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ ПЕДАГОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ  
МИХАЙЛА КОЦЮБІНСЬКОГО**

**ФАКУЛЬТЕТ ПРАВА, ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ ТА  
АДМІНІСТРУВАННЯ**

**КАФЕДРА ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ ТА АДМІНІСТРУВАННЯ**

**КУРСОВА РОБОТА**

з планування розвитку територіальних громад  
на тему:

**«Сучасний стан надання управлінських послуг територіальним  
громадам органами публічної влади»**

Студента 3 курсу, АПУА групи  
Спеціальності 281 Публічне управління та  
адміністрування  
Матяш Ілля Сергійович  
Керівник: Доктор економічних наук, професор  
Климчук Олександр Васильович

Національна шкала \_\_\_\_\_

Кількість балів: \_\_\_\_\_ Оцінка ECTS \_\_\_\_\_

Члени комісії:

\_\_\_\_\_ ( \_\_\_\_\_ )  
Підпис Прізвище та ініціали

\_\_\_\_\_ ( \_\_\_\_\_ )  
Підпис Прізвище та ініціали

**Вінниця – 2022**

## ЗМІСТ

<b>ВСТУП.....</b>	<b>3</b>
<b>РОЗДІЛ 1. СУЧАСНИЙ СТАН НАДАННЯ УПРАВЛІНСЬКИХ ПОСЛУГ ТЕРИТОРІАЛЬНИМ ГРОМАДАМ ОРГАНАМИ ВИКОНАВЧОЇ ВЛАДИ</b>	<b>4</b>
<b>1.1 Кооперація територіальних громад та соціальна згуртованість.....</b>	<b>4</b>
<b>1.2 Центр надання адміністративних послуг .....</b>	<b>9</b>
<b>РОЗДІЛ 2. НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ В УМОВАХ СЬОГОДЕННЯ. ....</b>	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>
<b>2.1 Центри надання адміністративних послуг у період карантину.</b>	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>
<b>2.2 Центри надання адміністративних послуг у період воєнного стану</b>	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>
<b>ВИСНОВКИ.....</b>	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>
<b>СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ ..</b>	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>

## ВСТУП

**Актуальність теми.** В сьогоднішній українській системі подання владою управлінських послуг населенню, поки що, знаходиться на стадії перебудови і вимагає подальшого розвитку у даному напрямку відповідно до моделі розвинутих демократичних країн світу та міжнародних зобов'язань України на шляху до євроінтеграції. При виникненні умов децентралізації делегування повноважень органам місцевого самоврядування, територіальним громадам актуальним є питання побудови ідеальної системи надання управлінських послуг громадянам, яка б працювала якнайбільш швидко та якісно.

**Мета роботи.** Розкрити особливості сучасного стану надання управлінських послуг територіальним громадам органами виконавчої влади та способи їх покращення.

### **Завданням дослідження:**

- Проаналізувати вплив кооперації територіальних громад та соціальної згуртованості на надання управлінських послуг територіальним громадам
- Проаналізувати роль ЦНАП для надання управлінських послуг територіальним громадам
- Охарактеризувати роботу ЦНАП у період карантину
- Охарактеризувати роботу ЦНАП у період воєнного стану

**Об'єкт дослідження:** Центр надання адміністративних послуг в умовах сьогоднішніх викликів

**Предмет дослідження:** аналіз надання управлінських послуг територіальним громадам ЦНАП

**Методи дослідження:** аналіз і синтез, абстрагування та конкретизація, порівняння, метод дедукції.

Вивченням основних аспектів надання управлінських послуг територіальним громадам займалися: О. Ярощук, Л. Рабчинська, Г. Бондар, Л. Воронова, А. Крупник

## ВИСНОВКИ

- Отже, кооперація територіальних громад ефективна, тому що, внаслідок вони матимуть змогу взаємно підвищувати одна в одній якості управлінських послуг, використовуючи те що в кожній виходить найкраще, та разом долаючи проблеми які виникатимуть на шляху до розвитку. На разі, кооперація недостатньо розвинута в Україні, тому що має свої особливості розроблення та виконання, внаслідок чого потрібно узагальнювати набуту практику та утворювати зразки документів, які спростять працю громадам, які щойно починають кооперувати. Автор вважає, задля ефективної кооперації територіальних громад, вони повинні бути всередині добре соціально згуртованими.

- Було проаналізовано роботу Центру надання адміністративних послуг територіальним громадам. Автор вважає, впровадження Центрів надання адміністративних послуг було ефективно, тому що, стало доступно отримання низки послуг в одному місці, також було зменшено кількість корупційних ризиків, внаслідок чого, довіра громадян до влади підвищилась. Але є над чим працювати. Насамперед, потрібно збільшувати якість в діяльності зростаючих по кількості Центрів надання адміністративних послуг, а щоб досягти це, пропоную, потрібно проводити весь час оптимізацію і створення кращої системи обслуговування.

- Було проведено аналіз роботи Центру надання адміністративних послуг у період карантину. Внаслідок пандемії, ЦНАП повинен став адаптуватись до нових реалій роботи. Автор вважає, ефективно було обмежувати перебування людей в громадських місцях, шляхом попереднього запису та стандартизації процедури надання кожної послуги та визначенню часу обслуговування для кожної з них. Автор пропонує й після завершення карантину, надалі використовувати такі ефективні методи роботи. Слід відзначати роботу call-центрів у наданні вичерпної консультації, щоб мінімізувати кількість відвідувань.

- Було проведено аналіз роботи Центру надання адміністративних послуг у період воєнного стану. Внаслідок воєнної агресії російської федерації на території України, отримання управлінських послуг зазнало нових змін. Верховна Рада 24 березня 2022 року внесла відповідні зміни до законодавства та прийняла Закон

України «Про внесення змін до деяких законів України щодо забезпечення керованості державою в умовах воєнного стану», в якому було написано про зміни надання управлінських послуг територіальним громадам. Наприклад, Законом передбачено, що центральна влада у громадах може визначити особливості надання адміністративних та інших публічних послуг. При цьому перебіг строків звернення за отриманням таких послуг і строків їх надання зупиняється. Безліч Центрив надання адміністративних послуг були змушені переміститися із зони бойових дій в більш безпечні наразі місця. Автор вважає, це правильне рішення, тому що, потрібно перебувати мешканцям та робітникам в безпеці, та виконувати надалі покладені на них задачі.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. ПОСІБНИК ЗІ СПІВРОБІТНИЦТВА ТЕРИТОРІАЛЬНИХ ГРОМАД У СФЕРІ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ. 2020. URL: <https://decentralization.gov.ua/uploads/library/file/579/MMS.pdf>
2. Про співробітництво територіальних громад. 2014. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1508-18#Text>
3. Соціальна згуртованість. Чому це важливо для громади. 2022. URL: <https://decentralization.gov.ua/news/15453>
4. Закон України «Про адміністративні послуги». 2021. URL: [https://zakononline.com.ua/documents/show/497893\\_\\_\\_691798](https://zakononline.com.ua/documents/show/497893___691798)
5. Ярощук О. ЦНАП — обличчя влади. Що з ним не так? Олександр Ярощук. 2018. URL: <https://www.epravda.com.ua/columns/2018/02/7/633823/>
6. Мінцифри: Кількість точок доступу до адміністративних послуг наближається до 3000. 2022. URL: <https://www.kmu.gov.ua/news/mincifri-kilkist-tochok-dostupu-do-administrativnih-poslug-nablizhayetsya-do-3000>
7. Що покращилося у Центрах надання адміністративних послуг. 2022. URL: <https://www.pravda.com.ua/columns/2022/02/24/7325177/>
8. Про затвердження Основних вимог до якості обслуговування суб'єктів звернення. 2021. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1664-21#Text>
9. Що таке коронавірусна інфекція і як запобігти інфікуванню. 2020. URL: <https://consumer-cv.gov.ua/blog/2020/02/28/shho-take-koronavirusna-infektsiya-yak-zapobigty-infikuvannya/>
10. Про запобігання поширенню на території України гострої респіраторної хвороби COVID-19, спричиненої коронавірусом SARS-CoV-2. 2020. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/211-2020-%D0%BF#Text>
11. Крупник А. ЦНАП в умовах карантину: секрети належної організації роботи. А. Крупник, Є. Абрамова. 2020. URL: <https://samoorg.com.ua/blog/2020/09/07/cznap-v-umovah-karantynu-sekrety-nalezhoi-organizaciyi-roboty/>

12. Надання адміністративних та соціальних послуг в умовах карантину. 2020.

URL:

<https://www.undp.org/uk/ukraine/publications/%D0%BD%D0%B0%D0%B4%D0%B0%D0%BD%D0%BD%D1%8F-%D0%B0%D0%B4%D0%BC%D1%96%D0%BD%D1%96%D1%81%D1%82%D1%80%D0%B0%D1%82%D0%B8%D0%B2%D0%BD%D0%B8%D1%85-%D1%82%D0%B0-%D1%81%D0%BE%D1%86%D1%96%D0%B0%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D0%B8%D1%85-%D0%BF%D0%BE%D1%81%D0%BB%D1%83%D0%B3-%D0%B2-%D1%83%D0%BC%D0%BE%D0%B2%D0%B0%D1%85-%D0%BA%D0%B0%D1%80%D0%B0%D0%BD%D1%82%D0%B8%D0%BD%D1%83>

13. Війна Росії проти України. 2022. URL: <https://www.radiosvoboda.org/a/rosiya-ukrayina-zahroza-viyny/31703318.html>

14. Про введення воєнного стану в Україні. 2022. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/64/2022#n2>

15. Як працюють центри надання адміністративних послуг у воєнний час? 2022. URL: <https://www.rada.gov.ua/news/razom/221128.html>

16. Верховна Рада прийняла Закон, який врегульовує діяльність механізму держави в умовах воєнного стану. 2022. URL: <https://www.rada.gov.ua/news/razom/220856.html>

17. Як працюють ЦНАПи у воєнний час? 2022. URL: <https://yur-gazeta.com/golovna/yak-pracyuyut-snap-i-u-voenni-y-chas.html>

18. Надання адміністративних послуг у період воєнного стану - роз'яснення для громад. 2022. URL: <https://decentralization.gov.ua/news/15084>

19. Адміністративні послуги та військовий стан: наслідки та нові формати для підприємств. 2022. URL: <https://ecolog-ua.com/news/administratyvni-poslугy-ta-viyskovyy-stand-naslidky-ta-novi-formaty-dlya-pidpryyemstv>

20. ІНФОРМАЦІЯ ЩОДО ЗАТРИМОК ВИДАЧІ ПАСПОРТНИХ  
ДОКУМЕНТІВ. 2022. URL:

<https://www.facebook.com/CNAPLysychansk/posts/406154378215170>

21. ЦЕНТР НАДАННЯ ДОПОМОГИ МЕШКАНЦЯМ ЛИСИЧАНСЬКОЇ  
МІСЬКОЇ ТЕРИТОРІАЛЬНОЇ ГРОМАДИ У ДНІПРІ. 2022. URL:

<https://www.facebook.com/CNAPLysychansk/posts/419617740202167>