

НАЦІОНАЛЬНА АКАДЕМІЯ НАУК УКРАЇНИ
НАУКОВО-ДОСЛІДНИЙ ЦЕНТР ІНДУСТРІАЛЬНИХ ПРОБЛЕМ РОЗВИТКУ

СЄНІНА АНАСТАСІЯ ОЛЕКСАНДРІВНА

УДК 338.24:004 (043.3/.5)

**РЕГУЛЯТОРНА ПОЛІТИКА ДЕРЖАВИ В СФЕРІ АДМІНІСТРАТИВНИХ
ПОСЛУГ**

Спеціальність 08.00.03 – економіка та управління
національним господарством

Автореферат

дисертації на здобуття наукового ступеня
кандидата економічних наук

Харків – 2016

Дисертацією є рукопис.

Робота виконана в Харківському національному економічному університеті імені Семена Кузнеця, Міністерство освіти і науки України.

Науковий керівник доктор економічних наук, професор

Іванов Юрій Борисович,

Харківський національний економічний університет

імені Семена Кузнеця,

професор кафедри оподаткування

Офіційні опоненти доктор економічних наук, старший науковий співробітник

Шлафман Наталія Леонідівна,

Інститут проблем ринку та економіко-екологічних досліджень НАН України,

провідний науковий співробітник відділу розвитку підприємництва;

кандидат економічних наук

Вдовиченко Лариса Юріївна,

Національний університет кораблебудування імені адмірала Макарова,

старший викладач кафедри економічної теорії

Захист відбудеться «31» жовтня 2016 року о «13:00» годині на засіданні спеціалізованої вченої ради, шифр Д 64.251.01, у Науково-дослідному центрі індустріальних проблем розвитку НАН України за адресою: 61022, м. Харків, пл. Свободи, 5, Держпром, під'їзд 7, поверх 8.

З дисертацією можна ознайомитись у бібліотеці Науково-дослідного центру індустріальних проблем розвитку НАН України за адресою: 61022, м. Харків, пл. Свободи, 5, Держпром, під'їзд 7, поверх 8.

Автореферат розісланий «30» вересня 2016 р.

Вчений секретар
спеціалізованої вченої ради

О. М. Красносова

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми. Центральною проблемою у сфері виконання державою своїх функцій та обов'язків перед бізнесом та громадянами є неефективна система надання адміністративних послуг, яка несе в собі значні корупційні ризики та неспроможна забезпечити рівний доступ до якісних послуг бізнесу та громадянам. Саме ця сфера регуляторної політики найбільш впливає на національне господарство.

Рівень організації надання адміністративних послуг визначає цінність та ефективність державного управління, який є низьким через складність технологічного процесу надання послуг і, як наслідок, надмірна бюрократизація, значні корупційні ризики, а також неможливість широкого застосування ІКТ. Так, за Індексом розвитку електронного врядування – 2016 (E-Government Development Index – 2016), який містить дані про рівень розвитку електронного уряду в різних країнах, а також системну оцінку тенденцій у використанні ІКТ державними структурами, серед 43 країн Європи Україна посідає 35 місце зі значенням індексу 0,6076 (середньоєвропейське значення – 0,7241). А значення такої компоненти в індексі, як ступінь охоплення і якість Інтернет-послуг (зокрема, адміністративних послуг), в Україні складає 0,5870, що є нижчим, ніж середньоєвропейське значення – 0,6926.

Непрозорість процесу надання адміністративних послуг, значні витрати часу та фінансові витрати споживачів також негативно впливають на розвиток бізнесової діяльності, на інвестиційну привабливість країни та знижують рівень добробуту населення. Це пояснює необхідність удосконалення регуляторної політики держави у сфері адміністративних послуг з метою підвищення рівня організації їх надання, доступності, якості надання за рахунок зниження фінансових і часових витрат на їх отримання, надання цих послуг засобами ІКТ.

Теоретичним і практичним аспектам регуляторної політики у сфері адміністративних послуг присвячено наукові дослідження таких вітчизняних і зарубіжних вчених, як: В. Аверьянов, М. Білинська, В. Вакуленко, Г. Васильєва, Л. Вдовиченко, В. Гаращук, Н. Гнидюк, Н. Гончарук, К. Давидова, А. Кірмач, І. Колісниченко, І. Коліушко, А. Міронов, Н. Нижник, А. Ноздрацьов, О. Оболенський, Л. Прокопенко, В. Сороко, Е. Талапіна, В. Тимошук, О. Чемерис, Н. Шлафман, М. Keune, М. Krajewski, U. Neergaard, E. Szyszczak, J. Willem van de Gronden та ін. Вивченням проблем організації надання адміністративних послуг займалися такі вітчизняні та зарубіжні вчені: Ю. Іванов, О. Літвінов, Н. Літвінова, Г. Писаренко, В. Піна, О. Сафронова, Н. Стаднійчук, R. Crandall, E. Löffler, S. Parrado, L. Torres, P. Windrum та ін.

Однак існуюча науково-практична база не дозволяє визначити єдиний підхід до формування регуляторної політики держави в цій сфері. На сьогодні відсутня узгодженість у поглядах фахівців щодо вирішення проблеми ефективно організації надання якісних адміністративних послуг бізнесу і громадянам. Наявність цих проблем обумовила вибір теми й актуальність дисертаційної роботи.

Зв'язок роботи з науковими програмами, планами, темами. Дисертаційну роботу виконано згідно з планами наукових досліджень Харківського національного

економічного університету імені Семена Кузнеця (ХНЕУ ім. С. Кузнеця) та Науково-дослідного центру індустріальних проблем розвитку (НДЦ ІПР) НАН України. За темою наукового дослідження ХНЕУ ім. С. Кузнеця «Регіональні аспекти податково-бюджетної політики України» (номер державної реєстрації 79/2012-2015 (i)) здобувачем проаналізовано потенціал адміністративних послуг щодо наповнення дохідної частини бюджетів України та її регіонів за рахунок адміністративного збору. За темою наукового дослідження НДЦ ІПР НАН України «Теоретичні аспекти дерегулювання економіки України та її регіонів в умовах вступу країни до інтеграційних об'єднань» (номер державної реєстрації 0114U001542) здобувачем зроблено аналіз вітчизняного і зарубіжного досвіду регуляторної політики держави у сфері адміністративних послуг і розроблено методичні рекомендації щодо забезпечення організації процесу управління регуляторною політикою держави в цій сфері.

Мета і завдання дослідження. Метою дослідження є обґрунтування та розвиток теоретико-методичних положень та практичних рекомендацій щодо вдосконалення регуляторної політики держави у сфері адміністративних послуг.

Для досягнення зазначеної мети в дисертаційній роботі було поставлено такі *завдання*:

розкрити сутність, специфіку адміністративних послуг та вдосконалити їх класифікацію;

удосконалити методичне забезпечення організації процесу управління регуляторною політикою держави у сфері адміністративних послуг;

розробити модель бізнес-процесу надання адміністративної послуги;

розвинути методичний підхід до оцінювання діяльності центрів надання адміністративних послуг (далі – ЦНАП);

розробити методичний підхід до раціоналізації процедур організації надання адміністративних послуг на основі процесного підходу.

Об'єктом дослідження є процес реалізації регуляторної політики держави у сфері адміністративних послуг.

Предметом дослідження є теоретико-методичне та організаційне забезпечення регуляторної політики держави у сфері надання адміністративних послуг.

Методи дослідження. Методичну основу роботи становлять загальнонаукові та спеціальні методи і прийоми досліджень, а саме: *методи аналізу й синтезу* – для визначення тенденцій розвитку сфери адміністративних послуг та виокремлення проблемних аспектів регуляторної політики держави в цій сфері; *систематизації та класифікації* – для виділення нових класифікаційних ознак групування адміністративних послуг; *метод кластерного аналізу* – для формування кластерів країн – членів ЄС та України за їх позиціями в міжнародних рейтингах та індексах, що оцінюють сферу адміністративних послуг; *метод експертного оцінювання* – для виокремлення найбільш затребуваних і складних в отриманні адміністративних послуг; *метод апріорного ранжування факторів* – для ранжування проблем у сфері адміністративних послуг за ступенем впливу на її розвиток; *таксономічний аналіз* – для формування інтегрального показника рівня розвитку ЦНАП.

Інформаційною основою написання дисертації стали законодавчі та нормативні документи з питань надання адміністративних послуг, дані Державного комітету статистики України.

Наукова новизна одержаних результатів полягає в розвитку теоретичних положень та формуванні методичного забезпечення щодо вдосконалення організації надання адміністративних послуг, а саме:

удосконалено:

методичний підхід до раціоналізації організаційних процедур надання адміністративних послуг, відмінністю якого від існуючих є застосування процесного підходу до управління організацією їх надання, що дозволяє зробити декомпозицію процесу надання/отримання послуги з виявленням проблемних аспектів та ризиків і розрахувати результативність заходів щодо вдосконалення цього процесу;

методичний підхід до оцінювання діяльності ЦНАП, відмінністю якого є рейтингування ЦНАП за допомогою показників діяльності, що відображають кількісні характеристики ЦНАП, показників результативності та інформаційного забезпечення, які об'єднуються в інтегральний показник рівня розвитку, що дало змогу мінімізувати рівень суб'єктивізму та побудувати рейтинг рівня розвитку ЦНАП;

дістало подальшого розвитку:

класифікація адміністративних послуг за рахунок уведення нових ознак: «спосіб надання», «наявність у складі компонент, що мають статус окремих послуг», «залежно від рівня регламентації», що, на відміну від існуючих, визначають місце та технологію надання адміністративної послуги й дають змогу розподілити послуги в залежності від особливості бізнес-процесу їх надання/отримання і вдосконалити інформаційне та технологічне забезпечення надання послуг;

структура бізнес-процесу, що має у підґрунті модель надання адміністративних послуг, яка, на відміну від існуючих, уніфікує цей процес з подальшою деталізацією, що полегшує його розуміння та управління і дозволяє оцінити результативність за трьома критеріями: економічна ефективність, продуктивність та тривалість циклу;

методичне забезпечення процесу організації управління регуляторною політикою держави у сфері надання адміністративних послуг, яке, на відміну від існуючих, базується на схемі циклу управління Шухарта-Демінга, що дозволяє охопити всі етапи здійснення державної регуляторної політики, принципи державної політики у сфері надання адміністративних послуг і використовувати індикатори дієвості регуляторного акта.

Практичне значення отриманих результатів. Практичну спрямованість має розроблена дорожня карта впровадження законодавчих змін щодо вдосконалення регуляторної політики держави у сфері адміністративних послуг, яка базується на систематизації завдань, що планується впровадити, складанні інформаційних карток виконання цих завдань і технологічної карти впровадження заходів, а також на формуванні цільових індикаторів, яких планується досягти за допомогою вирішення поставлених завдань.

Положення дисертації стосовно заходів регуляторної політики держави з метою ефективного функціонування сфери адміністративних послуг використані при

підготовці Аналітичної доповіді до щорічного послання Президента України до Верховної Ради України «Про внутрішнє та зовнішнє становище України у 2015 році», зокрема, Розділу 2 «Українські реформи на європейському шляху» (довідка № 293/595 від 15.06.2015 р. видана Національним інститутом стратегічних досліджень). Теоретичні та практичні рекомендації щодо обґрунтування напрямів забезпечення доступності та підвищення якості надання адміністративних послуг у контексті стратегічного розвитку та ефективного управління містом використано при підготовці Стратегії розвитку Харкова до 2020 року Науково-дослідним центром індустріальних проблем розвитку НАН України (довідка № 03/228 від 12.07.2016 р.). Представлені в дисертаційній роботі науково-теоретичні положення та практичні рекомендації щодо проблем організації надання адміністративних послуг органами Державної фіскальної служби України були використані при викладанні дисципліни кафедри оподаткування «Податкове регулювання соціально-економічних процесів» для підготовки магістрів зі спеціальності 8.03050803 «Оподаткування» (довідка № 163660 від 25.06.2016 р. видана Харківським національним економічним університетом ім. С. Кузнеця).

Особистий внесок здобувача. Наукові положення, розробки і висновки дисертаційного дослідження є підсумком особистих досліджень автора з проблеми вдосконалення регуляторної політики держави у сфері адміністративних послуг. Із наукових праць, опублікованих у співавторстві, використано в дисертації лише ті ідеї та положення, що є результатом особистої роботи здобувача. Внесок автора в спільних публікаціях наведено у списку праць за темою дисертації.

Апробація результатів дисертації. Основні наукові положення проведеного дослідження були оприлюднені на десяти Міжнародних науково-практичних конференціях, зокрема: «Податкова реформа в Україні: досвід, реалії та перспективи» (м. Донецьк, 2013 р.), «Управління функціонуванням та розвитком економічних систем в умовах глобальних перетворень» (м. Харків, 2014 р.), «Соціально-економічний розвиток України та її регіонів: проблеми науки та практики» (м. Харків, 2014 р.), «Економіка та сучасний менеджмент: теоретичні та практичні аспекти» (м. Одеса, 2014 р.), «Стратегія реформування фінансової системи України» (м. Київ, 2014 р.), «Конкурентоспроможність та інновації: проблеми науки та практики» (м. Харків, 2015 р.), молодих вчених та студентів «Розвиток європейського простору очима молоді: економічні, соціальні та правові аспекти» (м. Харків, 2015 р.), «Сталий розвиток: суспільство і економіка» (м. Санкт-Петербург, 2015 р.), «Тенденції сталого розвитку економіки країни: прогнози та пропозиції» (м. Львів, 2015 р.), «Пріоритети розвитку національної економіки в контексті євроінтеграційних та глобальних викликів» (м. Харків, 2016 р.) і на двох «круглих столах»: «Дерегулювання економіки: проблеми і пріоритети 2016 року» (м. Харків, 2016 р.), «Дерегулювання економіки – 2015: проблеми та виклики» (м. Харків, 2015 р.).

Публікації. За темою дисертації опубліковано 17 наукових праць, у тому числі: 6 статей у наукових фахових виданнях, 3 з яких включено до міжнародних наукометричних баз, 10 тез доповідей та 1 публікація в інших виданнях. Загальний обсяг публікацій складає 5,17 ум. друк. арк., з яких особисто здобувачу належить 3,97 ум. друк. арк.

Структура і обсяг роботи. Дисертація складається зі вступу, трьох розділів, висновків, додатків і списку використаних літературних джерел. Робота включає 30 таблиць (з них 4 на 5 сторінках), 36 рисунків та 10 додатків. Обсяг основного тексту складає 180 сторінок, список використаних літературних джерел містить 226 найменувань.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У вступі обґрунтовано актуальність теми дослідження, сформульовано мету, завдання, об'єкт, предмет, методи дослідження, визначено наукову новизну і прикладне значення отриманих результатів.

У першому розділі – «Теоретичні аспекти регуляторної політики держави у сфері адміністративних послуг» – розкрито сутність та зміст адміністративної послуги, доповнено класифікацію, розроблено методичне забезпечення процесу організації управління регуляторною політикою держави у сфері адміністративних послуг, визначено позицію України серед країн – членів ЄС за показниками міжнародних рейтингів та індексів, що оцінюють цю сферу.

Адміністративна послуга представляється як сумісна дія суб'єкта надання та суб'єкта звернення, котра ініціюється за заявою останнього (рис. 1).

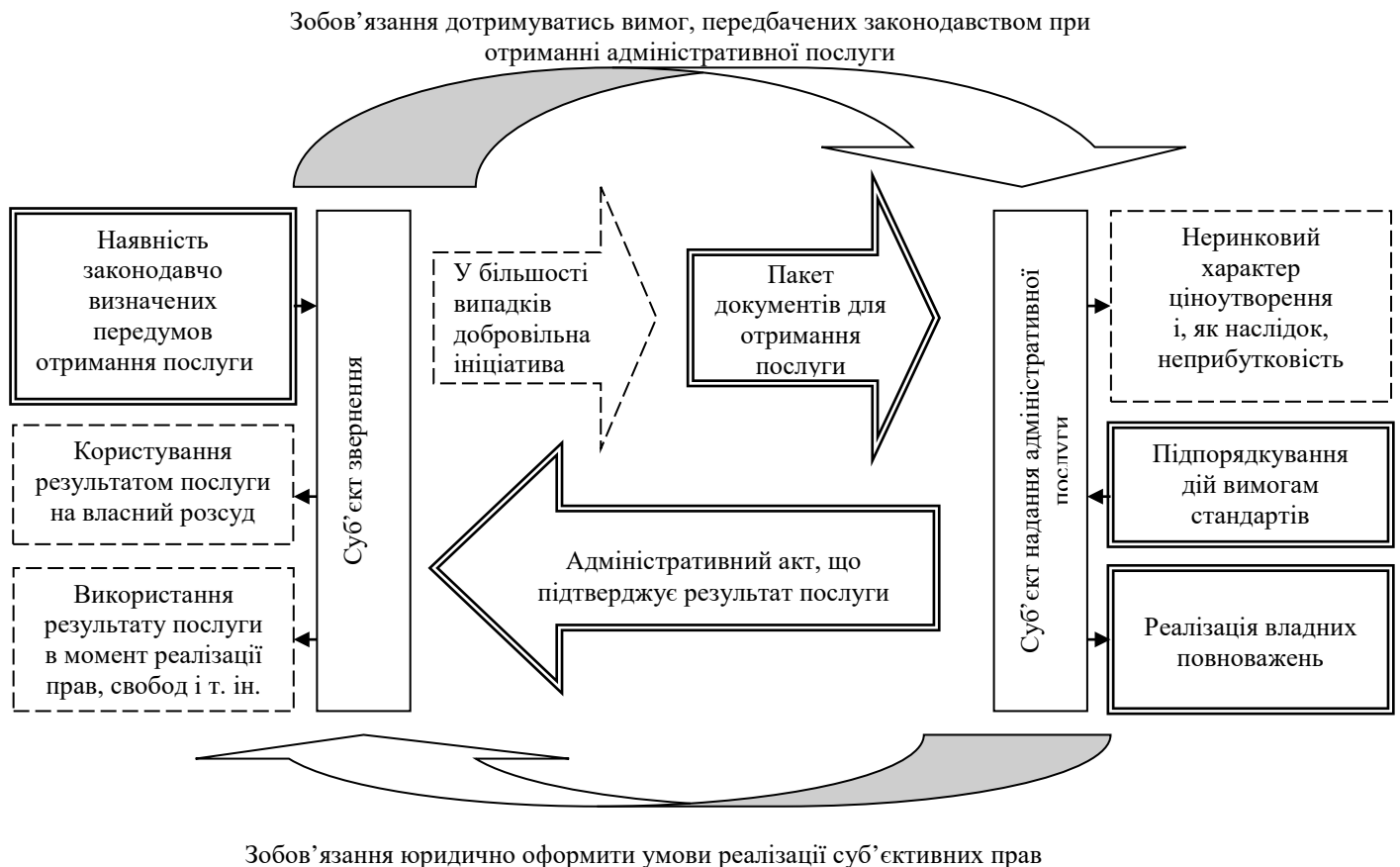


Рис. 1. Змістовна схема адміністративної послуги

Умовні позначки:
 ————— Неформальні компоненти
 ===== Формальні компоненти

У разі наявності у суб'єкта звернення всіх передбачених законодавством передумов для отримання адміністративної послуги суб'єкт надання виключно на цій

підставі, у межах повноважень та у спосіб, передбачений стандартами, оформлює індивідуальний адміністративний акт, який буде впливати на подальшу діяльність суб'єкта звернення. Це означає, що суб'єкт звернення не лише на власний розсуд може використовувати результати послуги в момент реалізації своїх прав і свобод, але й несе зобов'язання дотримуватися вимог, передбачених законодавством при отриманні певної послуги.

Багатокомпонентність змісту адміністративної послуги та їх широкий перелік обумовлює об'єктивну необхідність їх упорядкування та систематизації. Існуюча класифікація відображає зміст адміністративної діяльності та предмет адміністративної послуги, однак не повністю враховує ознаки останньої. Це робить неможливим ідентифікацію всіх послуг та врахування особливостей процесу надання різних груп послуг. Тому аналіз існуючих підходів до класифікації адміністративних послуг дав змогу вдосконалити її шляхом введення нових ознак (табл. 1).

Таблиця 1

Класифікація адміністративних послуг

№ з/п	Критерії класифікації	Вид адміністративних послуг залежно від критерію
1	За змістом адміністративної діяльності щодо надання адміністративних послуг	1.1. Видача дозволів; 1.2. Реєстрація з веденням реєстрів; 1.3. Легалізація актів (нострифікація та верифікація)
2	Залежно від рівня встановлення повноважень щодо надання адміністративних послуг і правового регулювання процедури їх надання	2.1. Адміністративні послуги з централізованим регулюванням; 2.2. Адміністративні послуги з локальним регулюванням; 2.3. Адміністративні послуги зі «змішаним» регулюванням
3	Залежно від форми їх реалізації	3.1. Послуги, пов'язані з реальним здійсненням конституційних прав і свобод громадян; 3.2. Власне адміністративні послуги, пов'язані з юридичним оформленням умов, необхідних для реалізації прав і свобод громадян
4	Залежно від предмета (характеру) питань, за розв'язанням яких звертаються особи до адміністративних органів	4.1. Підприємницькі (господарські); 4.2. Соціальні; 4.3. Земельні; 4.4. Будівельно-комунальні; 4.5. Житлові
5	За критерієм платності	5.1. Платні; 5.2. Безоплатні
6	Залежно від суб'єкта, який надає адміністративні послуги	6.1. Державні; 6.2. Муніципальні
7	За способом надання адміністративної послуги	7.1. Безпосередньо органом виконавчої влади; 7.2. Через «інтегровані офіси» (ЦНАП); 7.3. Через Єдиний державний портал адміністративних послуг
8	За наявністю у складі компонент, що мають статус окремих послуг	8.1. Базові (однокомпонентні); 8.2. Комплексні (багатокомпонентні)
9	Залежно від регламентації адміністративної послуги	9.1. Стандартизовані (є інформаційні та технологічні картки); 9.2. Не стандартизовані (немає інформаційних та технологічних карток)

За ознакою «спосіб надання» адміністративні послуги пропонується ділити на ті, що надаються безпосередньо органом виконавчої влади, через «інтегровані офіси»

(ЦНАП) і через Єдиний державний портал адміністративних послуг, що дозволить визначити місце надання послуги. За ознакою «наявність у складі компонент, що мають статус окремих послуг», послуги пропонується ділити на базові та комплексні, що дозволить детально визначити послідовність дій для отримання адміністративної послуги. За ознакою «залежно від рівня регламентації» послуги пропонується ділити на стандартизовані та не стандартизовані, що дозволить вдосконалити інформаційне та технологічне забезпечення їх надання. Запропоновані класифікаційні ознаки застосовано в методичному підході до раціоналізації організаційних процедур надання адміністративних послуг та при формуванні дорожньої карти впровадження заходів щодо вдосконалення регуляторної політики держави у сфері адміністративних послуг.

У роботі визначено, що етапи здійснення регуляторної політики держави відповідають загальноприйнятій схемі циклу управління «цикл Шухарта – Демінга», або PDCA цикл (plan – планування, do – виконання, check – контроль, action – коригування), яка є алгоритмом управління будь-яким процесом і досягнення його цілей. Враховуючи специфіку цієї політики у сфері адміністративних послуг, було розроблено методичне забезпечення процесу організації управління регуляторною політикою держави у сфері надання адміністративних послуг, який складається із семи послідовних етапів (рис. 2).



Рис. 2. Методичне забезпечення процесу організації управління регуляторною політикою держави у сфері надання адміністративних послуг

На першому етапі «Планування» встановлюються цілі та визначаються процеси, необхідні для їх досягнення, які відповідають принципам державної політики у сфері адміністративних послуг.

На другому етапі «Підготовка проекту регуляторного акту та АРВ» розробляється проект регуляторного акту та АРВ, відповідно до встановлених цілей на першому етапі, за допомогою якого вирішуватимуться визначені проблеми.

На третьому етапі «Коригування 1» відбувається коригування проекту регуляторного акту з урахуванням зауважень та пропозицій експертів й громадськості.

На четвертому етапі «Виконання» відбувається процес реалізації та впровадження норм і заходів регуляторного акту з урахуванням коригувань, які було здійснено на третьому етапі.

На п'ятому етапі «Контроль» збирається інформація та здійснюється контроль результату на основі ключових показників дієвості, виявляються та аналізуються відхилення. Для цього пропонується використовувати такі індикатори дієвості регуляторного акту, серед яких: кількість адміністративних органів, які за принципом організаційної єдності надають адміністративні послуги у ЦНАП; розмір надходжень до місцевих бюджетів, пов'язаних з дією акту; кількість суб'єктів господарювання та фізичних осіб, на яких буде поширюватися дія акту (кількість звернень одержувачів адміністративних послуг); розмір коштів і часу, що витратимуться суб'єктами господарювання та/або фізичними особами, пов'язаними з виконанням вимог акту; рівень проінформованості суб'єктів господарювання та/або фізичних осіб з основними положеннями акту; кількість наданих адміністративних послуг; середній термін розгляду звернення; кількість скарг одержувачів послуг з приводу порушення порядку надання адміністративних послуг.

На шостому етапі «Коригування 2» необхідним є коригування способів досягнення цілей при виявленні відхилень, впровадження заходів щодо усунення відхилень для досягнення запланованих результатів.

На сьомому етапі «Оцінка стану» передбачається оцінка поточного стану регуляторної політики держави у сфері адміністративних послуг, здійснюється аналіз того, як вплинули запроваджені заходи на розвиток сфери, виявляються аспекти, яких не вистачає для розвитку останньої. Проводити оцінку стану пропонується за такими критеріями: відсоток фактично створених ЦНАП від запланованої кількості; відсоток адміністративних послуг, які передані до компетенції ЦНАП від загального їх переліку; відсоток адміністративних послуг, витрати часу на отримання яких було знижено, від загальної кількості послуг; відсоток адміністративних послуг, за якими було зменшено кількість документації для їх отримання, від загальної їх кількості; співвідношення задовільної та незадовільної оцінки бізнесу та громадськості щодо надання адміністративних послуг.

Використання даного методичного забезпечення процесу організації управління регуляторною політикою держави у сфері надання адміністративних послуг дозволить встановити обов'язкові правила та єдину процедуру цього процесу, поетапно впроваджувати заплановані заходи регуляторної політики, своєчасно коригувати ці заходи, контролювати індикативні показники дієвості регуляторного акту та планувати до впровадження необхідні регуляторні заходи на основі оцінки стану регуляторної політики.

Для визначення позиції України відносно країн – членів ЄС і виявлення типових

проблем за допомогою кластерного аналізу методом k-середніх було сформовано три групи країн – членів ЄС та України за показниками їх позицій у міжнародних рейтингах у 2015 році, які оцінюють сферу адміністративних послуг: Рейтинг «Ведення бізнесу» (1), Індекс глобальної конкурентоспроможності (2), Індекс економічної свободи (3), Індекс процвітання (4), Індекс сприйняття корупції (5) (рис. 3).

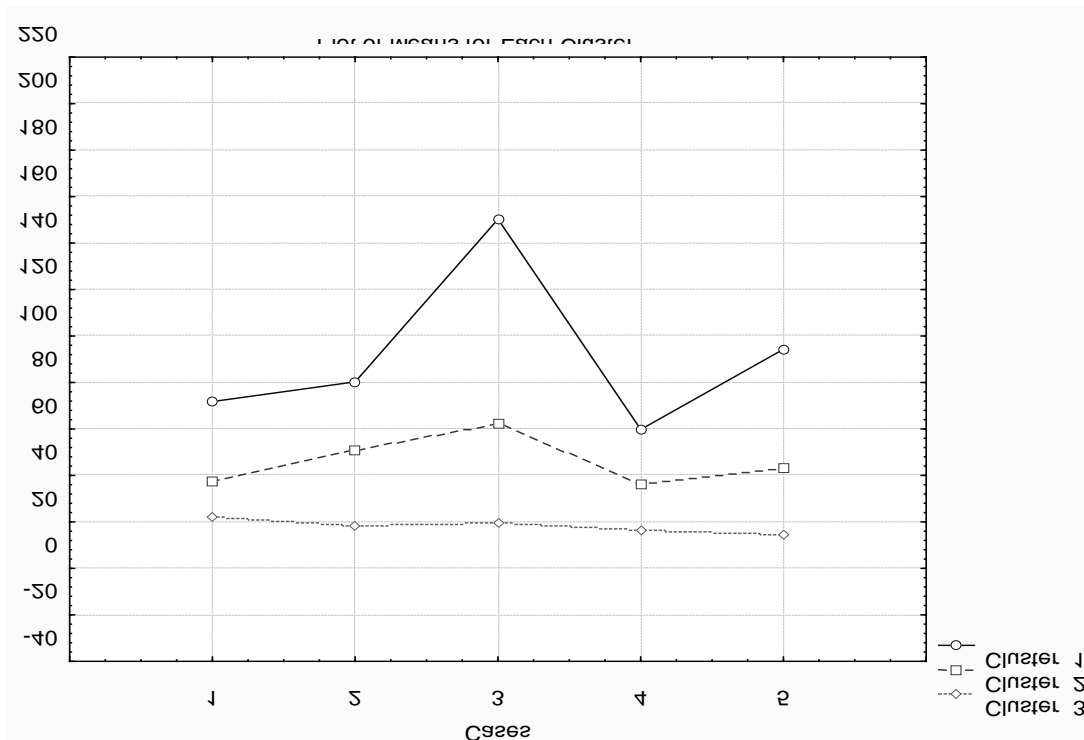


Рис. 3. Розподіл значень за кожним кластером

Україна належить до групи країн кластера 1 (Греція, Болгарія, Румунія, Угорщина, Словачія тощо), хоча й має суттєво гірші показники, ніж країни, об'єднані в цей кластер. Останній характеризується найнижчими показниками в міжнародних рейтингах та індексах серед країн – членів ЄС, що зумовлено значними витратами часу на отримання послуг, великою кількістю процедур, суттєвими фінансовими витратами, а також невисоким рівнем інноваційності галузей економіки, низькою часткою використання ІКТ, високим рівнем корупції.

Кластер 2 (Іспанія, Польща, Латвія, Чехія, Португалія тощо) характеризується більш високими позиціями в міжнародних рейтингах та індексах, ніж кластер 1, що зумовлено досить високим рівнем ефективності політики держави щодо регулювання підприємництва. У держава цього кластера впроваджуються заходи з боротьби з корупцією, переважна кількість послуг надається бізнесу та громадянам засобами ІКТ та стимулюється інноваційний розвиток соціально-економічної сфери.

До кластера 3 (Австрія, Великобританія, Німеччина, Швеція, Фінляндія тощо) увійшли країни з найкращими позиціями в міжнародних рейтингах та індексах, які оцінюють сферу адміністративних послуг. Цей кластер характеризується найсприятливішими умовами для розвитку підприємництва, рівень задоволеності серед бізнесу та громадян якістю послуг високий, послуги надаються в короткі

терміни з мінімальними витратами суб'єктів звернення та, переважно, за допомогою засобів ІКТ.

Відставання України від провідних країн – членів ЄС зумовлено, перш за все, відсутністю системності у впровадженні регуляторних заходів у сфері адміністративних послуг, складністю технологічного процесу отримання послуг і низьким рівнем використання ІКТ.

У другому розділі – «**Організація надання адміністративних послуг**» – визначено переваги процесного підходу до організації надання адміністративних послуг і вдосконалення бізнес-процесу, побудовано модель бізнес-процесу надання адміністративної послуги, вдосконалено методичний підхід до оцінки діяльності ЦНАП.

На відміну від функціонального та ситуаційного підходів для сфери надання адміністративних послуг, процесний підхід має такі переваги: зосередження на кожному процесі, що сприяє кращому задоволенню споживачів; дозволяє створити кращі підстави для контролю ресурсів і часу виконання робіт; істотне скорочення витрат на управління, що досягається за рахунок виключення дублювання і зайвих ланок управління; впровадження горизонтальних структур управління з незначною ієрархією, основою яких є бізнес-процеси.

У дисертації визначено, що адміністративний бізнес-процес є серією послідовних заходів з виконання адміністративних завдань і об'єднує бази даних і саму організацію. Цієї сутності цілком відповідають процеси, які виконуються суб'єктами надання адміністративних послуг. Для полегшення розуміння процесів і управління ними застосовується графічне зображення (побудова карт). Після того, як будуть складені всі карти (з необхідним ступенем деталізації) і розроблені системи вимірювань, графічне зображення вважається завершеним. Побудова карт йде «зверху-вниз», починаючи з макропроцесів, а потім деталізуються більш низькі рівні процесів і окремі дії. Останній рівень деталізації зображується алгоритмічною схемою всіх дій.

У роботі представлено модель бізнес-процесу надання адміністративної послуги, яка уніфікує процес надання адміністративної послуги на основі макропроцесу з подальшою деталізацією та може бути застосована до будь-якої адміністративної послуги (рис. 4). Модель містить в собі такі складові: прийом документації від суб'єкта звернення, обробка документації, здійснення дій щодо підготовки результату послуги. При цьому відбувається взаємодія суб'єктів, які задіяні в процесі надання адміністративної послуги, видача результату та оцінка результативності процесу.

Оцінку результативності бізнес-процесу пропонується здійснювати на основі вимірювання таких критеріїв: економічна ефективність – відношення вартості витрачених ресурсів на надання адміністративної послуги та розміру адміністративного збору; продуктивність – показник обсягу виконаних дій на одну нормогодину; тривалість циклу – від моменту отримання заяви та документації до надання результату послуги.

Весь бізнес-процес супроводжується потоками робіт, інформаційними та, меншою мірою, матеріальними потоками через неприбутковість бізнес-процесу надання адміністративної послуги. Ступінь деталізації може визначатися самою організацією залежно від специфіки адміністративної послуги (базова чи комплексна,

надається безпосередньо в приміщенні ЦНАП або віддаленим суб'єктом надання послуги тощо), зручності управління, рівня підготовки персоналу.

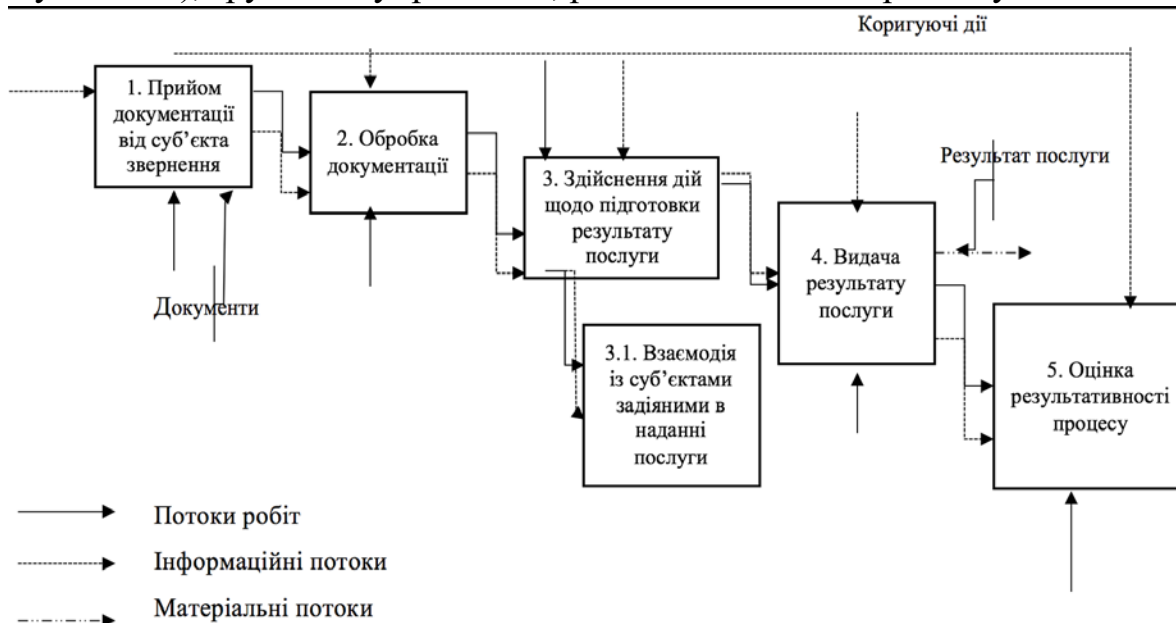


Рис. 4. Модель бізнес-процесу надання адміністративної послуги

При оцінці діяльності суб'єктів надання адміністративних послуг, а саме ЦНАП, для врахування показників, що охоплюють різні напрями діяльності останніх, та мінімізації суб'єктивного фактору вдосконалено методичний підхід, який базується на рейтингуванні ЦНАП з використанням інтегрального показника рівня розвитку (рис. 5).

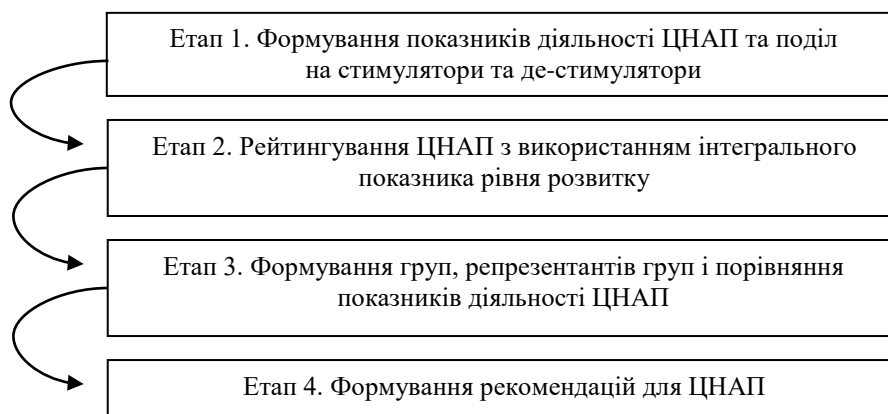


Рис 5. Методичні положення щодо оцінки діяльності ЦНАП

На першому етапі було сформовано дев'ять показників діяльності ЦНАП, які відображають три напрями: 1) показники, які відображають кількісні характеристики ЦНАП (кількість призначених адміністраторів, кількість послуг, що надається через ЦНАП, кількість звернень до ЦНАП); 2) показники, які відображають результативність (кількість наданих результатів через ЦНАП, кількість прийнятих державним реєстратором декларацій, кількість відмов у наданні послуг та в реєстрації декларацій); 3) показники, які відображають інформативне забезпечення (кількість затверджених інформаційних та технологічних карток, кількість наданих консультацій). На другому етапі серед цих показників визначено стимулятори та дестимулятори, розраховано інтегральний показник рівня розвитку (I_{pp}), побудовано

рейтинг ЦНАП на прикладі Харківської області. На третьому етапі шляхом шкалювання сформовано три умовні групи за найближчими значеннями інтегрального показника рівня розвитку і за методом центру тяжіння виділені репрезентанти з кожної групи для подальшого їх аналізу (табл. 2).

Таблиця 2

Групи ЦНАП Харківської області за інтегральним показником рівня розвитку (І рр)

Група 1 (І рр)	Група 2 (І рр)	Група 3 (І рр)
Харківська РДА – 1* (0,846)	Куп'янська МР – 9 (0,432)	Золочівська РДА – 20 (0,330)
Лозівська МР – 2 (0,599)	Зміївська РДА – 10 (0,423)	Валківська РДА – 21 (0,328)
Ізюмська МР – 3 (0,541)	Чугуївська РДА – 11 (0,421)	Ізюмська РДА – 22 (0,327)
Первомайська МР – 4 (0,500)	Сахновщинська РДА – 12 (0,393)	Барвінківська РДА – 23 (0,324)
Дергачівська РДА – 5 (0,499)	Люботинська МР – 13 (0,390)	Зачепилівська РДА – 24 (0,320)
Красноградська РДА – 6 (0,494)	Лозівська РДА – 14 репрезентант групи (0,384)	Кегичівська РДА – 25 (0,316)
Чугуївська МР – 7 репрезентант групи (0,489)	Балаклійська РДА – 15 (0,378)	Великобурлуцька РДА – 26 (0,315)
Вовчанська РДА – 8 (0,473)	Куп'янська РДА – 16 (0,377)	Дворічанська РДА – 27 (0,308)
	Нововодолазька РДА – 17 (0,369)	Шевченківська РДА – 28 репрезентант групи (0,303)
	Близнюківська РДА – 18 (0,361)	Борівська РДА – 29 (0,292)
	Богодухівська РДА – 19 (0,349)	Первомайська РДА – 30 (0,290)
		Коломацька РДА – 31 (0,287)
		Краснокутська РДА – 32 (0,281)
		Печенівська РДА – 33 (0,270)

Примітка: * – позиція у рейтингу.

У результаті четвертого етапу порівняння показників діяльності ЦНАП-репрезентантів зроблено висновок, що репрезентанту групи 1 необхідно зменшити рівень навантаження на одного адміністратора для підвищення якості його роботи, а також затвердити технологічні картки на всі адміністративні послуги. Для підвищення рівня розвитку репрезентантів груп 2 і 3 необхідно збільшити кількість адміністративних послуг, що надаються через ЦНАП, та усунути причини відмов у наданні послуг (табл. 3).

Таблиця 3

Співставлення показників діяльності ЦНАП-репрезентантів груп

Показники	ЦНАП-репрезентанти		
	Група 1	Група 2	Група 3
	Чугуївська МР	Лозівська РДА	Шевченківська РДА
1	2	3	4
Чисельність населення (осіб)	32 338	30 448 осіб	21 106 осіб
Кількість звернень до ЦНАП на одного адміністратора (у т. ч. державного адміністратора), од.	717	589	361
Кількість наданих консультацій на одного адміністратора (у т. ч. державного адміністратора), од.	294	87	72

1	2	3	4
Відсоток затверджених інформаційних та технологічних карток від кількості адміністративних послуг, які надаються через ЦНАП, %	100 / 95,1	100 / 100	100 / 100
Відсоток відмов у наданні адміністративних послуг через ЦНАП від кількості результатів надання адміністративних послуг, %	0	0,2	0,7
Відсоток відмов у реєстрації декларацій, подання яких передбачено законодавством, від кількості прийнятих державним адміністратором декларацій, подання яких передбачено законодавством, %	80	0	40
Кількість адміністративних послуг, які надаються через ЦНАП, од.	61	27	21

У третьому розділі – «Шляхи вдосконалення регуляторної політики держави у сфері надання адміністративних послуг» – розроблено методичний підхід до раціоналізації процедур організації надання адміністративних послуг, здійснено ранжування проблем в цій сфері, запропоновано шляхи їх усунення.

Аналіз процесів надання адміністративних послуг, які, на думку опитаних експертів, є найбільш затребуваними серед громадян та бізнесу і є більш складними за процесом їх отримання, дає змогу стверджувати про досить високий рівень складності технологічного процесу їх надання, що зумовлено: подрібненням однієї адміністративної послуги на декілька послуг; суперечностями та неузгодженістю норм нормативно-правових актів; необґрунтовано великими строками вчинення певних дій в рамках процедури надання послуг; неузгодженістю у встановленні розміру адміністративного збору; відсутністю порядку взаємодії між суб'єктами, які задіяні в процесі надання послуг.

У роботі розроблено методичний підхід до раціоналізації організації процесу надання адміністративних послуг, який складається з чотирьох етапів:

Етап 1. Опис процедури надання адміністративної послуги «як є» – при виконанні першого етапу здійснюється опис дій, які виконуються як суб'єктами надання, так і суб'єктами звернення. Для докладного опису дій пропонується графічна побудова бізнес-процесу на основі побудови блок-схеми. Для цього будується «дерево дій», що представляє собою ієрархічно упорядкований перелік робіт за допомогою їх декомпозиції. Декомпозиція дій припиняється тоді, коли при виконанні дії нижнього рівня не потрібне отримання додаткових документів в органах виконавчої влади.

Етап 2. Аналіз існуючої процедури надання адміністративної послуги – виконується класифікація послуги, проводиться розрахунок витрат часу і фінансових витрат на її отримання, визначаються проблеми організації надання адміністративної послуги. Наприклад, можливість використання норм законодавства у корупційних цілях, широкий перелік документів, які подаються заявником, значна кількість процедур, які потрібно пройти заявникові, тощо.

Етап 3. Розробка процедури надання адміністративної послуги «як треба» – виправляються недоліки існуючого порядку надання послуги шляхом внесення корективів у процедуру «як є». Результатом виконання третього етапу є блок-схема процесу надання послуги «як треба» і розрахунок витрат часу і фінансових витрат, яких можливо уникнути при реалізації пропозицій щодо раціоналізації організаційної процедури надання адміністративної послуги.

Етап 4. Розробка плану переходу зі стану «як є» до стану «як треба» – здійснюється розробка плану переходу зі стану «як є» в стан «як треба». Для цього складається перелік пропозицій щодо вдосконалення організації надання адміністративної послуги та розробляється інформаційна картка щодо їх впровадження.

Методичний підхід апробований на адміністративній послугі «Внесення до Державного земельного кадастру відомостей (змін до них) про земельну ділянку» (за умови відсутності рішення про відведення земельної ділянки, державної реєстрації земельної ділянки, технічної документації). У результаті зроблено висновок, що ця послуга за наявності в складі компонент є комплексною (багатокомпонентною), потребує значних витрат часу на її отримання та має ряд проблемних аспектів, таких як: обов'язкова реєстрація права власності на земельну ділянку, велика вартість та строки виготовлення технічної документації, дублювання підстав у відмові у прийнятті заяви з документами та у відмові в наданні адміністративної послуги. Завдяки використанню запропонованого методичного підходу розраховано витрати часу суб'єкта звернення з моменту подачі заяви на відведення земельної ділянки до отримання кінцевого результату, корупційні ризики та ймовірність відмови у наданні послуги при діючому порядку отримання та при вдосконаленому порядку (табл. 4).

Таблиця 4

Показники результативності процесу організації надання адміністративної послуги

Показник	Діючий порядок	Удосконалений порядок
Кількість візитів, разів	7	2
Витрати часу, міс.	8 міс.	2,5 міс.
Вартість, грн.	Договірна вартість виготовлення технічної документації + 140 грн. за державну реєстрацію прав на нерухоме майно	Договірна вартість виготовлення технічної документації + 140 грн. за державну реєстрацію прав на нерухоме майно
Корупційні ризики, од.	1) затягування з видачею рішення щодо відведення земельної ділянки; 2) не надається інформація про скасування реєстрації земельної ділянки у разі, якщо протягом календарного року з моменту реєстрації не було зареєстровано право власності	Відсутні: 1) використання принципу «мовчазної згоди»; 2) внесення інформації до інформаційної картки
Вірогідність відмови у наданні послуги, од.	1) помилки в поданих документах; 2) знаходження помилок у технічній документації	Відсутня: 1) заповнення бланків заяв адміністраторами ЦНАП; 2) подання технічної документації її розробником

Також сформовано інформаційну картку з деталізацією заходів щодо впровадження запропонованих змін до порядку надання адміністративної послуги з урахуванням залучених сторін, цільових орієнтирів, необхідних ресурсів, ризиків та графіку виконання.

За допомогою експертного оцінювання було проведено ранжування проблем в сфері адміністративних послуг, які було виокремлено на основі логічного аналізу, аналізу наукових досліджень й оцінки дієвості регуляторної політики держави в цій сфері: 1. Відсутність законодавчо закріпленого переліку адміністративних послуг. 2. Відомчий опір децентралізації. 3. Нерівність доступу до отримання адміністративних послуг у всіх територіальних громадах. 4. Відсутність необхідної взаємодії між ЦНАП і суб'єктами надання послуг. 5. Складний та тривалий технологічний процес отримання послуг. 6. Відсутність законодавчого врегулювання та технічної бази для надання послуг за допомогою ІКТ. 7. Відсутність законодавчого врегулювання встановлення адміністративного збору. 8. Низький рівень поінформованості населення в цій сфері. 9. Ставлення до суб'єктів звернення як до «прохачів» (рис. 6).

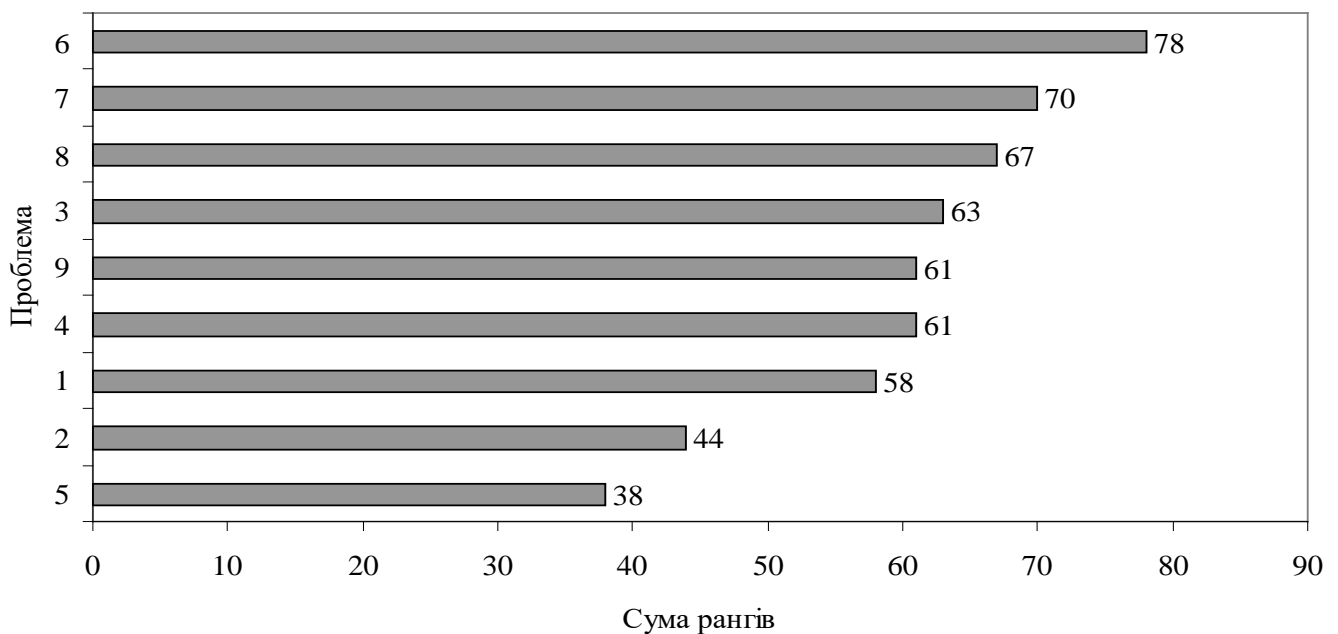


Рис. 6. Гістограма розподілу сум рангів проблем в сфері адміністративних послуг

Коефіцієнт конкордації дорівнює 0,542, тобто думки експертів збігаються на 54,2%. Критерій Пірсона становить 13,64 і перевищує вимоги 5%-го рівня значимості для ступеня свободи $n-1$, що доводить не випадковість результатів опитування.

На основі побудованої гістограми проблеми було розподілено на три групи за ступенем впливу на розвиток досліджуваної сфери, що було використано при складанні дорожньої карти впровадження законодавчих змін щодо вдосконалення регуляторної політики держави у сфері адміністративних послуг.

ВИСНОВКИ

Вирішення існуючих проблем і розвиток сфери адміністративних послуг залежить від ефективності заходів регуляторної політики держави щодо створення належних умов для надання якісних адміністративних послуг бізнесу та громадянам. Для забезпечення ефективної організації надання адміністративних послуг першочерговими заходами

мають бути: спрощення технологічного процесу їх надання, а потім перехід на надання адміністративних послуг за допомогою ІКТ. У комплексному вигляді результати дисертації вирішують таке науково-практичне питання, як обґрунтування та розвиток теоретико-методичних положень і практичних рекомендацій щодо вдосконалення регуляторної політики держави у сфері адміністративних послуг. На підставі проведеного дослідження зроблено такі висновки:

1. Поняття «адміністративна послуга» визначено як продукт економіко-правової взаємодії суб'єкта надання таких послуг і суб'єкта звернення, спрямованої на набуття, зміну чи припинення прав та/або обов'язків суб'єкта звернення шляхом здійснення суб'єктом надання сукупності формально затверджених, стандартизованих дій.

Існуюча класифікація адміністративних послуг відображає зміст адміністративної діяльності та предмет послуги, однак не є вичерпною. Пропонується запровадити такі критерії, як: «за способом надання адміністративної послуги», «за наявністю в складі компонент, що мають статус окремих послуг», «залежно від рівня регламентації адміністративної послуги», що дозволить більш обґрунтовано підходити до організації надання адміністративних послуг.

2. Для полегшення розуміння та управління процесом надання адміністративної послуги у роботі складено модель бізнес-процесу надання адміністративних послуг, яка дозволяє представити адміністративну послугу у вигляді макропроцесу з подальшою деталізацією й оцінити його результативність за критеріями економічної ефективності, продуктивності та тривалості циклу.

3. На основі циклу управління Шухарта – Демінга розроблено методичне забезпечення процесу організації управління регуляторною політикою держави у сфері адміністративних послуг, використання якого дозволить поетапно впроваджувати заплановані заходи регуляторної політики, своєчасно коригувати ці заходи для досягнення запланованих цілей, контролювати індикативні показники ефективності регуляторного акта та планувати до впровадження необхідні регуляторні заходи на основі оцінки стану регуляторної політики.

4. З метою забезпечення доступності та якості адміністративних послуг розроблено методичний підхід до оцінювання діяльності ЦНАП за трьома напрямками: кількісні характеристики, результативність та інформаційне забезпечення, що дало змогу мінімізувати рівень суб'єктивізму, побудувати рейтинг рівня розвитку ЦНАП.

5. Результати аналізу процесів надання різних груп адміністративних послуг дали змогу стверджувати про наявність високого рівня їх складності. Для подолання цього явища запропоновано методичний підхід до раціоналізації процесу їх надання. У результаті апробації методичного підходу виявлено резерви зменшення витрат часу та коштів на надання/отримання послуг для обох сторін.

СПИСОК ОПУБЛІКОВАНИХ РОБІТ ЗА ТЕМОЮ ДИСЕРТАЦІЇ

Публікації у фахових виданнях

1. Сеніна А. О. Політика дерегулювання економіки в сфері ліцензування та технічного регулювання / А. О. Сеніна // Вісник Одеського національного університету. Т. 19. Сер. «Економіка», Одеса : ВД «Гельветика», 2014. – С. 122–127.

2. Сеніна А. О. Політика дерегулювання в сфері адміністративних послуг: тенденції, проблеми та завдання / А. О. Сеніна // Науковий вісник Буковинського державного фінансово-економічного університету. Економічні науки. Випуск 1 (28). – Чернівці : ВД БДФЕУ, 2015. – С. 46–50.

3. Сеніна А. О. Удосконалення регуляторної політики держави в сфері адміністративних послуг / А. О. Сеніна // Формування ринкової економіки в Україні. – № 35. – Ч. 2. – Львів : Львівський національний університет імені Івана Франка, 2016. – С. 198–205.

Статті у наукових фахових виданнях України, які включено до міжнародних наукометричних баз

4. Сеніна А. О. Особливості та організаційний досвід надання адміністративних послуг у країнах ЄС / А. О. Сеніна // Бізнес Інформ. – 2014. – № 8. – С. 25–33.

5. Сеніна А. О. Удосконалення організації надання адміністративних послуг як засіб запобігання корупційним проявам / А. О. Сеніна, Ю. Б. Іванов // Проблеми економіки. – 2014. – № 3. – С. 81–88. *Особистий внесок автора: розробка методичного підходу до раціоналізації процедур організації надання адміністративних послуг.*

6. Sienina A. O. Standardization of the provision of administrative services as a tool for their quality improvement / A. O. Sienina, Y. V. Ivanov // Економіка розвитку. – 2015. – № 1 (73). – С. 5–14. *Особистий внесок автора: розробка критеріїв якості надання адміністративних послуг з точки зору задоволення основних груп потреб суб'єкта звернення.*

Тези доповідей

7. Сеніна А. О. Роль податків в процесі дерегулювання економіки // Матеріали XIII-ї Міжнародної науково-практичної конференції «Податкова реформа в Україні: досвід, реалії та перспективи». – Донецьк: ДонНУЕТ імені Михайла Туган-Барановського, 2013. – Т. 1. – С. 92–95.

8. Сеніна А. О. Структура критеріїв якості надання адміністративних послуг / А. О. Сеніна, Ю. Б. Іванов // Матеріали міжнародної науково-практичної Інтернет-конференції «Управління функціонуванням та розвитком економічних систем в умовах глобальних перетворень». – Х., 2014. – С. 227–230.

9. Сеніна А. О. Проблемні аспекти організації надання адміністративних послуг в Україні / А. О. Сеніна // Матеріали міжнародної науково-практичної конференції «Соціально-економічний розвиток України та її регіонів: проблеми науки і практики». – Харків: ВД «ІНЖЕК», 2014. – С. 205–207.

10. Сеніна А. О. Інформаційно-комунікаційні технології як інструмент оптимізації надання адміністративних послуг: досвід Євросоюзу / А. О. Сеніна // Зб. тез доповідей XIII міжнародної науково-практичної конференції «Економіка та сучасний менеджмент: теоретичні та практичні аспекти». – Одеса: ЦЕДР, 2014. – Ч. 2. – С. 37–40.

11. Сеніна А. О. Підприємницький сектор економіки як важлива складова економіки країни / А. О. Сеніна // Матеріали міжнародної науково-практичної конференції «Стратегія реформування фінансової системи України». У 2-х частинах. – К.: Аналітичний центр «Нова Економіка», 2014. – Ч. 1. – С. 14–18.

12. Сеніна А. О. Актуальні проблеми регуляторної політики держави в сфері адміністративних послуг та шляхи їх вирішення / А. О. Сеніна // Матеріали міжнародної науково-практичної конференції «Тенденції сталого розвитку економіки країни: прогнози та пропозиції». – Львів: ЛЕФ, 2015. – С. 30–32.

13. Сенина А. А. Концептуальный подход к реформированию системы административных услуг в Украине / А. А. Сенина // Материалы II Международной научной конференции «Устойчивое развитие: общество и экономика». – СПб.: Изд-во Скифия-принт, 2015 г. – С. 455.

14. Сеніна А. О. Рейтинг центрів надання адміністративних послуг Харківської області за показниками діяльності / А. О. Сеніна // Матеріали міжнародної науково-практичної конференції «Розвиток європейського простору очима молоді: економічні, соціальні та правові аспекти»: матеріали Міжнародної науково-практичної конференції молодих учених та студентів. – Х.: Видавництво «НТМТ», 2015. – С. 1222–1226.

15. Сеніна А. О. Позиція України в міжнародних рейтингах, які оцінюють сферу адміністративних послуг / А. О. Сеніна // Матеріали міжнародної науково-практичної конференції «Конкурентоспроможність та інновації: проблеми науки та практики». – Харків: ВД «ІНЖЕК», 2015. – С. 159–162.

16. Сеніна А. О. Проблемні аспекти інформаційних та технологічних карток адміністративних послуг / А. О. Сеніна, Ю. Б. Іванов // Матеріали VIII міжнародної науково-практичної конференції «Пріоритети розвитку національної економіки в контексті євроінтеграційних та глобальних викликів». – Харків: ХНУБА, 2016. – С. 36–38. *Особистий внесок автора: визначення недоліків інформаційних і технологічних карток адміністративних послуг.*

Публікації в інших виданнях

17. Сеніна А. О. Підприємництво як складний соціально-економічний феномен: порівняльна ретроспектива та сучасна проблематика / А. О. Сеніна // Молодий вчений. Економічні науки. – 2014. – Вип. 5 (08). – С. 8–12.

АНОТАЦІЯ

Сеніна А. О. Регуляторна політика держави в сфері адміністративних послуг – Рукопис.

Дисертація на здобуття наукового ступеня кандидата економічних наук за спеціальністю 08.00.03 – економіка та управління національним господарством. – Науково-дослідний центр індустріальних проблем розвитку НАН України, Харків, 2016.

Дисертація присвячена обґрунтуванню та розвитку теоретико-методичних положень та практичних рекомендацій щодо вдосконалення регуляторної політики держави у сфері адміністративних послуг. Розкрито їх сутність, зміст та специфіку, доповнено існуючі принципи державної політики у сфері надання адміністративних послуг, удосконалено існуючу класифікацію. Визначено місце України серед країн – членів ЄС за показниками міжнародних рейтингів та індексів, що оцінюють сферу адміністративних послуг, виокремлено етапи розвитку та напрямки, які були

характерні для регуляторної політики держави в цій сфері.

Визначено переваги застосування процесного підходу до організації надання адміністративних послуг, розроблено методичне забезпечення організації процесу управління регуляторною політикою держави в цій сфері, удосконалено методичні положення щодо оцінки діяльності центрів надання адміністративних послуг, проаналізований досвід країн ЄС у цій сфері.

Розроблено методичний підхід до раціоналізації процедур організації надання адміністративних послуг на основі процесного підходу до управління, обґрунтовано завдання та напрямки реформування цієї сфери, сформовано дорожню карту організаційного забезпечення законодавчих змін.

Ключові слова: регуляторна політика держави, адміністративні послуги, процесний підхід к управленію, модель бізнес-процесу, оцінка діяльності ЦНАП.

АННОТАЦИЯ

Сенина А. А. Регуляторная политика государства в сфере административных услуг – Рукопись.

Диссертация на соискание ученой степени кандидата экономических наук по специальности 08.00.03 – экономика и управление национальным хозяйством. – Научно-исследовательский центр индустриальных проблем развития НАН Украины, Харьков, 2016.

Диссертация посвящена обоснованию и развитию теоретико-методических положений и практических рекомендаций по усовершенствованию регуляторной политики государства в сфере административных услуг. Раскрыта их сущность, содержание и специфика, дополнены существующие принципы государственной политики в данной сфере принципами научной обоснованности, гибкости и эффективности. Усовершенствована существующая классификация услуг за счет дополнения ее такими классификационными признаками: «по способу предоставления административной услуги», «по наличию в составе компонент, которые имеют статус отдельных услуг» и «в зависимости от уровня регламентации административной услуги». Сформированы этапы развития регуляторной политики государства в сфере административных услуг и выделены ее направления.

Определены преимущества применения процессного подхода к организации предоставления административных услуг перед другими видами подходов к управлению; усовершенствованы методические положения по оценке деятельности центров предоставления административных услуг, которые нивелируют субъективный фактор существующих методик оценок; проанализирована возможность применения опыта стран ЕС для организации данных процессов в Украине.

Разработан методический подход к рационализации предоставления административных услуг на основе процессного подхода к управлению, который позволяет построить усовершенствованный бизнес-процесс с уменьшением затрат времени и денежных средств всех участников.

Выделены основные задания реформирования сферы административных услуг, а именно: сформировать и усовершенствовать законодательную базу, перейти к

предоставлению услуг с помощью ИКТ, предоставлять наиболее популярные услуги посредством центров предоставления административных услуг. Исходя из выделенных заданий, определены основные направления реформирования данной сферы, а именно: минимизация финансовых затрат, сокращение перечня необходимой документации, снижение коррупционных рисков, повышение мотивации и улучшение эмоционального климата в центрах предоставления административных услуг. Сформирована дорожная карта организационного обеспечения совершенствования регуляторной политики государства в сфере административных услуг с поэтапным и детализированным внедрением мероприятий.

Ключевые слова: регуляторная политика государства, административные услуги, модель бизнес-процесса, оценка деятельности центров предоставления административных услуг.

SUMMARY

Sienina A. O. State regulatory policy in the sphere of administrative services. – Manuscript.

Thesis for a Candidates degree of economic sciences by speciality 08.00.03 Economics and Enterprises national economy. Research Center for Industrial Problems of Development of NAS of Ukraine, Kharkiv, 2016.

Thesis is devoted to the justification and development of theoretical and methodical positions and practical recommendations to improve the state regulatory policy in the sphere of administrative services. The essence, content and specific administrative services, supplemented by the existing principles of the state policy in the sphere of administrative services, marked the stages of development and direction of the state regulatory policy in the sphere of administrative services.

The advantages of application of the process approach to the organization of administrative services, improved methodology to assess the situation, analyzed the experience of EU operations center providing administrative services to the organization of administrative services.

Developed methodical approach to rationalization of the procedures of the organization of administrative services based on the process approach to management, the directions of the reform of sphere of administrative services, developed a methodical approach to organizational support to improve regulatory policies in the area of administrative services.

Keywords: state regulatory policy, administrative services, process approach to management, business process model, assessment activity of the center of administrative services.

Підписано до друку 27.09.2016 р. Формат 60×90/16.
Папір офсетний. Обсяг 0,9 ум.-друк. арк. Друк різнограф
Наклад 100 прим. Зам. № ____ . Безкоштовно.

Надруковано у центрі оперативної поліграфії ТОВ «Рейтинг»
61003, Україна, м. Харків, пров. Соляниківський, 4,
т. 8 (057), 771-00-92, 771-00-96