

**ЛЬВІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ ІВАНА ФРАНКА**

**ФАКУЛЬТЕТ УПРАВЛІННЯ ФІНАНСАМИ ТА БІЗНЕСУ**

**Кафедра публічного адміністрування та управління бізнесом**

**Пояснювальна записка**

до кваліфікаційної (бакалаврської)

роботи на тему:

**«Державна політика у сфері надання адміністративних послуг: проблеми та шляхи вирішення»**

Виконав: здобувач групи **УФП-41с**  
спеціальності **281 «Публічне управління та адміністрування»**

*(шифр і назва)*

*Джердж В.М.*

*(прізвище та ініціали)*

Керівник: **Маліновська О.Я.**

*(прізвище та ініціали)*

Рецензент: \_\_\_\_\_

*(прізвище та ініціали)*

## **АНОТАЦІЯ**

### **Державна політика у сфері надання адміністративних послуг: проблеми та шляхи вирішення**

Обсяг роботи становить 80 сторінок, включаючи 4 таблиці, 4 рисунки, 68 літературних джерел.

Кваліфікаційна (бакалаврська) робота містить вступ, три розділи, загальні висновки, список використаних джерел. У вступі обґрунтовано актуальність теми дослідження, зокрема, зроблено акцент на дослідження механізмів надання адміністративних послуг у воєнний час. Сфера адміністративних послуг зберігає важливе значення навіть у випадку значних безпекових викликів, в тому числі в умовах війни.

У першому розділі кваліфікаційної (бакалаврської) роботи висвітлено загальнотеоретичні основи надання адміністративних послуг в Україні, зокрема, проаналізовано історичні передумови формування інститут адміністративних послуг та визначено саме поняття «адміністративні послуги». У другому розділі роботи проаналізовано практичні особливості реалізації державної політики у сфері надання адміністративних послуг в Україні, зокрема, розглянуто актуальні механізми у сфері надання адміністративних послуг в Україні, досліджено діяльність центрів надання адміністративних послуг в Україні та визначено основні аспекти державного регулювання у сфері надання адміністративних послуг в умовах війни. У третьому розділі роботи обґрунтовано шляхи удосконалення державної політики у сфері адміністративних послуг в Україні. На основі одержаних результатів дослідження зроблені конкретні висновки та пропозиції.

**Ключові слова:** державна політика, адміністративні послуги, публічне управління, центр надання адміністративних послуг, електронні послуги, цифровізація.

## **SUMMARY**

### **State policy in the field of administrative services: problems and solutions**

The volume of work is 80 pages, including 4 tables, 4 figures, 68 literary sources.

A qualification (bachelor's) thesis contains an introduction, three chapters, general conclusions, and a list of references. The introduction substantiates the relevance of the research topic, in particular, emphasizes the study of mechanisms for the provision of administrative services in wartime. The sphere of administrative services remains important even in the face of significant security challenges, including in wartime.

The first section of the qualification (bachelor's) thesis highlights the general theoretical foundations of administrative services in Ukraine, in particular, analyzes the historical background of the formation of the institution of administrative services and defines the concept of "administrative services". The second section of the paper analyzes the practical features of the implementation of the state policy in the field of administrative services in Ukraine, in particular, it considers the current mechanisms in the field of administrative services in Ukraine, examines the activities of administrative service centers in Ukraine, and identifies the main aspects of state regulation in the field of administrative services in times of war. The third section of the paper substantiates the ways to improve the state policy in the field of administrative services in Ukraine. Based on the results of the study, specific conclusions and suggestions are made.

**Keywords:** state policy, administrative services, public administration, administrative service center, electronic services, digitalization.

## ЗМІСТ

	стор.
Вступ.....	5
Розділ 1. ЗАГАЛЬНОТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ.....	8
1.1 Історичні передумови формування інституту адміністративних послуг в Україні.....	8
1.2 Адміністративні послуги в Україні: поняття, система та види.....	14
1.3 Нормативно-правове забезпечення механізму надання адміністративних послуг в Україні.....	20
Висновки до розділу 1.....	25
Розділ 2. ОСОБЛИВОСТІ РЕАЛІЗАЦІЇ ДЕРЖАВНОЇ ПОЛІТИКИ У СФЕРІ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ.....	27
2.1. Актуальні механізми у сфері надання адміністративних послуг в Україні.....	27
2.2. Аналіз діяльності центрів надання адміністративних послуг в Україні.....	35
2.3. Державне регулювання у сфері надання адміністративних послуг в умовах війни.....	44
Висновки до розділу 2.....	49
Розділ 3. ПРОБЛЕМИ ТА ШЛЯХИ УДОСКОНАЛЕННЯ ДЕРЖАВНОЇ ПОЛІТИКИ У СФЕРІ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ.....	51
3.1. Міжнародний досвід організації надання адміністративних послуг.....	51
3.2. Переваги та недоліки надання адміністративних е-послуг в Україні.....	57
3.3. Шляхи вдосконалення здійснення державної політики у сфері надання адміністративних послуг в Україні.....	65
Висновки до розділу 3.....	69
Загальні висновки.....	70
Список використаних джерел.....	74