

.....

РЕГІОНАЛЬНЕ УПРАВЛІННЯ ТА МІСЦЕВЕ САМОВРЯДУВАННЯ

.....

УДК 342.9

Д. Ю. Записний

здобувач наукового ступеня кандидата наук із державного управління, президент Міжнародного благодійного фонду «Простір»

РОЗВИТОК НАЦІОНАЛЬНОЇ СИСТЕМИ ЦЕНТРІВ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ В УМОВАХ РЕАЛІЗАЦІЇ РЕФОРМИ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ В УКРАЇНІ

У статті розглядаються актуальні питання розвитку національної системи центрів надання адміністративних послуг (ЦНАП) в умовах реалізації реформи місцевого самоврядування в Україні. Встановлено основні закономірності та тенденції в реалізації державної політики у сфері покращення якості адміністративних (муніципальних) послуг з урахуванням розпочатої в Україні широкомасштабної реформи – децентралізації, а також основні напрями її удосконалення. Детально вивчено питання відкритості та ефективності діяльності ЦНАП, забезпечення ефективної взаємодії з громадянами в контексті удосконалення надання якості адміністративних (муніципальних) послуг. У зв'язку із цим приділено серйозну увагу питанням оцінки громадянами діяльності ЦНАП щодо надання адміністративних (муніципальних) послуг. На засадах аналізу чинних нормативно-правових актів, кращих вітчизняних і зарубіжних практик підготовлено також пропозиції та рекомендації щодо підвищення якості адміністративних (муніципальних) послуг і розвитку національної мережі ЦНАП в умовах модернізації державного управління та реформування місцевого самоврядування в Україні.

Ключові слова: центри надання адміністративних послуг, реформа децентралізації, громадяни, місцеве самоврядування, органи державної влади, послуги, органи місцевого самоврядування.

Постановка проблеми. У контексті реалізації розпочатої в Україні реформи місцевого самоврядування пріоритетного значення набувають питання покращення якості послуг, які надаються громадянам органами місцевого самоврядування.

У зв'язку із цим пріоритетного значення набувають питання утворення центрів надання адміністративних послуг (далі – ЦНАП). Одночасно формування та розвиток національної мережі (системи) ЦНАП потребує підвищення кваліфікації та створення належних умов для безперервного професійного навчання державних службовців і посадових осіб органів місцевого самоврядування, узагальнення та поши-

рення кращих практик (вітчизняних і зарубіжних) щодо різних аспектів надання адміністративних послуг, а також розроблення та впровадження у вітчизняну практику відповідних наукових розробок із цього питання.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. В останні роки питанням адміністративних (муніципальних) послуг, які надаються громадянам органами державної влади та органам місцевого самоврядування, приділяється значна увага. Так, серед науковців, що досліджували різні аспекти згаданого питання, слід виділити Т. Журавля, І. Коліушка, М. Лесечко, Ф. Лютенса, Л. Пала, В. Сороко, В. Тимощука, В. Толкованова, Г. Фоксола, Д. Шиманке, А. Чемериса та ін. Однак сьогодні

в контексті реалізації реформи децентралізації пріоритетне значення набувають питання розвитку національної системи центрів надання адміністративних послуг, утворення нових ЦНАП (зокрема в об'єднаних територіальних громадах), наближення адміністративних (муніципальних) послуг до громадян з урахуванням принципу субсидіарності.

Метою статті є формування та розвиток національної системи центрів надання адміністративних послуг в умовах реалізації реформи місцевого самоврядування в Україні.

Виклад основного матеріалу. Поняття «послуги» виражає певну категорію, яка вказує на взаємодію між суб'єктом, що пропонує та надає послуги, та об'єктом, який їх потребує.

Як зазначають деякі вчені, «послуги, що надаються громадянам» можна розглядати в контексті розгляду послуг державних, що надаються безпосередньо органами державної влади та можуть бути віднесені до управлінських послуг суспільству з боку держави [13].

Слід наголосити, що послуги безпосередньо відокремлені від матеріального виробництва та мають корисний ефект споживчих вартостей відповідно до задоволення потреб населення. Послуги – це певні блага, які надаються у формі діяльності та спрямовані на задоволення потреб населення. Існують різноманітні види послуг, що надаються громадянам з урахуванням їхніх потреб і професійних сфер, а саме: медичні, освітні, комунальні, побутові, культурно-просвітницькі, господарчі, побутові, транспортні, виховні, правові, у сферах управління, у сферах довкілля, соціального захисту, персональні послуги. Послуга є предметом споживання з боку населення, особистості, але, на відміну від товару, фінансів, її неможливо виміряти або накопичити [4].

Як зазначають деякі дослідники, процес надання послуг потрібно розглядати як діяльність, яка представлена в корисному ефекті, спрямована на задоволення суспільних потреб [1].

Соціальні відносини між постачальниками та споживачами послуг регулюються попитом, ринком, що має бути функ-

ціонально та нормативно врегульованим, передусім мають бути розмежовані сфери компетенції державних органів, органів місцевого самоврядування, комунальних установ і організацій, приватного та громадського сектора щодо надання послуг населенню, а також визначені їх перелік і класифікація [15].

Фактором, який суттєво впливає на якість надання послуг населенню, є рівень професіоналізму, володіння суб'єктом надання послуг (індивідуальних або групових) належними, передусім управлінськими, юридичними, комунікативними знаннями та компетенціями. Своєчасність, доступність і якість надання послуг населенню безпосередньо пов'язана з внутрішньою політикою держави, рівнем її відкритості та демократичності [14]. Важливим критерієм оцінювання якості послуг є рівень задоволення (незадоволення) з боку їх споживачів (громадян України).

Якість надання адміністративних послуг є також одним із 12 принципів Європейської Стратегії інновацій та доброго врядування на місцевому рівні [19].

Законом України «Про адміністративні послуги» (далі – Закон) встановлені правові засади [8] створення та забезпечення функціонування центрів надання адміністративних послуг.

Згідно із Законом Центр – це постійний робочий орган або структурний підрозділ виконавчого органу міської, селищної ради або Київської, Севастопольської міської державної адміністрації, районної, районної в містах Києві, Севастополі державної адміністрації, у якому надаються адміністративні послуги через адміністратора шляхом його взаємодії з суб'єктами надання адміністративних послуг.

Сам Центр не є суб'єктом надання адміністративних послуг, а забезпечує можливість отримання послуг в одному приміщенні за принципом «єдиного вікна» (суб'єктами надання послуг є державні органи та органи місцевого самоврядування).

З цією метою здійснюється взаємодія адміністраторів Центру (посадових осіб органу, який створив Центр) з органами, які надають адміністративні послуги. Відповідно до Закону Центри створюються

при Київській та Севастопольській міських держадміністраціях; районних держадміністраціях; районних у містах Києві та Севастополі держадміністраціях; виконавчих органах міських рад міст обласного та/або республіканського (Автономної Республіки Крим) значення; виконавчих органах міських і селищних рад населених пунктів, які є адміністративними центрами областей, районів і Автономної Республіки Крим.

У населених пунктах, які є адміністративними центрами областей, районів і Автономної Республіки Крим, а також у містах Києві та Севастополі Центри можуть забезпечувати надання адміністративних послуг у тому числі відповідними обласними, районними та міськими державними адміністраціями на основі узгоджених рішень.

Законом не передбачено створення Центрів при облдержадміністраціях, оскільки їх створення передбачено при тих місцевих органах, якими надається найбільша кількість послуг громадянам і господарчим суб'єктам.

При цьому Законом передбачено, що через Центр, створений при місті – обласному центрі, можуть надаватися адміністративні послуги облдержадміністрації (у разі ухвалення узгодженого рішення такої міської ради та облдержадміністрації). З метою забезпечення доступності адміністративних послуг можуть утворюватися територіальні підрозділи Центрів.

Для належної організації роботи Центрів Кабінетом Міністрів України затверджено розроблені Мінекономрозвитку документи:

- Приблизне положення про Центр (постанова від 20.02.2013 № 118);
- Приблизний регламент Центру (постанова від 01.08.2013 № 588);
- Типовий порядок проведення курсу для надання супутніх послуг, пов'язаних із наданням адміністративних послуг (постанова від 29.05.2013 № 379).

Перелік адміністративних послуг, які надаються через Центр, визначається органом, який ухвалив рішення про його створення. При цьому такий перелік має містити адміністративні послуги органів виконавчої влади, перелік яких затверджено розпорядженням Кабінету Міністрів України від 16.05.2014 № 523. На основі

узгоджених рішень із суб'єктами надання адміністративних послуг через Центр також можуть надаватися інші адміністративні послуги.

З 04.10.2015 набули чинності зміни до Закону України «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності», внесені Законом України від 12.02.2015 № 191-VIII «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо спрощення умов ведення бізнесу (дерегуляція)», відповідно до яких дозвільні центри ліквідовано, а адміністративні послуги з питань видачі документів дозвільного характеру надаються через адміністратора Центру.

Станом на 01.01.2016 в Україні, за інформацією Міністерства економічного розвитку та торгівлі України, створені та розпочали роботу 644 Центри та 18 територіальних підрозділів (3 у Вінницькому міському центрі, 6 у Львівському міському центрі та 9 у Харківському міському центрі), а саме: 10 міських Центрів, що одночасно є й регіональними, 162 інші міські Центри; 462 районні Центри; 10 районних у місті Києві Центрів.

Для забезпечення зручних умов для відвідувачів Приблизним регламентом Центру встановлені мінімальні вимоги до внутрішньої організації Центрів, зокрема до площі їхніх приміщень та її зонування на сектори прийому, інформування, очікування, обслуговування.

Відповідно до Приблизного регламенту Центру, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 01.08.2013 № 58, приміщення Центру поділяється на відкриту та закриті частини. Відкрита частина містить сектор прийому, сектор інформування, сектор очікування, сектор обслуговування. Відкрита частина розміщується на першому або другому поверсі будівлі. Загальна площа секторів очікування та обслуговування становить:

- для центрів, які утворюються при міських радах міст, що є адміністративними центрами областей, а також м. Києві, – не менш як 100 кв. метрів;
- для центрів, які утворюються при міських радах міст обласного значення, – не менш як 70 кв. метрів;
- для інших центрів – не менш як 50 кв. метрів.

У результаті проведеного аналізу стосовно відповідності площ Центрів визначеним вимогам встановлено, що 238 Центрів (або 37,6%) з 633 Центра (територіальні підрозділи Центрів не розглядаються, оскільки для них не встановлені вимоги щодо площі) мають площу приміщень, що відповідає таким вимогам; 395 (або 62,4%) Центрів мають площу приміщень, що не відповідає таким вимогам, а саме з них:

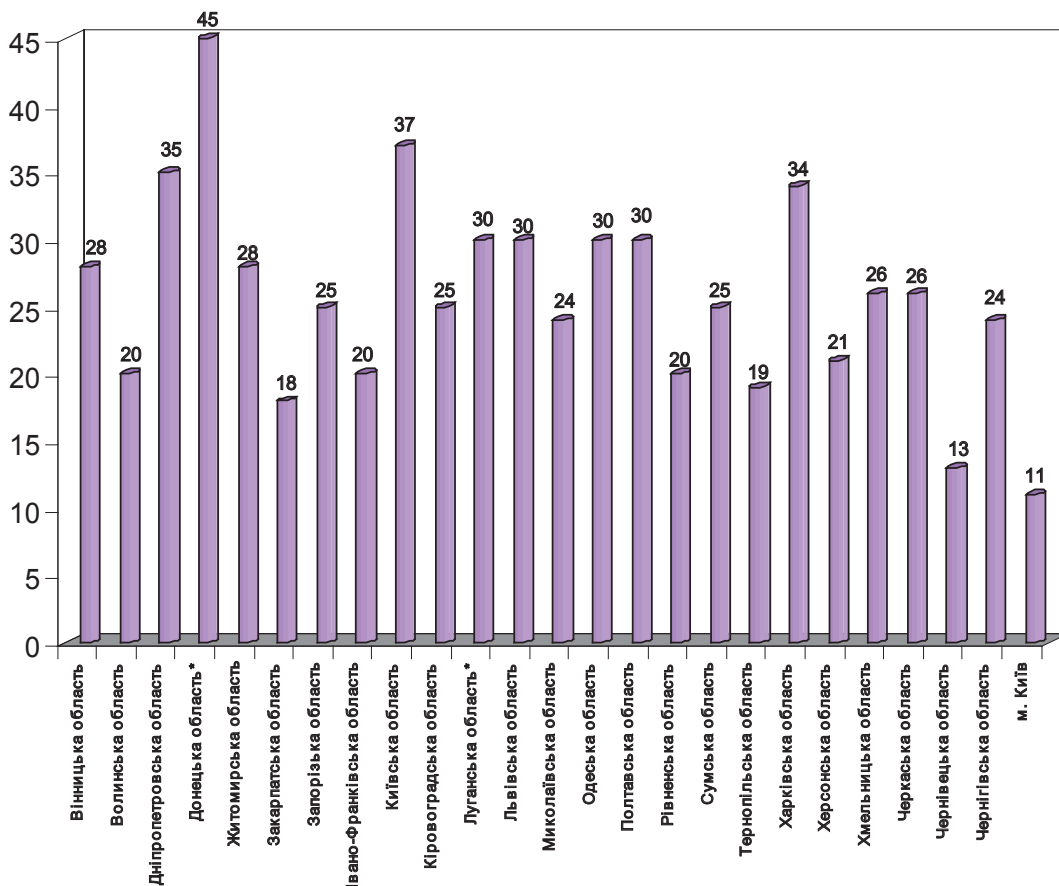
- 20 (або 3,2%) Центрів, які утворені при міських радах міст, що є адміністративними центрами областей, а також м. Києві, мають площу приміщень не менш як 100 кв. м, що відповідає встановленим вимогам, 5 (або 0,8%) Центрів мають площу, що не відповідає встановленим вимогам;
- 54 (або 8,5%) Центри, які утворені при міських радах міст обласного значення, мають площу приміщень не менш як 70 кв. м, що відповідає встановленим вимогам, 91 (або 14,4%) Центр має площу, що не відповідає встановленим вимогам;

- 169 (або 26,8%) інших Центрів мають площу приміщень не менш як 50 кв. м, що відповідає встановленим вимогам, 293 (або 46,3%) Центри мають площу, що не відповідає встановленим вимогам.

Законом передбачено, що час прийому суб'єктів звернень у Центрі становить не менше шести днів на тиждень та семи годин на день і є загальним (єдиним) для всіх адміністративних послуг, які надаються через Центр. Прийом суб'єктів звернень здійснюється без перерви на обід. Центр не менше двох днів на тиждень здійснює прийом суб'єктів звернень до двадцятої години.

Станом на 01.05.2015 прийом суб'єктів звернень у 443 (68,9%) з 643 Центрів здійснюється у встановлений Законом час. У 200 (31,1%) Центрах час прийому суб'єктів звернень не відповідає зазначеним вимогам Закону. При цьому в 74 Центрах (11,5% від загальної кількості Центрів) з 200 прийом суб'єктів звернень здійснюється менше 6 днів на тиждень.

Кількість створених ЦНАП в розрізі регіонів України



Відповідно до статті 12 згаданого Закону перелік адміністративних послуг, які надаються через Центр, визначається органом, який ухвалив рішення про його утворення. При цьому такий перелік має містити адміністративні послуги органів виконавчої влади, перелік яких затверджено розпорядженням Кабінету Міністрів України від 16.05.2014 № 523 (далі – Перелік).

Згідно із Законом України «Про адміністративні послуги» за цими послугами суб'єктам надання адміністративних послуг заборонено здійснювати прийом суб'єктів звернень і видавати їм оформлені результати безпосередньо. Прийом суб'єктів звернень за всіма цими послугами повинні здійснювати адміністратори в Центрах. До зазначеного переліку включена 51 адміністративна послуга, суб'єктами надання яких є територіальні органи семи центральних органів виконавчої влади, а саме: ДМС, Держгеокадастра, Мін'юсту, Держархбудінспекції, Держсанепідслужби, Держпраці, ДСНС. Також розпорядженням передбачається надання через Центри документів дозвільного характеру, оскільки дозвільні центри є складовими частинами ЦНАПів.

Проблемним питанням, пов'язаним із належною організацією надання адміністративних послуг через Центри, є відсутність достатньої кількості призначених адміністраторів. Ця проблема гостро стоїть передусім перед районними держадміністраціями, які мають обмежену доведену граничну кількість працівників.

Мінекономрозвитку, за інформацією місцевих органів виконавчої влади, проаналізував потребу у введенні достатньої кількості адміністраторів Центрів. Результати такого аналізу свідчать, що загальна кількість адміністраторів усіх Центрів складає 33 відсотки (1 446 штатних одиниць) відносно необхідної кількості адміністраторів Центрів, яка складає 4 387 адміністраторів. Для забезпечення належної організації надання адміністративних послуг, у тому числі територіальних підрозділів центральних органів виконавчої влади, через Центри кількість адміністраторів необхідно збільшити на 2 941 штатну одиницю, тобто у два рази.

Законом України від 12.02.2015 № 191-VIII «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо спрощення умов ведення бізнесу (дерегуляція)» внесено зміни до Закону України «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності», відповідно до яких з 04.10.2015 року здійснюється ліквідація дозвільних центрів, які є складовою частиною ЦНАП, а надання адміністративних послуг з видачі документів дозвільного характеру здійснюється адміністраторами.

Ураховуючи зазначене Кабінетом Міністрів України дано доручення обласним та Київській міській держадміністраціям щодо організації перерозподілу штатної чисельності структурних підрозділів держадміністрацій, на які покладено функції з керівництва та відповідальність за організацію діяльності Центрів, з метою збільшення чисельності посад адміністраторів Центрів за рахунок вивільнених посад державних адміністраторів у зв'язку з ліквідацією дозвільних центрів.

У 2012 році для створення Центрів було передбачено субвенцію з державного бюджету міським бюджетам міст Кіровограда та Луганська у розмірі 20 744,8 тис. гривень. У 2013 році для створення Центрів було передбачено субвенцію з державного бюджету міським бюджетам у розмірі 21 020,7 тис. гривень на створення Центрів у восьми містах.

Відповідно до розпорядження Кабінету Міністрів України від 20.03.2013 № 149-р «Про перерозподіл деяких видатків державного бюджету, передбачених Міністерству фінансів на 2013 рік, та внесення змін до розпорядження Кабінету Міністрів України від 11 лютого 2013 р. № 76» на утворення Центрів Мінрегіону передбачалося 50 млн гривень. Розподіл цих коштів здійснювався Мінрегіоном пропорційно до кількості Центрів, які необхідно утворити в адміністративно-територіальних одиницях. На створення одного Центру з цієї суми припадало 68,3 тис. гривень. Створення інших Центрів на практиці забезпечувалося за рахунок коштів місцевих бюджетів.

Слід зазначити, що кошти в державному бюджеті на створення Центрів у 2014 та 2015 роках не передбачалися. Також

не передбачені були кошти і в державному бюджеті на 2016 рік. Відповідно до положень Бюджетного кодексу України для того, щоб необхідні кошти передбачались у державному бюджеті, місцевим органам виконавчої влади та органам місцевого самоврядування необхідно безпосередньо направляти звернення до Мінфіну з детальним обґрунтуванням потреб і відповідними розрахунками.

Разом із тим відповідно до Бюджетного кодексу України з 01.01.2015 до доходів місцевих бюджетів належить, зокрема, плата за надання адміністративних послуг, що дасть можливість спрямувати кошти місцевих бюджетів у тому числі на матеріально-технічне забезпечення роботи Центрів.

Сьогодні центральними органами виконавчої влади продовжується робота щодо децентралізації повноважень із питань надання адміністративних послуг. Так, Законом України від 09.04.2015 № 320-VIII «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо децентралізації повноважень у сфері архітектурно-будівельного контролю та удосконалення містобудівного законодавства» передбачена передача повноважень у сфері архітектурно-будівельного контролю органам місцевого самоврядування. Закон набрав чинності 01.09.2015. Відповідно до цього закону органи місцевого самоврядування здійснюють надання (отримання, реєстрації), повернення (відмову у видачі) чи анулювання (скасування реєстрації) документів, що дають право на виконання підготовчих і будівельних робіт, прийняття в експлуатацію закінчених будівництвом об'єктів.

У грудні 2015 року Верховною Радою України ухвалено пакет законодавчих актів щодо децентралізації у сфері надання адміністративних послуг [8], яким планується передати органам місцевого самоврядування та місцевим державним адміністраціям повноважень надання адміністративних послуг у сферах, за реалізацію державної політики у яких відповідають:

- 1) Мінюст: реєстрація бізнесу та об'єднань громадян; реєстрація речових прав;
- 2) Держгеокадастр: реєстрація земельних ділянок; внесення та отримання ві-

домостей з Державного земельного кадастру.

3) ДМС: реєстрація місця проживання/перебування; оформлення документів, що посвідчують особу.

Висновки та рекомендації. В Україні сформувалась розгалужена система центрів надання адміністративних послуг. Одночасно реалізація реформи місцевого самоврядування потребує подальшого розвитку національної мережі ЦНАП з метою покращення якості послуг та їх наближеності до громадян з урахуванням принципу субсидіарності [10], а також утворення ЦНАП у нових об'єднаних громадах з урахуванням вимог чинного законодавства [8; 9; 10; 11; 12].

У зв'язку із цим доцільно сформулювати такі пропозиції та рекомендації:

1) внести зміни до нормативно-правових актів, спрямованих на організацію надання адміністративних послуг через адміністраторів Центрів, у тому числі спрямованих на децентралізацію повноважень надання адміністративних послуг у сферах міграції, державної реєстрації юридичних осіб та фізичних осіб – підприємців, громадських організацій та їх об'єднань, державної реєстрації речових прав на нерухоме майно, у сфері земельних відносин тощо, органам місцевого самоврядування та місцевим державним адміністраціям.

2) налагодити ефективну взаємодію між органами місцевого самоврядування, які створили Центри, та органами влади, послуги яких повинні надаватися через Центри;

3) забезпечити Центри достатньою кількістю адміністраторів;

4) забезпечити Центри належними приміщеннями та забезпечити облаштування цих приміщень;

5) надати підтримку щодо реалізації комплексу заходів із подальшої розбудови національної мережі Центрів надання адміністративних послуг.

Список використаної літератури:

1. Досвід впровадження стандартів доброго врядування на місцевому рівні в Україні та інших європейських країнах : збірник науково-аналітичних та навчально-методичних матеріалів, нормативно-правових актів з питань впровадження стандартів

- доброго врядування на місцевому рівні) / [В.С. Куйбіда, В.В. Толкованов]. – К. : ТОВ «Поліграфічний Центр «Крамар», 2010. – 258 с.
2. Енциклопедія державного управління : у 8 т. / під ред. Ю.В. Ковбасюка. – Том 6 «Державна служба» / під ред. С.М. Серьогіна, В.М. Сороко. – К. : НАДУ при Президентові України, 2011. – 524 с.
 3. Малиновський В. Сучасний стан і перспективи реформування публічної адміністрації в Україні / В. Малиновський // Вісник державної служби України. – 2009. – № 3. – С. 21–25.
 4. Політологічний енциклопедичний словник / упоряд. В.П. Горбатенко ; за ред. Ю.С. Шемшученко, В.Д. Бабкіна, В.П. Горбатенка. – К. : Генеза, 2004. – 736 с.
 5. Постанова Кабінету Міністрів України «Деякі питання надання адміністративних послуг» № 915 від 11.10.2010 // Урядовий кур'єр. – 2010. – № 195.
 6. Постанова Кабінету Міністрів України «Про заходи щодо упорядкування державних, у тому числі адміністративних послуг» № 737 від 17.07.2009 // Урядовий кур'єр. – 2009. – № 140.
 7. Постанова Кабінету Міністрів України «Про проведення Всеукраїнського конкурсу «Приязна адміністрація» № 933 від 18.07.2007 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/933/2007>.
 8. Про адміністративні послуги : Закон від 06.09.2012 № 5203-VI станом на 01.01.2016 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : zakon4.rada.gov.ua/go/5203-17.
 9. Про добровільне об'єднання територіальних громад : Закон від 05.02.2015 № 157-VIII станом на 13.01.2016 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/157-19>.
 10. Про концепцію реформування місцевого самоврядування та територіальної організації влади в Україні : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 01.04.2014 № 333-р станом на 01.04.2014 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/333-2014-%D1%80>.
 11. Про місцеве самоврядування : Закон від 21.05.1997 № 280/97-ВР станом на 04.04.2016 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/280/97-%D0%B2%D1%80>.
 12. Про співробітництво територіальних громад : Закон України від 17.06.2014 № 1508-VII станом на 17.06.2014 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/1508-18>.
 13. Сороко В.М. Надання публічних послуг органами державної влади / В.М. Сороко. – К., 2008.
 14. Тимошук В.П. Оцінка якості адміністративних послуг / В.П. Тимошук, А.В. Кірмач. – К. : Факт, 2005.
 15. Толкованов В. Добре врядування та інструменти його забезпечення на місцевому і регіональному рівнях: вітчизняний та зарубіжний досвід : [монографія] / В. Толкованов. – Івано-Франківськ : Місто НВ, 2013. – 264 с.
 16. Шаров Ю.П. Муніципальні послуги: шлях до високої якості і: [монографія] / Ю.П. Шаров, Д.В. Сухінін. – Мелітополь : Видавн. «Будинок ММД», 2008.
 17. European Governance: A White paper / Comm. of the Europ. Commun. (COM (2001) 428 final). – Brussels, 2011. – 35 p. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://eurlex.europa.eu>.
 18. Global Issues. Governance [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://www.un.org/en/globalissues/governance>.
 19. The Strategy for Innovation and Good Governance at Local Level [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.coe.int>.

Записной Д. Ю. Развитие национальной системы центров предоставления административных услуг в условиях реализации реформы местного самоуправления в Украине

В статье рассматриваются актуальные вопросы развития национальной системы центров предоставления административных услуг (ЦПАУ) в условиях реализации реформы местного самоуправления в Украине. Установлены основные закономерности и тенденции в реализации государственной политики в сфере усовершенствования качества административных (муниципальных) услуг с учетом начатой в Украине широкомасштабной реформы – децентрализации, а также основные направления ее усовершенствования. Оценено влияние внедрения стандартов качества в деятельность ЦПАУ с целью повышения качества услуг, которые предоставляются гражданам. Детально изучены вопросы открытости и эффективности деятельности ЦПАУ, обеспечения эф-

фективного взаимодействия с гражданами в контексте усовершенствования качества административных (муниципальных) услуг. В связи с этим уделено серьезное внимание вопросам оценки гражданами деятельности ЦПАУ касательно предоставления административных (муниципальных) услуг. На основе анализа нормативно-правовых актов, лучших отечественных и международных практик определены новые подходы относительно повышения качества административных услуг и развития национальной системы ЦПАУ в условиях модернизации государственного управления и реформирования местного самоуправления в Украине.

Ключевые слова: центры предоставления административных услуг, реформа децентрализации, граждане, местное самоуправление, органы государственной власти, услуги, органы местного самоуправления.

Zapysnyj D. Development of administrative services national centers system in terms of the implementation of local government reforms in Ukraine

The article presents the key issues of the development of the national system of the administrative service delivering centers in the framework of the local self-government reform in Ukraine. It is stated the main tendencies in the realization of the State policy in the field of the improvement of the quality of the administrative (municipal) services (in the context of the on-going large-scaled decentralization reform in Ukraine) as well as the main direction for its further modernization. It is analyzed in details the issue of the transparency and effectiveness of the administrative service delivering centers and the issue on ensuring an effective cooperation with the citizens in the context of improvement of the quality of the administrative (municipal) service delivering. In this regard, a serious attention was paid to the issues related to the assessment by the citizens of the activity of the administrative service delivering centers. By the analysis of the legislative and normative acts, best national and international practices in this field the relevant proposals and recommendations concerning increasing the quality of the administrative services (in the framework of the on-going local self-government reform) are pointed out.

Key words: administrative service delivering centers, decentralization reform, citizens, local self-government, State bodies, services, local self-government bodies.