

DOI: 10.5281/zenodo.1423360

UDC Classification: 342.95

JEL Classification: O32

## ADMINISTRATIVE SERVICES AS A RESULT OF MAKING MANAGERIAL DECISIONS

### АДМІНІСТРАТИВНІ ПОСЛУГИ ЯК РЕЗУЛЬТАТ ПРИЙНЯТТЯ УПРАВЛІНСЬКИХ РІШЕНЬ

Oleksandr S. Balan, Doctor of Economics, Professor  
Odessa National Polytechnic University, Odessa, Ukraine  
Researcher ID: F-2818-2017  
ORCID: 0000-0001-6711-5687  
Email: shurabalan@ukr.net

Serhii V. Sizonenko  
Odessa National Polytechnic University, Odessa, Ukraine  
ORCID: 0000-0003-0128-9072  
Email: y.mordan@uabs.sumdu.edu.ua  
Recieved 04.05.2018

*Балан О.С., Сизоненко С.В. Адміністративні послуги як результат прийняття управлінських рішень. Оглядова стаття.*  
У статті проведено динаміку надання адміністративних послуг регіону за типами. Розглянуто динаміку кількості наданих адміністративних послуг як результату прийняття управлінських рішень, досліджено питому вагу наданих адміністративних послуг за типами як результату прийняття управлінських рішень. Описано фактори за рахунок яких відбулося збільшення у наданні адміністративних послуг. Представлено динаміку наданих адміністративних послуг щодо реєстрації громадян на даній території та розраховано темпи їх зростання. Проаналізовано надані адміністративні послуги для громадян з обмеженими фізичними можливостями з виїздом на місце проживання. Зроблено оцінку рівня надання адміністративних послуг. Обґрунтовано основні шляхи підвищення якості та ефективності розробки і прийняття управлінських рішень у сфері надання адміністративних послуг.

*Ключові слова:* управління, управлінські рішення, адміністративні послуги

*Balan O.S., Sizonenko S.V. Administrative services as a result of making managerial decisions. Review article.*

The article presents the dynamics of the provision of administrative services of the region by type. The dynamics of the number of administrative services provided as a result of making managerial decisions is considered, and the proportion of administrative services provided by types as a result of making managerial decisions is investigated. The factors that led to an increase in the provision of administrative services were described. The dynamics of administrative services provided for registration of citizens in this territory is presented and the rates of their growth are calculated. The analysis of the administrative services provided to people with disabilities with the departure to their place of residence. An assessment of the level of administrative services is made. The main ways of improving the quality and efficiency of developing and making managerial decisions in the field of providing administrative services are substantiated.

*Keywords:* management, management solutions, administrative services

Адміністративні реформи, які проводяться в Україні потребують негайного удосконалення системи публічного управління, а саме у зміні підходів до діяльності державних службовців та посадових осіб органів місцевого самоврядування, які повинні базуватися на наданні якісних адміністративних послуг. Систему адміністративних послуг, яку надають на різних рівнях управління органи публічної влади необхідно терміново модернізувати. Важливим інструментом державного управління в проведенні адміністративної реформи саме є адміністративні послуги [1].

Актуальність вивчення управлінських рішень в сфері надання адміністративних послуг зумовлена практичною необхідністю ефективного їх надання фізичним і юридичним особам. Існують деякі проблеми в процесі реалізації адміністративної реформи щодо надання адміністративних послуг:

1. Необхідно чітко визначити перелік послуг, які відносять до адміністративних послуг;
2. Визначити вартість конкретної адміністративної послуги;
3. Забезпечити зручність в наданні адміністративних послуг.

Отже, головним завданням сучасної прозорої держави є саме надання громадянам якісних адміністративних послуг.

Слід відзначити, що процес прийняття управлінських рішень у сфері надання адміністративних послуг в Україні недостатньо досліджений і потребує певного осмислення і обґрунтування вітчизняними науковцями.

### Аналіз останніх досліджень і публікацій

Теоретико-методичні та прикладні засади сфери надання послуг широко висвітлені в наукових працях М.М. Білинської, В.М. Вакуленка, В.М. Гаращука, Н.В. Гнидюк, І.П. Колісниченка, А.В. Кірмач, Н.Р. Нижник, Р.М. Рудницької, О.М. Чемерис та ін.

Основні управлінські аспекти сфери надання адміністративних послуг знайшли відображення в роботах В. Авер'янова, О. Андрійко, І. Бондаренко, Н. Васильєвої, В. Долечека, О. Карпенка, І. Коліушка, В. Колпакова, А. Ліпенцева, В. Марченко, О. Оболенського, Г. Писаренко, В. Сорока, В. Тимошука та інших.

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

Отже, науково-практичне значення та практична цінність, поряд з недостатньою глибиною вивчення проблеми, зумовили вибір цієї тематики і вимагає продовження дослідження [2].

*Метою статті є дослідження динаміки надання адміністративних послуг як результату прийняття управлінських рішень.*

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

- дослідити підходи щодо визначення основних понять у сфері надання адміністративних послуг;
- провести аналіз роботи Департаменту надання адміністративних послуг Одеської міської ради;
- зробити оцінку рівня надання адміністративних послуг;
- запропонувати шляхи підвищення якості та ефективності розробки і прийняття управлінських рішень у сфері надання адміністративних послуг.

### Виклад основного матеріалу дослідження

Згідно ст. 1 Закону України «Про адміністративні послуги» адміністративна послуга - результат здійснення владних повноважень суб'єктом надання адміністративних послуг за заявою фізичної або юридичної особи, спрямований на набуття, зміну чи припинення прав та/або обов'язків такої особи відповідно до закону [3].

Департамент надання адміністративних послуг як виконавчий орган Одеської міської ради виконує повноваження, віднесені до ведення виконавчих органів Одеської міської ради, і реалізує політику в сферах організації видачі громадянам і бізнесу документів дозвільного характеру, забезпечує взаємодію місцевих дозвільних органів, організовує взаємодію виконавчих органів Одеської міської ради, місцевих органів державної виконавчої влади, комунальних та державним підприємств в сфері надання адміністративних послуг, впроваджує і реалізовує ефективну політику по організації якісного обслуговування одеситів органами місцевого самоврядування та місцевими органами державної виконавчої влади, державної регуляторної політики за рахунок бюджетних коштів з місцевого бюджету Одеси [4].

Розглянемо динаміку кількості наданих адміністративних послуг як результату прийняття управлінських рішень Департаментом надання адміністративних послуг Одеської міської ради, яку представлено в табл. 1.

Таблиця 1. Динаміка кількості наданих адміністративних послуг як результату прийняття управлінських рішень Департаментом надання адміністративних послуг Одеської міської ради

Показники	2015р.	2016р.	2016р. до 2015р.	
			(+,-)	%
Загальна кількість прийнятих документів на отримання адміністративних послуг	132455	154225	21770	116,4
Загальна кількість виданих результатів адміністративних послуг	130472	165807	35335	127,1

*Джерело: складено авторами за матеріалами [5]*

Так як свідчать дані таблиці 1, в 2016 р. кількість прийнятих документів на отримання адміністративних послуг склала 154225 заяви, тоді як в 2015 р. звернулося лише 132455 суб'єктів із заявами на надання адміністративних послуг, що на 16,4% більше.

У 2016 році порівняно з 2015 р. збільшилася кількість виданих результатів адміністративних послуг на 27,1% і склала в 2016р. – 165807 заяв.

Департамент надання адміністративних послуг Одеської міської ради (далі – Департамент), згідно з рішенням Одеської міської ради від 07 грудня 2016 року № 1327-VII організовує надання 283 адміністративних послуг. Дані послуги умовно можна розділити на 3 групи:

1. Адміністративні послуги які надають органи державної влади;
2. Послуги органів місцевого самоврядування;

### 3. Послуги з оформлення документів дозвільного характеру.

Отже, розглянемо динаміку наданих адміністративних послуг за типами як результату прийняття управлінських рішень Департаментом, яку представлено в табл. 2.

Таблиця 2. Динаміка наданих адміністративних послуг за типами як результату прийняття управлінських рішень Департаментом надання адміністративних послуг Одеської міської ради

Тип адміністративних послуг	2015 рік		2016 рік		2016 р. до 2015 р.	
	кількість заяв	%	кількість заяв	%	(+,-)	%
Державні адміністративні послуги	77727	77,3	56087	46,7	-21640	72,2
Місцеві адміністративні послуги	16706	16,6	60353	50,2	43647	в 3,6 рази
Документи дозвільного характеру	6185	6,1	3692	3,1	-2493	59,7
Всього	100618	100,0	120132	100,0	19514	119,4

*Джерело: складено авторами за матеріалами [5]*

Як видно з даних таблиці 1, кількість наданих державних адміністративних послуг в 2016 р. порівняно з 2015 р. зменшилася на 21640 заяв або на 27,8% та кількість документів дозвільного характеру відповідно на 2493 заяви або на 40,3%.

Але слід відзначити, що за досліджуваний період збільшилася кількість наданих місцевих адміністративних послуг на 43647 заяв, більше чим в 3,6 рази.

Отже, слід відмітити, що з кожним роком кількість наданих адміністративних послуг в цілому збільшується. Так, в 2016 р. їх кількість збільшилася на 19,4% порівняно з 2015 р., або на 19514 заяв.

Розглянемо динаміку кількості наданих адміністративних послуг за типами як результату прийняття управлінських рішень Департаментом, яку представлено на рис. 1.

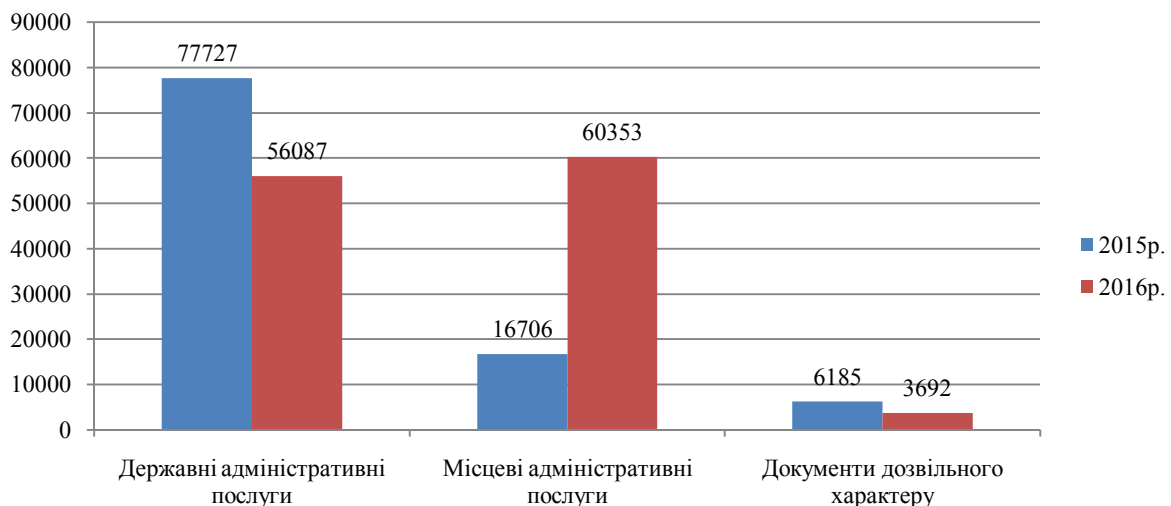


Рис. 1. Динаміка кількості наданих адміністративних послуг за типами як результату прийняття управлінських рішень Департаментом надання адміністративних послуг Одеської міської ради, заяв

*Джерело: складено авторами за матеріалами [5]*

З даних рис. 1 видно, що кількість наданих державних адміністративних послуг в 2015р. складала 77727 заяв, а в 2016 р. зменшилася до 56087 заяв.

Але слід відзначити, що кількість наданих місцевих адміністративних послуг в 2015р. складала лише 16706 заяв, тоді як в 2016 р. збільшилася до 60353 заяви. Таке збільшення відбулося за рахунок збільшення кількості послуг, які надавалися управлінням розвитку споживчого ринку та захисту прав споживачів, управлінням реклами та управлінням архітектури та містобудування Одеської міської ради. Так, як функції контролю за будівництвом передано управлінню державного архітектурно-будівельного контролю Одеської міської ради від департаменту державної архітектурно-будівельної інспекції в Одеській області.

Кількість документів дозвільного характеру в 2015 р. складала 6185 заяв, а в 2016р. лише 3692 заяви. Це зменшення відбулося за рахунок того, що було припинено прийом документів дозвільного характеру, у зв'язку з реорганізацією та ліквідацією територіальних підрозділів Держсанепідслужби України у місті Одесі та Одеській області.

Розглянемо питому вагу наданих адміністративних послуг за типами як результату прийняття управлінських рішень Департаментом, яку представлено на рис. 2.

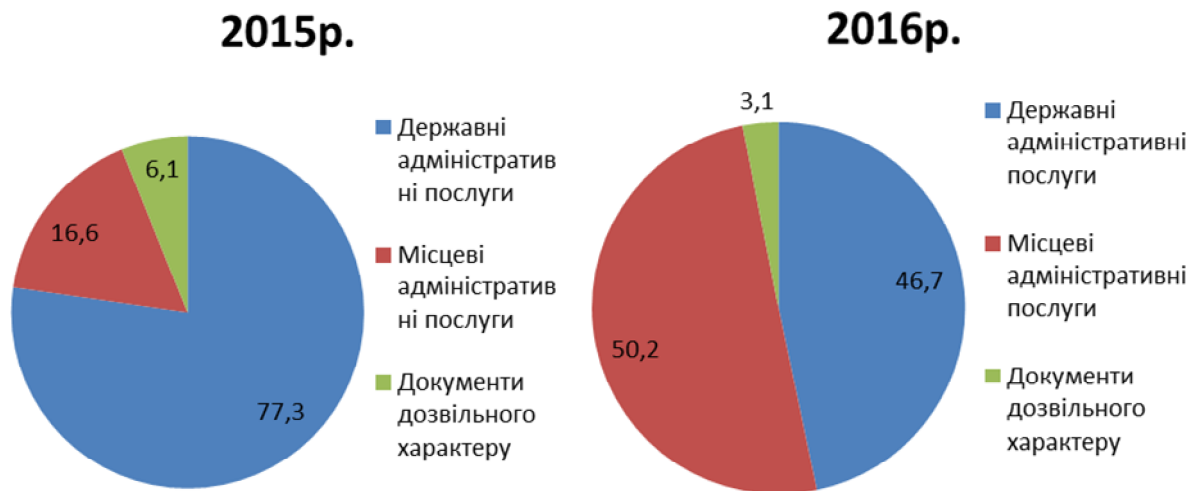


Рис. 2. Питому вагу наданих адміністративних послуг за типами як результату прийняття управлінських рішень Департаментом надання адміністративних послуг Одеської міської ради, %  
Джерело: складено автором за матеріалами [5]

З даних рис. 2 видно, що питома вага наданих державних адміністративних послуг в 2015р. складала 77,3%, а в 2016 р. зменшилася до 46,7%. Питома вага документів дозвільного характеру в 2015 р. складала 6,1%, а в 2016р. лише 3,1%, тобто скоротилася майже вдвічі.

Але слід відзначити, що питома вага наданих місцевих адміністративних послуг в 2015р. складала 16,6%, тоді як в 2016 р. збільшилася до 50,2%, тобто збільшилася втричі. Ці зміни відбулися за рахунок того, що з 5 квітня 2016 р. Департаменту наділено повноваження реєстрації громадян на даній території як результату прийняття управлінських рішень (табл. 3).

Таблиця 3. Динаміка наданих адміністративних послуг щодо реєстрації / зняття з реєстрації місця проживання / перебування осіб і видачі довідок про реєстрацію місця проживання як результату прийняття управлінських рішень Департаментом

Період 2016 року	Кількість заяв	Темп зростання, %	
		до базового періоду	до попереднього періоду
квітень (з 05.04.2016 р.)	2870	-	-
травень	3342	+16,5	+16,5
червень	4698	+63,7	+40,6
липень	5343	+86,2	+13,7
серпень	5811	+102,5	+8,8
вересень	6287	+119,1	+8,2
жовтень	7050	+145,7	+12,1
листопад	9119	+217,7	+29,4
грудень	9460	+229,6	+3,7
Разом	53980	-	-

Джерело: складено авторами за матеріалами [5]

Згідно даних табл. 3 слід відмітити, що в 2016 рік Департаментом надано всього 53980 послуг щодо реєстрації / зняття з реєстрації місця проживання / перебування осіб і видачі довідок про реєстрацію місця проживання. Так, в грудні 2016 р. відмічено найбільшу кількість заяв щодо даної послуги і складає 9460 заяв, що в порівнянні з базисним періодом (квітень 2016 р.) збільшилася на 229,6%.

Найбільше зростання відмічається в червні 2016 р. до травня 2016 р. – 40,6%, а найменше зростання відбулося в грудні 2016 р. по відношенню до листопада 2016 р. лише 3,7%.

Департамент надання адміністративних послуг Одеської міської ради має потенційні можливості продовжувати збільшувати кількість наданих адміністративних послуг, які проводяться через автоматизовану систему, при цьому зменшити час обробки інформації по наданій послугі клієнту.

Департамент надає адміністративні послуги для громадян з обмеженими фізичними можливостями з виїздом на місце проживання, динаміку, яких представлено на рис. 3.

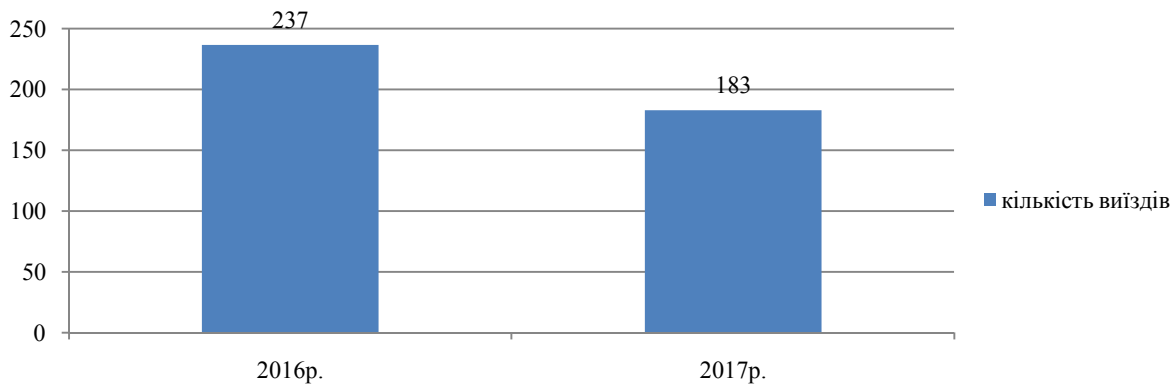


Рис. 3. Динаміка наданих адміністративних послуг для громадян з обмеженими фізичними можливостями з виїздом на місце проживання Департаментом надання адміністративних послуг Одеської міської ради

*Джерело: складено авторами за матеріалами [5]*

Як видно з рис. 3, кількість виїздів для надання адміністративних послуг для громадян з обмеженими фізичними можливостями в 2017 р. зменшилася на 22,8% або на 54 виїзди і склала 183. Тоді як в 2016 р. їх кількість склала 237. В даний час Департамент забезпечений відповідними ресурсами для того, щоб здійснювати дану послугу безплатно.

В Департаменті працює call-center, який створений з метою забезпечення зручності та оперативності обслуговування громадян. Головне завдання співробітників call-center – це запис на прийом громадян та консультування їх про надання різних видів адміністративних послуг.

За 2016 рік, в call-center Департаменту, звернулося 35232 громадян за отриманням консультацій і попереднім записом на прийом.

З 2016 р. в рамках проведеної реформи децентралізації влади, центрам надання адміністративних послуг надано повноваження щодо прийому документів на оформлення паспортів з безконтактними електронними носіями.

У 2017 році Центром прийнято 9605 заяв на оформлення та видачу паспорта громадянина України нового зразка в формі ID-картки та паспорта громадянина України для виїзду за кордон, видано 6169 готових паспортів:

— паспорт громадянина України нового зразка в формі ID-картки:

1. Прийнято 2951 заява;
2. Видано 2488 готових паспортів;

— паспорт громадянина України для виїзду за кордон, в тому числі, і оформлення паспорта громадянина України на виїзд за кордон для дитини:

3. Прийнято 6654 заяв;
4. Видано 3681 паспорт.

У 2017 р. Департаменту було виділено асигнувань на загальну суму 30,1 млн. грн., з них витрачено 27,2 млн. грн., в т.ч.: 21,3 млн. грн. – на заробітну плату з нарахуваннями (70,77% від загальної суми) та 5,9 млн. грн. – на придбання обладнання та інвентарю (19,61% від загальної суми). А також 2,9 млн. грн. виділено на інші поточні видатки (9,8% від загальної суми), з них витрачено 2,2 млн. грн.

Основні шляхи підвищення якості та ефективності розробки і прийняття управлінських рішень у сфері надання адміністративних послуг:

1. Оснастити сучасними камерами відеоспостереження приміщення, що робить процес надання адміністративних послуг прозорим, а також істотно полегшить проведення службових перевірок при надходженні скарг на дії адміністраторів.
2. Продовжити доопрацювання та покращення єдиної системи електронного документообігу.
3. Організувати курси з підвищення кваліфікації адміністраторів, які в змозі забезпечити та провести кафедра адміністративного менеджменту та проблем ринку Інституту бізнесу, економіки та інформаційних технологій Одеського національного політехнічного університету.
4. В Департаменті проводити регулярні тренінги за участю професійних фахівців в менеджменті та психології спілкування з людьми.
5. Організувати роботу з суб'єктами надання адміністративних послуг, а також з організаціями, діяльність яких залежить від адміністративних послуг або впливає на якість послуг, що надаються через Центр надання адміністративних послуг.

6. Департаменту необхідно проводити нараду з керівниками органів державної реєстрації актів цивільного стану міста і обговорити механізм взаємодії.
7. Провести роботу по формуванню Реєстру територіальної громади, створити картотеку поквартирного обліку фізичних осіб від житлових організацій.
8. Автоматизувати повністю процес обробки інформації – складання звітів до Єдиного державного демографічного реєстру України, до Реєстру виборців, в військкоматі і органи статистики.
9. Налагодити й імплементувати механізм обміну досвідом у сфері надання адміністративних послуг з іншими областями України та країн світу.
10. Запровадити регулярне опитування відвідувачів щодо якості надання адміністративних послуг.
11. Проводити регулярний аналіз зауважень і пропозицій споживачів адміністративних послуг щодо якості надання адміністративних послуг.
12. Проводити майстер – класи, тренінги, різного роду уроки для громадян, щоб активізувати їх участь.
13. Активно використовувати Інтернет-ресурс та соціальні мережі, для відображення інформації, яка безпосередньо стосується покращення якості надання адміністративних послуг.

## Висновки

У статті проведено дослідження динаміки надання адміністративних послуг як результату прийняття управлінських рішень. Розглянуто динаміку кількості наданих адміністративних послуг Департаментом надання адміністративних послуг Одеської міської ради, досліджено динаміку кількості послуг, що надаються через Центр адміністративних послуг. Запропоновано ряд управлінських заходів для забезпечення якісного надання адміністративних послуг.

Тому, слід вважати, що напрями удосконалення прийняття управлінських рішень в сфері надання адміністративних послуг є стратегічним напрямом соціально-економічного розвитку регіонів України в цілому.

## Abstract

An important instrument of public administration in administrative reform is administrative services. The process of making managerial decisions in the area of providing administrative services in Ukraine is not sufficiently explored and requires some understanding and substantiation by domestic scientists.

The purpose of the article is to study the dynamics of the provision of administrative services as a result of the adoption of managerial decisions.

In order to achieve this goal, the following tasks were set: to study approaches to the definition of basic concepts in the provision of administrative services; to analyze the work of the Department of providing administrative services of the Odessa City Council; to make an assessment of the level of provision of administrative services; propose ways to improve the quality and effectiveness of developing and adopting managerial decisions in the area of providing administrative services.

The article presents the dynamics of the provision of administrative services of the region by type. It is determined that administrative services can be divided into 3 groups: administrative services provided by state authorities, services of local self-government bodies and services for registration of permit documents.

The dynamics of the number of administrative services provided as a result of making managerial decisions is considered, and the proportion of administrative services provided by types as a result of making managerial decisions is investigated. The factors that led to an increase in the provision of administrative services were described. The dynamics of administrative services provided for registration of citizens in this territory is presented and the rates of their growth are calculated. The analysis of the administrative services provided to people with disabilities with the departure to their place of residence. An assessment of the level of administrative services is made.

The main ways of improving the quality and efficiency of developing and making managerial decisions in the field of providing administrative services are substantiated.

## Список літератури:

1. Ліпенцев А. Адміністративні послуги в Україні: поняття та сутність / А. Ліпенцев, Ю. Жук // Ефективність державного управління : зб. наук. пр. – 2015. – Вип. 42. – С. 140-147.
2. Добрянська Н.А. Організаційно – економічні засади підвищення ефективності виробництва в м'ясопродуктовому підкомплексі АПК регіону: автореф. дис на здобуття наук. ступеня канд. економ. наук: 08.00. 03 «Економіка та управління національним господарством» / Н.А. Добрянська. – Миколаїв, 2008. – С. 1-2.
3. Про адміністративні послуги: Закон України від 06.09.2012 р. № 5203-VI // Відомості Верховної Ради. – 2013. – № 32. – Ст. 409.

4. Положення про зміну найменування управління надання адміністративних послуг Одеської міської ради від 25.02.2015 р. N 6268-VI [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://document.ua/pro-zminu-naimenuvannja-upravlinnja-nadannja-administrativni-doc221006.html>
5. Звіт про роботу Департаменту надання адміністративних послуг Одеської міської ради [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://omr.gov.ua/ru/79498>.
6. Filyppova S. Public administration and social responsibility / S. Filyppova, O. Balan // Economics: time realities. Scientific Journal. – 2017 – No. 5 (33). – P. 21-25. – Режим доступу до журн.: <https://economics.opu.ua/files/archive/2017/No5/59.pdf>.
7. Балан О.С. Прийняття інвестиційних рішень в інвестиційному менеджменті [моногр.] / О.С. Балан, С.В. Філіппова – Луганськ: Вид-во «Ноулідж», 2013. – 371 с.
8. Ковтуненко, К.В. Система управління інноваційними ідеями підприємства / К.В. Ковтуненко, Ю.В. Ковтуненко // Менеджмент розвитку соціально-економічних систем у новій економіці: матеріали Міжнарод. наук.-практ. інтернет-конф., 19 жовт. 2017 р. – Полтава, 2017. – С. 242-244.

## References:

1. Lipentsev, A., & Zhuk, Yu. (2015) Administrative services in Ukraine: the concept and essence. The efficiency of public administration. ZB. Sciences. Works, 42, 140-147 [in Ukrainian].
2. Dobrianska, N.A. (2008). Organizational and economic principles of increasing the efficiency of production in the meat and meat subcomplex of agrarian and industrial complex of the region. Extended abstract of candidate's thesis. Mykolayiv: MDAU [in Ukrainian].
3. Law of Ukraine on administrative services № 5203-VI.(2012, September 06). Bulletin of the Verkhovna Rada, 32, 409 [in Ukrainian].
4. Regulation on changing the name of the administration of the provision of administrative services of the Odessa City Council dated N 6268-VI (February 25, 2015) Retrieved from: <http://document.ua/pro-zminu-naimenuvannja-upravlinnja-nadannja-administrativni-doc221006.html> [in Ukrainian].
5. Report on the work of the Department of Administrative Services of the Odessa City Council. Retrieved from <http://omr.gov.ua/ru/79498> [in Ukrainian].
6. Filyppova, S., & Balan, O. (2017). Public administration and social responsibility. Economics: time realities. Scientific Journal, 5, 21-25. – Retrieved from <https://economics.opu.ua/files/archive/2017/No5/59.pdf> [in English].
7. Balan, O.S., Filyppova, S.V. (2013). Adoption of investment decisions in investment management. Luhansk: Vyd-vo "Noulidzh" [in Ukrainian].
8. Kovtunencko, K.V., Kovtunencko, Yu.V. (2017). System of management of innovative ideas of the enterprise. Mizhnarod. nauk.-prakt. internet-konf., 19 zhovt. 2017 r. Poltava, 242-244 [in Ukrainian].

### Посилання на статтю:

Балан О. С. Адміністративні послуги як результат прийняття управлінських рішень / О. С. Балан, С. В. Сизоненко // Економічний журнал Одеського політехнічного університету. – 2018. – № 2 (4). – С. 23-29. – Режим доступу до журн.: <https://economics.opu.ua/ejopu/2018/No2/23.pdf>. DOI: 10.5281/zenodo.1423360.

### Reference a Journal Article:

Balan O. S. Administrative services as a result of making managerial decisions / O. S. Balan, S. V. Sizonenko // Economic journal Odessa polytechnic university. – 2018. – № 2 (4). – С. 23-29. – Retrieved from <https://economics.opu.ua/ejopu/2018/No2/23.pdf>. DOI: 10.5281/zenodo.1423360.

