



МЕХАНІЗМИ ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ

Юлія Борисівна МОЛОДОЖЕН,

доктор наук з державного управління, доцент,
професор кафедри державного управління і місцевого самоврядування
Одеського регіонального інституту державного управління
Національної академії державного управління
при Президентіві України,
вул. Генуезька, 22, м. Одеса, 65009,
jul_73@mail.ru

Оксана Вікторівна ГУНЕНКОВА,

аспірант Одеського регіонального інституту державного управління
Національної академії державного управління
при Президентіві України,
вул. Генуезька, 22, м. Одеса, 65009,
kselion1@mail.ru

ПРОЦЕС НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ ЧЕРЕЗ ПРИЗМУ СИСТЕМНОГО ПІДХОДУ

Представлено результати застосування системного підходу для вивчення функціонування сучасної системи надання адміністративних послуг в Україні. Окреслено основні принципи системного підходу та алгоритм його реалізації при дослідженні систем. Представлено сукупність деяких органів виконавчої влади, місцевого самоврядування та окремих категорій юридичних і фізичних осіб, взаємодіючих між собою у процесі надання адміністративних послуг, як систему та здійснено аналіз відповідності властивостей цієї системи основним загально визначеним ознакам систем. Проведено класифікаційну характеристику досліджуваного об'єкта з позиції системного підходу. Встановлено склад, структуру системи надання адміністративних послуг та організацію взаємодії між її складовими елементами. Розглянуто види взаємодії зазначеної системи із зовнішнім середовищем, визначено її функції. Наведено деякі недоліки функціонування системи надання адміністративних послуг та визначено можливі напрямки подальших досліджень з оптимізації роботи цієї системи.

Ключові слова: адміністративні послуги, система надання адміністративних послуг, системний підхід, органи державної влади, органи місцевого самоврядування.

Більшість сучасних наукових досліджень у сфері гуманітарних наук використовує значну кількість методів, які давно вже зарекомендували себе як такі, що дозволяють



підтвердити висунуту гіпотезу дослідження. Водночас у цій статті хотілося б звернутися до проблеми застосування системного підходу у напрямку вивчення існуючих процесів надання адміністративних послуг в Україні. Не всі вже, мабуть, пам'ятають, коли до лексики сучасних управлінських наук та практичної діяльності органів влади увійшли словосполучення “управлінські послуги” або “адміністративні послуги”, але сьогодні ми всі так чи інакше стикаємось з процесами їх надання. Незважаючи на те, що формування системи надання адміністративних послуг в Україні триває ще з 1998 року і на сьогодні ми вже маємо певні результати, дуже мало людей розуміє, що ж таке система надання цих послуг, яким чином вона функціонує і як вирішувати проблеми, що виникають на всіх рівнях надання таких послуг.

Уперше ідея системного підходу була сформована російським вченим О. Богдановим. Пізніше ця ідея була відроджена Л. фон Берталанфі. Основні положення теорії систем, ознаки та принципи системного підходу розглядалися також у працях таких науковців: Дж. ван Гі, А. Уйомов, М. Месарович, В. Афанасьєв, Ю. Урманцев, С. Ніканоров, Е. Квейд, Е. Юдін, І. Блауберг, В. Тюттін, С. Янг, К. Сорока, О. Ковбаско та інші.

Окремі аспекти запровадження та розвитку системи надання адміністративних послуг, у тому числі організаційно-правові та державно-управлінські, розглядалися такими вітчизняними дослідниками: В. Авер'янов, В. Тимощук, І. Коліушко, В. Долечек, О. Поляк, А. Ліпенцев, Т. Буренко, С. Дембицька. Шляхи оцінювання та підвищення якості надання адміністративних послуг населенню досліджували також В. Сороко, Ю. Куц, А. Кірмач, Ю. Шаров, В. Дзюндзюк, В. Луговий, Ю. Даньшина, В. Мамонова та інші. Згадані науковці наголошують на важливості розбудови в Україні ефективної системи надання послуг фізичним та юридичним особам органами державної влади та місцевого самоврядування, проте залишилися майже не висвітленими питання використання системного підходу як методу дослідження системи надання адміністративних послуг.

Метою статті є представлення результатів застосування системного підходу для вивчення функціонування сучасної системи надання адміністративних послуг. Відповідно до поставленої мети авторами були визначені завдання, які потребували вирішення, а саме:

- окреслити основні принципи та роль системного підходу у вивченні процесу надання адмінпослуг;
- застосувавши системний підхід, описати сучасну систему надання адміністративних послуг в Україні;
- з'ясувати, як за допомогою системного підходу можна оптимізувати роботу зазначеної системи.

Системний підхід є універсальним методом дослідження, що спирається на сприйнятті досліджуваного об'єкта як чогось цілого, що складається із взаємно пов'язаних частин та одночасно є складовою системи більш високого порядку. Його позитивна роль полягає в тому, що, використовуючи цей метод, можна вирішувати завдання, що неможливо вирішити традиційними методами. Вважається, що такий підхід формує системне мислення, яке необхідне керівникам різних установ для підвищення ефективності рішень, що ними приймаються. Тому системний підхід у загальному вигляді можна представити як спосіб мислення у сфері організації та управління.

Термін “система” широко вживається як у науковій літературі, так і у повсякденному житті і має багато визначень. У своїй роботі будемо використовувати таке поняття **системи**: це — сукупність елементів, певним чином пов'язаних і взаємодіючих між собою для виконання заданих цільових функцій. Часто поняття цільової функції поєднується з поняттям “призначення” [1]. Елементи, що входять до складу системи, можуть становити системи більш низького рівня (підсистеми). Розподіл системи на частини (на елементи) може бути виконано у різноманітних варіантах необмежену кількість разів залежно від мети дослідження.



Головними принципами системного підходу є:

— *принцип мети* — при дослідженні об'єкта потрібно з'ясувати мету його функціонування (його призначення);

— *принцип двоїстості (ієрархічності)* — будь-який об'єкт потрібно розглядати, з одного боку, як самостійну систему, а з іншого — як частину системи більш високого рівня. Принцип двоїстості впливає з принципу мети: мета функціонування об'єкта має бути підпорядкована розв'язанню завдань функціонування системи більш високого рівня. Мета — категорія зовнішня щодо системи. Вона ставиться їй системою більш високого рівня, до якої система входить як елемент (підсистема);

— *принцип цілісності* — досліджуваний об'єкт повинен розглядатися як дещо виділене із сукупності інших об'єктів, яке виступає як ціле щодо оточуючого середовища, яке має свої специфічні функції та закономірності розвитку.

— *принцип множинності* — для дослідження об'єкта необхідно використовувати множину моделей. Цей принцип орієнтує на представлення об'єкта на різних рівнях: морфологічному (дає уявлення про будову системи), функціональному (дає уявлення про зовнішні і внутрішні функції системи), інформаційному (дає уявлення про організацію системи, тобто інформаційні взаємозв'язки між елементами системи).

— *принцип історизму* — кожний об'єкт повинен розглядатися в ретроспективі, з урахуванням історії виникнення й етапів розвитку.

— *принцип динамічності* — об'єкт розглядається в русі й розвитку.

— *принцип складності* — вказує на необхідність дослідження об'єкта як складного утворення [2].

Системний підхід має два аспекти: пізнавальний (описовий) і конструктивний (який використовується при створенні систем). При описовому підході зовнішній прояв системи (її властивості, а також функції як засоби досягнення мети) пояснюється через її внутрішній устрій — склад і структуру. Алгоритм реалізації системного підходу при цьому такий:

— розгляд об'єкта дослідження як системи, тобто обмеженої сукупності взаємодіючих елементів;

— встановлення складу, структури й організації елементів і частин системи, виявлення взаємодії між ними;

— виявлення зовнішніх зв'язків системи, виділення головних;

— визначення функції системи і її ролі серед інших систем [2].

Використовуючи вказаний алгоритм, спробуємо окреслити сучасну систему надання адміністративних послуг.

Як свідчить узагальнений досвід наукових досліджень, системі притаманні такі основні властивості: цілеспрямованість (одна з головних ознак системи), складність, подільність, цілісність, розмаїття елементів, структурованість [3]. Структура системи, її склад, взаємодія частин завжди визначаються метою системи. Призначення системи, яку ми розглядаємо, тобто її **цілеспрямованість**, полягає у наданні адміністративних послуг громадянам деякими органами влади внаслідок здійснення ними владних повноважень, кінцевим результатом яких є видача документів, що засвідчують певний юридичний статус або факт, підтверджуючий набуття, зміну чи припинення прав або обов'язків фізичної чи юридичної особи відповідно до закону (свідоцтв, паспортів, довідок, патентів, ліцензій, витягів та виписок з реєстрів копій, дублікатів документів тощо).

Використовуючи існуючі загальні підходи до класифікації систем [2; 6], спробуємо надати класифікаційну характеристику досліджуваного нами об'єкта з позиції системного підходу (див. табл. 1). Мета класифікації полягає в тому, щоб обмежити вибір підходів для відображення системи, зіставити з виділеними класами прийоми і методи системного аналізу та надати рекомендації щодо вибору методів дослідження для відповідного класу систем.



Таблиця 1

Класифікаційна характеристика системи надання адміністративних послуг

Ознака класифікації	Тип	Характеристика
За природою елементів	<i>Матеріальна</i>	Система існує реально, а не абстрактно. До її складу входять деякі діючі органи державної влади та місцевого самоврядування, громадяни та юридичні особи
За походженням	<i>Штучна</i>	Система створена людьми та має визначену ними мету функціонування — надання адмінпослуг
За характером взаємодії із зовнішнім середовищем	<i>Відкрита</i>	Активно взаємодіє із зовнішнім середовищем (системою вищого рівня — державним управлінням, різними органами влади, що не увійшли до системи, установами та організаціями, громадськістю)
За складністю	<i>Складна</i>	Складається з великої кількості простих систем (елементів) і зв'язків між ними. До складу системи входять ЦОВВ та їх територіальні підрозділи, місцеві державні адміністрації, сільські, селищні та міські ради, фізичні та юридичні особи, які активно взаємодіють між собою
За ступенем організованості	<i>Добре організована</i>	У системі встановлено чітку внутрішню будову та взаємозв'язки між її складовими частинами, що забезпечують дію системи в цілому
За способом керування системою	<i>Керована</i>	Система державного управління (суб'єкт управління) здійснює керуючі впливи на досліджувану систему (об'єкт управління) шляхом доведення їй мети функціонування, прийняття відповідних нормативних актів, регулюючих процеси надання адмінпослуг, організовуючи відповідну взаємодію її з іншими системами тощо

Обраний нами для дослідження об'єкт має велику кількість компонентів із різноманітними зв'язками, що підтверджує наявність ще двох загальних ознак системи — **складності** та **структурованості**. У створенні та розвитку системи надання адміністративних послуг можна виділити три основні етапи. Перший етап розпочався у 1998 році, коли Указом Президента України “Про заходи щодо впровадження Концепції адміністративної реформи в Україні” було окреслено мету формування такої системи державного управління, яка стане близькою до потреб і запитів людей, а головним пріоритетом її діяльності буде служіння народowi, національним інтересам. Для досягнення цієї мети серед іншого було окреслено завдання запровадження нової ідеології функціонування виконавчої влади і місцевого самоврядування як діяльності щодо забезпечення реалізації прав і свобод громадян, зокрема, шляхом надання державних (управлінських, наприклад: реєстрація, ліцензування, сертифікація тощо) та громадських послуг. Для цього планувалось визначити перелік відповідних послуг, які потрібні громадянам, а також критерії оцінки якості та ефективності їх надання; вжити заходів з їх децентралізації. Також наголошувалось на необхідності законодавчого унормування повноважень органів виконавчої влади та місцевого самоврядування щодо надання таких послуг, обов'язки посадових осіб цих органів щодо етичного і професійного



спілкування з громадянами [5], тобто передбачалось утворення системи надання адміністративних (управлінських) послуг, яка стане елементом більш складної системи — системи державного управління. Слід зазначити, що ані цією Концепцією, ані іншими нормативними документами, що регулювали діяльність різних органів влади до 2006 року, не було чіткого визначення поняття послуг, які ними надавались, та вони зазначались у різних джерелах як “державні”, “управлінські”, “публічні”, “адміністративні” тощо. Вперше нормативно було визначено поняття “адміністративної послуги” у Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади, із схваленням якої у 2006 році можна вважати початок другого етапу розвитку досліджуваної системи. З цього часу та до 2012 року в нормативних актах зазначалось, що ці послуги надаються міністерствами, іншими центральними органами виконавчої влади, територіальними органами міністерств, інших центральних органів виконавчої влади, місцевими державними адміністраціями, органами місцевого самоврядування а також уповноваженими підприємствами, установами та організаціями, що належать до сфери управління зазначених органів влади. З прийняттям у 2012 році Закону України “Про адміністративні послуги” (далі — Закон) розпочався третій етап розвитку системи надання адмінпослуг, яка набула сучасного вигляду (див. рис. 1).

Законом було визначено, що **суб’єкт надання адміністративної послуги** — це орган виконавчої влади, інший державний орган, орган влади Автономної Республіки Крим, орган місцевого самоврядування, їх посадові особи, уповноважені відповідно до закону надавати ці послуги [4]. Тобто із системи було виключено такі елементи, як суб’єкти господарювання, що не мають владних повноважень.

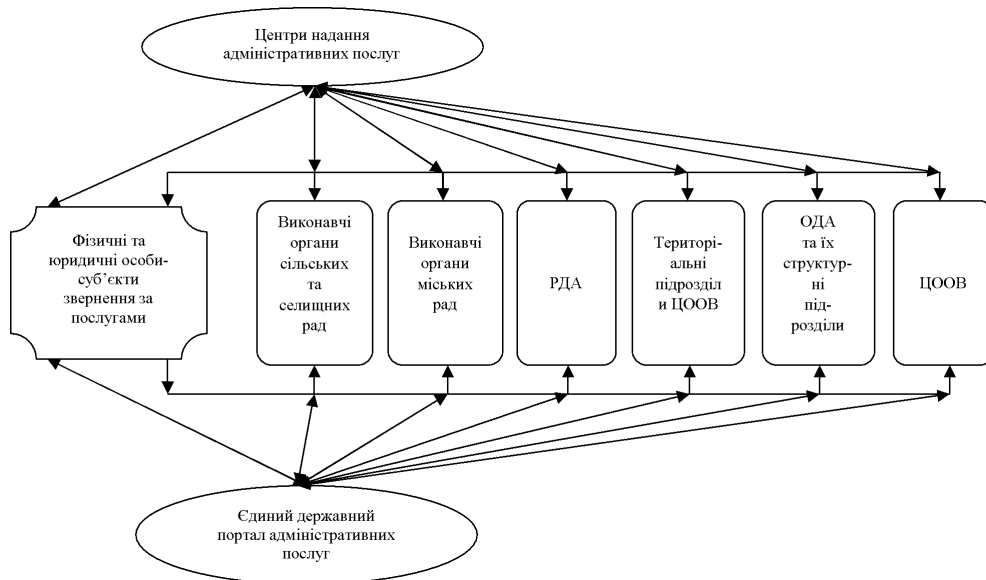


Рис. 1. Державна система надання адміністративних послуг



Інший елемент, визначений як **суб'єкти звернення**, складають фізичні та юридичні особи, які звертаються за отриманням таких послуг. Ці суб'єкти є системоутворюючим елементом, оскільки саме задоволення інтересів фізичних та юридичних осіб у реалізації їх прав на отримання таких послуг є важливою метою діяльності та певної взаємодії багатьох органів влади різних рівнів. Крім цього, Законом передбачена необхідність та можливість утворення **центрів надання адміністративних послуг (ЦНАП)** — постійно діючих робочих органів або структурних підрозділів виконавчого органу міської ради або Київської, Севастопольської міської державної адміністрації, районної, районної у містах Києві, Севастополі державної адміністрації, в яких надаються адмінпослуги через адміністратора шляхом його взаємодії з суб'єктами надання таких послуг. На один із центральних органів виконавчої влади, а саме Міністерство економічного розвитку і торгівлі України, покладено обов'язки з формування і ведення Реєстру адмінпослуг. Також законом визначено це міністерство держателем **Єдиного державного порталу адміністративних послуг** — офіційного інформаційного Інтернет-ресурсу, призначеного для можливості звертатись за послугою та отримувати її результати дистанційно в електронній формі. До повноважень цього органу також належить розробка пропозицій щодо визначення основних напрямів розвитку системи надання адміністративних послуг, реалізації заходів з її реформування.

Усі елементи досліджуваної системи здійснюють між собою постійну взаємодію. Передбачено, що фізичні та юридичні особи звертаються до відповідальних за надання послуг органів влади особисто або через ЦНАП чи через Єдиний державний портал адміністративних послуг. Адміністратори ЦНАП або Єдиний державний портал адміністративних послуг надсилає отримані від заявників документи безпосередньо органу влади, відповідальному за надання послуги, здійснює контроль за її своєчасним наданням та забезпечує передачу результату послуги її замовнику. Також адміністратори ЦНАП у процесі надання послуги можуть здійснювати взаємодію з іншими органами влади та установами з метою підготовки необхідних документів для отримання послуги. Органи влади здійснюють між собою взаємодію з обміну інформацією: з надання адміністративних послуг, з відповідних власних баз даних, з формування Реєстру адміністративних послуг, з формування звітності з питань надання таких послуг та здійснення контролю за додержанням прав громадян у цій сфері тощо.

Наступною загальноприйнятою ознакою системи є **подільність**, яка полягає в тому, що система містить низку підсистем або елементів, що виділяються за певними ознаками і відповідають конкретним меті і завданням. У нашому випадку у складі загальнодержавної системи надання адмінпослуг знаходяться регіональні (обласні) та районні підсистеми, що також складаються із значної кількості елементів, взаємодіючих між собою (примірна структура підсистеми надання адмінпослуг регіонального рівня наведена на рис. 2). Вони відрізняються кількістю органів влади, що є елементами цих систем, та їх деякими нормативно визначеними повноваженнями. Зокрема органи державної влади обласного рівня в системі мають повноваження щодо контролю та спрямування діяльності відповідних органів державної влади районного рівня. Також певні види адмінпослуг згідно із законами надаються лише обласними підрозділами органів державної влади (наприклад: ліцензування діяльності з централізованого водопостачання та водовідведення; видача посвідчень громадянам, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи, тощо). Відповідно децю змінюється і взаємодія між складовими елементами системи, але незмінним залишається її системоутворюючий елемент та мета — надання адміністративних послуг фізичним та юридичним особам суб'єктами владних повноважень, у чому проявляється наступна загальновизначена властивість системи — **цілісність**.

Системі надання адмінпослуг притаманна також така ознака, як **розмаїття елементів**, що пов'язана з їх функціональною специфічністю, наприклад, повноваження ЦОВВ поширюються на всю територію держави, до їх основних завдань належать визначення пріоритетних напрямів розвитку в одній чи декількох сферах, забезпечення нормативно-правового регулювання в цих сферах, управління об'єктами державної



власності тощо. Повноваження обласних та районних держадміністрацій поширюються на території відповідних областей або районів; до їх основних завдань входить забезпечення виконання розпорядчих актів органів виконавчої влади вищого рівня, державних і регіональних програм соціально-економічного, культурного розвитку тощо, підготовка та виконання відповідних бюджетів. Органи місцевого самоврядування (сільські, селищні, міські ради) представляють відповідні територіальні громади та здійснюють від їх імені та в їх інтересах функції і повноваження місцевого самоврядування, визначені законодавством. Громадяни та юридичні особи є елементами системи, якщо у процесі своєї життєвої чи господарської діяльності потребують певних змін або підтвердження у своєму юридичному статусі тощо, що можуть і повинні реалізувати вище зазначені суб'єкти владних повноважень.



Рис. 2. Регіональна підсистема надання адміністративних послуг

Досліджувана нами система є відкритою, оскільки активно взаємодіє із зовнішнім середовищем, у першу чергу — із системою більш високого рівня — державним управлінням. Ця взаємодія здійснюється за допомогою прямих та зворотних зв'язків. У прямих зв'язках надсистема впливає на розвиток системи надання адмінпослуг шляхом:

— *політичного впливу* — вибір демократичного шляху розвитку держави зробив необхідним запровадити та розвивати нові підходи щодо забезпечення реалізації прав і свобод громадян, зокрема шляхом надання адміністративних послуг, підвищення їх якості та наближення до споживачів;



— *нормативного регулювання* — розробка та прийняття відповідних нормативно-правових актів у цій сфері;

— *організаційних заходів* — визначення обмеженої сукупності взаємодіючих елементів — органів влади, що мають надавати такі послуги, вжиття заходів із забезпечення професійного навчання відповідних кадрів, організація належної взаємодії усіх структур, причетних до процесів надання цих послуг тощо;

— *фінансового забезпечення* — виділення певних коштів з державного бюджету на створення необхідних умов з обслуговування громадян при їх зверненні за послугами;

— *інформаційного забезпечення* — розробка та впровадження відповідних інформаційних технологій для оптимізації процесів надання таких послуг;

— *контролю* — відстеження результатів роботи системи адмінпослуг з метою визначення подальших заходів впливу з оптимізації її функціонування тощо.

Зворотний зв'язок полягає у наданні системою адмінпослуг інформації про стан її функціонування, пропозицій щодо внесення змін до нормативно-правової бази, що регулює відносини у цій сфері, щодо відповідного фінансування тощо системі вищого рівня. Вказані зовнішні зв'язки є вертикальними, тобто між управляючим суб'єктом та керованим ним об'єктом.

Також досліджувана система має горизонтальні зв'язки з деякими органами державної влади, що не входять до системи, установами та організаціями, здійснюючи обмін інформацією, необхідною для надання адмінпослуг, забезпечуючи розробку відповідного програмного забезпечення для оптимізації процесів надання цих послуг, залучаючи можливі кошти та майно для забезпечення створення належних умов обслуговування громадян, які звертаються за послугами. Крім цього, система взаємодіє з громадськістю, інформуючи її про свою діяльність, а також вивчаючи потреби громадян у цій сфері та громадську думку про її ефективність, що впливає на рівень довіри населення в цілому системі державного управління та дає можливість розробляти та вносити зміни в роботу досліджуваної системи з метою її оптимізації.

Для досягнення мети системі потрібні певні функції, через які зумовлені її склад і структура. Функції системи — це передусім прояв її властивостей при взаємодії із зовнішнім середовищем [2]. Враховуючи вказані вище види взаємодії системи надання адміністративних послуг із зовнішнім середовищем, можна виділити такі її функції:

— *організаційна* — організовує виконання завдань, покладених системою вищого рівня, розробляючи та впроваджуючи відповідні технології з оптимізації процесів надання адмінпослуг, забезпечуючи взаємодію із зовнішнім середовищем та всередині системи між її елементами;

— *правова* — забезпечує додержання відповідних нормативно-правових актів усіма елементами системи, розробляє внутрішні нормативні акти з питань адмінпослуг та пропозиції з регулювання правового поля в цій сфері з метою її оптимізації;

— *інформаційна* — здійснює обмін відповідною інформацією із зовнішнім середовищем та всередині системи;

— *контролююча* — здійснює контроль всередині системи за станом надання адмінпослуг та надає результати цього контролю системі вищого рівня;

— *фінансово-господарська* — забезпечує створення належних умов для обслуговування громадян у процесі надання послуг.

Разом з тим наявність певних недоліків у роботі сучасної системи адмінпослуг, зокрема складність та непрозорість процедур надання таких послуг, наявність проявів корупції у цій сфері, відсутність зручних умов для обслуговування споживачів цих послуг тощо, свідчить про неналежне виконання функцій системою взагалі та відповідно деякими елементами, що входять до її структури. Забезпечення якісного функціонування системи по всіх вказаних напрямках зробить можливим долучитись до демократичних принципів урядування в нашій країні, спрямованих на дієву реалізацію прав і свобод громадян, усунувши чисельні корупційні ризики в системі державного управління, зміцнивши довіру громадян до державних інституцій, що сприятиме зміцненню й самої держави.



Враховуючи вищевикладене, можна зробити такі висновки:

1. Використання системного підходу у вивченні процесів надання адміністративних послуг дозволяє розглянути досліджуваний об'єкт тільки в тому відношенні, в якому він виступає як система, відкидаючи зайву інформацію та здійснюючи ретельний аналіз її складових для розв'язання поставленого завдання.

2. Для забезпечення реалізації певних прав і свобод громадян в Україні створено систему надання адміністративних послуг, яка має у своїй структурі низку підсистем, що, в свою чергу, складаються з великої кількості елементів з різним функціональним призначенням, але об'єднаних спільною метою та здійснюючих між собою відповідну взаємодію.

3. Проаналізувавши структуру досліджуваної системи та її функції, можна виявити недоліки в її роботі та зробити правильний вибір режиму її функціонування і сформувані її ефективну стратегію, що є предметом подальших досліджень та роботи у цих напрямках.

Список використаних джерел

1. Коваленко, І. І. Вступ до системного аналізу [Текст] : навч. посіб. / І. І. Коваленко, П. І. Бідюк, О. П. Гожий. — Миколаїв : МДГУ ім. Петра Могили, 2004. — 148 с.
2. Ковбаско, О. М. Системний підхід та системний аналіз як складові методології дослідження складних природних та соціальних явищ [Текст] : навч.-метод. розробка теми / О. М. Ковбаско. — К. : ПК ДСЗУ, 2010. — 29 с.
3. Молодожен, Ю. Б. Самодостатність територіальних громад: системний підхід [Текст] : монограф. / Ю. Б. Молодожен. — Одеса : ОРІДУ НАДУ, 2010. — 370 с.
4. Про адміністративні послуги : Закон України від 06.09.2012 р. № 5203-VI [Електронний ресурс] Верховна Рада України. Законодавство України. — URL : <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/5203-17>.
5. Про заходи щодо впровадження Концепції адміністративної реформи в Україні : Указ Президента України від 22.07.1998 р. № 810/98 [Електронний ресурс] Верховна Рада України. Законодавство України. — URL : <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/810/98>.
6. Сорока, К. О. Основи теорії систем і системного аналізу [Текст] : навч. посіб. / К. О. Сорока. — Х. : ХНАМГ, 2004. — 291 с.

*Рекомендовано до друку кафедрою державного управління і місцевого самоврядування
Одеського регіонального інституту державного управління
Національної академії державного управління при Президентіві України
(протокол № 22 від 20 червня 2014 року)*

Надійшла до редакції 12.08.2014



Молодожен Ю. Б., Гуненкова О. В. Процесс предоставления административных услуг через призму системного подхода

Представлены результаты применения системного подхода для изучения функционирования современной системы предоставления административных услуг в Украине. Очерчены основные принципы системного подхода и алгоритмы его реализации при исследовании систем. Совокупность некоторых органов исполнительной власти, местного самоуправления и отдельных категорий юридических и физических лиц, взаимодействующих между собой в процессе предоставления административных услуг, была представлена как система, а также осуществлен анализ соответствия её свойств основным общепринятым признакам систем. Проведена классификационная характеристика исследуемого объекта с позиции системного подхода. Установлены состав, структура системы предоставления административных услуг и организация взаимодействия между составляющими её элементами. Рассмотрены виды взаимодействия обозначенной системы с внешней средой и определены её функции. Приведены примеры некоторых недостатков функционирования системы предоставления административных услуг и определены возможные направления дальнейших исследований в части оптимизации работы этой системы.

Ключевые слова: административные услуги, система предоставления административных услуг, системный подход, органы государственной власти, органы местного самоуправления.

Molodozhen Yu. B.; Gunenkova, O. V. The Process of Providing Administrative Services by Using Systematic Approach Principles

The article presents the results of the systematic approach application to study the functioning of the modern system of administrative services in Ukraine. The basic principles of the systematic approach and the algorithm of its implementation during the studying of the system were outlined. It was adduced a set of some public administration bodies, local self-government bodies and certain categories of persons or entities that interact between each other while providing administrative services as a system and the analysis of the system properties matching key common attributes defined systems. The classification characteristic of the object under study from the position of the systematic approach was made. The composition and structure of the administrative services system and the interaction between its constituent elements was established. The kinds of the interaction of this system with the environment were examined, and its functions were defined. Some disadvantages of the administrative services system are given below and possible areas for further research on system optimization have been identified.

Keywords: administrative services, the system of administrative services, systematic approach, public administration bodies, local self-government bodies.

