

УДК 303.4.025:352/354-1

doi:10.15421/151626

Експертне опитування як інструмент для дослідження проблемних питань у сфері надання адміністративних послуг

О.В. ГУНЕНКОВА

Одеський регіональний інститут державного управління Національної академії державного управління при Президентові України, Одеса, Україна

Авторське резюме

У статті розглянуто дослідження проблемних питань у сфері надання адміністративних послуг за допомогою проведення експертного опитування. Розглянуто призначення та основні принципи проведення експертного опитування, як інструменту для уточнення інформації, отриманої в ході попереднього дослідження. Обґрунтовано підходи до організації та проведення експертного опитування для більш повного аналізу проблем, наявних у сфері надання адміністративних послуг. З'ясовано, що більшість структурних підрозділів органів публічної влади, які утворили центри надання адміністративних послуг, продовжують надавати послуги безпосередньо через своїх співробітників, а не через спеціально утворені центри. Також встановлено досить слабкий рівень організації взаємодії між різними органами публічної влади у сфері надання адміністративних послуг, що погіршує якість обслуговування громадян. Виявлено проблеми, які, на думку експертів, найбільше заважають організації якісного обслуговування громадян при наданні адмінпослуг. До таких проблем у першу чергу було віднесено наявність прогалин у законодавчій базі та недостатнє фінансування. У ході дослідження також було з'ясовано думку експертів щодо впливу громадськості на формування процесів надання адміністративних послуг та стан вивчення громадської думки у створених центрах.

Ключові слова: експерти; центри надання адміністративних послуг; органи місцевого самоврядування; районні державні адміністрації

Expert survey as an instrument of investigation of the issues in the field of public administration service

O.V. GUNENKOVA

The Odessa regional institute of public administration of the National academy of public administration under the President of Ukraine, Odessa, Ukraine

Abstract

This article investigates the issues in the field of providing with administrative services based on expert survey results. The author considers the purpose and the main principles of expert survey as an instrument, which clarifies information obtained within previous investigation. In this work the approaches of organization and the expert survey conducting were defined. This approaches can be used for better analyzing the problems that exist in the field of administrative services. The author mentioned that most of public administration sub-divisions (departments) created centers of administrative services, but still continuing to provide with the services by involving their employees, not the centers. Also we found out a weak interaction among different sub-divisions of public administration in the field of providing with administrative services that is, in fact, making worse the quality of services for citizens. The experts noticed that the main problems, which interfere to organize the high quality administrative service for citizens are: gaps in the legal sphere and lack of funding. The study also ascertained the experts' opinion on issues related to public influence to the formation processes of administrative

© О.В. Гуненкова, 2016

services. The experts also expressed their thoughts about public opinion on situation with already created centers.

Key words: experts, administrative services centers, local self-government bodies, raion (state) administrations

Экспертный опрос как инструмент для исследования проблемных вопросов в сфере предоставления административных услуг

О.В. ГУНЕНКОВА

Одесский региональный институт государственного управления Национальной академии государственного управления при Президенте Украины, Одесса, Украина,

Авторское резюме

В статье рассмотрено исследование проблемных вопросов в сфере предоставления административных услуг с помощью проведения экспертного опроса. Рассмотрено предназначение и основные принципы проведения экспертного опроса, как инструмента для уточнения информации, полученной в ходе предшествующего исследования. Обоснованы подходы к организации и проведению экспертного опроса для более полного анализа проблем, имеющих в сфере предоставления административных услуг. Выяснено, что большинство структурных подразделений органов публичной власти, создавших центры предоставления административных услуг, продолжают оказывать услуги непосредственно через своих сотрудников, минуя специально созданные центры. Также установлен достаточно слабый уровень организации взаимодействия между разными органами публичной власти в сфере предоставления административных услуг, который ухудшает качество обслуживания граждан. Выявлены проблемы, которые, по мнению экспертов, более всего мешают организации качественного обслуживания граждан при предоставлении административных услуг. К таким проблемам в первую очередь были отнесены наличие пробелов в законодательной базе и недостаточное финансирование. В ходе исследования также было выяснено мнение экспертов относительно влияния общественности на формирование процессов предоставления административных услуг, а также состояние изучения общественного мнения в созданных центрах.

Ключевые слова: эксперты; центры предоставления административных услуг; органы местного самоуправления; районные государственные администрации

Постановка проблемы. На сьогоднішній день в Україні активно впроваджується реформа з децентралізації, яка передбачає передачу вагомій частини повноважень, у тому числі з надання адмінпослуг, органам місцевого самоврядування базового рівня з можливістю створення ними власних центрів надання адміністративних послуг. Для того, щоб у результаті цих процесів якість обслуговування населення не погіршилась, а навпаки, долаючи наявні проблеми зазнала змін на краще, необхідно враховувати досвід, напрацьований у сфері надання адмінпослуг як органами місцевого самоврядування, так і орга-

нами державної влади. Цей досвід має як позитивні, так і негативні сторони, що впливають на рівень задоволеності громадян якістю їх обслуговування. З метою відслідковування проблем, що заважають підвищенню якості надання адмінпослуг, часто виникає потреба з'ясування думки різних людей з цих питань. При цьому постає необхідність використання методів соціологічного дослідження, до яких, зокрема, відноситься метод експертного опитування.

Аналіз досліджень і публікацій. Різні аспекти надання адміністративних послуг розглядаються багатьма дослідниками. Вивченню вітчизняного та зару-

біжного досвіду надання адміністративних послуг, їх класифікації та якості, організаційно-правовим аспектам їх надання присвячено праці В. П. Тимошука, І. Б. Коліушка, Н. В. Васильєвої, О. І. Васильєвої, Д. В. Сухініна, Т. В. Маматової, Ю. О. Куца, Ю. П. Шарова, І. В. Дробуш, А. В. Ліпенцева, К. М. Костовської та інших дослідників. Питання методології проведення соціологічних досліджень, у тому числі експертного опитування, розглядаються у працях таких дослідників: О. Р. Титаренко, І. Р. Верцімага, Н. В. Толстих, Б. Г. Литвак, В. І. Добренков, А. І. Кравченко, В. Я. Ельмеев, В. Г. Овсянников та інших. В Україні останнім часом проводиться багато опитувань щодо якості надання адмінпослуг. При цьому опитують головним чином споживачів послуг. Такі дослідження здійснюються частіше за все громадськими організаціями або на їх замовлення. Деякі центри надання адміністративних послуг також намагаються з'ясувати думку громадян про якість їх обслуговування, використовуючи невеличкі експрес-опитування. Разом з тим недостатньо уваги приділено використанню експертного опитування, як інструменту для дослідження проблемних питань у сфері надання адмінпослуг та розробки пропозицій з удосконалення відповідних процесів та технологій.

Мета дослідження полягає в тому, щоб за допомогою експертного опитування уточнити проблемні питання, наявні у сфері надання адміністративних послуг, проранжувати їх за ступенем впливу з метою подальшого вироблення практичних рекомендацій з оптимізації процесів та технологій надання муніципальних адміністративних послуг.

Виклад основного матеріалу. Дослідження, що проводяться у сферах публічного управління, часто викликають у дослідників необхідність залучення додаткової інформації, яка може допомогти підтвердити або спростувати сформовані гіпотези та висновки, виявити коло проблем, для вирішення яких необхідне прийняття відповідних управлінських рішень. Одним з джерел такої інформа-

ції можуть стати експерти, тобто спеціалісти у конкретній предметній або управлінській сфері, які володіють необхідними знаннями та досвідом і здатні аналізувати інформацію, що до них надходить, та надавати оцінку об'єкту експертизи у межах своєї компетенції. Вони також володіють технологіями, що використовуються у зазначених сферах і здатні оцінити можливість їх застосування у конкретній управлінській ситуації та з відповідальністю надавати відповідні рекомендації та висновки [10, с. 31].

Комплекс дослідницьких процедур, методів, спрямованих на отримання від експертів інформації, наступний її аналіз й інтерпретацію з метою підготовки та вироблення управлінських і політичних рішень називається експертною оцінкою [2, с.155]. Фахівці у сфері соціологічних досліджень вважають, що при численних розроблених методиках отримання експертної інформації універсальної схеми, яка підійшла б до будь-яких питань дослідження, не існує. Вона залежить від характеру обраної мети та поставлених завдань. Але отримання інформації від експертів забезпечується головним чином з використанням методології опитування, яка передбачає такі основні способи: разове індивідуальне опитування (анкетування чи інтерв'ю), одноразове колективне опитування (дискусія, нарада, мозкова атака), індивідуальне опитування в декілька турів (дельфійський метод), колективне опитування в декілька турів (дискусія, нарада, багатоступеневе експертне опитування) [7]. Основне призначення методу експертного опитування: виявлення найбільш суттєвих, складних аспектів досліджуваної проблеми, підвищення надійності, обґрунтованості інформації, висновків та практичних рекомендацій завдяки використанню знань та досвіду експертів. Існують також певні обмеження у застосуванні цього методу: дані, отримані під час експертного опитування потребують співставлення з об'єктивною інформацією, отриманою в інші способи [9].

Програма застосування експертно-

го опитування включає такі основні завдання: виділення цілей опитування; побудова критеріїв відбору та правил участі експертів і критеріїв оцінки наданої ними інформації [8, с 490].

Ціль опитування у нашому дослідженні полягає у підтвердженні або спростуванні виявлених у ході нашого дослідження чинників, що спричиняють проблеми у сфері надання адмінпослуг, та з'ясування ступеня їх важливості з точки зору експертів для подальшого вироблення практичних рекомендацій з оптимізації процесів та технологій надання муніципальних адміністративних послуг.

За рекомендаціями соціологів експертна група не може бути багаточисельною, оскільки за досвідом проведення подібних досліджень – збільшення кількості експертів не дає суттєвого доповнення інформації ані в деталях, ані за якістю [9]. Доцільним для опитування в середньому вважається відбір 10-20 експертів. Найбільш оптимальним способом нашого дослідження, на наш погляд, є проведення формалізованого опитування експертів, до якого відноситься звичайне анкетування з питаннями, сформульованими як у відкритій, так і в закритій формі, і яке спрямоване на з'ясування оцінок тих або інших аспектів готового рішення [8, с 492]. В якості експертів нами було обрано керівників та спеціалістів центрів надання адміністративних послуг (ЦНАП), які безпосередньо організують та забезпечують роботу з відповідного обслуговування громадян, спираючись на нормативно-правову базу та використовуючи при цьому наявні ресурси. Думка експертів допоможе нам отримати погляд на проблеми в системі надання адмінпослуг, так би мовити, зсередини.

Згідно із Законом України «Про адміністративні послуги» (далі – Закон) до першого січня 2016 року створювати ЦНАП повинні були всі районні державні адміністрації (РДА) та міські ради міст обласного та/або республіканського Автономної Республіки Крим значення [3]. У Законі, а також у Примірному положенні про центр надання адміністра-

тивних послуг, затвердженому постановою Кабінету Міністрів України від 20 лютого 2013 р. № 118 [4] та у Примірному регламенті центру надання адміністративних послуг, затвердженому постановою Кабінету Міністрів України від 1 серпня 2013 р. № 588 [5], було окреслено основні завдання таких центрів, форми організації їх роботи, функції посадових осіб (адміністраторів) місцевих держадміністрацій та місцевих рад, які організують надання адміністративних послуг. Та у ході нашого дослідження з'ясувались певні відмінності в організації цієї роботи органами місцевого самоврядування та органами державної влади. Враховуючи це, для опитування ми обрали дві групи експертів:

1. Від місцевого самоврядування: з найбільших міст України – членів Асоціації органів місцевого самоврядування «Асоціація міст України» (Вінниця, Миколаїв, Київ, Кривий Ріг, Луцьк, Черкаси, Хмельницький, Харків та інших) – 14 експертів;

2. Від райдержадміністрацій Одеської області – 22 експерти.

Опитування проводилось у вигляді анкетування анонімно, з метою отримання неупереджених відповідей експертів.

За Законом створення ЦНАП передбачалось саме в таких органах публічної влади, де кількість їх структурних підрозділів, що надають адмінпослуги, була найбільшою, і де, завдяки створеним центрам, передбачалось позбавити громадян необхідності відвідувати чисельні кабінети, вистоюючи часто у різних чергах та потрапляючи у непрозорі умови обслуговування. І лише з вересня 2014 року кількість органів державної влади, що в обов'язковому порядку повинні надавати свої послуги через ЦНАП, почала поступово збільшуватись внаслідок прийнятого Кабінетом Міністрів України розпорядження від 16 травня 2014 року № 523-р [1]. Разом з тим за результатами опитування експертів Одеської області з'ясовано, що лише три представники РДА (або 13,6%) зазначили, що через створений ЦНАП надають адмінпослуги усі структурні підрозділи органу влади (райдержадміністрації), що утворив

цей центр. По інших РДА більшістю структурних підрозділів (86,4%) послуги надаються не за принципом «єдиного вікна», а як і раніше – по різних кабінетах безпосередньо через співробітників цих суб'єктів надання адмінпослуг. Експерти з міст-членів АМУ також підтвердили існування цього недоліку, проте у менших обсягах (у 64,3% випадків). При однаковому правовому полі дуже відрізняється робота на місцях по залученню інших органів публічної влади до надання адмінпослуг через ЦНАП. Так, загальна кількість органів публічної влади (крім того, що утворив ЦНАП), по яких здійснюються прийом та видача документів з надання адміністративних послуг через ЦНАП, по Одеській області коливається від 3 до 14, а по містах-членах АМУ – від 2 до 68. Про стан організації взаємодії між органами влади у сфері надання адміністративних послуг свідчить також наявність юридичного оформлення таких відношень шляхом укладання відповідних угод, що максимально б відповідало нормам Закону України «Про адміністративні послуги» та допомогло б врегулювати усі процедурні питання при наданні послуг і чітко окреслити сфери відповідальності кожного з учасників процесів надання послуг. За даними експертів така робота в Одеській області проводиться на слабкому рівні. Так письмові угоди (договори) про співробітництво (взаємодію) між органом, що утворив ЦНАП, та іншими органами публічної влади, по яких здійснюється прийом та видача документів з надання адміністративних послуг через ЦНАП укладено:

- з усіма органами публічної влади лише по 3-х РДА, що складає 13,6% від загальної кількості опитаних експертів;
- 9 РДА (41%) уклали незначну частину угод;
- 10 спеціалістів (45,4%) зазначили, що працюють лише на підставі усних домовленостей (див. рис.1).

Для порівняння: відсотки укладання угод по містах з АМУ складають відповідно 28,6%; 35,7% та 28,6%, що є кращим показником, ніж у центрах при РДА в Одеській області.



Рисунок 1 – Інформація про укладання договорів про співробітництво між органами влади у сфері надання адміністративних послуг.

За результатами опитування також з'ясовано, що до роботи у ЦНАП (консультування) в Одеській області залучається менше співробітників територіальних підрозділів ЦОВВ. Про такий вид співробітництва повідомили 45,5% експертів на відміну від міст з АМУ (64,3%). Щоб з'ясувати, які проблеми на сьогоднішній день найбільш ускладнюють організацію роботи ЦНАП, експертам в анкеті було запропоновано проранжувати наявні проблеми за ступенем складності. Варто зазначити, що експерти з обох груп визначили майже однакові фактори, що найбільше ускладнюють організацію роботи ЦНАП, серед яких найвагомішою по РДА в Одеській області вважають проблему недостатності фінансування (72,7% опитаних), а у містах-членах АМУ – прогалини у законодавчій базі (85,7%).

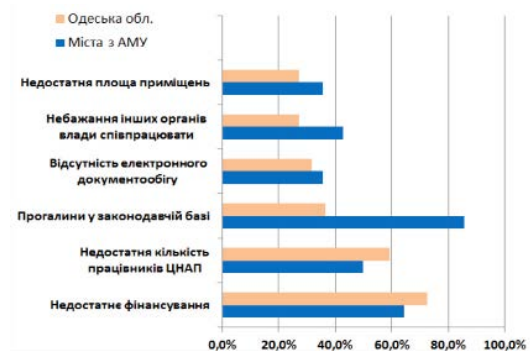


Рисунок 2 – Інформація про ранжування проблем за ступенем складності.

Серед серйозних проблем було відмічено також небажання деяких органів влади співпрацювати для налагодження якісного обслуговування громадян, особливо з боку Державної міграційної служби, і це більше хвилює експертів з міст із АМУ (42,9% проти 27,3% експертів з Одеської області). Більшість експертів також вважають, що компетенція та професіоналізм працівників ЦНАП та структурних підрозділів, що надають адміністративні послуги, є достатніми, щоб задовольнити відповідні вимоги споживачів цих послуг.

Відповіді експертів свідчили також про більш-менш задовільне забезпечення комп'ютерною технікою та програмним забезпеченням. Цікаво, що такі показники, як «відсутність мотивації працівників ЦНАП» та «відсутність зацікавленості з боку керівництва» більше половини з опитаних експертів взагалі не вважають проблемою.

Як же зазначалось раніше, одним з найбільш проблемних питань у створенні відповідних умов для якісного обслуговування громадян у центрах надання адміністративних послуг є відповідне фінансування. Враховуючи те, що райдержадміністрації, які згідно із законом повинні були створити ЦНАП, утримуються за рахунок державного бюджету і кошти на вказані потреби з нього не виділяються, важливим джерелом таких коштів могли би стати відповідні цільові районні або регіональні програми. Проте лише половина з опитаних експертів зазначили про такий шлях пошуку джерел фінансування. Майже відсутні випадки використання благодійної допомоги.

Створення прозорих умов обслуговування відвідувачів ЦНАП є дуже важливим питанням, оскільки завдяки цьому можна усунути один із факторів корупційної складової, що подекуди має місце у процесах надання адміністративних послуг та знижує рівень довіри громадян до органів публічної влади. Закрита кабінетна система, незрозуміле регулювання чергою тощо часто викликають незадоволення клієнтів та їх сумніви щодо прозорості дій працівників органів влади у забезпеченні рівності

прав осіб, що звертаються за послугами. Більшість з опитаних експертів Одеської області (81,8%) на запитання, які створено умови для прозорого обслуговування громадян у їх ЦНАП, відповіли, що в них створено прозорі робочі місця без закритої кабінетної системи (див. Рис.3). Але це викликає сумніви щодо розуміння працівниками ЦНАП самого поняття «прозорості», оскільки на практиці у більшості районів області прийом споживачів послуг проводиться у закритих кабінетах, де розміщуються усі (наприклад 4 адміністратори) або частина працівників центру. Крім цього, майже не вживаються заходи з прозорого регулювання чергою. Це, в принципі, пояснюється набагато меншою кількістю людей, що звертаються за послугами у маленьких містах, і невеликій кількості послуг, що надаються через такі центри. В подібних умовах використання, наприклад автоматів з електронного керування чергою, є недоцільним. У центрах надання адміністративних послуг при райдержадміністраціях відсутні навіть рецепції, де відбувається попереднє консультування та керування чергою.

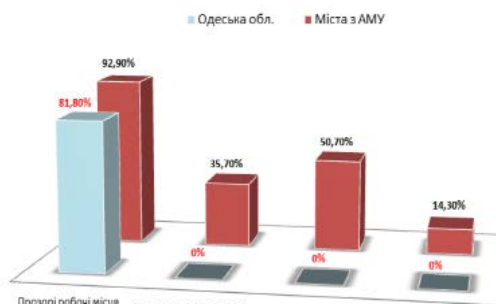


Рисунок 3 – Створення умов для прозорого обслуговування громадян у ЦНАП.

Досить суттєвим моментом в організації роботи центрів надання адміністративних послуг щодо підвищення якості обслуговування громадян є надання супутніх послуг та інших видів обслуговування органами публічної влади та підпорядкованими їм підприємствами та організаціями. Постановою Кабінету Міністрів України від 29 травня 2013 р.

№ 379 було затверджено Типовий порядок проведення конкурсу для надання супутніх послуг, пов'язаних з наданням адміністративних послуг [6]. Експерти з Одеської області зазначили, що робота в цьому напрямку у їх ЦНАП практично не проводиться. У той час, як представники міст з АМУ поінформували про досить значну кількість видів обслуговування у цих напрямках: 28,6% фахівців повідомили про забезпечення банківського обслуговування у приміщеннях центрів; 35,7% – про надання суб'єктами підприємництва послуг з копіювання, ламінування документів у приміщеннях центрів; 21,4% – про можливість придбати каву, чай тощо.

Згідно із Законом суб'єкти надання адміністративних послуг зобов'язані забезпечити серед іншого створення та функціонування веб-сайтів, на яких розміщується інформація про порядок надання відповідних адміністративних послуг, режим доступу до приміщення, в якому здійснюється прийом суб'єктів звернень, наявність сполучення громадського транспорту, під'їзних шляхів та місць паркування тощо [3]. Попередній аналіз інформації, оприлюдненої на веб-сайтах багатьох органів публічної влади з питань надання адмінпослуг, показав, що вона має багато суперечностей та недоліків, містить застарілі, заплутані та неповні дані. Особливо важко знайти актуальні переліки адміністративних послуг та отримати зрозумілу інформацію про порядок їх надання. У ході опитування з'ясовано, що контроль за розміщенням, наповненням, своєчасним оновленням та структуруванням інформації про адміністративні послуги та діяльність ЦНАП на веб-ресурсі органу влади у більшості випадків (77,2% по Одеській області та 57,1% по містах з АМУ) здійснюють працівники ЦНАП. Разом з тим відмічено випадки виконання цих завдань відділом економіки, кадровою службою, керівником апарату тощо. Близько 36% експертів зазначили, що переліки адмінпослуг структурних підрозділів органу влади, що утворив ЦНАП, взагалі ніким не аналізуються на повноту та відповідність Закону

України «Про адміністративні послуги», а приймаються у такому вигляді, як їх формують ці підрозділи. Необізнаність в цьому питанні виявили респонденти з Одеської області, 40,9 відсотка яких зазначили, що нічого про це не знають. А ті експерти, які повідомили про те, що вказані переліки все ж таки аналізуються, відмітили, що більше ніж у 60% випадків це здійснюють працівники ЦНАП й подекуди – із залученням працівників юридичної служби органу влади, в якому вони працюють.

Неоднозначно експерти висловили думку щодо впливу громадськості на формування процесів надання адміністративних послуг. Значна більшість (або 86,4%) опитаних респондентів Одеської області вважають, що громадськість на організацію роботи ЦНАП ніяк не впливає, тому, мабуть, лише 13,6% вживають конкретні заходи з вивчення думки споживачів послуг про якість їх обслуговування, зокрема, аналізуючи відповіді громадян на питання в анкетах у паперовому вигляді. При аналізі відповідей експертів склалось враження, що деякі з них взагалі несерйозно віднесли до цієї проблематики, оскільки 22,7% експертів зазначили низьку ступінь активності та зацікавленості громадян при проведенні їх опитування щодо якості обслуговування при наданні адмінпослуг, у той час як такі опитування у цих ЦНАП взагалі не проводяться. Що стосується експертів з міст-представників АМУ, то вони зазначили значно кращу ситуацію із взаємодією з громадськістю, оскільки значна більшість з них відмічає позитивний вплив громадської думки на підвищення якості надання адміністративних послуг. Більше половини спеціалістів з міськрад повідомили про використання різних засобів та можливостей для вивчення думки громадян у ЦНАП про якість їх обслуговування при наданні адміністративних послуг, наприклад: шляхом аналізу заповнених громадянами паперових анкет опитування чи анкет, що заповнюються в електронному вигляді в режимі on-line; проведення громадських рад; заповнення книг від-

гуків та пропозицій; використання електронних терміналів та систем експрес-опитування тощо.

Висновки. Отже, завдяки експертному опитуванню нам вдалось розглянути особливості роботи у сфері надання адміністративних послуг так би мовити зсередини, очима спеціалістів-практиків, що виступили в якості експертів. Інформація, отримана під час такого опитування підтвердила, окреслені нами

в ході дослідження проблеми функціонування центрів надання адміністративних послуг та допомогла з'ясувати, які з них, на думку працівників ЦНАП, є найбільш серйозними. Ця інформація може бути врахована у перспективі для вироблення практичних рекомендацій з оптимізації процесів надання муніципальних адміністративних послуг, що є предметом подальших досліджень у цьому напрямку.

БІБЛІОГРАФІЧНІ ПОСИЛАННЯ:

1. Деякі питання надання адміністративних послуг органів виконавчої влади через центри надання адміністративних послуг : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 16.05.2014 № 523-р // [Електронний ресурс] – Режим доступу : <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/523-2014-%D1%80>.
2. Енциклопедія державного управління : у 8 т. / Нац. акад. держ. упр. при Президентові України ; наук.-ред. колегія : Ю. В. Ковбасюк (голова) та ін. – Т. 2 : Методологія державного управління / наук.-ред. колегія : Ю. П. Сурмін (співголова), П. І. Надолішний (співголова) та ін. – 2011. – 692 с.
3. Про адміністративні послуги : Закон України від 06.09.2012 №5203-VI // [Електронний ресурс] – Режим доступу : <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/5203-17>.
4. Про затвердження Примірного положення про центр надання адміністративних послуг : Постанова Кабінету Міністрів України від 20.02.2013 № 118 // [Електронний ресурс] – Режим доступу : <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/118-2013-%D0%BF>.
5. Про затвердження Примірного регламенту центру надання адміністративних послуг : Постанова Кабінету Міністрів України від 01.08.2013 № 588 // [Електронний ресурс] – Режим доступу : <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/588-2013-%D0%BF>.
6. Типовий порядок проведення конкурсу для надання супутніх послуг, пов'язаних з наданням адміністративних послуг : Постанова Кабінету Міністрів України від 29.05.2013 № 379 // [Електронний ресурс] – Режим доступу : <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/379-2013-%D0%BF>.
7. Толстих Н. В. Експертні опитування / Н. В. Толстих // [Електронний ресурс] – Режим доступу : http://i-soc.com.ua/school/Tolstyh_Expert.pdf.
8. Добренюков В. И. Методы социологического исследования : учебник / В. И. Добренюков, А. И. Кравченко. – Московский государственный университет имени М. В. Ломоносова — М.: ИНФРА-М, 2004. — 768 с.
9. Ельмеев В. Я. Прикладная социология : Очерки методологии / В. Я. Ельмеев, В. Г. Овсянников. // [Електронний ресурс] – Режим доступу : http://society.polbu.ru/elmeev_sociology/ch32_i.html.
10. Литвак Б. Г. Экспертные технологии в управлении : учебное пособие – 2-е изд., испр. и доп. / Б. Г. Литвак. – М.: Дело, 2004. – 400 с.

REFERENCES:

1. Deiaiki pytannia nadannia administratyvnykh posluh orhaniv vykonavchoi vlady cherez tsentry nadannia administratyvnykh posluh : Rozporiadzhennia Kabinetu Ministriv Ukrainy vid 16.05.2014 № 523-r [Some issues of providing with administrative services of executive authorities through the centers of administrative services : Order of the Cabinet of Ministers of Ukraine from 16.05.2014 № 523-r] // Access : <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/523-2014-%D1%80> (in Ukrainian).
2. Entsyclopediia derzhavnoho upravlinnia : u 8 t. [Encyclopedia of Public Administration]. 2011. (in Ukrainian).
3. Pro administratyvni posluhy : Zakon Ukrainy vid 06.09.2012 №5203-VI [About administrative services : The Law of Ukraine from 06.09.2012 №5203-VI] // Access : <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/5203-17> (in Ukrainian).
4. Pro zatverdzhennia Prymirnoho polozhennia pro tsentr nadannia administratyvnykh posluh : Postanova Kabinetu Ministriv Ukrainy vid 20.02.2013 № 118 [On Approval of Model Regulations of the Administrative Services Center : Decree of the Cabinet of Ministers of Ukraine from 20.02.2013 № 118] // Access : <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/118-2013-%D0%BF> (in Ukrainian).
5. Pro zatverdzhennia Prymirnoho rehlementu tsentru nadannia administratyvnykh posluh : Postanova Kabinetu Ministriv Ukrainy vid 01.08.2013 № 588 [On Approval of Model Bylaw of Administrative Services Center : Decree of the Cabinet of Ministers of Ukraine from 01.08.2013 № 588] // Access : <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/588-2013-%D0%BF> (in Ukrainian).
6. Typovyi poriadok provedennia konkursu dlia nadannia suputnykh posluh, pov'iazanykh z nadanniam administratyvnykh posluh : Postanova Kabinetu Ministriv Ukrainy vid 29.05.2013 № 379 [The Typical Procedure of Conducting the Competition for Attendant Services Which are Connected to Administrative Ser-

- vices Provision : Decree of the Cabinet of Ministers of Ukraine from 29.05.2013 № 379] // Access : <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/379-2013-%D0%BF> (in Ukrainian).
7. Tolstikh, N. V. Ekspertni opytuvannia [Expert polls]. Access : <http://i-soc.com.ua/sc> (in Ukrainian).
8. Dobren'kov, V. I., 2004. Metody sociologicheskogo issledovaniia : uchebnik [Methods of sociological research]. Moskovskij gosudarstvennyj universitet imeni M. V. Lomonosova. INFRA-M, Moscow (in Russian).
9. El'meev, V. Ja. Prikladnaja sociologija : Oчерki metodologi [Applied sociology : Essays of methodology]. Access : http://society.polbu.ru/elmeev_sociology/ch32_i.html (in Russian).
10. Litvak, B. G., 2004. Jekspertnye tehnologii v upravlenii : uchebnoe posobie – 2-e izd., ispr. i dop. [Expert technology in the management : schoolbook]. Delo, Moscow (in Russian).

Гуненкова Оксана Вікторівна – аспірант
Одеський регіональний інститут державного управління Національної академії
державного управління при Президентові України
Адреса: 65009, Одеса, вул. Генуезька, 22
E-mail: kselfion7@gmail.com

Gunenikova Oksana V. – postgraduate
The Odessa regional institute of public administration of the National academy of public
administration under the President of Ukraine
Address: 22, Genuevka Str., Odessa, 65009, Ukraine

Гуненкова Оксана Вікторівна - аспірант
Одеський регіональний інститут державного управління Національної
академії державного управління при Президенті України
Адрес: 65009, Одеса, ул. Генуезькая, 22