

Авторська довідка

дипломної роботи бакалавра

Назва кваліфікаційної роботи
бакалавра:

Удосконалення системи надання адміністративних
назви записувати нижнім регістром

послуг органом місцевого самоврядування на прикладі Байковецької територіальної
громади.

Назва (англ.): Improvement of the administrative services provision system by the local
переклад англійською
self-government body (Baikivtsi territorial community as a case study)

Освітній ступінь: бакалавр

Шифр та назва спеціальності: 281 «Публічне управління та адміністрування»

напр.: 151 Автоматизація та комп'ютерно-інтегровані технології

Екзаменаційна комісія: Екзаменаційна комісія № 55

напр.: Екзаменаційна комісія №1

Установа захисту: Тернопільський національний технічний університет імені Івана Пулюя

напр.: Тернопільський національний технічний університет імені Івана Пулюя

Дата захисту: 25.06.2024

Місто: Тернопіль

Сторінки:

Кількість сторінок роботи: 70

УДК: 35.073.6

Автор роботи

Прізвище, ім'я, по батькові (укр.): Шмигун Віталій Васильович

(розкрити ініціали)

Прізвище, ім'я (англ.): Shmyhun Vitalii

(використовувати паспортну транслітерацію КМУ 2010)

Місце навчання (установа, факультет, місто, країна): Тернопільський національний технічний
університет імені Івана Пулюя, факультет економіки та менеджменту, м. Тернопіль, Україна

Керівник

Прізвище, ім'я, по батькові (укр.): Кирич Наталія Богданівна

повністю

Прізвище, ім'я (англ.): Kyrych Nataliia

використовувати паспортну транслітерацію (КМУ 2010)

Місце праці (установа, підрозділ, місто, країна): Тернопільський національний технічний
університет імені Івана Пулюя, кафедра менеджменту та адміністрування, м.
Тернопіль, Україна

Вчене звання, науковий ступінь, посада: д.е.н., проф. кафедри менеджменту та адміністрування

Рецензент

Прізвище, ім'я, по батькові (укр.): Завідна Людмила Дмитрівна

повністю

Прізвище, ім'я (англ.): Zavidna Liudmyla

використовувати паспортну транслітерацію (КМУ 2010)

Місце праці (установа, підрозділ, місто, країна): Тернопільський національний технічний
університет імені Івана Пулюя, кафедра управління інноваційною діяльністю та сферою
послуг, м. Тернопіль, Україна

Вчене звання, науковий ступінь, посада: проф., д.е.н., професор кафедри управління інноваційною
діяльністю та сферою послуг, м. Тернопіль, Україна

Ключові слова

українською: адміністративні послуги, автоматизація, процеси, клієнти, взаємодія,

до 10 слів

кваліфікація, контроль, звітність, електронна черга.

англійською: administrative services, automation, processes, clients, interaction,

до 10 слів

qualification, control, reporting, electronic queue.

Анотація

українською: **Предмет дослідження:** система надання адміністративних послуг.

Об'єкт дослідження: адміністративні послуги.

Метою даної роботи є проаналізувати систему надання адміністративних послуг органом місцевого самоврядування та запропонувати можливі шляхи її удосконалення.

Методи дослідження – загальні та специфічні наукові методи: економічний аналіз, статистичний, графічний, групування, економіко-статистичний, методи аналізу та синтезу, метод узагальнення результатів дослідження, методи теорії пізнання.

Практичне значення роботи полягає в запропонованих напрямках вдосконалення надання адміністративних послуг, зокрема автоматизації процесів та перехід до електронної взаємодії з клієнтами, підвищення кваліфікації персоналу для забезпечення якісного обслуговування клієнтів, впровадження системи контролю та звітності для покращення якості наданих адміністративних послуг та впровадження електронної черги в ЦНАП. Здійснено оцінку ефективності запропонованих рекомендацій та можливості впровадження їх у діяльність Байковецької територіальної громади

англійською: **The subject of investigation** ways to system of providing administrative services.

The object of investigation is administrative services.

The aim of the work there is an analyze the system of providing administrative services by the local self-government body and propose possible ways of its improvement.

The methods of investigation are general and specific scientific methods: economic analysis, statistical, graphic, grouping, economic-statistical, methods of analysis and synthesis, method of summarizing research results, methods of theory of cognition.

The practical significance of the work is that consists in the proposed directions for improving the provision of administrative services, in particular the automation of processes and the transition to electronic interaction with clients, the improvement of staff qualifications to ensure high-quality customer service, the implementation of a control and reporting system to improve the quality of the provided administrative services, and the introduction of an electronic queue in the National Health Service Center. An assessment of the effectiveness of the proposed recommendations and the possibility of implementing them in the activities of the Baikovets territorial community was carried out.