eISSN 2522-1566
ISSUE 3 (37), 2026

ПУБЛІЧНЕ УПРАВЛІННЯ ТА АДМІНІСТРУВАННЯ

ОТРИМАНО:
11 Серпня 2026
ПРИЙНЯТО:
20 Вересня 2026
ВИПУСК:
20 Жовтня 2026

CC BY 4.0

УДК 351.077:35.08:005.591.6

DOI 10.26661/2522-1566/2026-3/37-34

УДОСКОНАЛЕННЯ МЕХАНІЗМУ УПРАВЛІННЯ НАДАННЯМ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ В ОРГАНАХ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ

Пуліна Т. В.*
д.е.н., проф,
Національний університет «Запорізька політехніка»
Запоріжжя, Україна
ORCID 0000-0002-2672-8281

Шитікова Л. В.
к.е.н., доцент,
Національний університет «Запорізька політехніка»
Запоріжжя, Україна
ORCID 0000-0002-1587-8209

Левченко К. О.
здобувач вищої освіти каф. менеджменту та адміністрування
Національний університет «Запорізька політехніка»
Запоріжжя, Україна
ORCID 0009-0008-9224-4147

** Email автора для листування: kaf.management.zntu@gmail.com*

Анотація. У статті досліджено теоретичні та прикладні засади удосконалення механізму управління наданням адміністративних послуг в органах публічної влади. Обґрунтовано роль адміністративних послуг як важливого інструменту реалізації публічно-управлінських функцій та забезпечення взаємодії органів державної влади і місцевого самоврядування з громадянами та суб'єктами господарювання. Систематизовано основні ознаки та принципи надання адміністративних послуг, визначено сучасні проблеми їх організації, пов'язані зі складністю окремих адміністративних процедур, недостатнім рівнем інтеграції інформаційних ресурсів, нерівномірністю доступу до послуг та необхідністю розвитку професійних компетентностей персоналу. Встановлено, що сучасна трансформація системи адміністративних послуг передбачає перехід від адміністративно-бюрократичної до сервісно-орієнтованої моделі публічного управління, у межах якої пріоритетного значення набувають доступність, якість, оперативність і прозорість надання послуг, а також орієнтація на потреби їх отримувачів. Визначено значення цифровізації, інтеграції інформаційних систем, раціоналізації адміністративних процедур, розвитку кадрового потенціалу та впровадження механізмів зворотного зв'язку для підвищення результативності управління адміністративними послугами. Обґрунтовано механізм управління наданням адміністративних послуг в органах публічної влади, який ґрунтується на системній взаємодії п'яти складових: організаційно-процесної, цифрової, інформаційно-інтеграційної, кадрової та клієнтоорієнтованої. Запропонований підхід спрямований на комплексне вдосконалення процесів надання адміністративних послуг, скорочення організаційних і часових витрат їх отримувачів, підвищення якості обслуговування та результативності діяльності органів публічної влади. Практичне значення одержаних результатів полягає у можливості використання запропонованого механізму органами публічної влади та центрами надання

адміністративних послуг для вдосконалення управлінських процесів і підвищення рівня задоволеності громадян якістю адміністративного обслуговування.

Ключові слова: адміністративні послуги, публічне управління, механізм управління, органи публічної влади, цифровізація, електронне врядування, клієнтоорієнтованість, якість адміністративних послуг.

JEL класифікація: H83, H11, D73.

ПОСТАНОВКА ПРОБЛЕМИ

Адміністративні послуги є одним із головних інструментів реалізації функцій держави та органів місцевого самоврядування. Саме через систему адміністративних послуг забезпечується реалізація прав і свобод громадян, їх взаємодія з органами влади, а також формування довіри до державних інституцій. В умовах сучасних трансформацій, зокрема цифровізації, децентралізації та воєнного стану, система надання адміністративних послуг потребує вагомого вдосконалення. Попри позитивні зміни, пов'язані із запровадженням електронних сервісів та створенням центрів надання адміністративних послуг, залишаються проблеми складності процедур, недостатньої цифрової інтеграції та низького рівня орієнтації на потреби громадян. Це обумовлює потребу наукового обґрунтування шляхів удосконалення механізмів надання адміністративних послуг в органах публічної влади.

АНАЛІЗ ОСТАННІХ ДОСЛІДЖЕНЬ І ПУБЛІКАЦІЙ

Питання адміністративних послуг є центральним у сфері державного управління та адміністративного права, що привертає значну увагу наукового співтовариства. Сучасні дослідження охоплюють теоретичні, правові та організаційні аспекти їхнього надання, а також шляхи їхнього вдосконалення в контексті цифровізації. Значний внесок у розвиток теорії адміністративних послуг зробили вітчизняні вчені, зокрема В. Б. Авер'янов, який вивчав юридичну природу адміністративних послуг та їхню позицію в системі адміністративного права [1]. В. П. Тимощук зосередив значну увагу на практичних аспектах організації системи надання адміністративних послуг, зокрема на діяльності центрів надання адміністративних послуг та реалізації принципу «єдиного офісу» [2]. Н. Т. Гончарук у своїх роботах аналізує особливості публічного управління та адміністративних процедур, підкреслюючи необхідність підвищення ефективності функціонування органів влади [3]. Ю. П. Шаров досліджує управлінські механізми діяльності державної влади та наголошує на важливості орієнтації на потреби громадян у процесі надання адміністративних послуг [4]. Окремий напрям наукових пошуків пов'язаний із цифровізацією процесу надання адміністративних послуг. Зокрема, О. В. Кендюхов та С. М. Ілляшенко вивчають вплив цифрової економіки та інноваційних технологій на трансформацію управлінських процесів [5-6]. У працях Л. Г. Мельника розглядаються глобальні економічні зміни, які прямо впливають на еволюцію системи публічних послуг [7]. Зарубіжні вчені, такі як К. Шваб, Д. Тапскотт та М. Кастельс, аналізують цифрову трансформацію суспільства та її вплив на діяльність державних установ [8-10]. У їхніх роботах наголошується, що діджиталізація змінює традиційні підходи до управління та сервісного обслуговування, формуючи нову модель взаємодії між державою та громадянами. Однак, попри численні наукові роботи, залишаються недостатньо розробленими аспекти комплексного поліпшення механізмів надання адміністративних послуг, беручи до уваги актуальні виклики, зокрема цифрову нерівність, низький рівень цифрової грамотності населення та необхідність інтеграції інформаційних платформ. Таким чином, подальші наукові пошуки повинні бути орієнтовані на створення дієвих механізмів оптимізації системи надання адміністративних послуг в умовах цифрової модернізації державного управління.

ФОРМУЛЮВАННЯ ЦІЛЕЙ СТАТТІ ТА ПОСТАНОВКА ЗАВДАННЯ

Метою статті є теоретичне обґрунтування та розроблення практичних рекомендацій щодо удосконалення механізму управління наданням адміністративних послуг в органах публічної влади.

МЕТОДОЛОГІЯ

Для досягнення поставленої мети використано комплекс загальнонаукових і спеціальних методів дослідження, зокрема: системний та структурно-функціональний підходи – для визначення складових механізму управління наданням адміністративних послуг; методи аналізу та синтезу – для узагальнення теоретичних засад і систематизації чинників, що впливають на якість адміністративних послуг; порівняльний метод – для дослідження сучасних підходів до організації їх надання; метод логічного узагальнення – для обґрунтування пріоритетних напрямів удосконалення механізму управління наданням адміністративних послуг в органах публічної влади.

ВИКЛАД ОСНОВНОГО МАТЕРІАЛУ ДОСЛІДЖЕННЯ

Адміністративні послуги посідають важливе місце в системі публічного управління, оскільки є одним із основних інструментів реалізації повноважень органів державної влади та місцевого самоврядування у взаємодії з громадянами і суб'єктами господарювання. Через механізм надання адміністративних послуг забезпечується практична реалізація прав і законних інтересів фізичних та юридичних осіб, що визначає їх вагоме суспільне та управлінське значення. У цьому контексті адміністративні послуги доцільно розглядати не лише як адміністративно-правову категорію, а й як форму реалізації публічно-управлінських функцій, спрямовану на задоволення суспільних потреб, забезпечення доступності публічних сервісів та підвищення результативності взаємодії органів публічної влади з їх отримувачами.

Сутність адміністративних послуг визначається насамперед їх нормативно-правовою природою. Відповідно до чинного законодавства України адміністративна послуга є результатом здійснення суб'єктом надання адміністративних послуг владних повноважень за заявою фізичної або юридичної особи, спрямованим на набуття, зміну чи припинення її прав та/або здійснення обов'язків. Таке визначення відображає правову природу адміністративних послуг та підкреслює їх особливе місце в системі взаємодії органів публічної влади з фізичними і юридичними особами [11].

Аналіз сутності адміністративних послуг дає підстави виокремити сукупність їх характерних ознак, які визначають специфіку цієї категорії та дають змогу відмежувати її від інших видів публічних послуг. Передусім адміністративні послуги надаються за зверненням фізичних або юридичних осіб, тобто ініціюються безпосередньо їх отримувачами. Важливою ознакою є також те, що їх надання належить до компетенції уповноважених суб'єктів публічної влади, зокрема органів виконавчої влади, органів місцевого самоврядування та інших суб'єктів, наділених відповідними владними повноваженнями. Це визначає публічно-владний характер адміністративних послуг та відрізняє їх від послуг, що надаються суб'єктами приватного сектору.

Визначальною ознакою адміністративних послуг є наявність конкретного правового результату. Унаслідок їх надання набуваються, змінюються або припиняються права та/або обов'язки фізичної чи юридичної особи, яка звернулася за відповідною послугою. Важливою характеристикою є також нормативна регламентованість процедури надання адміністративних послуг [12]. Порядок їх надання визначається нормативно-правовими актами, якими встановлюються умови, строки, послідовність процедурних дій та вимоги до

результату надання послуги. Належна правова регламентація сприяє уніфікації адміністративних процедур, підвищенню прозорості діяльності органів публічної влади та зниженню ризиків зловживань [2; 11].

Важливе місце в організації системи адміністративних послуг посідають принципи їх надання, які визначають основні вимоги до діяльності відповідних суб'єктів публічної влади. Одним із базових є принцип верховенства права, відповідно до якого надання адміністративних послуг має здійснюватися на підставі та в межах чинного законодавства із забезпеченням прав і законних інтересів фізичних та юридичних осіб. Реалізація цього принципу передбачає дотримання правової визначеності, рівності та неупередженості у процесі надання адміністративних послуг [11; 13].

Не менш важливим є принцип доступності, який передбачає створення належних умов для отримання адміністративних послуг усіма категоріями населення. Його реалізація охоплює як територіальну доступність, що забезпечується розвитком мережі центрів надання адміністративних послуг, так і інформаційну доступність, яка передбачає відкритість, повноту та зрозумілість інформації про порядок, умови та строки отримання відповідних послуг [2].

Принцип відкритості та прозорості передбачає забезпечення належного інформування громадян про процедури, умови та результати надання адміністративних послуг. Його дотримання сприяє підвищенню підзвітності діяльності органів публічної влади, зміцненню суспільної довіри та зниженню корупційних ризиків [13].

Важливим є також принцип оперативності, реалізація якого передбачає своєчасне надання адміністративних послуг і дотримання встановлених законодавством строків. Дотримання цього принципу сприяє скороченню часових витрат отримувачів послуг та підвищенню результативності діяльності органів публічної влади.

Особливого значення в умовах трансформації публічного управління набуває принцип орієнтації на потреби отримувачів адміністративних послуг. Його реалізація відображає перехід від традиційної бюрократичної моделі до сервісно-орієнтованої моделі публічного управління, за якої пріоритетом діяльності органів публічної влади є забезпечення доступності та якості послуг, а також урахування потреб і очікувань громадян [3; 4].

Сучасні підходи до організації надання адміністративних послуг розвиваються в контексті концепції сервісної держави, яка передбачає посилення орієнтації діяльності органів публічної влади на забезпечення потреб громадян та надання якісних і доступних публічних послуг. У межах такого підходу змінюється характер взаємодії держави і громадянина: поряд із реалізацією владних повноважень пріоритетного значення набувають якість обслуговування, доступність послуг та задоволеність їх отримувачів [14].

Реалізація сервісно-орієнтованого підходу потребує застосування сучасних управлінських технологій, розвитку інформаційно-комунікаційної інфраструктури, поширення електронних форм взаємодії та формування дієвих механізмів зворотного зв'язку. Це створює передумови для формування сучасної моделі взаємодії органів публічної влади із суспільством, заснованої на принципах відкритості, результативності та орієнтації на потреби громадян [5; 6].

Система надання адміністративних послуг в Україні зазнала суттєвих змін у процесі модернізації публічного управління. Важливим напрямом таких трансформацій стало впровадження нових організаційних форм обслуговування громадян, зокрема розвиток центрів надання адміністративних послуг та реалізація принципу «єдиного вікна». Застосування такого підходу сприяє спрощенню процедур отримання адміністративних послуг, скороченню часових та організаційних витрат їх отримувачів, а також підвищенню доступності та зручності взаємодії громадян з органами публічної влади. Сучасні підходи до організації системи надання адміністративних послуг ґрунтуються на комплексному вдосконаленні її інституційних, організаційних та технологічних складових. Одним із пріоритетних напрямів такого вдосконалення є інтеграція адміністративних послуг, що передбачає об'єднання взаємопов'язаних процедур та забезпечення узгодженої взаємодії між

суб'єктами їх надання. Застосування інтегрованого підходу сприяє усуненню дублювання окремих управлінських функцій, спрощенню адміністративних процедур та зменшенню необхідності багаторазового звернення громадян до різних органів публічної влади. Водночас цифрова трансформація управлінських процесів передбачає широке застосування інформаційно-комунікаційних технологій, автоматизацію окремих операцій та формування нових моделей взаємодії між органами публічної влади і громадянами [8–10].

Важливою складовою модернізації системи адміністративних послуг є розвиток електронного врядування та цифрових каналів їх надання. Використання електронних сервісів розширює можливості дистанційного доступу громадян до адміністративних послуг, сприяє скороченню строків їх надання, зменшенню адміністративного навантаження на органи публічної влади та підвищенню прозорості управлінських процесів. Упровадження цифрових технологій у систему публічного управління також створює передумови для оптимізації інформаційної взаємодії, підвищення оперативності прийняття управлінських рішень та вдосконалення якості обслуговування отримувачів адміністративних послуг [6; 8–10].

Важливим напрямом удосконалення механізму управління наданням адміністративних послуг є раціоналізація адміністративних процедур, спрямована на зменшення їх організаційної складності, усунення дублювання окремих операцій та оптимізацію послідовності взаємодії між суб'єктами надання й отримувачами послуг. У цьому контексті особливого значення набувають скорочення кількості документів і процедурних дій, необхідних для отримання адміністративної послуги, забезпечення доступності інформації щодо порядку її надання та мінімізація необґрунтованих часових витрат заявників [2; 11].

Раціоналізація адміністративних процедур має ґрунтуватися на поєднанні нормативно-правової визначеності, стандартизації процесів та системного підходу до організації управлінської взаємодії. Застосування системного підходу дає змогу розглядати процес надання послуг як сукупність взаємопов'язаних елементів, узгодженість яких є передумовою підвищення результативності управлінських процесів [14; 15]. Уніфікація вимог і процедур, своєю чергою, сприяє підвищенню прозорості та передбачуваності діяльності органів публічної влади, забезпеченню рівних умов для отримувачів адміністративних послуг і скороченню організаційних та часових витрат [4; 11].

Водночас удосконалення адміністративних процедур має здійснюватися на засадах сервісної орієнтації публічного управління, що передбачає врахування потреб отримувачів послуг, забезпечення їх доступності, зрозумілості та зручності, а також формування ефективної взаємодії між громадянами та органами публічної влади [2; 4].

Ключовим напрямом модернізації системи надання адміністративних послуг є посилення її орієнтації на потреби та очікування громадян. Реалізація клієнтоорієнтованого підходу передбачає трансформацію традиційної моделі функціонування органів публічної влади шляхом зміщення акценту з внутрішніх адміністративних процедур на забезпечення доступності, якості та результативності послуг для їх отримувачів. Важливими складовими такого підходу є спрощення взаємодії громадян із суб'єктами надання адміністративних послуг, забезпечення відкритості та зрозумілості інформації, а також запровадження дієвих механізмів зворотного зв'язку. Використання результатів оцінювання задоволеності отримувачів послуг у процесі прийняття управлінських рішень створює передумови для систематичного підвищення якості адміністративного обслуговування та результативності діяльності органів публічної влади [4; 14].

Важливим напрямом удосконалення механізму управління наданням адміністративних послуг є підвищення професійної компетентності персоналу, залученого до їх надання. Рівень професійної підготовки працівників є одним із чинників забезпечення якості адміністративного обслуговування, результативності управлінських процесів та належної взаємодії органів публічної влади з громадянами. У зв'язку з цим доцільним є формування системи безперервного професійного розвитку персоналу, що передбачає підвищення

кваліфікації, розвиток цифрових компетентностей, опанування сучасних інформаційних технологій та застосування актуальних стандартів обслуговування [16; 17].

Важливою складовою удосконалення механізму управління наданням адміністративних послуг є інтеграція інформаційних систем. Забезпечення інтероперабельності державних реєстрів та інформаційних ресурсів створює передумови для автоматизованого міжвідомчого обміну даними, зменшення дублювання інформації та скорочення необхідності повторного подання громадянами документів і відомостей, які вже містяться у відповідних державних інформаційних ресурсах. Така інтеграція сприяє спрощенню адміністративних процедур, скороченню строків надання послуг та підвищенню результативності взаємодії між суб'єктами їх надання.

Особливе значення в процесі модернізації системи адміністративних послуг має розвиток електронного урядування. Використання електронних сервісів розширює можливості дистанційної взаємодії громадян з органами публічної влади, підвищує доступність адміністративних послуг та сприяє оптимізації управлінських процесів. Розвиток цифрових каналів надання послуг створює передумови для формування сучасної моделі публічного управління, заснованої на оперативності, прозорості, доступності та орієнтації на потреби отримувачів адміністративних послуг.

Узагальнення результатів проведеного дослідження дало змогу сформувати механізм управління наданням адміністративних послуг в органах публічної влади, який ґрунтується на системній взаємодії організаційно-процесної, цифрової, інформаційно-інтеграційної, кадрової та клієнтоорієнтованої складових. Їх комплексна реалізація спрямована на підвищення якості та доступності адміністративних послуг, рівня задоволеності громадян, ефективності управлінських процесів і довіри до органів публічної влади. Структурно-логічне представлення запропонованого механізму наведено на рис. 1.

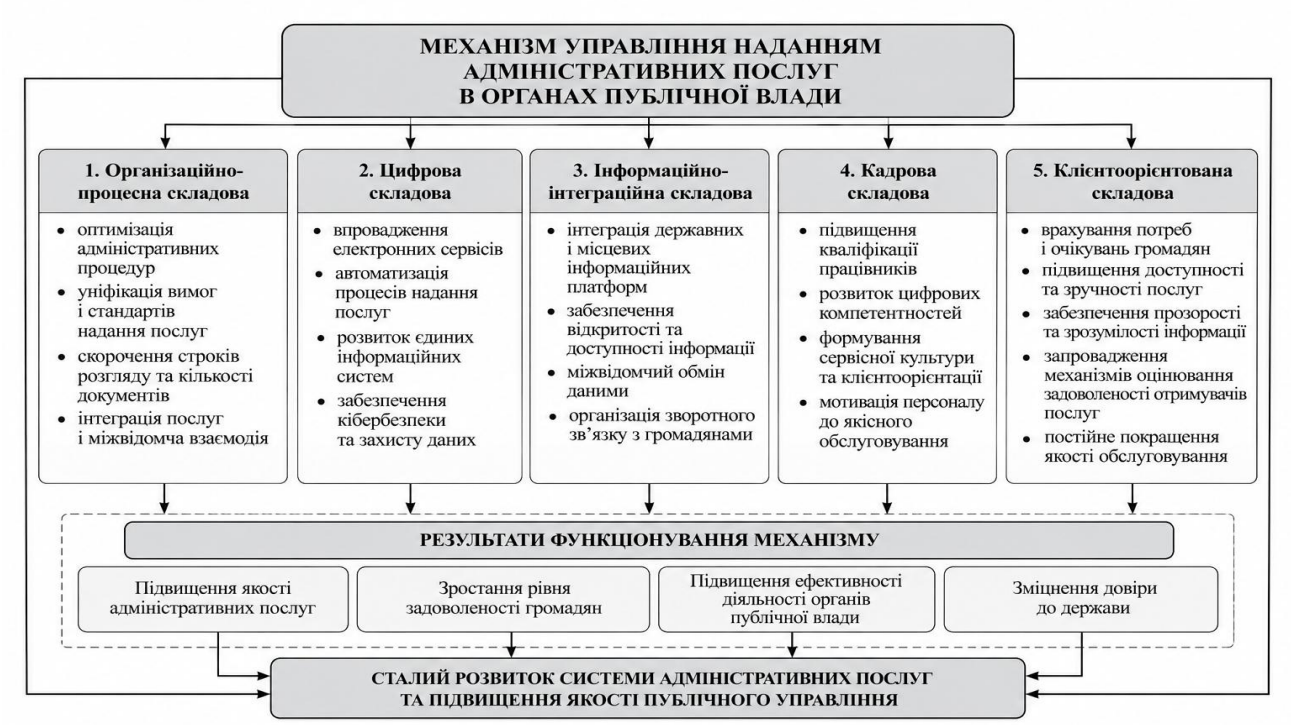


Рис. 1. Механізм управління наданням адміністративних послуг в органах публічної влади

Джерело: розроблено авторами.

Запропонований механізм передбачає взаємозалежність його структурних складових та орієнтацію на досягнення визначених результатів. Організаційно-процесна складова забезпечує оптимізацію та стандартизацію адміністративних процедур; цифрова –

автоматизацію процесів і розвиток електронних сервісів; інформаційно-інтеграційна – узгоджену взаємодію інформаційних систем та обмін даними; кадрова – розвиток професійних компетентностей персоналу; клієнтоорієнтована – врахування потреб отримувачів послуг і функціонування механізмів зворотного зв'язку. Системна взаємодія зазначених складових створює передумови для безперервного вдосконалення процесів надання адміністративних послуг та підвищення результативності публічного управління.

ВИСНОВКИ

За результатами проведеного дослідження встановлено, що ефективність надання адміністративних послуг визначається не лише рівнем нормативно-правового забезпечення, а й спроможністю органів публічної влади формувати цілісний механізм управління, орієнтований на доступність, оперативність, прозорість та якість обслуговування громадян. Сучасна трансформація системи адміністративних послуг характеризується поступовим переходом від адміністративно-бюрократичної до сервісно-орієнтованої моделі публічного управління, у межах якої пріоритетного значення набувають потреби отримувачів послуг та результативність взаємодії громадян з органами публічної влади.

Незважаючи на розвиток центрів надання адміністративних послуг та електронних сервісів, функціонування системи адміністративних послуг в Україні характеризується низкою системних проблем, серед яких фрагментарність цифрових рішень, недостатня інтеграція інформаційних ресурсів, складність окремих адміністративних процедур, нерівномірність доступу до послуг та необхідність подальшого розвитку професійних компетентностей персоналу.

Обґрунтовано, що удосконалення механізму управління наданням адміністративних послуг доцільно здійснювати на основі комплексного поєднання взаємопов'язаних складових: організаційно-процесної, цифрової, інформаційно-інтеграційної, кадрової та клієнтоорієнтованої. Їх системна взаємодія має забезпечувати спрощення та уніфікацію адміністративних процедур, інтеграцію державних і місцевих інформаційних ресурсів, розширення можливостей дистанційного отримання послуг, підвищення професійної компетентності персоналу та запровадження постійного моніторингу якості й рівня задоволеності отримувачів послуг.

Наукова новизна одержаних результатів полягає в розвитку підходу до удосконалення механізму управління наданням адміністративних послуг на засадах системної інтеграції організаційно-процесних, цифрових, інформаційних, кадрових і клієнтоорієнтованих інструментів, що, на відміну від фрагментарного впровадження окремих управлінських рішень, забезпечує комплексну трансформацію взаємодії органів публічної влади з отримувачами адміністративних послуг.

Практичне значення запропонованого підходу полягає в можливості його використання органами публічної влади для підвищення якості та доступності адміністративних послуг, скорочення часових і організаційних витрат їх отримувачів, підвищення прозорості адміністративних процедур та результативності функціонування системи публічного управління.

Перспективи подальших досліджень пов'язані з розробленням системи показників оцінювання результативності механізму управління наданням адміністративних послуг, визначенням критеріїв оцінювання їх якості та апробацією запропонованого підходу на рівні конкретних органів публічної влади і центрів надання адміністративних послуг.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Авер'янов В. Б. Адміністративне право України. Київ : Юрінком Інтер, 2011. 544 с.

2. Тимощук В. П. Адміністративні послуги: навч. посіб. / Швейцарськоукраїнський проект «Підтримка децентралізації в Україні – DESPRO». Київ. : Софія-А, 2012. 104 с.

3. Гончарук Н. Т. Організаційно-правові аспекти надання адміністративних послуг в Україні. *Публічне управління : теорія та практика : наук.-практ. конф*. 2011. № 1. С. 26–32.

4. Шаров Ю. П. Державне управління. Київ : НАДУ, 2014. 312 с.

5. Кендюхов О. В. Цифрова економіка. Київ : Центр учбової літератури, 2018. 368 с.

6. Ілляшенко С. М. Інновації в управлінні. Суми : Університетська книга, 2016. 284 с.

7. Мельник Л. Г. Економіка розвитку. Суми : Університетська книга, 2013. 512 с.

8. Шваб К. Четверта промислова революція. Харків : Клуб сімейного дозвілля, 2019. 288 с.

9. Тапскотт Д. Цифрова економіка. Київ : Основи, 2017. 432 с.

10. Кастельс М. Інформаційне суспільство. Київ : Основи, 2004. 608 с.

11. Закон України «Про адміністративні послуги»: Відомості Верховної Ради від 06.09.2012 № 5203. URL: https://zakon.rada.gov.ua

12. Пуліна Т. В. Управління якістю в проектному менеджменті органів публічної влади. *Інвестиції: практика та досвід*. 2017. № 18. С. 65-69.

13. Конституція України від 28.06.1996. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254%D0%BA/96-%D0%B2%D1%80#Text

14. Осовська Г. В. Основи менеджменту. Київ : Кондор, 2017. 320 с.

15. Пуліна Т.В. Методичні підходи до створення та розвитку кластерних об’єднань підприємств харчової промисловості : монографія. Запоріжжя : Акцент, 2013. 408 с.

16. Бессон Б. HR-менеджмент. Київ : КНЕУ, 2018. 272 с.

17. Ульріх Д. Управління персоналом. Київ : Основи, 2016. 400 с.

REFERENCES

Averianov V. B. Administratyvne pravo Ukrainy [Administrative law of Ukraine]. Kyiv: Yurinkom Inter, 2011. 544 s. (in Ukrainian).

Tymoshchuk V. P. Administratyvni posluhy [Administrative services]: navch. posib. / Shveitsarsko-ukrainskyi proekt «Pidtrymka detsentralizatsii v Ukraini – DESPRO». Kyiv: Sofiia-A, 2012. 104 s. (in Ukrainian).

Honcharuk N. T. Orhanizatsiino-pravovi aspekty nadannia administratyvnykh posluh v Ukraini [Organizational and legal aspects of providing administrative services in Ukraine]. Publichne upravlinnia: teoriia ta praktyka: nauk.-prakt. konf. 2011. № 1. S. 26–32. (in Ukrainian).

Sharov Yu. P. Derzhavne upravlinnia [Public administration]. Kyiv: NADU, 2014. 312 s. (in Ukrainian).

Kendiukhov O. V. Tsyfrova ekonomika [Digital economy]. Kyiv: Tsentr uchbovoi literatury, 2018. 368 s. (in Ukrainian).

Illiashenko S. M. Innovatsii v upravlinni [Innovations in management]. Sumy: Universytetska knyha, 2016. 284 s. (in Ukrainian).

Melnyk L. H. Ekonomika rozvytku [Development economics]. Sumy: Universytetska knyha, 2013. 512 s. (in Ukrainian).

Shvab K. Chetverta promyslova revoliutsiia [The fourth industrial revolution]. Kharkiv: Klub simeinoho dozvillia, 2019. 288 s. (in Ukrainian).

Tapskott D. Tsyfrova ekonomika [Digital economy]. Kyiv: Osnovy, 2017. 432 s. (in Ukrainian).

Kastels M. Informatsiine suspilstvo [The information society]. Kyiv: Osnovy, 2004. 608 s.

Zakon Ukrainy «Pro administratyvni posluhy» [Law of Ukraine "On Administrative Services"]: Vidomosti Verkhovnoi Rady vid 06.09.2012 № 5203. Retrieved from: https://zakon.rada.gov.ua (in Ukrainian).

Pulina T. V. Upravlinnia yakistiu v proektnomu menedzhmenti orhaniv publichnoi vlady [Quality management in project management of public authorities]. Investytsii: praktyka ta dosvid. 2017. № 18. S. 65–69. (in Ukrainian).

Konstytutsiia Ukrainy [Constitution of Ukraine] vid 28.06.1996. Retrieved from: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254%D0%BA/96-%D0%B2%D1%80#Text (in Ukrainian).

Osovska H. V. Osnovy menedzhmentu [Fundamentals of management]. Kyiv: Kondor, 2017. 320 s. (in Ukrainian).

Pulina T. V. Metodychni pidkhody do stvorennia ta rozvytku klasternykh obiednan pidpryiemstv kharchovoi promyslovosti [Methodological approaches to the creation and development of cluster associations of food industry enterprises]: monohrafiia. Zaporizhzhia: Aktsent, 2013. 408 s. (in Ukrainian).

Besson B. HR-menedzhment [HR management]. Kyiv: KNEU, 2018. 272 s. (in Ukrainian).

Ulrikh D. Upravlinnia personalom [Personnel management]. Kyiv: Osnovy, 2016. 400 s. (in Ukrainian).

IMPROVING THE MANAGEMENT MECHANISM FOR THE PROVISION OF ADMINISTRATIVE SERVICES IN PUBLIC AUTHORITIES

Tetiana Pulina
National University "Zaporizhzhia Polytechnic"
Zaporizhzhia, Ukraine

Larisa Shytikova
National University "Zaporizhzhia Polytechnic"
Zaporizhzhia, Ukraine

Karina Levchenko
National University "Zaporizhzhia Polytechnic"
Zaporizhzhia, Ukraine

The purpose of the article is to substantiate theoretical and methodological provisions and develop practical recommendations for improving the management mechanism for the provision of administrative services by public authorities. The study employs general scientific and special research methods, including systems and structural-functional approaches to identify the components of the administrative service management mechanism; analysis and synthesis to systematize factors affecting service quality; comparative analysis to examine contemporary approaches to service delivery; and logical generalization to substantiate priority areas for improving the management mechanism. The study identifies key challenges in administrative service delivery, including the complexity of certain procedures, insufficient integration of information resources, unequal access to services, and the need to strengthen personnel competencies. It is established that improving administrative service management requires a transition towards a service-oriented model of public administration. A management mechanism based on the systemic interaction of five components is proposed: organizational and procedural, digital, information and integration, human resources, and client-oriented. Their coordinated implementation contributes to simplifying administrative procedures, expanding digital access, improving information exchange, developing personnel competencies, and strengthening responsiveness to citizens' needs. The proposed mechanism can be applied by public authorities and administrative service centers to improve management processes, service accessibility and quality, and citizen satisfaction. The study develops an integrated approach to administrative service management by combining five interrelated components within a single management mechanism focused on service quality, efficiency, and citizen orientation.

Keywords: administrative services, public administration, management mechanism, public authorities, digitalization, e-government, client orientation, service quality.