

УДК 316.613.42.

Коробов Володимир Кузьмич
доцент кафедри соціально-економічної географії
Херсонського державного університету,
кандидат соціологічних наук, доцент

СОЦІОЛОГІЧНИЙ ВИМІР СУЧАСНИХ ПРАКТИК НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ У ДІЯЛЬНОСТІ ЦЕНТРІВ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ УКРАЇНИ

Анотація. У статті аналізуються результати соціологічного дослідження сучасних практик надання адміністративних послуг в Україні в цілому і зокрема – у Херсоні. Дослідження проведено в парадигмі соціологічного акціоналізму, із застосуванням дослідницької стратегії «action research». Застосовувались опитування, експертні оцінки, спостереження, аналітичні методи.

Ключові слова: практики надання адміністративних послуг, парадигма акціоналізму, дослідницька стратегія «action research».

Коробов В. К. Социологическое измерение современных практик предоставления административных (государственных) услуг в деятельности центров предоставления административных услуг Украины.

Аннотация. В статье анализируются результаты социологического исследования современных практик предоставления административных услуг в Украине в целом и в частности – в Херсоне. Исследование проведено в парадигме социологического акционализма, с использованием исследовательской стратегии «action research». Применялись опрос, экспертные оценки, наблюдение, аналитические методы.

Ключевые слова: практики предоставления административных услуг, парадигма акционализма, исследовательская стратегия «action research».

Korobov V.K. Sociological vision of the modern practices of providing administrative (state) services in activity of the centers of providing administrative services of Ukraine.

Annotation. In article results of sociological research the modern practices of providing administrative services in Ukraine in general and in particular, in Kherson region are analyzed. Research is conducted in a paradigm of a sociological aktSIONalizm, with use of research strategy of action research. Poll, expert estimates, supervision, analytical methods were applied.

Key words: practitioners of providing administrative services, actionalism paradigm, research strategy of action research.

Постановка проблеми у загальному вигляді. В українському суспільстві розпочалися масштабні реформи державного управління і місцевого самоврядування, зокрема змінилася філософія і технологія

надання адміністративних послуг населенню. У регіонах України створено сучасні центри надання адміністративних послуг (так звані ЦНАПи), які використовують сучасний європейський досвід надання адміністративних послуг. Суб'єктами процесу безумовно постають дві сторони – і державні органи, які надають послуги, і населення, громадяни, які їх отримують. Тому без активної участі громадян, без «зворотного зв'язку» реформування системи надання адміністративних послуг неможливе. Перед органами місцевого самоврядування стоїть проблема кардинальної зміни чинних практик надання адміністративних послуг, що стосуються не просто якості послуг, зручності умов, прозорості і доступності, а зумовлюють новий стиль відносин між громадянином і органом влади чи самоврядування (де громадянин – головний актор), у якому домінують сучасні технології комунікації і в центрі комунікацій – інтереси населення. Виникла і відповідна наукова проблема – осмислення реформи і трансформування нових практик надання адміністративних послуг із допомогою міждисциплінарного підходу, методологічні і методичні пошуки у вивченні сучасних практик надання адміністративних послуг. Проблема, що розглядається в статті, – вивчення особливостей громадського сприймання нових практик надання адміністративних послуг населенню, громадської оцінки діяльності ЦНАПів у регіонах України. Для вирішення цієї проблеми використовуються інструменти соціології управління, соціологічні парадигми і методи – соціологія дії Алена Турена, дослідницька стратегія «action research» (AR).

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Можливо, ситуація, що склалася в українському суспільстві, яке реформується, може сприяти інтересу соціологічної науки до соціального акціоналізму – концепції, яку розробив відомий французький соціолог Ален Турен. Для українського суспільства, яке переживає постійні соціальні зміни, революції, ідея про активне втручання дослідника в соціальне життя, про соціальну

інтервенцію дуже органічна. «Соціологія, як і історія, змінюється разом з самою суспільною реальністю, – писав Ален Турен, – і мало-помалу звільняється від звернення до природи і сутності речей, у міру того, як з'ясовується, що наше суспільне життя все більш прямо здійснюється і змінюється нашою працею, нашими соціальними конфліктами, культурними твореннями і політичними дебатами» [1; 128].

Проблеми надання адміністративних послуг в Україні останнім часом викликають значний інтерес у вчених і практиків. Серед українських авторів, які розробляють цю тему, – І. Бригілевич, С. Ванько, В. Загайний, І. Коліушко, О. Курінний, І. Лопушинський, В. Миколаєнко, В. Стоян, В. Тимощук та ін.

Виділення не вирішених раніше частин загальної проблеми. Однак недостатньо вивченими залишаються громадське сприймання та оцінка діяльності центрів надання адміністративних послуг у регіонах України.

Формулювання цілей статті. Мета статті – вивчити особливості громадського сприймання нових практик надання адміністративних послуг населенню.

Виклад основного матеріалу. Свій внесок у вивчення проблеми роблять такі громадські організації, як «Демократичні ініціативи», Інститут громадянського суспільства та ін. В сучасних умовах проведення соціологічних досліджень на замовлення і у форматі проектної діяльності громадських організацій стали для українських соціологів привабливою можливістю професійної та дослідницької самореалізації. 2014 року Херсонська соціологічна творча група (керівник – автор), згуртована навколо Центру досліджень південноукраїнського прикордоння, у межах проекту, підтриманого Європейським Союзом, провела дослідження «Актуальні практики надання адміністративних послуг і перспективи їх реформування і удосконалення» (громадське бачення стану і перспектив

роботи Херсонського центру надання адміністративних послуг). Проведено опитування клієнтів цього Центру (опитування проводилося на виході з ЦНАПу), досліджувались і експертні оцінки його роботи¹. Аналогічні опитування були проведені колегами з Асоціації регіональних аналітичних центрів України у 14 регіонах України, і ми в статті використовуємо результати всеукраїнського опитування. Ця робота проведена саме в парадигмі соціологічного акціоналізму і з допомогою дослідницьких стратегій і технологій action research (AR).

AR – сімейство науково-практичних методологій, що на рівноправних підставах використовують як методи наукового пізнання (опитування, спостереження, діагностику, експертизу та ін.), так і методи активного втручання (зміни, перетворення, поліпшення) в об'єкт дослідження. Цей метод розглядається і як метод досліджень, і як метод «міждисциплінарних прикладних технологій» [2, с. 607].

Окрім проведення соціологічного й експертного опитування, підготовки аналітичного звіту, соціологічна група провела і потужну регіональну інформаційно-лобістську кампанію з удосконалення діяльності Центру надання адміністративних послуг і системи адміністративних послуг в Херсоні. Ця кампанія включала застосування таких методів інформаційного тиску:

- проведення міждисциплінарного круглого столу з питань актуальних практик надання адміністративних послуг (21 листопада 2014 року в Херсонському обласному центрі перепідготовки та підвищення кваліфікації працівників органів державної влади, органів місцевого самоврядування, державних підприємств, установ і організацій). У цьому заході взяли участь начальник відділу адміністративних послуг Херсонської міської ради Л. Антонова, завідувач кафедри

¹ Цей проект здійснено Поліським фондом міжнародних та регіональних досліджень (м. Чернігів) у партнерстві з Центром досліджень південноукраїнського прикордоння, Асоціацією регіональних аналітичних центрів, міжнародною Асоціацією Інституцій Регіонального Розвитку «МАІРР» та Асоціацією аналітичних центрів за Відкрите суспільство (PASOS) за підтримки Європейського Союзу.

державного управління і місцевого самоврядування Херсонського національного технічного університету професор І. Лопушинський, представники міських університетів, вчені, громадські діячі. Відбулося обговорення проблеми модернізації системи надання адміністративних послуг, упровадження в цій сфері сучасних європейських стандартів [3];

- проведення прес-конференції спільно з керівництвом Херсонської міської ради і Херсонського ЦНАПу;
- поширення прес-релізу з висновками і рекомендаціями;
- створення групи в соціальній мережі Facebook;
- інформаційне звернення до мера міста;
- проведення консультацій і переговорів із представниками міськвиконкому і керівником ЦНАПу;
- презентація рекомендацій та аналітичних записок, офіційні запити і звернення;
- публікації статей у місцевих ЗМІ, інтернет-виданнях і наукових журналах [3].

Аналіз результатів опитування громадян, які отримували послуги в Херсонському ЦНАПі, дозволяє дійти таких висновків:

1. Створення Центру надання адміністративних послуг, на думку переважної більшості опитаних, сприяло поліпшенню якості надання адміністративних послуг. 52 респонденти повністю отримали через ЦНАП усі необхідні їм послуги².

2. Мешканці Херсона вже досить активно користуються послугами ЦНАПу. Серед постійних клієнтів центрів переважають представники юридичних осіб. Більшість опитаних фізичних осіб уперше скористалися послугами ЦНАПу.

² Опитування відвідувачів ЦНАПу в кількості 100 осіб за випадковою вибіркою (принцип опитування відвідувачів на виході із ЦНАПу) проводився групою інтерв'юєрів-студентів під керівництвом члена ХОВ САУ, викладача ХНТУ Л. Владимирової.

3. Основними джерелами інформації про центри та їх послуги є побутові контакти, офіційні сайти міських рад і телефонні консультації. Найвні канали інформування про функціонування ЦНАПів у двох третинах випадків забезпечують їх клієнтів повною інформацією, ще в чверті випадків – частковою. При цьому найбільш запитуваними відомостями є дані про перелік документів, необхідних для отримання адмінпослуг, перелік послуг, режим роботи та тривалість обслуговування клієнтів. За умови зростання кількості постійних клієнтів ЦНАПів зменшується їх потреба в інформації про функціонування центрів.

4. Якість обслуговування клієнтів у центрах надання адміністративних послуг респонденти характеризують як високу. Загалом позитивно оцінили роботу ЦНАПів 84 відвідувачі. Про належний рівень обслуговування свідчать такі факти:

- 52 опитаних зазначили, що їх питання були вирішені повністю, ще 32 повідомили, що питання вирішуються (переважно через технологічні особливості надання послуг);

- для 36 респондентів тривалість надання адмінпослуги чи отримання консультації не перевищувала 30 хв., упродовж години вирішувалося питання ще 4-х респондентів.

5. Під час оцінювання роботи центрів їх клієнти передусім звертають увагу на ввічливість персоналу, дотримання законності та нормативних процедур, загальну тривалість обслуговування і доступність повної інформації про адміністративні послуги. При цьому рівень задоволення клієнтів за згаданими критеріями є досить високим.

Відвідувачі центру надання адміністративних послуг переважно позитивно оцінюють факт їх створення, відзначаючи високий організаційний та професійний рівень їх функціонування.

Водночас із метою дальшого поліпшення рівня надання адміністративних послуг через ЦНАП пропонується таке:

1) поліпшення інформаційної роботи (передусім із фізичними особами – користувачами послуг центрів) з метою донесення повної інформації про функціонування ЦНАПів. Передусім користувачів цікавить повний перелік послуг, вартість їх отримання та організація роботи з надання послуг. Ефективними каналами передання інформації вбачаються місцеві ЗМІ та адресне інформування. Ефективною може бути реклама ЦНАПу через популярні інформаційні сайти Херсона. Зазначені заходи сприятимуть зменшенню частки звернень до ЦНАПів з метою отримання консультацій і, відповідно, скороченню часу на надання адмінпослуг через зменшення навантаження на персонал центрів;

2) розширювати перелік надаваних у ЦНАПах послуг за рахунок залучення до роботи в центрах представників Пенсійного фонду, МВС, МНС, інших структур, діяльність яких має дозвільно-регуляторний характер;

3) зважаючи на вагомість для клієнтів центрів чинника витрат часу на отримання послуги, вважається доцільним упровадити процедури дистанційного отримання адміністративних послуг. Зокрема, посилити сайт Центру механізмами надання таких послуг.

Слід зазначити певні недоліки:

- приміщення не відповідає вимогам і масштабам необхідної активності, доцільно підшукати чи побудувати сучасне приміщення для розміщення ЦНАПу, зручне для відвідувачів і пристосоване для різних категорій відвідувачів;

- слід модернізувати ЦНАПи з погляду використання ІТ-технологій. По-перше, зробити більш інформативним і функціональним веб-сайт Центру, що б це був сучасний багатофункціональний портал, а не просто сайт-візитівка, тут клієнти повинні мати змогу створити електронну чергу, реєструватись для відвідин у зручний час, отримувати послуги і консультації в режимі он-лайн, здійснювати зворотній зв'язок,

висловлювати свої оцінки, побажання, критику тощо. Електронну пошту слід перевіряти щодня й оперативно (через кілька годин, а не кілька днів) надавати консультації. У всякому разі, при отриманні листа треба посилати повідомлення відправнику;

- термінал повинен бути включений під час роботи постійно;
- відпрацювати інтегральну систему надання послуг, єдине вікно, одна людина дає довідки та ін.;
- зробити більш зручним графік: працювати в суботу (6 днів на тиждень), 2 дні – у четвер і п'ятницю – працювати до 20.00;
- установити в центрі міста біля будівлі міськвиконкому білборд з інформацією про ЦНАП. Поширювати інформацію про роботу центру в місцевих ЗМІ;
- відпрацювати вивчення громадської думки про роботу центру (розробити систему моніторингу);
- надавати супутні послуги в центрі, зокрема продавати канцтовари;
- запровадити засоби, які полегшують доступ і пересування для осіб з функціональними обмеженнями;
- продумати роботу з дітьми відвідувачів, незважаючи на брак місця;
- установити камери відеоспостереження.

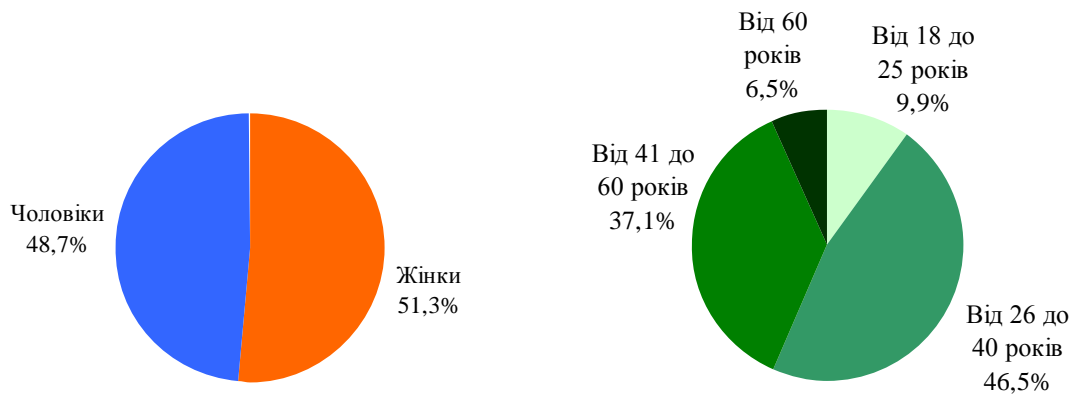
На системному рівні з метою поліпшення якості надання адміністративних послуг і кращого інформування громадян, установлення прозорості в практиці надання й отримання громадянами адміністративних послуг створити єдину, загальноукраїнську електронну базу отриманих адміністративних послуг громадянами України, підключити всі регіональні ЦНАПи до цієї бази, розробити зручну й ефективну пошукову систему (кожен клієнт ЦНАПу в будь-якому регіоні матиме змогу швидко отримати довідку про адмінпослуги, які надавалися). Громадяни матимуть інформацію про зразки отримання адмінпослуг в інших регіонах.

Опитування відвідувачів ЦНАПу в Херсоні стало частиною загальноукраїнського дослідження³. Загалом близько 40,9 % респондентів є постійними клієнтами центрів надання адміністративних послуг (ЦНАП). Частка тих, хто вперше звернувся до центрів, складає 30,2 % [4].

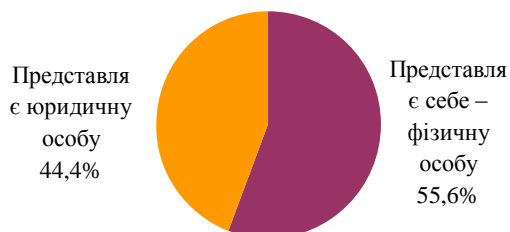
Найбільш регулярно послугами ЦНАПів користуються представники юридичних осіб, серед яких частка тих, хто більше трьох разів відвідував ЦНАП, складає 55,8 %. Серед опитаних фізичних осіб найбільшою є група респондентів, які вперше завітали до центрів, – майже 40 % респондентів.

Соціально-демографічний паспорт респондентів

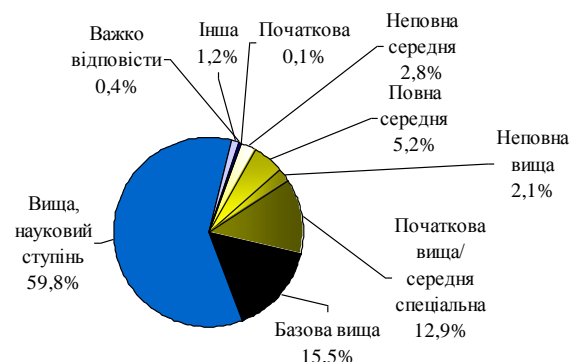
Статеві-вікова структура



Суб'єктність



Розподіл за рівнем освіти

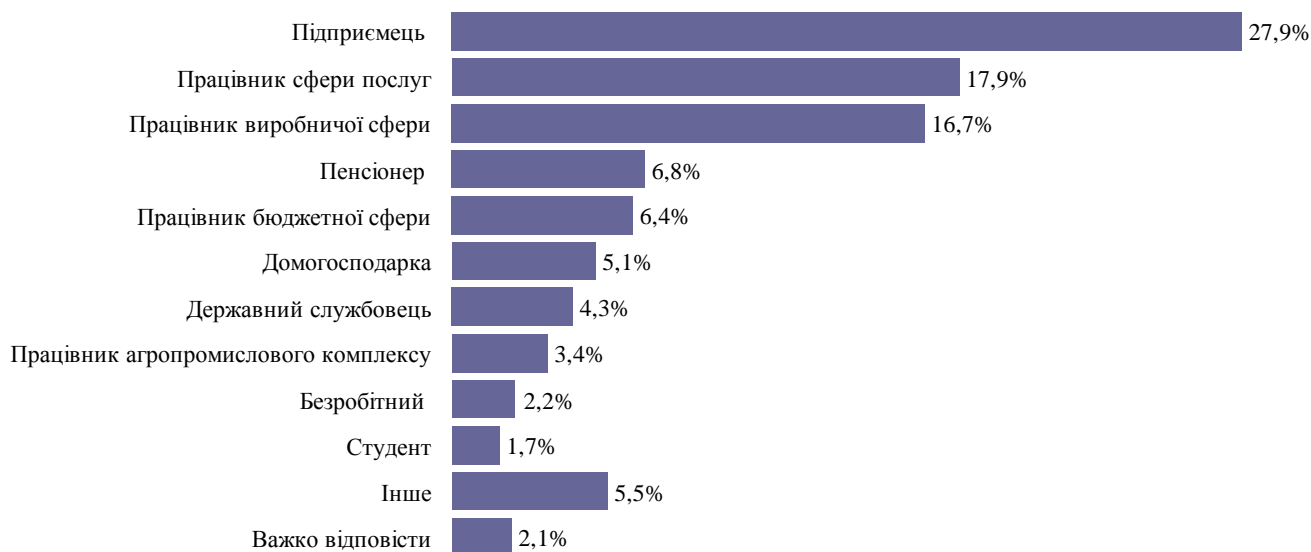


³ Вибіркове анкетне опитування через інтерв'юерів на виході з центрів надання адміністративних послуг (ЦНАПів).

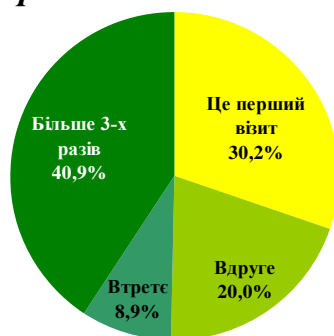
Спосіб формування вибірки: пропорційна стохастична (випадкова) вибірка з урахуванням часу роботи ЦНАПів і рівномірного охоплення всіх регіонів (у кожному з 14 обласних центрів опитано близько 100 респондентів).

Кількість опитаних респондентів – 1424 особи.

Розподіл за родом діяльності



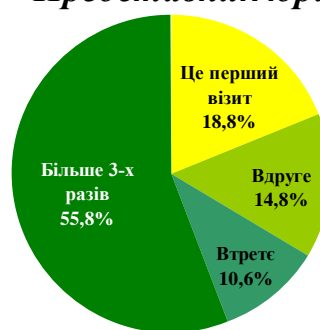
Відповіді на запитання «Наскільки регулярно Ви відвідуєте Центр надання адміністративних послуг?»



Фізична особа



Представник юридичної особи



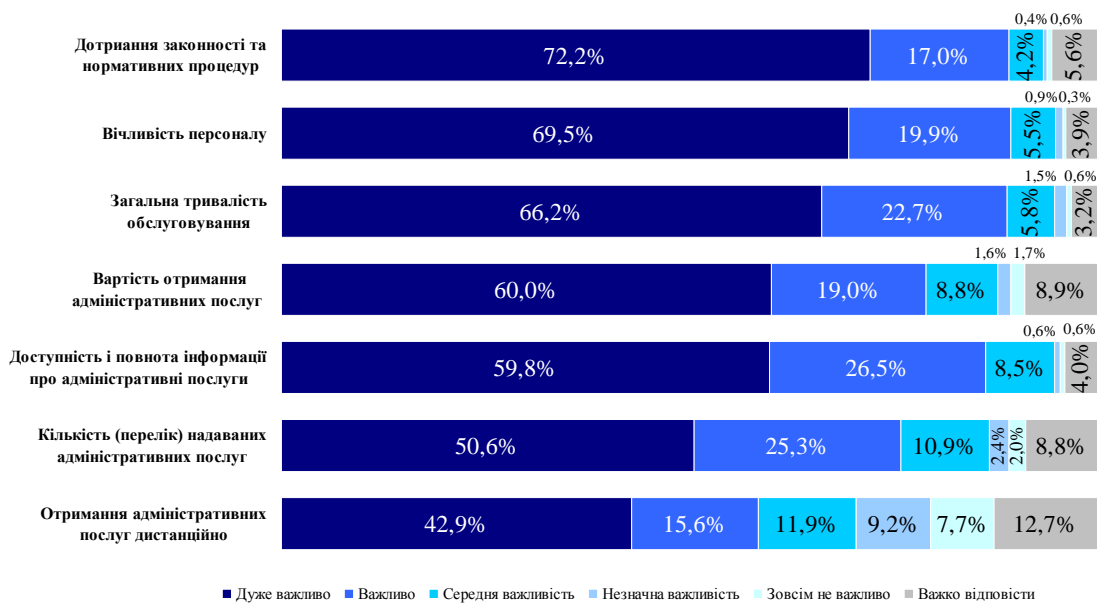
62,9 % опитаних можуть отримати всі необхідні їм послуги через ЦНАПи, 8,4 % – ні. Понад чверть опитаних (28,7 %) не змогли дати на це запитання однозначної відповіді.

Серед послуг, що респонденти хотіли б отримувати у ЦНАПах, найчастіше згадувалися: оформлення закордонного паспорта і реєстраційні та погоджувальні дії підрозділів МВД і МНС.

Відповіді на запитання «Чи всі адміністративні послуги, необхідні Вам, можна отримати через Центр?»



Відповіді на запитання «Оцініть важливість окремих аспектів роботи ЦНАП»



Загалом опитані відвідувачі ЦНАПів високо оцінили важливість усіх запропонованих аспектів надання адміністративних послуг.

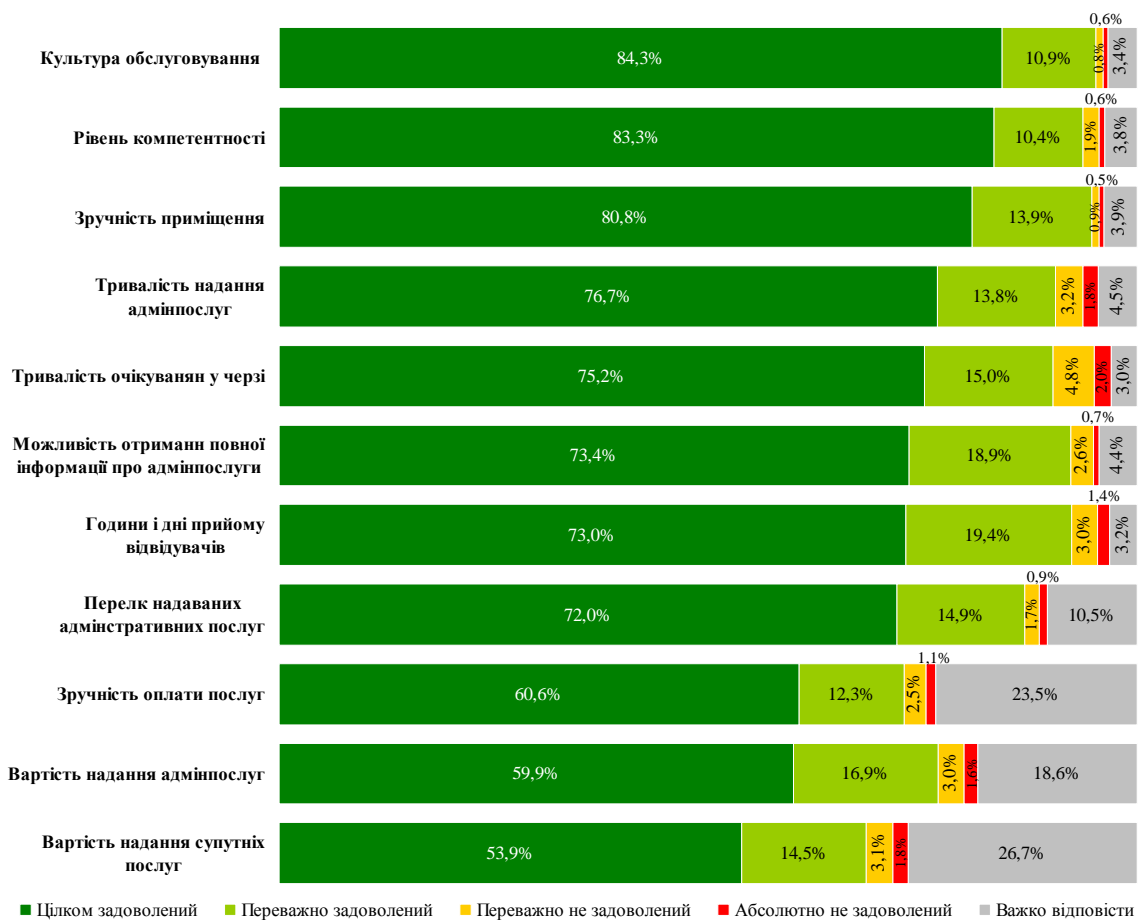
Порівняно більш значущими для респондентів у роботі ЦНАП є:

- ввічливість персоналу (сумарна частка відповідей «Дуже важливо» і «Важливо» 89,4 %);

- дотримання законності та нормативних процедур (89,2 %);
- загальна тривалість обслуговування (88,9 %);
- доступність і повнота інформації про адміністративні послуги (86,3 %).

Найменш важливим аспектом виявилася можливість отримання адміністративних послуг дистанційно.

Відповіді на запитання «Оцініть, наскільки Ви задоволені роботою ЦНАП та умовами, створеними для відвідувачів?»



Найбільше схвальних відгуків відвідувачів отримали такі аспекти функціонування ЦНАПів:

- культура обслуговування (сумарна частка відповідей «Цілков задоволений» і «Переважно задоволений» – 95,2 %);
- зручність приміщення (94,7 %);
- рівень компетентності (93,7 %);

- графік прийому відвідувачів (92,4 %);
- можливість отримання повної інформації про адмінпослуги (92,3 %).

Найбільшу сумарну частку негативних оцінок («Абсолютно не задоволений» та «Переважно не задоволений») отримали такі пункти, як:

- тривалість очікування у черзі (6,8 %);
- тривалість надання адмінпослуг (5,0 %);
- вартість надання супутніх послуг (4,9 %);
- вартість надання адмінпослуг (4,6 %).

Загалом рівень задоволення роботою ЦНАПом та умовами, створеними для відвідувачів, опитані оцінюють як дуже високий.

Опитування відвідувачів центрів надання адміністративних послуг у 14 обласних центрах проводилося з метою визначення ефективності роботи ЦНАПу та якості адміністративних послуг у регіонах України.

Аналіз результатів опитування, проведений експертами Поліського фонду міжнародних і регіональних досліджень, дозволив дійти таких висновків:

1. Створення центрів надання адміністративних послуг, на думку переважної більшості опитаних, сприяло поліпшенню якості надання адміністративних послуг. 63 % респондентів можуть отримати через ЦНАПи всі необхідні їм послуги, не мають такої можливості лише 8,4 % опитаних.
2. Мешканці обласних центрів, де проводилося дослідження, уже досить активно користуються послугами ЦНАПів. Серед постійних клієнтів центрів переважають представники юридичних осіб. Більшість опитаних фізичних осіб уперше скористалися послугами ЦНАПів.
3. Основними джерелами інформації про центри та їх послуги є побутові контакти, офіційні сайти міських рад і телефонні консультації. Наявні канали інформування про функціонування ЦНАПів у двох третинах

випадків забезпечують їх клієнтів повною інформацією, ще у чверті випадків – частковою. При цьому найбільш запитуваними відомостями є дані про перелік документів, потрібних для отримання адмінпослуг, перелік таких послуг, режим роботи та тривалість обслуговування клієнтів. За умови зростання кількості постійних клієнтів ЦНАПу зменшується їх потреба в інформації про функціонування центрів.

4. Якість обслуговування клієнтів у центрах надання адміністративних послуг респонденти характеризують як високу. Загалом позитивно оцінили роботу ЦНАП 88,5 % відвідувачів. Про належний рівень обслуговування свідчать такі факти:

- дві третини опитаних зазначили, що їх питання були вирішені повністю, ще чверть повідомили, що питання вирішуються (переважно через технологічні особливості надання послуг);
- половині респондентів взагалі не довелося очікувати на отримання адмінпослуг чи консультацій, чверть перебувала в черзі не більше 10 хв.;
- у двох третинах випадків тривалість надання адмінпослуги чи отримання консультації не перевищувала 30 хв., упродовж години вирішувалося 82,3 % питань.

5. В оцінюванні роботи центрів їх клієнти передусім звертають увагу на ввічливість персоналу, дотримання законності та нормативних процедур, загальну тривалість обслуговування і доступність повної інформації про адміністративні послуги. При цьому рівень задоволеності клієнтів за згаданими критеріями є досить високим.

6. Частка позитивних відповідей на питання щодо наявності порушень технологічних карт і прозорості надання адміністративних послуг є досить низькою (2,3 %-6,6 %) та формується переважно за рахунок окремих регіонів, де частіше допускаються окремі порушення.

7. Відчутних територіальних диспропорцій в оцінюванні ефективності роботи ЦНАПів не виявлено. Порівняно більшу кількість позитивних оцінок відвідувачів отримали ЦНАП у Луганську, Києві, Луцьку, Миколаєві та Вінниці. Найбільша сумарна кількість негативних оцінок припадає на м. Полтаву, однак їх рівень (7,8 %) не дозволяє зробити висновок про суттєві проблеми в роботі цього Центру.

Таким чином, відвідувачі центрів надання адміністративних послуг переважно позитивно оцінюють факт їх створення, відзначаючи високий організаційний та професійний рівень їх функціонування.

Водночас із метою дальшого поліпшення рівня надання адміністративних послуг через ЦНАПи пропонується:

- 1) поліпшити інформаційну роботу (передусім із фізичними особами – користувачами послуг центрів) з метою донесення повної інформації про функціонування ЦНАПу. Передусім користувачів цікавить повний перелік послуг, вартість їх отримання та організація роботи з надання послуг. Ефективними каналами передання інформації вбачаються місцеві засоби масової інформації та адресне інформування. Зазначені заходи сприятимуть зменшенню частки звернень до ЦНАПів з метою отримання консультацій і, відповідно, скороченню часу на надання адмінпослуг через зменшення навантаження на персонал центрів;
- 2) розширювати перелік надаваних у ЦНАПах послуг за рахунок залучення до роботи в центрах представників МВС, МНС, інших структур, діяльність яких має дозвільно-регуляторний характер;
- 3) зважаючи на вагомість для клієнтів центрів чинника витрат часу на отримання послуги, вважається доцільним упровадити процедури дистанційного отримання адміністративних послуг.

Висновки з даного дослідження. Огляд результатів дослідження, проведеного в 14 областях України, і власного дослідження, проведеного в

Херсоні, дає уявлення про особливості нових практик надання адміністративних послуг, потреби розвитку ЦНАПів, проблеми, що з'явилися в їх роботі.

1. Створення ЦНАПів ознаменувало якісний прорив у наданні адміністративних послуг: поліпилася якість послуг, отримання таких послуг стало зручнішим для громадян.

2. Розширення асортименту послуг призводить до певної напруженості в роботі Центрів.

3. Вихід вбачаємо в дальшому розширенні можливостей отримувати адміністративні послуги з допомогою віртуальних методів, через Інтернет-мережу, максимально збільшити масштаби віртуалізації процесу надання адміністративних послуг.

Перспективи подальших розвідок. У подальшому передбачається вивчення впливу сучасних інтернет-технологій на практики надання адміністративних послуг населенню. Які можливості відкриває Інтернет для отримання адміністративних послуг? Які очікування населення щодо електронних методів у роботі ЦНАПів?

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

1. Турен А. Возвращение человека действующего. Очерк социологии / Турен А. – М.: Научный мир, 1998. – 204 с.
2. Добренков В. И. Методы социологического исследования: учебник / Добренков В. И., Кравченко А.И. – М.: ИНФРА-М, 2004. – 768 с.
3. В фокусі – робота ЦНАП. 15.12.14 [Електронний ресурс] // Сайт Центру досліджень південноукраїнського прикордоння. – Режим доступу: <http://www.sufont.org/ru/monitoring-administrativnykh-uslug/55-mau/118-aktualn-praktiki-nadannya-adminstrativnix-poslug-perspektivi-x-reformuvannya-udoskonalennya>;
4. Городскому Центру предоставления административных услуг не хватает рекламы. 02.12.14 [Електронний ресурс] // Сайт «Політична Херсонщина. Незалежний спостерігач». – Режим доступу: <http://polit-kherson.info/novini/suspilstvo/21225-gorodskomu-tsentru-predostavleniya-administrativnykh-uslug-ne-khvataet-reklamy.html>;
5. Херсонцы оценивают работу центра предоставления админуслуг положительно. 02.12.14 [Електронний ресурс] // Сайт «Політична Херсонщина. Незалежний спостерігач». – Режим доступу: <http://polit-kherson.info/novini/suspilstvo/21224-khersontsy-otsenivayut-rabotu-tsentra-predostavleniya-adminuslug-polozhitel-no.html>;
6. Громадський моніторинг надання адміністративних послуг. 30.12.14 [Електронний ресурс] // Сайт ХОО САУ «Социологическое сообщество Херсона». – Режим

- доступу : <http://soc.ks.ua/2014/12/gromads-kij-monitoring-nadannya-administrativnih-poslug>;
7. Херсонцям – про громадський моніторинг надання адміністративних послуг. 29.12.14 [Електронний ресурс] // Сайт «Херсонці». – Режим доступу : <http://khersonci.com.ua/public/8935-khersontsyam-pro-gromadskij-monitoring-nadannya-administrativnih-poslug.html>;
 8. Нові практики надання адміністративних послуг. 21.11.14 [Електронний ресурс] // Сайт Центру досліджень південноукраїнського прикордоння. – Режим доступу : <http://www.sufront.org/en/monitoring-administrativnyh-uslug/55-mau/119-nov-praktiki-nadannya-admnstrativnih-poslug>;
 9. Для комфорту та проти хабарництва. 2.12.14 [Електронний ресурс] // Сайт газети «Новий день». – Режим доступу : <http://www.newday.kherson.ua/component/content/article/13-pressklub-novuj-den-otchety-o-konferencijah/2451-dlja-komfortu-ta-proti-habarnictva.html>;
 10. Надання адміністративних послуг в Україні: погляд з регіонів / відповідальний за випуск М. Корявець. – Чернігів: Видавництво «Десна», 2015. – 117 с.

Statement of the problem. Ukrainian society began large-scale reform of public administration and local government in particular has changed the philosophy of technology and the provision of administrative services. In regions of Ukraine created a modern centre of administrative services using modern European experience of administrative services.

Urgency. Before local government is the problem of a fundamental change in practices of administrative services relating to quality of service, comfort conditions, transparency and accessibility, as well as cause a new style of relationship between citizen and authority or government, which is dominated by modern communications technology and communications centre – interests of the population.

The purpose of the article – explore the features of public perception of new practices providing administrative services.

Our task was to study – analysis of public perception and evaluation of centres providing administrative services in the regions of Ukraine, especially in Kherson.

Summary. In article results of sociological research the modern practices of providing administrative services in Ukraine in general and in particular, in Kherson region are analyzed. Research is conducted in a paradigm of a

sociological aksionalizm, with use of research strategy of action research. Poll, expert estimates, supervision, analytical methods were applied.

Conclusions and outcomes. The results of the study in 14 regions of Ukraine and Kherson reveal features new practices of administrative services.

Expanding the range of services leads to some tension in the centre. We must continue to expand the possibilities of obtaining administrative services through virtual methods, via the Internet, maximize scale virtualization process of administrative services.