

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Національний університет «Запорізька політехніка»

ЕТІ, ФРЕУ

(повне найменування інституту, факультету)

Менеджменту

(повне найменування кафедри)

Пояснювальна записка

до дипломного проекту (роботи)

магістр

(ступінь вищої освіти)

на тему *Адміністративна районна рада*
публічного управління сервісними
послугами закладом культури: теорія та практика

Виконав: студент(ка) II курсу, групи *ФУ-204*

Спеціальності 281 «Публічне управління та адміністрування»

Освітня програма (спеціалізація)

«Регіональне управління»

Малініна Н.В.

(прізвище та ініціали)

Керівник

Гуцук Б.В.

(прізвище та ініціали)

Рецензент

Гідей О.М.

(прізвище та ініціали)

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Національний університет «Запорізька політехніка»
 (повне найменування закладу вищої освіти)

Інститут, факультет ЕІІ, ФРЕУ
 Кафедра менеджменту
 Ступінь вищої освіти магістр
 Спеціальність 289. Публічне управління та адміністрування
(код і найменування)
 Освітня програма (спеціалізація) Регіональне управління
(назва освітньої програми (спеціалізації))

ЗАТВЕРДЖУЮ
 Завідувач кафедри д.ек.н проф. Д. Димін М.В.
« 12 » 12 20 19 року

ЗАВДАННЯ
НА ДИПЛОМНИЙ ПРОЕКТ (РОБОТУ) СТУДЕНТА(КИ)

Колесніна Катерина Віталіївна
(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема проекту (роботи) Адміністрування районною радою публічного управління сесійними послугами закладом культури: театр та арт-мастерська

керівник проекту (роботи) Гузак Петро Васильович д.ек.н проф.
(прізвище, ім'я, по батькові, науковий ступінь, вчене звання)

затверджені наказом закладу вищої освіти від « 14 » листопада 20 19 року № 393

2. Строк подання студентом проекту (роботи) _____

3. Вихідні дані до проекту (роботи) статистична звітність Васильівської райради та КУ «Сесійні послуги закладів культури» про стан виробничо-господарської діяльності

4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити) розглянуто теоретичні основи розвитку публічного адміністрування на районному рівні публічного управління; проведено аналіз практики адміністрування сесійними послугами закладами культури на прикладі Васильівської районної ради Житомирської області.

5. Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкових креслень)

рис 13, табл 13, додаток 2

6. Консультанти розділів проекту (роботи)

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	приймав виконане завдання
I	д.к.н. проф. Турян П.В.		
II	д.к.н. проф. Турян П.В.		
III	д.к.н. проф. Турян П.В.		
IV	ст. викл. Турійовий С.Ж.		
V	к.ек.н. доц. Ланкова А.Ю.		

7. Дата видачі завдання «15» 03 2019 року.

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів дипломного проекту (роботи)	Строк виконання етапів проекту (роботи)	Примітка
1	Організаційне зібрання щодо термінів подання магістерської роботи та методики її виконання	01.03.2019	
2	Вибір теми	15.03.2019	
3	Затвердження переліку тем магістерських робіт на кафедрі	15.03.2019	
4	Огляд та опрацювання наукової та спеціальної літератури з теми	Постійно	
5	Наказ Ректора ЗНТУ про затвердження тем магістерських робіт		
6	Видача завдання до магістерської роботи	15.03.2019	
7	Розробка робочого плану магістерської роботи за узгодженням з науковим керівником	29.03.2019	
8	Написання 1 розділу та представлення його на кафедру в друкованому вигляді	31.05.2019	
9	Написання 2 розділу та представлення його на кафедру в друкованому вигляді	20.09.2019	
10	Написання 3 та 4 розділів та представлення їх на кафедру в друкованому вигляді та чорнового варіанту роботи в цілому	11.10.2019	
11	Нормоконтроль	25.10.2019	
12	Попередньої захист магістерської роботи	01.11.2019	
13	Подання роботи на кафедру в остаточному чистовому оформленні	22.11.2019	
14	Захист магістерської роботи перед ЕК	18-19.12.2019	

Студент(ка)

(підпис)

(прізвище та ініціали)

Керівник проекту (роботи)

(підпис)

(прізвище та ініціали)

ЗМІСТ

Завдання на дипломну роботу

Реферат

Вступ.....7

Розділ 1 Теоретичні основи розвитку публічного адміністрування на районному рівні публічного управління.....12

1.1. Організаційно-правові засади публічного адміністрування на регіональному та місцевому рівнях.....12

1.2. Форми і способи реалізації функції публічного адміністрування.....20

1.3. Сутність адміністрування закладами культури в системі публічного адміністрування.....32

Висновок до розділу 1.....44

Розділ 2 Аналіз практики адміністрування сервісними послугами закладам культури на прикладі Василівської районної ради Запорізької області.....47

2.1. Організаційна структура та адміністрування прийняття проектів управлінських рішень районної ради.....47

2.2. Організаційне забезпечення адміністрування фінансовим та матеріально-технічним розвитком закладів культури.....58

2.3. Аналіз адміністрування сервісними послугами закладам культури.....72

Висновок до розділу 2.....82

Розділ 3 Шляхи удосконалення адміністрування районною радою публічного управління сервісними послугами закладам культури.....84

3.1. Обґрунтування оптимального розподілу повноважень між органами місцевого самоврядування та органами виконавчої влади.....84

3.2. Впровадження адміністративних сервісних послуг на основі інструментів комерціалізації послуг закладів культури.....93

3.3. Формування адміністративних навиків службовців районної ланки

управління на засадах компетентного підходу.....	101
Висновок до розділу 3.....	111
Розділ 4 Охорона праці та безпека в надзвичайних ситуаціях.....	113
Висновки.....	131
Список використаних джерел.....	136
Додатки.....	144

ВСТУП

Актуальність теми. Сучасний стан публічного управління та адміністрування визначається високою динамікою децентралізаційних процесів, потужним формуванням ОТГ, практичними напрацюваннями форматування нового адміністративно-територіального ландшафту країни.

Можна стверджувати. Що в Україні також революція в публічному менеджменті відбувається від моделі Old Public Management до моделі Good Governance, форми сервісної держави [1, с.106-111].

Цей напрям за кордоном постійно розвивається. Зараз вже актуальною є Концепція Нового Публічного Обслуговування запропонована Робертом та Джанет Денхардт. Заснована на взаєминах довіри з громадянами, створення спільних інтересів та спільних обов'язків шляхом колективних зусиль та спільних процесів. Вчені визначили такі постулати концепції: обслуговувати громадян, а не клієнтів; шукати публічний інтерес; цінувати громадянство вище підприємництва; мислити стратегічно, діяти демократично; усвідомлювати, що звітність – це не легко; служити, а не керувати; цінувати людей, а не тільки продуктивність [2, с.42].

В основі побудові сервісної держави лежить систематизація та структурування надання державних і муніципальних послуг фізичним особам та юридичним особам адміністративних послуг.

Базові адміністративні послуги: це реєстрація актів цивільного стану (далі–РАЦС); реєстрація місця проживання, видача паспортів («внутрішнього» та «для виїзду за кордон»); надання дозволів у сфері будівництва та

перепланування (зокрема, щодо індивідуальних будинків та перепланування квартир); реєстрація прав власності на нерухоме майно; реєстрація суб'єктів господарювання; реєстрація колісних транспортних засобів та видача посвідчень водія; соціальні адміністративні послуги (призначення різних видів соціальної допомоги та субсидій).

Адміністрування послуг у культурі визначається характером самої культури. Адже культура була і залишається галуззю і мірило цивілізованості суспільства. Значно полегшує адміністрування, особливо у відділених районах, online платформи.

Наприклад, Французький Портал як офіційний веб-сайт публічних послуг Франції є дуже популярним ресурсом, що нараховує понад 4 млн. відвідувачів щомісяця. Його метою є спрощення спілкування з адміністрацією для громадян, бізнесу та громадських організацій, надання їм зручного доступу до нормативної бази та інформування щодо їхніх обов'язків. Саме тому сайт зосереджує увагу насамперед на потребах споживачів. Портал дозволяє комунікацію не лише через Інтернет, але і телефонним зв'язком із використанням спеціального сервісу. При цьому для споживачів передбачено можливість надавати коментарі й поради щодо роботи сайту та щодо окремих послуг.

Портал надає доступ до усієї інформації у сфері адміністративних послуг, структурованої чітко і просто за секціями (групами). Послуги та процедури містяться у 200 папках та нараховують 2,500 документів та відповідей на найбільш актуальні питання, а також декілька тисяч гіперпосилань на корисні ресурси, форми, сторінки онлайн-реєстрацій, текстів, інших офіційних сайтів тощо. Також сайт спроможний надавати конкретні онлайн-сервіси: механізми для обрахунку; додатні до завантаження типові бланки документів; контакти телефонних центрів та інші можливості. Нарешті, Портал містить каталог загальнодержавних і місцевих послуг, а також доступ до всіх електронних ресурсів органів публічної адміністрації Франції, Європейських інституцій та ін.. Портал є зручним для пошуку: за тематичними запитами щодо адміністративних послуг у Франції він віднаходиться найпершим [3].

На рівні територіальних громад також уже давно назріла потреба децентралізації повноважень з надання адміністративних послуг. У вітчизняній літературі проблематика адміністрування послугами культури розглядається переважно в площині адміністративного права або державного управління. Саме тому вказана тема дослідження є актуальною у сфері публічного управління та адміністрування як самостійної наукової та освітньої галузі.

Об'єкт дослідження - адміністрування сервісними послугами закладам культури на місцевому рівні самоврядування.

Предмет - теоретичні, методичні і прикладні аспекти адміністрування сервісними послугами закладам культури на прикладі Василівської райради Запорізької області.

Мета магістерської роботи - визначити шляхи удосконалення районною радою адміністрування сервісними послугами закладам культури.

Для досягнення мети поставлено й виконано наступні завдання:

- визначити організаційно-правові засади публічного адміністрування на регіональному та місцевому рівнях;
- ідентифікувати форми і способи реалізації функції публічного адміністрування;
- встановити сутність адміністрування закладами культури в системі публічного адміністрування;
- проаналізувати організаційну структуру та адміністрування прийняття проектів управлінських рішень районної ради;
- діагностувати організаційне забезпечення адміністрування фінансовим та матеріально-технічним розвитком закладів культури;
- виявити динаміку стану адміністрування сервісними послугами закладам культури;
- обґрунтувати кроки оптимального розподілу повноважень між органами місцевого самоврядування та органами виконавчої влади;
- довести перспективу впровадження адміністративних сервісних послуг на основі інструментів комерціалізації послуг закладів культури;
- установити пріоритетні адміністративні навички службовців районної

ланки управління на засадах компетентного підходу.

В процесі написання роботи були використані наступні методи наукового дослідження – аналізу і синтезу – для визначення організаційно-правові засади публічного адміністрування на регіональному та місцевому рівнях, порівняльного аналізу – для оцінки чинних і пропонованих змін до повноважень органів місцевого самоврядування, структурно-логічний метод, статистичні методи - для динаміки стану адміністрування сервісними послугами закладам культури, метод мозкового штурму - для пошуку шляхів впровадження адміністративних сервісних послуг на основі інструментів комерціалізації послуг закладів культури, метод класифікації, графічний метод - для ілюстрування етапів розвитку публічного адміністрування; економіко-математичного моделювання - для оцінки ефективності посадової особи місцевого самоврядування тощо.

Теоретичну і методичну основи магістерської роботи складає синтез результатів фундаментальних і прикладних досліджень в галузі публічного управління, концептуальні положення теорії сервісної держави та надання адміністративних послуг, прийняття управлінських рішень, праці провідних вітчизняних і зарубіжних учених з цього напрямку.

Інформаційною базою дослідження виступають наукові праці вітчизняних та зарубіжних вчених, закони України, укази Президента України, постанови Кабінету Міністрів України, посібники, методичні матеріали, матеріали досліджень центрів надання адміністративних послуг тощо.

Наукова новизна - отримало подальшого розвитку підхід до комерціалізації надання культурних послуг закладами культури та форм адміністрування установ культури центром надання послуг, що дозволяє доступність і якість послуг культури громадянам.

На основі переліку сформованих фахових компетентностей встановлено, що виконана робота відповідає компетентностям : п.7 - здатності розв'язувати складні завдання і проблеми у певній галузі професійної діяльності або у процесі навчання, що передбачає проведення досліджень та/або здійснення інновацій та характеризується невизначеністю умов і вимог, зокрема:

1) знання - спеціалізовані концептуальні знання, набуті у процесі навчання та/або професійної діяльності на рівні новітніх досягнень, які є основою для оригінального мислення та інноваційної діяльності, зокрема в контексті дослідницької роботи; критичне осмислення проблем у навчанні та/або професійній діяльності та на межі предметних галузей.

2) уміння - розв'язання складних завдань і проблем, що потребує оновлення та інтеграції знань, часто в умовах неповної/недостатньої інформації та суперечливих вимог; провадження дослідницької та/або інноваційної діяльності;

3) комунікація - зрозуміле і недвозначне донесення власних висновків, а також знань та пояснень, що їх обґрунтовують, до фахівців і нефахівців, зокрема до осіб, які навчаються; використання іноземних мов у професійній діяльності;

4) автономність і відповідальність - прийняття рішень у складних і непередбачуваних умовах, що потребує застосування нових підходів та прогнозування; відповідальність за розвиток професійного знання і практик, оцінку стратегічного розвитку команди здатність до подальшого навчання, яке значною мірою є автономним та самостійним.

Громадянські компетентності: п.4 - знання принципів демократії та здатність застосовувати їх у повсякденному житті; розуміння та сприйняття цінності прав та свобод людини, вміння відстоювати свої права та права інших компетенції клієнтоцентризму посадових осіб місцевого самоврядування в процесі управління соціально-економічним розвитком територіальної громади; знання трансформуються у адміністративні послуги як інтегративну співпрацю для розвитку і взаємодії усіх соціальних груп: культурних, релігійних, гендерних, груп за інтересами, домогосподарств тощо.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Кухарева Г. П. Впровадження світової теорії та практики при реформуванні публічного управління України. Інвестиції: практика і досвід.

2018. №10 с.106-111.

2. Denhardt J.V., Denhardt R.B. The New Public Service: Serving, Not Steering. Expanded ed. M.E.Sharpe,. New York. 224 p. available at: http://www.untag+smd.ac.id/files/Perpustakaan_Digital_2/PUBLIC%20ADMINISTRATION%20The%20new%20public%20service%20serving,%20not%20steering.pdf

3. Relations avec l'administration URL:<http://www.service-public.fr/>.

4. Gudź P., Ewelina Glonke, Źródła finansowania obiektów kultury i ocena ich efektywności, Суспільство, релігія, культура, наука, техніка, освіта, економіка в умовах новітніх глобальних викликів для України і Польщі :матеріали Міжнародної науково-практичної конференції (м. Запоріжжя, 21– 23 вересня 2017 р.). Запоріжжя : Запорізька державна інженерна академія; ФО- П Систерова Н. О., 2017. С. 164-166.

5. Цит. по: Публічне управління та адміністрування: навч. посібник / Скидан О. В., Якобчук В. П., Даций Н. В., Ходаківський Є. І. [та ін.]; за заг. ред. О. В. Скидана. – Житомир : ЖНАЕУ, 2017. – 705 с.

6. Гудзь П.В. Роль ОТГ в новій конфігурації економіки регіонального простору. Економіка та право. 2018. № 2 (52). С. 24-34.

7. Gudź Petro, Pulina Tetyana. Public administration inclusive development of ATC: supporting tools under the conditions of sustainable development С.206-228. Public Administration for Sustainable Development. Collective monograph /The general ed. Chechel A., Khlobystov Іe. - Mariupol: «East Publishing House Ltd.», 2018. 268 p.

8. Fayol, Henri. Administration industrielle et générale. Paris. Dunod et Pinat. 1917. 174 p.

9. Keeling D. Management in Government (1972), London : Allen &

Unwin.

10. Оболенський, О.Ю. Публічне управління: цивілізаційний тренд, наукова теорія і напрям освіти. В кн.: Публічне управління: шляхи розвитку: матеріали наук.-практ. конф. за міжнар. участю (Київ, 26 листоп. 2014 р.) : у 2 т.

/ [за наук. ред. Ю. В. Ковбасюка, С. А. Романюка, О. Ю. Оболенського], К. : НАДУ, 2014. Т. 1. 150 с.

11. Саух Ю.П., Александров О.В. Публічне урядування: стан та тенденції розвитку. с.64-66. В кн.: Публічне управління: шляхи розвитку: матеріали наук.-практ. конф. за міжнар. участю (Київ, 26 листоп. 2014 р.) : у 2 т. / [за наук. ред. Ю. В. Ковбасюка, С. А. Романюка, О. Ю. Оболенського], К. : НАДУ, 2014. Т. 1. 150 с.

12. Желюк Т. Шарова Ю., Чикаренко І. Публічне управління: сучасні реалії та перспективи для України. Публічне управління та регіональна політика в країнах Центральної і Східної Європи : зб. матеріалів доповідей за матеріалами наук.-практ. конф. з міжнар. участю, 22 жовт, 2012 р. Тернопіль, ТНЕУ, 2012. 202 с.

13. Шаров Ю., Чикаренко І. Європейські стандарти публічного управління: проекція на муніципальний рівень. URL: www.nbuuv.gov.ua/

14. Краткий экономический словарь / Под ред. А. Н. Азрилияна. 2-е изд. доп. и перераб. М.: Институт новой экономики, 2002. 1088 с.

15. Вахрушев Д. С., Липовская Н. И. Современные тенденции развития инструментария публичного управления в сфере услуг на федеральном и региональном уровнях. Интернет-журнал «Науковедение». 2017. №6. Т. 9. URL:<https://naukovedenie.ru/PDF/137EVN617.pdf>.

16. Сычова И.В. Современные тенденции развития публичного управления в России. URL:<https://cyberleninka.ru/article/v/sovremennyye-tendentsii-razvitiya-publichnogo-upravleniya-v-rossii>

17. Амосов Олег, Гавкалова Наталя. Моделі публічного адміністрування (архетипова парадигма). С.6-13. Публичное управление : теория и практика : сборник научных трудов Ассоциации докторов наук государственного управления. Х.: Издво “ДокНаукДержУпр”. Специальный выпуск Июнь, 2013.– 280 с.

18. Курс адміністративного права України. Юрінком Інтер, Підручник. URL: <https://studfiles.net/preview/5129951/page:31/>

19. Публічне управління та адміністрування : навч. посібник / Скидан О.

В., Якобчук В. П., Даций Н. В., Ходаківський Є. І. [та ін.] ; за заг. ред. О. В. Скидана. – Житомир : ЖНАЕУ, 2017. – 705 с.

20. Адміністративне право(Лекції).

URL:<http://studies.in.ua/admnstrativne-pravo/3902-formi-ta-metodi-publchnogo-admnstruvannya.html>

21. Райзберг Б.А., Лозовский Л.Ш., Стародубцева Е.Б. Современный экономический словарь. — 2-е изд., испр. М.: ИНФРА-М, 1999. 479 с.

22. Церковна А. В., Харламова В. В. Використання соціально-психологічних методів управління персоналом. Ринкова економіка: сучасна теорія і практика управління. Том 16. Вип. 3 (37). с.222-236.

23. Мерзляк А.В., Огнар'ов Є.С. Державне управління сферою культури: вітчизняний та зарубіжний досвід. Публічне управління та адміністрування: теорія та практика. 2017Вип. 1 (17).

24. Закон України “Про культуру” від 14 грудня 2010 року. URL: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/2778-17>.

25. Соціальна і гуманітарна політика: підручник/ [авт. кол.: В.П.Трощинський, В.А.Скуратівський, М.В.Кравченко та ін.]; за заг. ред. Ю.В.Ковбасюка, В.П.Трощинського. К.: НАДУ, 2016. 792 с.

26. Абрамович Семен, Тілло Марія, Чікарькова Марія. Культурологія: Навчальний посібник/ Київський нац. торговельно-екон. ун-т, Чернівецький торговельно-екон. ін-т. К.: Кондор, 2005. 347 с.

27. Публичное администрирование в сфере культуры. URL:https://studbooks.net/48309/pravo/publicnoe_administrirovanie_sfere_kultury

28. Міністерство культури України. Офіційний сайт. URL:http://mincult.kmu.gov.ua/control/publish/article?art_id=245464240

29. Перелік нормативно-правових актів Міністерства культури України. Випуск № 25 від 28.02.2019

30. Міністерство культури України URL:http://mincult.kmu.gov.ua/control/uk/publish/officialcategory?cat_id=244930

31. Державна регуляторна служба України. Офіційний сайт. URL:<http://www.drs.gov.ua/>
32. Конституції України. Відомості Верховної Ради України (ВВР), 1996. № 30. ст. 141.
33. Закон України "Про місцеве самоврядування в Україні". Відомості Верховної Ради України (ВВР), 1997. № 24. ст. 170.
34. Василівська районна рада Запорізької області. Офіційний веб- сайт. Регламент роботи Василівської районної ради Запорізької області сьомого скликання. <http://vasrr.gov.ua/apparatus/>
35. Концепція реформування системи забезпечення населення культурними послугами, схвалена розпорядженням Кабінету Міністрів України від 23 січня 2019 р. № 27-р. Офіційний вісник України від 12.02.2019 - 2019 р., № 12, стор. 90, стаття 425.
36. Концепція державної політики у галузі культури. Відомості Верховної Ради України від 22.04.2005 — 2005 р., № 16, стор. 705, стаття 264.
37. Закон України «Про адміністративні послуги». Відомості Верховної Ради України від 09.08.2013 - 2013 р., № 32, с. 1705, ст. 409.
38. «Про створення комунальної установи «Сервісний центр закладів культури» Рішення Василівської районної ради Запорізької області від 15.11.2017 № 33. <http://vasrr.gov.ua/apparatus>.
39. Колтун В.С., Коваль О.М., Гарькавий І.Б. Функціонування місцевих органів публічного управління в умовах екзогенної циклічності Публічне управління: шляхи розвитку : матеріали наук.-практ. конф. за міжнар. Участю (Київ, 26 листоп. 2014 р.) : у 2 т. / [за наук. ред. Ю. В. Ковбасюка, С. А. Романюка, О. Ю. Оболенського]. К. : НАДУ, 2014. – Т. 1. 150 с.
40. Публічне управління та адміністрування: конкурентні виклики сучасності: Матеріали всеукраїнської науково-практичної інтернет- конференції – Львів: ТЗОВ «Ліга-Прес», 2018. – 1 електрон. опт. диск (CD- ROM).
41. «Про місцеві державні адміністрації». Закон України від 09.04.1999 р. (в редакції закону від 09.11.2017 р.) Відомості Верховної Ради України (ВВР), 1999, № 20-21, ст.190

42. Ганущак В.В., Кужда Т.І. Дослідження публічної діяльності та перспектив розвитку районної державної адміністрації. с.25-27. Публічне управління та адміністрування: конкурентні виклики сучасності: Матеріали всеукраїнської науково-практичної інтернет-конференції – Львів: ТзОВ «Ліга-Прес», 2018. 1 електрон. опт. диск (CD-ROM).

43. Документи, які набирають чинності. URL:search.ligazakon.ua > l_doc2.nsf.

44. Закон України «Про місцеве самоврядування» Відомості Верховної Ради України (ВВР), 1997. № 24. ст.170.

45. Василівська районна рада Запорізької області. Адміністрування надання субвенції на соціально-економічний розвиток у 2019р. URL:<http://vasrr.gov.ua/dogovora>.

46. Про добровільне об'єднання територіальних громад. Відомості Верховної Ради України від 27.03.2015 — 2015 р., № 13, стор. 734, стаття 91.

47. Проект Закону України «Про засади адміністративно-територіальний устрою» (реєстр. № 8051 від 22.02.2018). URL:http://w1.c1.rada.gov.ua/pls/zweb2/webproc4_1?pf3511=63508

48. Новини. Ресурсний центр сталого місцевого розвитку. URL:<https://rozvytok.in.ua/4285-povnovazhennya-u-sferi-zabezpechennya-naselennya-kul-turnimi-poslugami-potrebuyut-rozpodilu-za-rivnyami-mistsevogo-samovryaduvannya>

49. Тимощук В. Надання адміністративних послуг у муніципальному секторі. Навчальний посібник для посадових осіб місцевого самоврядування / Асоціація міст України. К., ТОВ «ПІДПРИЄМСТВО «ВІ ЕН ЕЙ», 2015. 124 с.

50. Проект Закону України "Про перелік адміністративних послуг та плату (адміністративний збір) за їх надання" URL:<http://www.me.gov.ua/Documents/Print?lang=uk-UA&id=9670069b-aaaf-48c2-b507-659813040408>

51. Михеева Н.А., Галенская Л.Н.. Менеджмент в социально-культурной сфере. СПб., 2000. 211 с.

52. Лимаренко А.А., Мирошніченко Е.В. Види и особенности

коммерческой деятельности в автономных учреждениях культуры // Материалы VIII Международной студенческой научной конференции

«Студенческий научный форум» URL: <https://scienceforum.ru/2016/article/2016026342> (дата обращения: 12.10.2019).

53. Крутий О. М. Діалогова взаємодія органів державної влади та громадськості : [монографія]. Х. : Вид-во ХарPI НАДУ “Магістр”, 2018. 236 с.,

54. Литвинова Л.В. Проблемы формирования эффективных коммуникаций государственных служащих и общества в Украине: социально-психологический аспект. *Legea si viata. Moldova*. 2018. № 1/2 (313). P. 72-76.

55. Сиволапенко Т. Механізми формування та реалізації сервісної сутності державної політики. С.314-316. Теорія та практика публічного управління та адміністрування у XXI сторіччі : матеріали I Всеукраїнської науково-практичної конференції за міжнародною участю здобувачів вищої освіти та молодих вчених (Київ, 30 листоп. 2018 р.) : / за заг. ред. В. С. Куйбіди, О. М. Петроє, І. О. Дегтярьової. Київ : НАДУ, 2018. 402 с.

56. Кайль Я. Я. Зарубежный опыт внедрения стандартизации государственных и муниципальных услуг. Национальные интересы: приоритеты и безопасность. 2010. № 21 (78). С. 71-79.

57. Сухинин Д. Нормативно-правовое обеспечение контроля, мониторинга и оценивания качества муниципальных услуг в Украине. *LEGEA ŞI VIAȚA. IULIE 2014*. С. 122-125.

58. Адміністратор ЦНАП – не лише адміністратор, але й активний надавач послуг. URL:<https://tsnap.ulead.org.ua/news/administrator-tsnap-ne-lyshe-poserednyk-a-j-aktyvnyj-nadavach-poslug-olga-kalinichenko-ekspert-programy-u-lead-z-yevropeyu-2/>

59. Равен Дж. Компетентность в современном обществе: выявление, развитие, реализация /Дж. Равен; пер. с англ. М.: «Когито-Центр», 2002. 396с.

60. Рамперсад К. Хьюберт. Универсальная система показателей деятельности: Как достигать результатов, сохраняя целостность / Хьюберт К.

Рамперсад; пер. с англ. М.: Альпина Бизнес Букс, 2004. 352 с.

61. Павелко В.Ю. Забезпечення підвищення ефективності управління аеропортовим комплексом на основі концепції якості: монографія / В.Ю. Павелко. Запоріжжя: ЗНТУ, 2014. 320 с.

62. Забезпечення формування громадянської компетентності у сучасному змісті шкільної освіти: Підсумковий документ робочої групи з розробки планів і програм проекту "Громадянська освіта – Україна". Історія в школах України. 2006. № 8. С. 4

63. Волошина А. Громадська рада: практичні рекомендації. Громадянське суспільство. 2011. № 3 (17). С. 7-12.

64. Віхляєв М.Ю. Громадські ради при органах виконавчої влади України та роль громадських об'єднань у їх діяльності. Наук. вісн. Нац. акад. внутр. справ. 2013. № 2. С. 36-43.

65. Балута І. В. Форми взаємодії неурядових організацій з органами публічного управління. Теорія та практика державного управління. Х.: ХарPI НАДУ 2017. Вип. 1(56). URL: <http://www.kbuara.kharkov.ua/e-book/tpdu/2017-1/doc/1/07>

66. Публічне управління та адміністрування : навч. посібник / Скидан О. В., Якобчук В. П., Дачій Н. В., Ходаківський Є. І. [та ін.] ; за заг. ред. О. В. Скидана. – Житомир : ЖНАЕУ, 2017. 705 с.

67. Калініна Н.В., Гудзь П. В. Сутність адміністрування закладами культури в системі публічного адміністрування. с. 35-37. Публічне управління в системі координат: демократія, децентралізація, місцеве самоврядування (м. Мелітополь, 18 жовтня 2019 р.) Матер. Всеукр. наук.-практ. конф. Мелітополь:ТДАУ, 2019. 217 с.

68. Калініна Н.В., Гудзь П. В. Адміністрування закладами культури в регіоні. С.123-125. Генерування інновацій інклюзивного розвитку: національний, регіональний, міжнародний вимір: матер. міжнарод.наук.- практ. конф. 16-17 жовтня 2019 р., м. Запоріжжя. [Електронний ресурс] / Редкол.: Прушківська Е. В. (відпов. ред.) Електрон. дані. – Запоріжжя : ЗНТУ, 2019. – 1

электрон. опт. диск (DVD-ROM); 12 см.