

Міністерство освіти і науки України  
Івано-Франківський національний технічний університет нафти і газу  
Інститут гуманітарної підготовки та державного управління  
Кафедра публічного управління та адміністрування

**Гега Тетяна Володимирівна**

УДК 352.07

**МАГІСТЕРСЬКА РОБОТА**

Удосконалення механізмів надання якісних адміністративних послуг в Україні

Публічне управління та адміністрування  
281 «Публічне управління та адміністрування»

\_\_\_\_\_ Т. В. Гега

Науковий керівник Плющ Руслан Миколайович, д.держ.упр., професор

**Допущено до захисту**  
Завідувач кафедри,  
д.держ.упр., професор

\_\_\_\_\_ І. П. Лопушинський

Рецензент  
Доцент кафедри ПУА,  
к.держ.упр., доцент

\_\_\_\_\_ В. М. Кушнірюк

Робота містить результати власних досліджень. Використання ідей, результатів і текстів інших авторів мають посилання на відповідне джерело

**Івано-Франківськ - 2025**

## АНОТАЦІЯ

**Гега Т. Удосконалення механізмів надання якісних адміністративних послуг в Україні. – Рукопис.**

Магістерська робота за спеціальністю 281 «Публічне управління та адміністрування». Івано-Франківський національний технічний університет нафти і газу. Івано-Франківськ, 2025.

У магістерській роботі структуризовано і досліджено теоретичні основи про надання адміністративних послуг; чітко окреслено порядок надання адміністративних послуг в Україні; також запропоновано оптимальні шляхи удосконалення механізмів надання якісних адміністративних послуг в нашій державі.

В дослідженні особливу увагу надано розвитку надання адміністративних послуг в Україні в умовах війни, для того, щоб швидко та вчасно задовольняти законні потреби осіб, які звертаються, оскільки важливо, щоб держава забезпечувала потреби громадян за будь-яких умов.

**Ключові слова:** адміністративні послуги, надання, механізм, удосконалення, якість.

## ANNOTATION

**Heha T. Improving mechanisms for providing quality administrative services in Ukraine. - Manuscript.**

Master's thesis on specialty 281 «Public management and administration». Ivano-Frankivsk National Technical University of Oil and Gas. Ivano-Frankivsk, 2025.

In the master's thesis, the theoretical foundations of the provision of administrative services are structured; the procedure for providing administrative services in Ukraine is clearly outlined; optimal ways of improving mechanisms for providing high-quality administrative services in our country are also proposed.

In the study, special attention was paid to the development of the provision of administrative services in Ukraine in wartime, in order to quickly and timely satisfy the legitimate needs of the persons who apply, since it is important that the state provides for the needs of citizens under any conditions.

**Key words:** administrative services, provision, mechanism, improvement, quality.

**ЗМІСТ**

<b>ВСТУП.....</b>	<b>5</b>
<b>РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ПРО НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ.....</b>	<b>8</b>
1.1. Поняття «адміністративна послуга» та її суть.....	8
1.2. Види надання адміністративних послуг.....	16
1.3. Способи та особливості надання адміністративних послуг в умовах воєнного стану.....	21
<b>РОЗДІЛ 2. ПОРЯДОК НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ.....</b>	<b>29</b>
2.1. Реєстрація звернення суб'єкта звернення.....	29
2.2. Опрацювання звернення та оформлення результату надання адміністративних послуг.....	32
2.3. Підстави відмови надання адміністративних послуг та суб'єкти надання адміністративних послуг.....	38
<b>РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ УДОСКОНАЛЕННЯ МЕХАНІЗМІВ НАДАННЯ ЯКІСНИХ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ.....</b>	<b>40</b>
3.1. Реформування системи надання адміністративних послуг.....	40
3.2. Покращення якості надання адміністративних послуг в умовах воєнного стану.....	48
3.3. Реформування системного підходу до надання адміністративних послуг...	53
<b>ВИСНОВКИ.....</b>	<b>58</b>
<b>СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....</b>	<b>62</b>

## ВСТУП

**Актуальність теми.** Задоволення потреб та інтересів різних верств населення, а також зміцнення позицій соціальної злагожденості є основними умовами розвиненої країни та суспільства загалом. В останні роки в Україні відбуваються зміни в адміністративних послугах. Завдяки діяльності Центрам надання адміністративних послуг забезпечується зменшення кордонів між потребами громадян та органами державної влади.

Починаючи з 2012 року в нашій державі було запроваджено ідею щодо надання адміністративних послуг. І, власне, за цей період часу розуміння надання послуг змінилось кардинально. Органи місцевого самоврядування (місцевого самоврядування) були частково замінені Центрами надання адміністративних послуг, де головною ціллю стало швидке надання послуг для населення та тотальне викорінення корупції. З часом постає потреба удосконалення механізму надання адміністративних послуг для того, щоб на більш якісному рівні надавати ці послуги або ж збільшувати їх кількість для зручності населення. Зважаючи на це дослідження цієї теми є важливим, особливо в сучасних умовах, коли зростає потреба населення в отриманні більшої кількості послуг.

**Дослідження і публікації щодо запропонованої проблематики.** Чимало науковців досліджувало особливості надання адміністративних послуг в Україні, зокрема: В. Бакуменко, І. Коліушко, Н. Гончарук, І. Лопушинський, В. Тимошук, Н. Нижник та багато інших. Не оминули і вчені своєю увагою механізми надання адміністративних послуг: Т. Буренко, Ю. Шарова, С. Жараї та чимало інших. Проте, деякі моменти щодо особливостей та механізмів надання адміністративних послуг носять дискусійний характер, а тому постає потреба удосконалення та їх покращення для забезпечення на належному рівні потреб громадян відповідно до сучасних реалій.

**Мета** дослідження магістерської роботи – сукупно дослідити теоретичні аспекти щодо механізму надання адміністративних послуг та запропонувати напрями їх удосконалення в сучасних реаліях.

На основі визначеної мети було поставлено такі **завдання**:

- визначити поняття «адміністративна послуга» та її суть;
- дослідити види надання адміністративних послуг;
- конкретизувати способи та особливості надання адміністративних послуг в умовах воєнного стану;
- визначити процедуру реєстрації звернення суб'єкта звернення;
- дослідити процес опрацювання звернення та оформлення результату надання адміністративних послуг;
- визначити підстави відмови надання адміністративних послуг;
- окреслити реформування системи надання адміністративних послуг;
- запропонувати покращення якості надання адміністративних послуг в умовах воєнного стану;
- охарактеризувати реформування системного підходу до надання адміністративних послуг.

**Об'єкт** дослідження – механізми надання адміністративних послуг в Україні.

**Предмет** дослідження – якісні та належні адміністративні послуги в сучасних умовах.

**Методи** дослідження: метод аналізу та синтезу теоретичних моментів загальних особливостей адміністративних послуг; метод класифікації з метою визначення можливих видів надання адміністративних послуг; метод конкретизації для того, щоб зрозуміти на якому рівні на даний момент в Україні надання адміністративних послуг; метод абстрагування слугував для того, щоб виокремити ключові аспекти механізму надання адміністративних послуг; методи індукції та дедукції для переходу від загального до конкретного і логічного ланцюжка.

**Новизна отриманих результатів.** Висновки та пропозиції, які представлені в магістерській роботі представлено нові погляди щодо механізму надання адміністративних послуг як одного з інструментів задоволення потреб населення.

**Практичне значення результатів** полягає перш за все у тому, що виокремлено напрями розвитку надання адміністративних послуг в Україні в умовах війни, для того, щоб швидко та вчасно задовольняти законні потреби осіб, які звертаються.

**Структура магістерської роботи.** Дана робота обумовлює таку структуру: вступ, три розділи, які поділяються на шість підрозділів, 11 рисунків, 1 таблиці, висновків, списку використаних джерел 48 найменувань. Загальний обсяг роботи складає 65 сторінок.

# РОЗДІЛ 1

## ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ПРО НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ

### 1.1. Поняття «адміністративна послуга» та її суть

В межах даної магістерської роботи найпершим аспектом, який постає – це визначення поняття про адміністративну послугу, а також виокремити її сутність та особливості, що є фундаментом для загального та комплексного дослідження теми роботи. А тому, ми визначимо дане поняття в контексті трактування з наукової сторони, так і з законодавчої. А все тому, що це поняття з'явилося відносно недавно та потребує більш детального розгляду зі сторони як теоретиків, так і практиків. Особливої актуальності така послуга набула з моменту утворення територіальних громад, оскільки тоді почали відкриватись центри надання адміністративних послуг, які спрощували велику кількість процесів та стали посередині між державою та людьми, а також швидше задовільняли законні потреби громадян для повноцінного їх життя та діяльності загалом.

Варто розпочати з того, що сьогодні Україна робить всі кроки для того, щоб бути соціально-відповідальною державою. Її політика скоординована на створення відповідних умов для забезпечення належного рівня життя та розвитку всіх людей. Саме це може забезпечити належний рівень надання адміністративних послуг. А тому постає потреба визначити що ж таке «адміністративна послуга» - це послуга, яка може надаватись будь-яким структурним елементом держави на рівні управління у багатьох сферах життя людини <sup>1</sup>. Також є ще і інші визначення цього поняття, зокрема «адміністративна послуга» - спосіб взаємодії держави і людини <sup>2</sup>. Ще це поняття визначено на законодавчому рівні, а саме в статті 1 ЗУ «Про адміністративні послуги», зокрема «адміністративна послуга» - це результат

<sup>1</sup> Андріянов, І. О. Адміністративні послуги на місцевому рівні як об'єкти публічного управління. *Київський економічний науковий журнал*. 2024. № 4. С. 9–16.

<sup>2</sup> Андріянов, І. О. Адміністративні послуги на місцевому рівні як об'єкти публічного управління. *Київський економічний науковий журнал*. 2024. № 4. С. 9–16.

здійснення владних повноважень суб'єктом надання адміністративних послуг за заявою фізичної або юридичної особи, спрямований на набуття, зміну чи припинення прав та/або обов'язків такої особи відповідно до закону<sup>3</sup>.

Здійснення реформ в Україні вже досить давно потребує комплексного переосмислення між державою та людьми та спеціальними формами та методами такого роду відносин. Визначивши загальні особливості поняття «адміністративна послуга» постає потреба визначення головних понять щодо їх надання. Для більшої структуризації цих понять ми розробили таблицю 1.1.

Таблиця 1.1

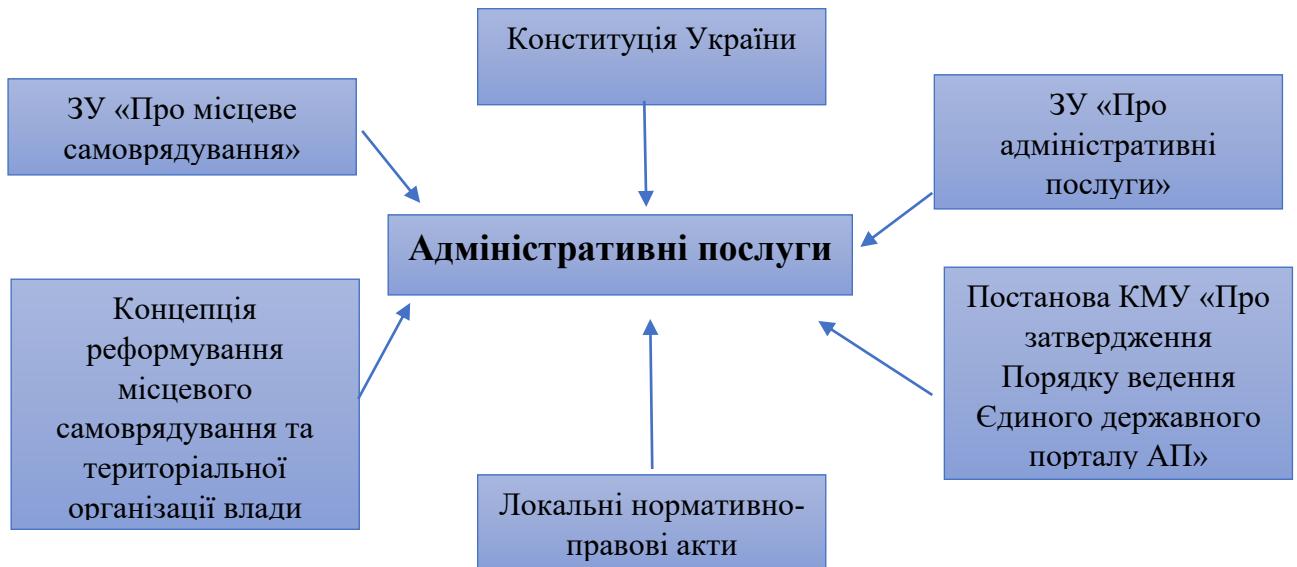
### Основні поняття щодо надання адміністративних послуг<sup>4</sup>

Поняття	Визначення
Механізм	Пов'язаний з явищами у соціумі та процесами, які виражаються в системі чого-небудь
Відношення між поняттями «процес» і «механізм»	Співвідношення між механізмом та процесом, коли перший є загальним, а другий особливий та вони доповнюють одне одного
Механізм управління	Складова частина в управлінні системи, яка забезпечує вплив на конкретні фактори, від стану яких залежить кінцевий результат діяльності
Механізм державного управління	Непроста система державних органів у відповідності до встановлених принципів
Процедура надання адміністративної послуги	Встановлений порядок надання послуг в адміністративній сфері, ціль якої – здійснення прав та законних інтересів усіх осіб
Процедура з надання публічних послуг	Регламентація відповідно до норм чинного законодавства організація органів влади з розгляду заяв громадян та прийняття відповідних рішень, які спрямовані на захист прав та інтересів осіб
Механізми державного управління у сфері надання адміністративних послуг населенню	Законодавчо зафіксована послідовність дій органів публічного управління, які відповідають їх компетенції

<sup>3</sup> Закон України «Про адміністративні послуги». Відомості Верховної Ради (ВВР), 2013, № 32. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17#Text>

<sup>4</sup> Биков І. О. Надання адміністративних послуг в Україні: теоретичний аспект. *Вчені записки ТНУ імені В.І. Вернадського*. 2023. № 34. 109–112.

Зазначимо, що надання адміністративних послуг має здійснюватись в межах норм чинного законодавства що ми продемонстрували на рисунку 1.1.



*Рис. 1.1. Нормативно-правові акти, що регулюють надання адміністративних послуг*

*Джерело: розроблено автором*

Як ми можемо побачити чимало нормативних актів регулюють надання адміністративних послуг, зокрема: ЗУ «Про місцеве самоврядування», Основний Закон, ЗУ «Про адміністративні послуги», Постанови КМУ, локальні нормативно-правові акт та Концепція реформування місцевого самоврядування. Однак, з прийняттям ЗУ «Про адміністративні послуги» в організаційному плані забезпечення функціонування системи надання адміністративних послуг постійно відбуваються позитивні зміни, а саме: створено мережу ЦНАП (центрів надання адміністративних послуг); делеговано повноваження з надання популярних адміністративних послуг на місцевий рівень для наближення таких послуг безпосередньо до громадян. Зазначене не зменшує важливості розвитку механізмів зворотного зв'язку зі споживачами послуг (громадянами), що необхідно для підвищення якості надання адміністративних

послуг та розробки і впровадження сучасних стандартів надання адміністративних послуг.

Також важливо наголосити, що у відповідності до ЗУ «Про адміністративні послуги», а саме статті 5 законами, котрі врегульовують відносини в частині надання адміністративних послуг встановлюють наступні аспекти <sup>5</sup>:

- підстави отримання адміністративних послуг громадянами;
- суб'єкти, які надають адміністративні послуги та їх повноваження в цій сфері;
- чіткий перелік та встановлені вимоги до документів, які потрібні для отримання конкретної адміністративної послуги;
- визначення того, які послуги є платними, а які – ні;
- кінцевий строк надання конкретної адміністративної послуги;
- чіткий перелік підґрунтя для того, щоб відмовляти у наданні послуги.

Також виокремимо, що до адміністративних послуг чинним цільовим законом прирівнюється надання спеціальним органом виконавчої влади, рядом інших державних органів, органами влади АРК, місцевими органами та їх спеціальними посадовими особами, уповноваженими державними реєстраторами, суб'єктом державної реєстрації витягів і виписок із реєстрів, довідок, копій, дублікатів документів та інші передбачені законом дії, у результаті яких суб'єкту звернення, а також об'єкту, що перебуває в його власності, володінні чи користуванні, надається або підтверджується певний юридичний статус та/або факт <sup>6</sup>.

Також наголосимо, що адміністративна послуга наділена певними ознаками, які є важливими для її ідентифікації. Їх ми наочно показали на рисунку 1.2.

---

<sup>5</sup> Про адміністративні послуги: Закон України за станом на 22 верес. 2021 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17>

<sup>6</sup> Толуб'як В.С. Удосконалення надання адміністративних послуг органами державної влади в Україні. *Економічний простір*. 2017. № 122. С. 52-63



Рис. 1.2. Ознаки адміністративної послуги

Джерело: розроблено автором

Зважаючи на окреслені нами ознаки адміністративної послуги такі як те, що виконується за заявою фізичної особи, призводить до бажаного результату, є результатом здійснення владних повноважень та надається у відповідності до чинного законодавства, можемо узагальнити такі аспекти <sup>7</sup>:

- рішення індивідуального характеру, які ухвалюються виключно щодо конкретної особи, а також припиняє, змінює або породжує права особи у відповідності до чинного законодавства, яке регулює відносини у даній сфері;
- адміністративний договір у відповідності до якого стається зміна, набуття чи припинення прав або обов'язків людини;
- результат надання адміністративної послуги є визначеним законодавчо повноваженням органу місцевої або державної влади;
- повноваження публічної адміністрації та процедура з надання адміністративних послуг повинні бути визначені в нормах чинного законодавства України.

У відповідності до норм чинного законодавства, зокрема ЗУ «Про адміністративні послуги»<sup>8</sup> суб'єктом звернення вважають – фізичною чи

<sup>7</sup> Ковбас І.В., Коваль В.О. Поняття, ознаки та сутність адміністративних послуг в Україні. *Юридичний бюлетень*. 2023. № 29. С. 236–243

<sup>8</sup> Про адміністративні послуги: Закон України за станом на 22 верес. 2021 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17>

юридичною особою, яка звертається за отриманням адміністративних послуг з метою задоволення власних законних потреб.

Закон також визначає сутність терміну «фізична особа», оскільки включає всіх категорії фізичних осіб, зокрема громадян держави, осіб без громадянства та іноземців. Одним словом всіх осіб, які проживають на територіях України на законних підставах<sup>9</sup>.

Також до споживачів адміністративних послуг належать і юридичні особи. В залежності від порядку їх створення вони бувають юридичні особи публічного та приватного права. Приватна юридична особа створюється на основі спеціальних установчих документів у відповідності до статті 87 ЦКУ засновниками<sup>10</sup>.

Варто наголосити, що певні види адміністративних послуг мають можливість отримувати тільки певні групи суб'єктів. До прикладу: паспорт громадянина України зобов'язані та можуть отримувати виключно громадяни України, які досягли певного віку, а певні види ліцензії чи інші потрібні документи – виключно юридична особа. Окрім того, що в більшій мірі адміністративні послуги чинне законодавство дає можливість через певного представника за дорученням, проте окремі, може отримати виключно особа сама особисто<sup>11</sup>.

Таким чином, на базі вказано вище, можемо констатувати, що суб'єктом звернення адміністративної послуги можуть бути два види осіб:

- фізична особа (особа без громадянства, іноземець та громадянин держави);
- фізична особа підприємець;
- юридичні особи публічного та приватного права.

---

<sup>9</sup> Ільчанинова Н.І. Вплив громадського моніторингу на процес надання адміністративних послуг. *Інвестиції: практика та досвід*. 2018. № 3. С. 131-136

<sup>10</sup> Цивільний кодекс України, 2002. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/435-15>

<sup>11</sup> Ільчанинова Н.І. Вплив громадського моніторингу на процес надання адміністративних послуг. *Інвестиції: практика та досвід*. 2018. № 3. С. 131-136

Також наголосимо, що суб'єктом надання адміністративних послуг у відповідності до п. 3 статті 1 ЗУ «Про адміністративні послуги»<sup>12</sup> чітко ідентифікується коло суб'єктів, які безпосередньо можуть надавати адміністративні послуги:

- органи виконавчої влади;
- державні органи;
- різні органи влади АРК;
- органи місцевого самоврядування;
- уповноважені посадові особи.

Варто наголосити на тому, що вказаний перелік є вичерпним. Законодавцем було використано саме інституційний критерій для того, щоб формувати перелік суб'єктів надання адміністративних послуг, а не виконувати безпосередньо функції. Такі моменти означають, що у відповідності до спеціального закону жодні інші суб'єкти владних повноважень не мають права надавати адміністративні послуги<sup>13</sup>.

Наголосимо, що у відповідності до частини 1 статті 12 ЗУ «Про адміністративні послуги»<sup>14</sup> *центрами надання адміністративних послуг* вважають стабільний та діючий робочий орган чи підрозділ місцевої державної адміністрації чи органу місцевого самоврядування, в якому надаються певні адміністративні послуги через адміністратора та через його симбіоз з суб'єктами надання адміністративних послуг. З законодавчої дефініції випливає, що ЦНАП юридично має два можливі статуси: структурний підрозділ або постійний діючий орган.

Варто наголосити на тому, що статус постійно діючого органу передбачає його склад з працівників різних суб'єктів надання адміністративних послуг. Що

---

<sup>12</sup> Закон України «Про адміністративні послуги». Відомості Верховної Ради (ВВР), 2013, № 32

<sup>13</sup> Бригілевич І.І., Ванько С.І., Загайний В.А. Центри надання адміністративних послуг: створення та організація діяльності: практичний посібник. Київ: СПД Москаленко О. М., 2019. 440 с

<sup>14</sup> Закон України «Про адміністративні послуги». Відомості Верховної Ради (ВВР), 2013, № 32

ж до структурного підрозділу, передбачає, що така одиниця є окремим утворенням з власним штатним розписом і власним персоналом<sup>15</sup>.

З ціллю забезпечення найкращої доступності адміністративної послуги можуть бути утворені територіальні підрозділи у ЦНАПі та віддалені місця для роботи адміністраторів таких спеціальних центрів. У випадку утворення ЦНАПу як стабільного чинного органу для реалізації технічного та матеріального забезпечення діяльності ЦНАПу у структурі відповідної міської ради чи державної адміністрації утворюється відповідний підрозділ, на який безпосередньо покладають на керівництво та відповідальність за діяльність та організацію такої діяльності того чи іншого центру<sup>16</sup>.

Доцільно виокремити такий момент, що центр надання адміністративних послуг не може автономно ідентифікувати чіткій перелік надання адміністративних послуг. Таке право надано посадовим особам, за рішенням яких утворився такий центр. Перелік адміністративних послуг, які надаються через центр надання адміністративних послуг, має включати адміністративні послуги органів виконавчої влади, перелік яких затверджується Кабінетом Міністрів України. На основі узгоджених рішень із суб'єктами надання адміністративних послуг через центр надання адміністративних послуг також можуть надаватися інші адміністративні послуги<sup>17</sup>.

У відповідності до положень про такі центри ціллю створення ЦНАПів є забезпечення належного півня надання адміністративних послуг:

- надання відповідних адміністративних послуг у найшвидші терміни та за як найменшої кількості відвідувань центру;
- значне спрощення процедури отримання потрібних послуг, а також покращення якості щодо їх надання;

---

<sup>15</sup> Льчанінова Н.І. Вплив громадського моніторингу на процес надання адміністративних послуг. *Інвестиції: практика та досвід*. 2018. № 3. С. 131-136

<sup>16</sup> Льчанінова Н.І. Вплив громадського моніторингу на процес надання адміністративних послуг. *Інвестиції: практика та досвід*. 2018. № 3. С. 131-136

<sup>17</sup> Льчанінова Н.І. Вплив громадського моніторингу на процес надання адміністративних послуг. *Інвестиції: практика та досвід*. 2018. № 3. С. 131-136

- забезпечення інформування суб'єктів, які звертаються за отриманням адміністративної послуги, про вимоги та особливості надання адміністративних послуг, які надаються через уповноважену на те особу.

Таким чином, можемо узагальнити, що адміністративна послуга полягає у тому, що вона направлена на створення умов для належної співпраці між державою та задоволенням потреб населення. Варто сказати, що адміністративна послуга є ознакою соціальної держави, проте щоб її виконувати на високому рівні потрібно удосконалювати цей процес. Чимало нормативних актів регулюють надання адміністративних послуг, зокрема: ЗУ «Про місцеве самоврядування», Основний Закон, ЗУ «Про адміністративні послуги», Постанови КМУ, локальні нормативно-правові акти та Концепція реформування місцевого самоврядування. Ознаками адміністративної послуги є те, що виконується за заявою фізичної особи, призводить до бажаного результату, є результатом здійснення владних повноважень та надається у відповідності до чинного законодавства.

## **1.2. Види надання адміністративних послуг**

Для визначення видів адміністративних послуг, потрібно визначити загальні види послуг, які може надавати держава та і загалом місце адміністративних послуг в системі надання державних послуг. А тому на рисунку 1.3. ми представимо структуру на макрорівні, а також місце адміністративних та державних послуг в цьому діапазоні, що дуже важливо для розкриття даного питання.

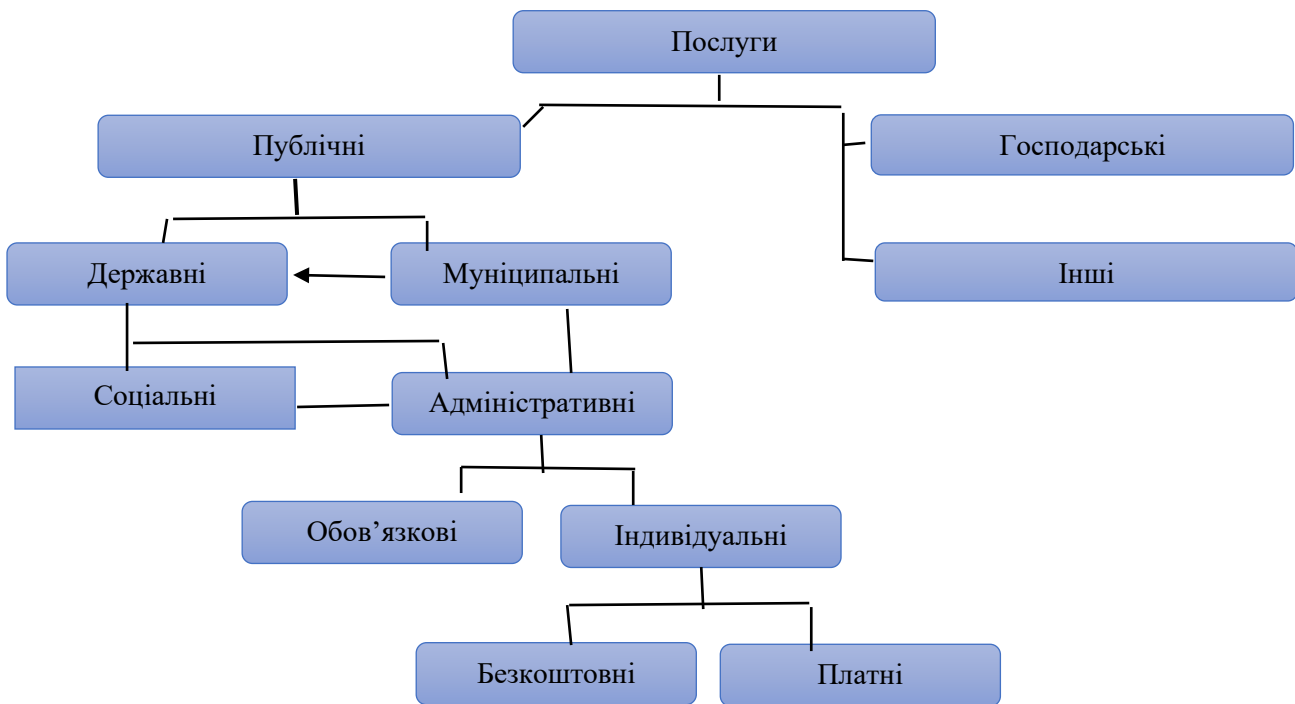


Рис. 1.3. Місце державних і адміністративних послуг в системі надання послуг<sup>18</sup>

Як можна побачити, послуги є різних видів, як і публічні, так і приватні, проте з рисунку можна побачити, що публічні послуги є більш обширенішими і особливе місце серед них займають адміністративні послуги, які є невід'ємною частиною життя людей та задоволення їх потреб<sup>19</sup>.

Охарактеризувавши особливості поняття «адміністративна послуга» та загальні види державних послуг, доцільно визначити характерні види адміністративних послуг, які є на даний момент в Україні<sup>20</sup>:

1. Критерій, який стосується платності – безоплатні послуги та платні;
2. Критерій джерела фінансування – послуги, які надаються за рахунок державного фінансування, а також послуги, що надаються за рахунок місцевого бюджету;

<sup>18</sup> Клименко І. В. Електронні послуги: навчальний посібник. Київ: НАДУ. 2014. 100 с

<sup>19</sup> Бригілевич І.І., Ванько С.І., Загайний В.А. Центри надання адміністративних послуг: створення та організація діяльності: практичний посібник. Київ: СПД Москаленко О. М., 2019. 440 с

<sup>20</sup> Клименко І. В. Електронні послуги: навчальний посібник. Київ: НАДУ. 2014. 100 с

3. Критерій за порядком надання – послуги, які надаються безпосередньо суб'єктами адміністративних послуг, послуги, які надаються безпосередньо через центри, а також послуги, які надаються через спеціальний портал;

4. Критерій за суб'єктами надання – муніципальні та державні.

Зважаючи на окреслені критерії, ми хочемо подати визначення поняття *державна послуга* – це своєрідна послуга, яка надається уповноваженими на те органами державної влади, установами, підприємствами та організаціями. Також важливо окреслити поняття *муніципальна послуга* – це встановлена послуга, що надається комунальними підприємствами та органами місцевого самоврядуваннями<sup>21</sup>.

Всі вони також поділяються за певними критеріями та характерними ознаками<sup>22</sup>:

- за особливостями адміністративної діяльності – легалізація певних актів, видача дозволів, соціальні послуги, реєстрація з веденням реєстрів;
- за суб'єктом отримання – послуги, які спрямовуються на задоволення юридичних осіб, та послуги, які спрямовуються на задоволення фізичних осіб;
- за специфікою потреби – додаткові та головні;
- за обов'язковістю – добровільного характеру та обов'язкового;
- за чіткими галузями чинного законодавства – землевпорядні послуги, послуги природокористування, підприємницького характеру та багато інших послуг, які задовольняють потреби населення;
- за кількістю суб'єктів під час процедури надання адміністративних послуг – композитні та елементарні;
- за проміжним критерієм – складні та прості;
- за критерієм форми реалізації – послуги, які забезпечують конституційні права і свободи; чіткі адміністративні послуги, які пов'язані з юридичним оформленням умов, які є доцільними для здійснення свобод та прав.

<sup>21</sup> Клименко І. В. Електронні послуги: навчальний посібник. Київ: НАДУ. 2014. 100 с

<sup>22</sup> Клименко І. В. Електронні послуги: навчальний посібник. Київ: НАДУ. 2014. 100 с

Отже, можемо констатувати, що у дефініції «адміністративна послуга» є визначальна ознака адміністративні, який характеризує певних суб'єктів, що надають безпосередньо адміністративні послуги та це вказує на публічне спрямування даного виду послуг. На підставі цього з ціллю створення єдиних концептуальних принципів у цій сфері, ми вважаємо, що найбільш потрібно класифікувати їх на державні та муніципальні<sup>23</sup>.

Визначальною умовою для дієвого функціонування системи адміністративних послуг є засадою безпосереднього надання цих послуг. Під засадами надання такого роду послуг прийнято розуміти фундаментальні засади на котрих базується процес діяльності органів місцевої влади та органів державної влади щодо надання даного виду послуг юридичним та фізичним особам<sup>24</sup>.

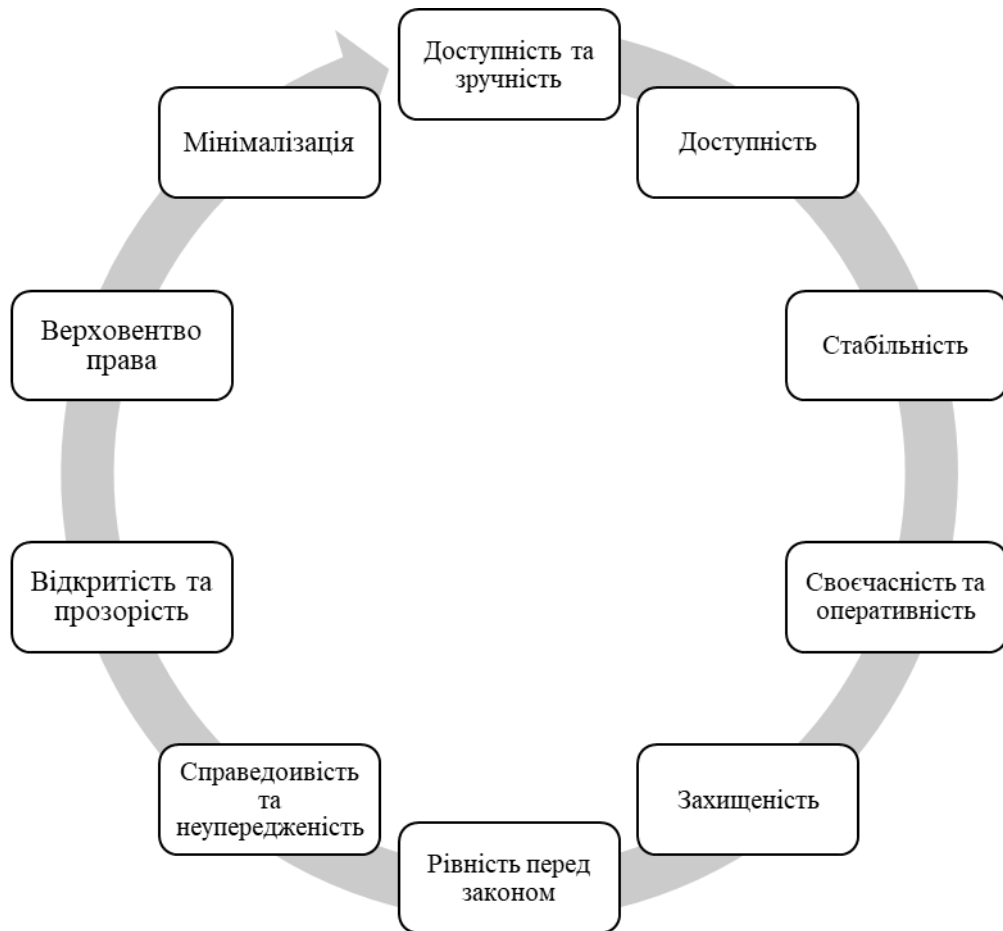
Також у ЗУ «Про адміністративні послуги», а саме у статті 4<sup>25</sup> визначено найзначніші принципи, на яких має базуватись функціонування загальної системи адміністративних послуг та яким мають відповідати порядок та організація надання такого виду послуг. Ці принципи ми покажемо на рисунку, який знаходиться нижче, для більш загального та повного їх розуміння в межах даного дослідження.

---

<sup>23</sup> Клименко І. В. Електронні послуги: навчальний посібник. Київ: НАДУ. 2014. 100 с

<sup>24</sup> Гаріфуллін, М. В. До питання про правове регулювання адміністративних процедур на прикладі зарубіжних країн. *Науковий вісник Ужгородського національного університету*. 2024 № 81. С. 69–72

<sup>25</sup> Закон України «Про адміністративні послуги». Відомості Верховної Ради (ВВР), 2013, № 32. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17#Text>



*Рис. 1.4. Принципи надання адміністративних послуг*

*Джерело: розроблено автором*

Таким чином, класифікацій адміністративних послуг є чимало, зокрема: за критерієм платності; за джерелом фінансування; за порядком надання; залежно від суб'єктів надання. Також особливе місце посідає адміністративна послуга в системі надання послуг, що і зумовлює її важливість для людей. Також є чимало різних видів, як і публічні, так і приватні, проте ми прослідкували, що публічні послуги є більш обширенішими і особливе місце серед них займають адміністративні послуги, які є невід'ємною частиною життя людей та задоволення їх потреб.

### 1.3. Способи та особливості надання адміністративних послуг в умовах воєнного стану

Варто вказати на те, що у адміністративної послуги є свої способи та особливості їх надання. Такі особливості напряду передбачені чинним законодавством, зокрема ЗУ «Про адміністративні послуги». Однак, зазначимо, що у даному законі має чітко визначеної дефініції «процедура надання адміністративної послуги» та окресленого порядку дій тих чи інших суб'єктів у частині надання таких послуг. Проте, в процесі аналізу даного закону та і загалом феномену адміністративних послуг особливо потрібно виокремити, що термін «процедура» згадується у п. 8 ч. 1 ст. 4 та у ч. 5 ст.8<sup>26</sup>.

До прикладу у п. 8 ч. 1 статті 4<sup>27</sup> згаданого нами вище закону мова іде про принцип державної політики у частині надання адміністративних послуг; також в ч. 5 статті 8<sup>28</sup> окреслено, що технологічна картка адміністративної послуги містить інформацію про порядок надання адміністративної послуги, що окреслює загальні особливості та поетапність даного процесу, а тому визначає всю системність та визначальність цього всього етапу. Зважаючи на це, нами самостійно розроблено рисунок 1.5 на якому показали послідовність реалізації законної адміністративної послуги.



<sup>26</sup> Закон України «Про адміністративні послуги». Відомості Верховної Ради (ВВР), 2013, № 32. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17#Text>

<sup>27</sup> Закон України «Про адміністративні послуги». Відомості Верховної Ради (ВВР), 2013, № 32. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17#Text>

<sup>28</sup> Закон України «Про адміністративні послуги». Відомості Верховної Ради (ВВР), 2013, № 32. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17#Text>

*Рис. 1.5. Етапи надання адміністративної послуги*

З поданої схеми випливає, що спочатку приймається та опрацьовується звернення, потім передається відповідальній особі, після цього виноситься рішення, а в кінці видається результат послуги.

Зважаючи на це, визначимо дефініцію *«технологічної карти адміністративної послуги»* - це визначальний документ, у якому досить детально описується про особливості та специфіку надання тієї чи іншої адміністративної послуги від моменту отримання заяви до моменту видачі такого результату<sup>29</sup>. Технологічна картка затверджуються суб'єктом надання адміністративних послуг на кожну адміністративну послугу, яку він надає відповідно до закону, а в разі якщо суб'єктом надання є посадова особа, – органом, якому вона підпорядковується.

Також доцільно зауважити та виокремити, що в ЗУ «Про адміністративні послуги», не передбачено чіткого та виокремлюючого тлумачення такого роду затвердження. З частини 1 статті 8 спеціального закону «Про адміністративні послуги»<sup>30</sup>, що суб'єкт надання автономно розробляє та затверджує на належному рівні технологічну карту. Етапи надання адміністративної послуги передбачені в Постанові Кабінету Міністрів України від 30.01.2013 року №44 «Про затвердження вимог до підготовки технологічної картки»<sup>31</sup>. У пункті 6 чітко передбачено етапи опрацювання звернення громадян про надання адміністративної послуги, це ми покажемо на рисунку 1.6.

<sup>29</sup> Кожевников В.О. Адміністративні послуги в сфері застосування законодавства про захист економічної конкуренції. *Науковий вісник Ужгородського Національного Університету. Серія ПРАВО*. 2021. № 66, С. 147–153

<sup>30</sup> Закон України «Про адміністративні послуги». Відомості Верховної Ради (ВВР), 2013, № 32. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17#Text>

<sup>31</sup> Наказ Міністерства юстиції України «Про затвердження Типового положення про відділи державної реєстрації актів цивільного стану міжрегіональних управлінь Міністерства юстиції України». № 536/28666 від 12 квітня 2016 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0536-16#Text>

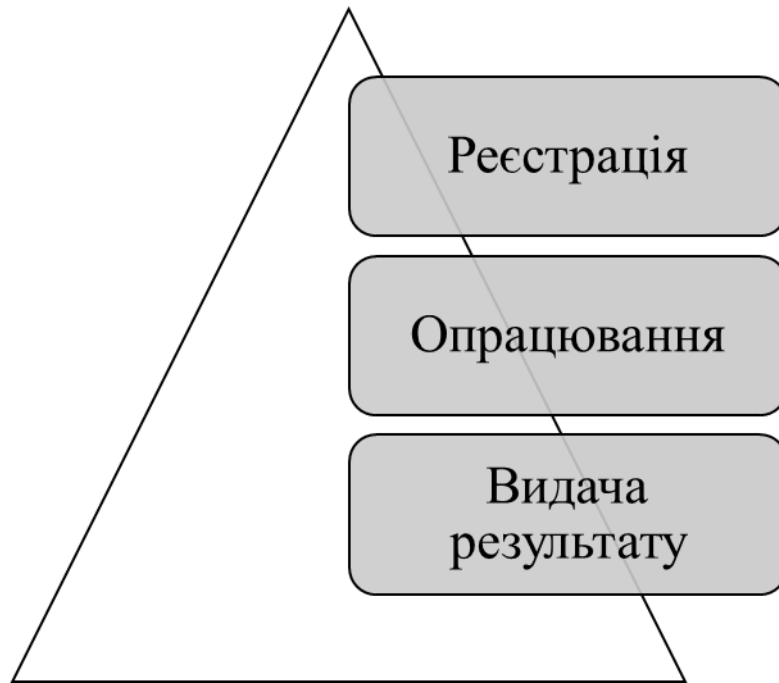


Рис. 1.6. Етапи опрацювання звернення

Як можна помітити з поданої схеми є три етапи опрацювання звернення: реєстрація, опрацювання та видача результату. Всі ці етапи є важливими для того, щоб люди могли належним чином отримати бажану та законну адміністративну послугу.

Також можемо констатувати, що *процедурою надання адміністративної послуги* є – визначений законний порядок надання адміністративної послуги з ціллю здійснення інтересів, свобод та прав суб'єкта звернення, які є законними.

Хочемо зазначити про юридичні документи та дії, які супроводжують процес надання адміністративних послуг. Чіткий перелік документів визначається спеціальним законом. Так, у ЗУ «Про адміністративні послуги»<sup>32</sup> у статті 9 передбачено, що забороняється вимагати від суб'єкта звернення інформацію чи документи, які не потрібні для отримання адміністративної послуги. Адміністратор має брати тільки ті документи, які потрібні для того, щоб одержати бажану послугу.

Суб'єкт надання адміністративної послуги має отримати інформацію чи необхідні документи без участі суб'єкта звернення на підставі поданих

<sup>32</sup> Про адміністративні послуги: Закон України за станом на 22 верес. 2021 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17>

відомостей у заяві, зокрема через доступ до інформаційних систем або баз даних інших суб'єктів надання адміністративних послуг, підприємств, установ або організацій, що належать до сфери їх управління, або через систему електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів<sup>33</sup>.

Також є юридичні документи, які супроводжують процедуру надання адміністративних послуг: інформаційну та технологічну картки адміністративної послуги. Інформаційна картка адміністративної послуги – це документ, який містить відомості, що стосуються суб'єкта надання, підстав, умов, строків та порядку надання адміністративної послуги і є одним зі способів забезпечення доступу споживачів до інформації про адміністративні послуги та джерелом інформації як для споживачів послуг, так і для суб'єктів надання таких послуг. Інформаційна картка адміністративної послуги розміщується суб'єктом надання адміністративних послуг на його офіційному веб-сайті та у місці здійснення прийому суб'єктів звернень<sup>34</sup>.

Також є певні та чіткі встановлені юридичні дії, що супроводжують певну процедуру надання адміністративної послуги, до них відносять: супутні послуги, які необхідні для отримання бажаного результату та переважно розміщуються в межах одного центру надання таких послуг. До таких послуг можна віднести відправлення листів, зроблення копій потрібних документів, належний доступ до Інтерне-мережі, продаж канцелярії, ламінування документів, банківські послуги та багато іншого<sup>35</sup>.

Такі послуги мають право надаватись суб'єктами підприємництва, що займаються наданням адміністративних послуг, добір яких здійснюється суб'єктом надання послуг на конкурсній основі за критеріями забезпечення кращих умов для суб'єкта звернення. Також наголосимо, що чітко забороняється відносити до супутніх послуг консультації щодо особливостей адміністративної послуги, розповсюдження бланків та заяв документів, а також

---

<sup>33</sup> Толуб'як В.С. Удосконалення надання адміністративних послуг органами державної влади в Україні. *Економічний простір*. 2017. № 122. С. 52-63

<sup>34</sup> Толуб'як В.С. Удосконалення надання адміністративних послуг органами державної влади в Україні. *Економічний простір*. 2017. № 122. С. 52-63

<sup>35</sup> Толуб'як В.С. Удосконалення надання адміністративних послуг органами державної влади в Україні. *Економічний простір*. 2017. № 122. С. 52-63

надання допомоги в оформленні заяви чи іншого. Проте під час надання адміністративних послуг може стягуватись, у порядку передбаченому законом, адміністративний збір, проте це лише в деяких випадках. У статті 11<sup>36</sup> спеціального закону передбачено, що є основоположні засади визначення безоплатності чи платності адміністративної послуги, особливості оплати такої послуги та обмеження щодо оплати цих послуг.

Є випадки, коли адміністративні послуги надаються на платній основі, тоді сплачується адміністративний. При цьому надання адміністративних послуг у сфері соціального забезпечення громадян здійснюється на безоплатній основі. Розмір плати за надання адміністративної послуги і порядок її справляння визначаються законом з урахуванням її соціального та економічного значення. Цей платіж зараховується до державного або відповідного місцевого бюджету. Також наголосимо, що за надання адміністративної послуги вноситься спеціальний збір уповноваженим суб'єктом один раз та не допускається стягнення повторно. Стягнення коштів, яке не передбачено чинним законодавством категорично заборонено.

Варто наголосити на тому, що суб'єкт реалізації адміністративних послуг не може надавати інші платні послуги, які не передбачені законом. На даний час в нашій державі відсутній чіткий нормативно-правовий акт, який врегулював оплату адміністративних послуг. На підстав цього спеціальним суб'єктам непросто орієнтуватись у розмірах оплати тих чи інших послуг, що часто призводить до вчинення корупційних правопорушень. В деяких випадках плата за адміністративні послуги визначається в законах або актах аналогічного рівня, наприклад, Закон України «Про державну реєстрацію юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців».

Різноманітні нормативно-правові акти називають платежі дуже по-різному, проте суть їх однакова. Існують ще такі назви: реєстраційний збір, державне мито, ліцензійний збір та багато інших назв існує. Також в законах

---

<sup>36</sup> Про адміністративні послуги: Закон України за станом на 22 верес. 2021 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17>

визначають чіткі розміри сплати, які рахуються неоподаткованими мінімумами, які визначаються державою.

Для того, щоб усвідомлювати, що це є справді плати за адміністративні послуги, потрібно знати ознаки, які ми подамо<sup>37</sup>:

- визначаються у відповідності до чинного законодавства;
- сплачується на рахунки відповідних державних органів;
- такий збір сплачується особою добровільно, адже сам звертається за отриманням адміністративної послуги.

Важливо також наголосити на тому, що плата за адміністративні послуги зумовилась потребою компенсації державі та відповідним органам витрат, що виникають в ході надання відповідних послуг юридичним та фізичним особам.

На основі наведених фактів впливає, що *платою за надання адміністративної послуги* вважається – чітко визначений державою в нормативних актах платіж на державні рахунки, для того, щоб фізичні та юридичні особи мали можливість реалізувати необхідні законні потреби.

Також в законодавстві чітко встановлюють вимоги щодо якості надання адміністративної послуги, зокрема в статті 7 ЗУ «Про адміністративні послуги»<sup>38</sup>: суб'єкт надання досліджуваних нами послуг має право видавати організаційно-розпорядчі акти про встановлення вимог щодо особливостей та якості надання послуг, які не суперечать чинному законодавстві.

Також є інші критерії, щоб оцінювати якість надання адміністративних послуг, ними зокрема вважаються:

послуги загального обслуговування громадян, які звертаються до центру надання адміністративних послуг;

послуги щодо можливості надання адміністративних послуг в електронному чи телефонному режимі;

---

<sup>37</sup> Ніколюк О.В. Напрями удосконалення процесів надання адміністративних послуг в умовах децентралізації влади в Одеській області. Розбудова публічного управління та адміністрування: вимоги часу: колективна монографія. Одеська національна академія харчових технологій. Одеса: Друк Південь, Сімекс-прінт, 2021. С. 7-28

<sup>38</sup> Закон України «Про адміністративні послуги». Відомості Верховної Ради (ВВР), 2013, № 32. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17#Text>

послуги щодо вирішення справ з надання послуг у встановлений строк, який є розумним або надто швидшим;

послуги щодо можливості отримання кваліфікованої консультації щодо перебігу та особливостей надання адміністративних послуг в різноманітних форматах (телефон чи особисто);

послуги щодо розгляду скарги надаються протягом 48 годин;

надання тієї чи іншої послуги правильно та в конкретному форматі та у встановлений строк.

На сам кінець важливо виокремити, що інструментом покращення та контролю за якістю послуг є зворотній зв'язок між уповноваженими особами та споживачами послуг, що дає змогу налагодити краще роботу ЦНАПів. На підставі цього, законодавцями було виокремлено потрібність надання адміністративних послуг та визначено обов'язок щодо належного облаштування скриньки для того, щоб люди звертались з пропозиціями та скаргами. Це дає змогу покращити роботу таких центрів. Також в рамках даного питання нами було визначено, що етапами надання адміністративної послуги є: спочатку приймається та опрацьовується звернення, потім передається відповідальній особі, після цього виноситься рішення, а в кінці видається результат послуги. Також є три етапи опрацювання звернення: реєстрація, опрацювання та видача результату. Всі ці етапи є важливими для того, щоб люди могли належним чином отримати бажану та законну адміністративну послугу.

Для того, щоб усвідомлювати, що це є справді плати за адміністративні послуги, потрібно знати ознаки: визначаються у відповідності до чинного законодавства; сплачується на рахунки відповідних державних органів; такий збір сплачується особою добровільно, адже сам звертається за отриманням адміністративної послуги. Важливо також наголосити на тому, що плата за адміністративні послуги зумовилась потребою компенсації державі та відповідним органам витрат, що виникають в ході надання відповідних послуг юридичним та фізичним особам. Варто наголосити на тому, що суб'єкт

реалізації адміністративних послуг не може надавати інші платні послуги, які не передбачені законом. На даний час в нашій державі відсутній чіткий нормативно-правовий акт, який врегулював оплату адміністративних послуг. На підстав цього спеціальним суб'єктам непросто орієнтуватись у розмірах оплати тих чи інших послуг, що часто призводить до вчинення корупційних правопорушень. Зважаючи на все наведене, можемо констатувати, що дослідження даного питання є важливим, оскільки нашою метою є дослідження більш практичних аспектів.

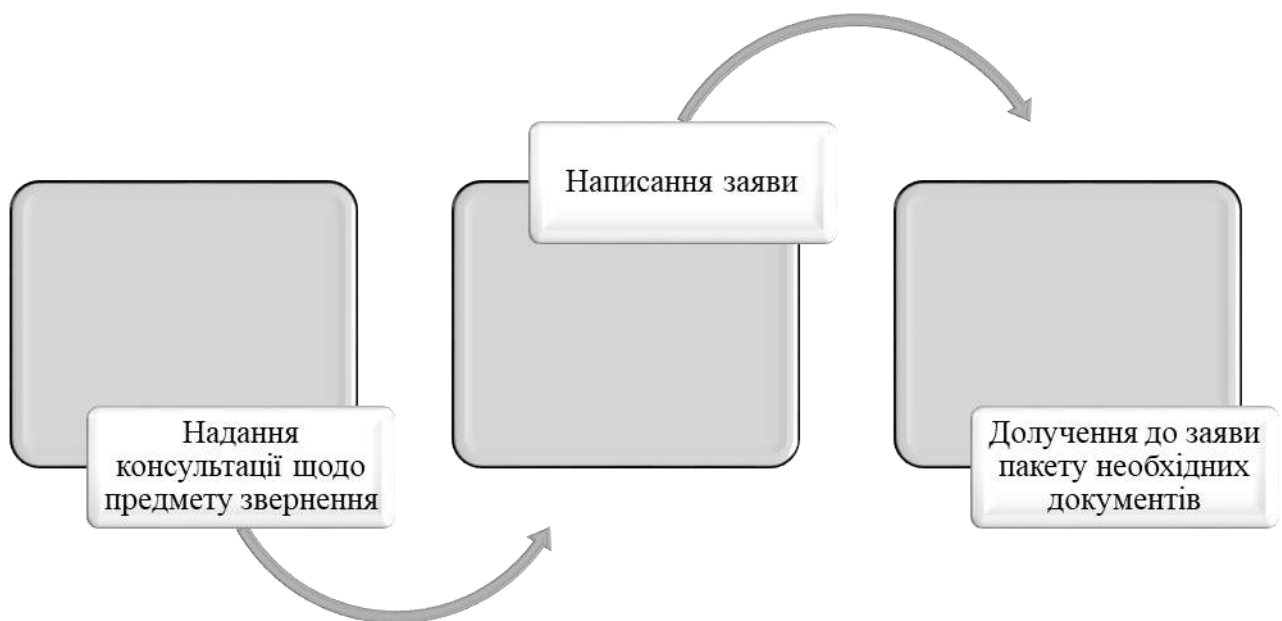
## РОЗДІЛ 2

### ПОРЯДОК НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ

#### 2.1. Реєстрація звернення суб'єкта звернення

В попередніх питаннях ми аналізували етапи опрацювання адміністративної послуги. Першим етапом є реєстрація звернення, яка є одним з основних етапів. А тому, ми більш детально охарактеризуємо цей етап для того, щоб максимально знати всі нюанси та виокремити особливості.

Реєстрація звернення громадян має свою особливу процедуру<sup>39</sup>, яку доцільно охарактеризувати в рамках цієї теми та питання. На рисунку 2.1. ми продемонстрували загальну схему звернення громадян.



*Рис. 2.1. Схема звернення громадян*

*Джерело: розроблено автором*

На рисунку представлено самостійно розроблену схему процесу надання адміністративних послуг, зокрема: консультація громадян в певному питанні,

<sup>39</sup> Бабаєв В.М., Новікова М.М., Гайдученко С.О. Текст лекцій з дисципліни «Електронне урядування» Харківський національний університет міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. Харків: ХНУМГ, 2014. 127 с

написання заяви заявником та долучення до заяви необхідного пакету документів. Тут важливо на початковому етапі все правильно зробити та нічого не опустити, оскільки від цього залежить результат надання адміністративної послуги. Доцільно також, щоб людина максимально розуміла що вона має пройти для того, щоб отримати бажаний результат надання адміністративних послуг та розуміла, які саме документи для цього необхідні<sup>40</sup>.

Важливо наголосити на тому, що реєстрація звернення суб'єкта має свої особливості. Варто вказати на те, що для реєстрації заяви щодо надання адміністративних послуг потрібно подати заяву та необхідні документи для цього. Документи повертаються після видачі результату адміністративних послуг, також такі здійснюються тільки в центрі надання адміністративних послуг або відповідних розділах на спеціально облаштованих місцях.

Доцільно вказати, що за рішенням органу, котрий утворив ЦНАП, окремі завдання адміністратора, напряму зв'язаний з отриманням встановленого пакета документів, які потрібні для реєстрації заяви, видачею наслідків надання адміністративних послуг, також це може виконувати староста села, а також у встановлених випадках, які передбачені нормами чинного законодавства, чи інша уповноважена особа відповідних населених пунктів<sup>41</sup>.

У випадках передбаченим нормами чинного законодавства, а також на спеціальну вимогу суб'єкта звернення, адміністратор такого центру складається відповідна заява в електронній формі в спеціальному реєстрі, друкує її та надає суб'єкту що звертається для перевірки даних та підписання. Прийняття заяв від громадян для отримання адміністративних послуг від фізичних осіб (фізичних осіб-підприємців), реалізовується в незалежності від реєстрації місця, винятком є випадки передбачені законодавством<sup>42</sup>.

---

<sup>40</sup> Казмірук З. Львівські ЦНАПи пропонують мешканцям громади послугу «Мобільного адміністратора». «ЗАХІД. НЕТ», 2023. URL: [https://zaxid.net/lvivski\\_tsnapi\\_proponuyut\\_meshkantsyam\\_gromadi\\_poslugu\\_mobilnogo\\_administratora\\_n1556932](https://zaxid.net/lvivski_tsnapi_proponuyut_meshkantsyam_gromadi_poslugu_mobilnogo_administratora_n1556932)

<sup>41</sup> Казмірук З. Львівські ЦНАПи пропонують мешканцям громади послугу «Мобільного адміністратора». «ЗАХІД. НЕТ», 2023. URL: [https://zaxid.net/lvivski\\_tsnapi\\_proponuyut\\_meshkantsyam\\_gromadi\\_poslugu\\_mobilnogo\\_administratora\\_n1556932](https://zaxid.net/lvivski_tsnapi_proponuyut_meshkantsyam_gromadi_poslugu_mobilnogo_administratora_n1556932)

<sup>42</sup> Бабаєв В.М., Новікова М.М., Гайдученко С.О. Текст лекцій з дисципліни «Електронне урядування» Харківський національний університет міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. Харків: ХНУМГ, 2014. 127 с

Щодо заяви від юридичних осіб, то вони приймаються за місцем знаходження юридичних осіб, або є випадки, коли можна за місцем здійснення діяльності, якщо інше не встановлено законом.

Також наголосимо, що суб'єкт звернення подати встановлений пакет документів особисто або через представника, а також є можливість надіслати його рекомендованою кореспонденцією або за допомогою спеціальних електронних засобів. Заява суб'єкта, який хоче отримати адміністративні послуги в електронному форматі подається через ЄД веб-портал електронних послуг, у тому числі через інформаційні системи державних органів та органів місцевого самоврядування<sup>43</sup>.

У випадку, якщо вихідний пакет документів подається представником суб'єкта, який хоче отримати адміністративну послугу, потрібно долучати документи, що посвідчують особу представника та його уповноваження на вчинення тих чи інших дій. Адміністратор центру перевіряє наповненість вихідного пакета, у разі необхідності надає необхідну консультацію для того, щоб пакет документів був повним та особа могла отримати бажаний результат для задоволення законних потреб. У випадку коли допускаються неточностей чи помилок під час заповнення потрібного бланку, адміністратор має вказати на помилки та допомогти їх виправити. Уповноважений адміністратор центру повинен скласти опис вихідних документів, у котрому зазначається важлива інформація щодо переліку документів у кількох примірниках<sup>44</sup>.

Таким чином, процес реєстрації звернення громадян є не надто складним, проте має свої особливості. Під час цього етапу доцільно надати конструктивну консультацію щодо предмету звернення громадян в частині надання адміністративних послуг, допомога в написанні заяви щодо предмету звернення, а також перевірка наявності всього пакету документів, які повинні долучатись для якісного результату надання адміністративних послуг. Процесу надання адміністративних послуг є наступним: консультація громадян в

---

<sup>43</sup> Бригілевич І.І., Ванько С.І., Загайний В.А. Центри надання адміністративних послуг: створення та організація діяльності: практичний посібник. Київ: СПД Москаленко О. М., 2019. 440 с

<sup>44</sup> Бригілевич І.І., Ванько С.І., Загайний В.А. Центри надання адміністративних послуг: створення та організація діяльності: практичний посібник. Київ: СПД Москаленко О. М., 2019. 440 с

певному питанні, написання заяви заявником та долучення до заяви необхідного пакету документів<sup>45</sup>.

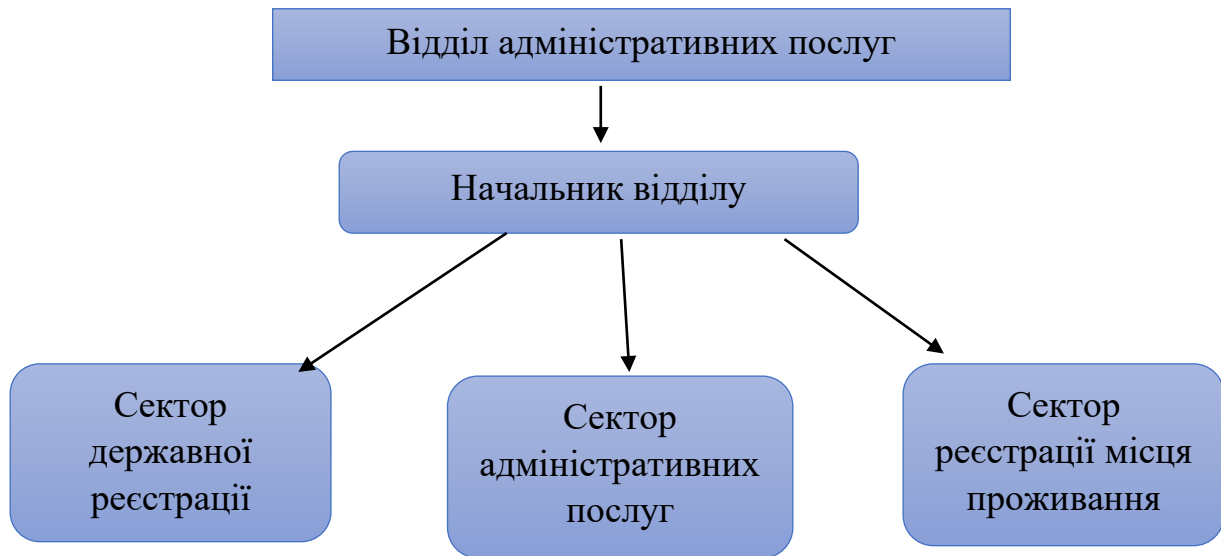
Важливо наголосити на тому, що реєстрація звернення суб'єкта має свої особливості. Варто вказати на те, що для реєстрації заяви щодо надання адміністративних послуг потрібно подати заяву та необхідні документи для цього. Документи повертаються після видачі результату адміністративних послуг, також такі здійснюються тільки в центрі надання адміністративних послуг або відповідних розділах на спеціально облаштованих місцях. Доцільно дотримуватись цього порядку, оскільки в більшій мірі результат надання адміністративних послуг залежить від якості початкового етапу, а тому досліджувати ці аспекти важливо для подальшої професійної діяльності.

## **2.2. Опрацювання звернення та оформлення результату надання адміністративних послуг**

Головним етапом в отриманні адміністративної послуги є опрацювання належно оформленої заяви. Після того як зафіксоване звернення громадян щодо надання адміністративної послуги, є наступний етап – опрацювання звернення та видача результату надання адміністративної послуги. А тому ми хочемо показати структури відділів для того, щоб більш детально зрозуміти процес опрацювання та процес видачі результату надання адміністративної послуги (рисунок 2.2).

---

<sup>45</sup> Казмірук З. Львівські ЦНАПи пропонують мешканцям громади послугу «Мобільного адміністратора». «ЗАХІД. НЕТ», 2023. URL: [https://zaxid.net/lvivski\\_tsnapi\\_proponuyut\\_meshkantsyam\\_gromadi\\_poslugu\\_mobilnogo\\_administratora\\_n1556932](https://zaxid.net/lvivski_tsnapi_proponuyut_meshkantsyam_gromadi_poslugu_mobilnogo_administratora_n1556932)



*Рис. 2.2. Структура відділу надання адміністративних послуг*

Центральним в нашому дослідженні є сектор адміністративних послуг, де відбуваються всі основні процеси: прийом документів, опрацювання документів та видача результатів надання адміністративних послуг. Для виконання цих функцій є державні реєстратори.

Етапи надання адміністративної послуги передбачені в Постанові Кабінету Міністрів України від 30.01.2013 р. №44 «Про затвердження вимог до підготовки технологічної картки<sup>46</sup>. Так, у п.6 зазначено, що етапи опрацювання звернення про надання адміністративної послуги включають:

- належну реєстрацію та оформлення звернення, яке подає громадян для отримання адміністративної послуги;
- належне опрацювання зареєстрованого звернення, для того, щоб людина могла отримати бажаний результат. Такого роду функції можуть реалізовуватись спеціальними підрозділами;

<sup>46</sup> Концепція розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади схвалена розпорядженням Кабінету Міністрів України 15 лютого 2006 р. № 90-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/90-2006-%D1%80#Text>

- видача результату адміністративної послуги і таким чином задоволення потреб людини.

Етапи надання адміністративної послуги передбачені в Постанові Кабінету Міністрів України від 30.01.2013 року №44 «Про затвердження вимог до підготовки технологічної картки. У пункті 6 чітко передбачено етапи опрацювання звернення громадян про надання адміністративної послуги.

Також можемо констатувати, що *процедурою надання адміністративної послуги* є – визначений законний порядок надання адміністративної послуги з ціллю здійснення інтересів, свобод та прав суб'єкта звернення, які є законними.

Хочемо зазначити про юридичні документи та дії, які супроводжують процес надання адміністративних послуг. Чіткий перелік документів визначається спеціальним законом. Так, у ЗУ «Про адміністративні послуги»<sup>47</sup> у статті 9 передбачено, що забороняється вимагати від суб'єкта звернення інформацію чи документи, які не потрібні для отримання адміністративної послуги. Адміністратор має брати тільки ті документи, які потрібні для того, щоб одержати бажану послугу.

Варто наголосити на тому, що передача справ у паперовому форматі паперовому проводиться на регулярній основі у встановлений законом строк, а також повинно здійснюватись у встановленому порядку, який визначив центр надання адміністративних послуг у відповідності до норм чинного законодавства.

Способи передачі результату надання адміністративних послуг можуть бути різноманітними: можуть бути надіслані електронні копії за допомогою телекомунікаційного зв'язку або особисто людина може забрати у відповідному центрі надання адміністративних послуг, особисто або через уповноваженого представника.

Після того, як документи було передано до суб'єкта надання адміністративних послуг, адміністратор повинен внести відповідний запис із

---

<sup>47</sup> Про адміністративні послуги: Закон України за станом на 22 верес. 2021 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17>

зазначенням дати та часу, прізвище та імені, а також по батькові відповідальної посадової особи.

Доцільно виокремити, що контроль за суб'єктами надання адміністративних послуг та строків розгляду такого роду справ здійснюється уповноваженими на те адміністраторами центру у відповідності до розподілу обов'язків. Варто вказати на те, що суб'єкт надання адміністративних послуг повинен<sup>48</sup>:

- вчасно повідомляти центр про перешкоди у дотриманні строку розгляду тієї чи іншої справи та вмотивованому прийнятті рішень та іншого характеру проблеми, котрі стаються в ході вирішення справи;
- надавати потрібну інформацію в письмовій та усній формі.

У випадку виявлення факту порушення якогось з аспектів законодавства щодо розгляду справи, адміністратор миттєво інформує про це керівника відповідного центру.

Суб'єкт надання адміністративної послуги невідкладно, але не пізніше наступного робочого дня після оформлення результату надання адміністративної послуги, формує вихідний пакет документів та передає його до центру робочого місця адміністратора, про що зазначається в листі про проходження справи та в акті приймання-передачі.

Адміністратор центру надання адміністративних послуг миттєво у день надходження пакета документів повідомляє про наслідки надання адміністративної послуги суб'єктові звернення у спосіб, зазначений в описі вхідного пакета документів, здійснює реєстрацію вихідного пакета документів шляхом внесення відповідних відомостей до листа про проходження справи, а також до відповідного реєстру в паперовій або електронній формі<sup>49</sup>.

Пакет документів повинен передатись суб'єктові звернення до адміністративного центру під підпис у випадку пред'явлення документа, який засвідчує особу чи його представницькі повноваження, у випадках, яких

---

<sup>48</sup> Пуліна Т. В. Удосконалення системи надання електронних послуг - ключова задача місцевого самоврядування. *Державне управління: удосконалення та розвиток*. 2021. № 11. С. 16

<sup>49</sup> Пуліна Т. В. Удосконалення системи надання електронних послуг - ключова задача місцевого самоврядування. *Державне управління: удосконалення та розвиток*. 2021. № 11. С. 16

окреслює закон. В загальному, інформація про певну дату отримання пакета документів тим, хто звернувся, зазначається в описі до пакета документів або в окремому документі та зберігається у матеріалах конкретної справи

У випадку коли способи отримання результатів надання адміністративних послуг обрано поштовою зв'язок, то такого роду документ надсилається рекомендованою кореспонденцією з печаткою «адміністративна послуга», я ставиться уповноваженим на те представником та передається оператору поштового зв'язку під певний підпис.

У випадку якщо не зазначено суб'єктом звернення як йому краще отримати результат адміністративної послуги або не отримання в відповідному центрі за три місяці, то тоді передається це до архіву. У випадку, якщо адміністративна послуга надається миттєво, то реєстрацію проводиться миттєво у спеціальному журналі та віддається одразу суб'єктові звернення.

Відповідальність за несвоєчасне та неналежне надання адміністративних послуг несуть суб'єкти надання таких послуг та в межах повноважень адміністратори і керівник центру. Інформація про кожну надану адміністративну послугу та справу в паперовій та/або електронній за рішенням органу, що утворив центр, може зберігатися в приміщенні центру, його територіального підрозділу, приміщенні, де розміщено віддалене робоче місце адміністратора<sup>50</sup>.

У разі надання адміністративної послуги за допомогою державних реєстрів інформація про послугу зберігається у відповідному реєстрі. Інформація про адміністративні послуги, надані територіальним підрозділом, адміністратором центру, що працює на віддаленому робочому місці, подається центру для узагальнення в порядку, визначеному регламентом центру. Усі матеріали справи зберігаються у суб'єкта надання адміністративної послуги.

---

<sup>50</sup> Олійник Т. Реінжиніринг адміністративних процесів в органах публічного управління в умовах упровадження електронної взаємодії. URL: [http://dridu.dp.ua/konf/konf\\_dridu/itis%20seminar%202017/pdf/Oliinyk\\_2.pdf](http://dridu.dp.ua/konf/konf_dridu/itis%20seminar%202017/pdf/Oliinyk_2.pdf)

Суб'єкт звернення може відкликати свою заяву про надання адміністративної послуги до моменту прийняття рішення у справі, крім випадків, визначених законодавством.

Адміністратор центру невідкладно у день надходження заяви здійснює її реєстрацію, про що робиться відмітка в листі про проходження справи із зазначенням часу та дати отримання заяви про відкликання, та невідкладно, але не пізніше наступного робочого дня, передає суб'єкту надання адміністративної послуги, якому передано вхідний пакет документів щодо даної справи.

Суб'єкт надання адміністративної послуги невідкладно, але не пізніше наступного робочого дня після отримання заяви про відкликання, повертає оригінали документів, подані для надання адміністративної послуги, до центру, про що зазначається в листі про проходження справи та в акті приймання-передачі (у разі його оформлення). Адміністратор центру невідкладно у день надходження оригіналів документів від суб'єкта надання адміністративної послуги повідомляє про це суб'єкту звернення<sup>51</sup>.

Отже, опрацювання звернення та видача результату надання адміністративної послуги є головними для задоволення законних потреб населення. Якщо ці етапи будуть здійснюватись на належному рівні, то і процес отримання бажаної послуги буде швидким та простим. Також було визначено, що етапи опрацювання звернення про надання адміністративної послуги включають: належну реєстрацію та оформлення звернення, яке подає громадян для отримання адміністративної послуги; належне опрацювання зареєстрованого звернення, для того, щоб людина могла отримати бажаний результат. Такого роду функції можуть реалізовуватись спеціальними підрозділами; видача результату адміністративної послуги і таким чином задоволення потреб людини. Центральним в нашому дослідженні є сектор адміністративних послуг, де відбуваються всі основні процеси: прийом

---

<sup>51</sup> Олійник Т. Реінжиніринг адміністративних процесів в органах публічного управління в умовах упровадження електронної взаємодії.  
URL: [http://dridu.dp.ua/konf/konf\\_dridu/itis%20seminar%202017/pdf/Oliinyk\\_2.pdf](http://dridu.dp.ua/konf/konf_dridu/itis%20seminar%202017/pdf/Oliinyk_2.pdf)

документів, опрацювання документів та видача результатів надання адміністративних послуг. Для виконання цих функцій є державні реєстратори.

### **2.3. Підстави відмови надання адміністративних послуг та суб'єкти надання адміністративних послуг**

Попри всі плюси надання адміністративних послуг, є і моменти, коли можна відмовити у наданні цих послуг. Варто сказати, що це буває вкрай рідко, проте трапляється і потрібно знати їх для того, щоб уникнути неприємних ситуацій та економити час. А тому в рамках даного питання ми виокремимо всі можливі підстави для цього. Розпочнемо з загальних підстав<sup>52</sup>:

- пред'явлення не всіх документів, які необхідні для отримання результату адміністративних послуг;
- якщо заява чи інші документи підписані особою, яка не мала права цього робити.

У випадку, якщо визначаються підстави для залишення заяви для отримання адміністративних послуг без руху, заявнику надсилається спеціальний рекомендований лист в якому зазначаються наступні аспекти:

- документи, які ще потрібні для отримання результату надання адміністративної послуги;
- зазначається іншу підставу чи підстави відмови, а також даються рекомендації з можливими шляхами усунення такого роду недоліків.

Суб'єкти які надають адміністративні послуги повинні забезпечувати<sup>53</sup>:

- облаштування в ЦНАПах інформативних стендів які несуть відповіді на найпоширеніші питання або оновлення в законодавстві також на цих стендах мають бути присутні можливі зразки заяв для отримання адміністративної послуги;
- створення сайтів на яких розміщується багато інформації про надання різних видів адміністративних послуг, режим роботи, особливості

<sup>52</sup> Піляй А.М. Генеза та сучасний стан адміністративної функції держави. Дисертація на здобуття наукового ступеня кандидата юридичних наук. Київ, 2020. 216 с

<sup>53</sup> Піляй А.М. Генеза та сучасний стан адміністративної функції держави. Дисертація на здобуття наукового ступеня кандидата юридичних наук. Київ, 2020. 216 с

надання адміністративних послуг, яким чином найкраще дістатись до того чи іншого центру, також можуть бути розміщені фото з різних заходів;

- здійснення уповноваженими особами прийому громадян у відповідності до затвердженого керівником графіку. Загальна кількість годин прийому повинна становити сорок годин на тиждень;

- чітке та правильне пояснення особі, яка звернулась в телефонному режимі, інформації про порядок та специфіку надання адміністративних послуг чи конкретної;

- видача інформаційних та довідкових матеріалів про адміністративні послуги та безкоштовне поширення такого роду матеріалів;

- спеціальне прилаштування скриньки пропозицій та скарг щодо якості адміністративних послуг для того, щоб щорічно аналізувати та приймати відповідні міри для покращення роботи.

Отже, вимоги щодо якості надання адміністративної послуги визначені статтею 7 відповідного закону<sup>54</sup>. Однак, є підстави за яких можна відмовити у наданні адміністративної послуги: пред'явлення не всіх документів, які необхідні для отримання результату адміністративних послуг; якщо заява чи інші документи підписані особою, яка не мала права цього робити. А тому потрібно детально аналізувати та правильно заповнювати заяву і додавати весь необхідний пакет документів.

---

<sup>54</sup> Закон України «Про адміністративні послуги». Відомості Верховної Ради (ВВР), 2013, № 32. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17#Text>

## РОЗДІЛ 3

### ШЛЯХИ УДОСКОНАЛЕННЯ МЕХАНІЗМІВ НАДАННЯ ЯКІСНИХ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ

#### 3.1. Реформування системи надання адміністративних послуг

Зміни в системі представницької та виконавчої влади, котре передбачає на сьогоднішній день реалізувати під час адміністративної реформи у нашій державі, повинно бути чітко скоординовано на утвердження певного стандарту відносин між органами та звичайними пересічними громадянами у відповідності до яких всім людям гарантувалося б справжнє притримання та захист свобод та прав. Посеред нових вимог до державного службовця, який працює в органах місцевого самоврядування найбільш важливе значення має зміна ставлення до функції надання адміністративної послуги населенню чи юридичним особам.

В незалежності від свого бажання, всі громадяни інколи мусять звертатись до таких центрів, наприклад метою отримання паспорта, оформлення пілг чи субсидій, стати підприємцем, видачу ліцензії та багато іншого. У відповідності до сутності адміністративної послуги, які надаються органами влади органами місцевого самоврядування через реалізацію ними наданих їм владних повноважень .

Також внесено зміни до законодавчих аспектів щодо великої кількості заходів нормативно-правового характеру з ціллю зміни адміністративних послуг. Посеред заходів, які допомагають спрощенню доступу громадян до адміністративних послуг, покращенню їх отримання та і загалом покращенню якості адміністративних послуг<sup>55</sup>.

Збільшення кількості центрів надання адміністративних послуг, змушує владу покращувати їх роботу. На сьогоднішній день в нашій державі всюди

---

<sup>55</sup> Вдосконалення механізму надання адміністративних послуг у контексті взаємодії органів публічної влади з громадою. *Ефективність державного управління*. 2018. № 43. С. 211-219

функціонують подібні центри, що роблять процес отримання адміністративної послуги більш простішим та доступнішим повсюди<sup>56</sup>.

Попри значний успіх адміністративної послуги та її реформування, залишається на сьогодні чимало невиконаних завдань, які би детальніше покажемо на рисунку, який подано нижче.



*Рис. 3.1. Невиконані завдання в адміністративній сфері*

*Джерело: розроблено автором*

На даний час проблемами сьогоdnішнього етапу змін сфери адміністративних послуг також і залишається: неефективна робота та неналежна якість надання адміністративних послуг у низці утворених центрів надання адміністративних послуг. Багато експертів вважають, що на даний момент робота таких центрів дієво налагоджена не в усіх куточках держави.

<sup>56</sup> Вдосконалення механізму надання адміністративних послуг у контексті взаємодії органів публічної влади з громадою. *Ефективність державного управління*. 2018. № 43. С. 211-219

Робота великої кількості центрів адміністративних послуг не завжди відповідає вимогам закону<sup>57</sup>.

Одним із покращення державного управління в загальному є децентралізація – а тому це означає, що такого роду спосіб визначення та розмежування завдань і функцій, за якого більшість з них передається з рівня центральних органів на рівень нижчий і стає власними завданнями та повноваженнями органів нижчого рівня. Доцільно також виокремити, що головні аспекти щодо діяльності в адміністративній сфері покладено на органи місцевого самоврядування. В загальному децентралізація влади допомагає розвитку демократії, оскільки стається збільшення впливу територіальних громад або соціальних груп<sup>58</sup>.

Проблематика децентралізації влади в державі не є значно новою, однак залишається актуальною, адже за наявної системи державотворення – управління є більше акцентованим в центрі, не вистачає ресурсів та, відповідно, здійснення владою повноважень на місці є тими, які постійно розвиваються, а тому між ними прослідковуються певні суперечки.

Одним з головних шляхів зміни сфери адміністративних послуг є сьогодення процвітаюча децентралізація. Передача повноважень з надання найбільш затребуваних громадянами адміністративних послуг на місця дозволить покращити і спростити доступ громадян до таких послуг, зробити отримання таких послуг більш зручним для споживачів, а також поліпшити якість їх обслуговування, що є необхідною передумовою створення сервісної держави<sup>59</sup>.

Крім того, нормотворчий процес має відповідати об'єктивним закономірностям розвитку суспільства, враховувати досягнення науки і техніки, ґрунтуватися на теоретичних розробках проблем, що потребують нормативного вирішення. Важливе значення має використання зарубіжного і вітчизняного

---

<sup>57</sup> Вдосконалення механізму надання адміністративних послуг у контексті взаємодії органів публічної влади з громадою. *Ефективність державного управління*. 2018. № 43. С. 211-219

<sup>58</sup> Гаріфуллін, М. В. До питання про правове регулювання адміністративних процедур на прикладі зарубіжних країн. *Науковий вісник Ужгородського національного університету*. 2024 № 81. С. 69–72

<sup>59</sup> Гаріфуллін, М. В. До питання про правове регулювання адміністративних процедур на прикладі зарубіжних країн. *Науковий вісник Ужгородського національного університету*. 2024 № 81. С. 69–72

досвіду, результатів громадських слухань, соціологічних та інших досліджень, участь у розробці актів кваліфікованих фахівців, представників різних галузей науки, вчених-юристів.

Важливим кроком у напрямі децентралізації адміністративних послуг, стало ухвалення Розпорядження Кабміну № 523 від 16.05.2014 р. «Деякі питання надання адміністративних послуг органів виконавчої влади через центри надання адміністративних послуг»<sup>60</sup>. Відповідно до нього надання низки найбільш популярних серед населення адміністративних послуг від органів виконавчої влади мало бути поетапно передано до центрів надання адміністративних послуг.

Однак, на даний час стан зміни залишається не надто добрим: передачу адміністративних послуг органів виконавчої влади, перелік яких містить розпорядження, до Центру надання адміністративних послуг не було забезпечено вчасно та у повному обсязі. Моніторинг впровадження надання адміністративних послуг органів виконавчої влади через ЦНАП, проведений низкою громадських організацій, показав що наразі переважна їх більшість не надають повний перелік наведених у розпорядженні послуг органів виконавчої влади. Спектр послуг органів виконавчої влади, які наразі надаються у міських ЦНАП неоднаковий, що, зокрема, не дозволяє забезпечити рівні умови отримання найбільш затребуваних громадянами послуг органів місцевої влади для усіх споживачів цих послуг<sup>61</sup>.

Неврегульованість на законодавчому рівні питання передачі повноважень з надання визначених розпорядженням адміністративних послуг органам місцевого самоврядування та місцевим державним адміністраціям, при яких утворено ЦНАП, неузгодженість чинної нормативно-правової бази органів виконавчої влади, які є суб'єктами надання цих послуг, із вимогами Закону України «Про адміністративні послуги» ускладнюють процес інтеграції

---

<sup>60</sup> Деякі питання надання адміністративних послуг через центри надання адміністративних послуг. від 16 травня 2014 р. № 523-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/523-2014-%D1%80#Text>

<sup>61</sup> Клименко І. В. Електронні послуги: навчальний посібник. Київ: НАДУ. 2014. 100 с

визначених розпорядженням адміністративних послуг органів виконавчої влади до ЦНАП, не дозволяють надавати усі послуги через адміністраторів центрів<sup>62</sup>.

При цьому у випадку надання органами державної влади та органами місцевого самоврядування своїх послуг у ЦНАП їх представниками часто порушуються вимоги закону щодо часу прийому громадян. У низці міст адміністративні послуги, які, згідно з розпорядженням, мали бути передані до ЦНАП, надаються як у центрах, так і в органах місцевої влади, що є порушенням вимог Закону України «Про адміністративні послуги».

В окремих випадках не лише не забезпечено надання наведених у розпорядженні послуг органів влади через ЦНАП, але й здійснюється паралельне надання цих послуг в органах виконавчої влади і органах місцевого самоврядування та утворених цими органами відомчих сервісних центрах. Тому плата за надання послуги в останніх є вищою, ніж у підрозділах органів влади. Така практика є не лише свідченням порушення норм чинного законодавства про адміністративні послуги, але й дискредитує ідею надання громадянам послуг за принципом «єдиного вікна»<sup>63</sup>.

Доцільно виокремити, що одним з головних завдань у ході децентралізації адміністративних послуг є надання оптимальної системи з надання адміністративних послуг та підвищення якості обслуговування людей. Опитування показали, що в загальному в основному задоволені тим, що функціонують центри надання адміністративних послуг та вони задоволені обслуговуванням.

Так, серед тих, хто звертався за адміністративними послугами до органів влади, незадоволеними обслуговуванням та наданими послугами залишились 60 %, а задоволені – 30,5 %. При цьому за останні півтора року кількість незадоволених якістю обслуговування та наданими послугами в органах влади зросла на 11 %. На відміну від споживачів адміністративних послуг, які

---

<sup>62</sup> Клименко І. В. Електронні послуги: навчальний посібник. Київ: НАДУ, 2014. 100 с

<sup>63</sup> Цифрові адміністративні послуги в Україні. Суми: ТОВ «Апельсин-Суми», 2023. С. 148

зверталися до органів влади, більшість відвідувачів ЦНАП (59 %) надали позитивну оцінку їх роботі<sup>64</sup>.

Разом із тим, частка відвідувачів, незадоволених якістю обслуговування в центрах є значною. Найбільше проблем у відвідувачів ЦНАП виникає у зв'язку із наявністю великих черг, а також недостатністю інформування та консультування громадян з питань надання адміністративних послуг. При цьому, згідно з результатами моніторингу надання адміністративних послуг, проведеного Державною регуляторною службою України, якість інформування та консультування у ЦНАП за минулий рік не покращилась<sup>65</sup>.

Питання покращення надання населенню послуг займають дедалі важливіше місце у діяльності органів місцевого самоврядування та виконавчої влади. Увага до цієї проблеми активізувалась останнім часом. Серед напрямків вдосконалення системи можна відокремити, по-перше, забезпечення безумовної і максимальної «прозорості» в діяльності муніципальної влади, проведення з її боку режиму постійного діалогу з населенням, використання для цих цілей усього арсеналу форм і засобів, які забезпечують гласність місцевого самоврядування. Для залучення пересічних громадян і громад у процес управління вони, насамперед, повинні бути обізнаними в стані справ, у наявності тих чи інших місцевих програм и проблем.

Що стосується підвищення якості надання адміністративних послуг, то для цього необхідно, насамперед, виробити критерії оцінки якості надання адміністративних послуг, встановити стандарти надання послуг та визначити систему контролю якості<sup>66</sup>. Крім того, доцільно залучати споживачів до оцінювання якості надання адміністративних послуг, що дозволить чіткіше визначати пріоритетні проблеми у сфері надання адміністративних послуг та шляхи їх вирішення. Також вбачається, що адміністративні послуги всіма центрами надання адміністративних реалізовуватись на основі вимог, які ми показали нижче.

---

<sup>64</sup> Цифрові адміністративні послуги в Україні. Суми: ТОВ «Апельсин-Суми», 2023. С. 148

<sup>65</sup> Цифрові адміністративні послуги в Україні. Суми: ТОВ «Апельсин-Суми», 2023. С. 148

<sup>66</sup> Цифрові адміністративні послуги в Україні. Суми: ТОВ «Апельсин-Суми», 2023. С. 148

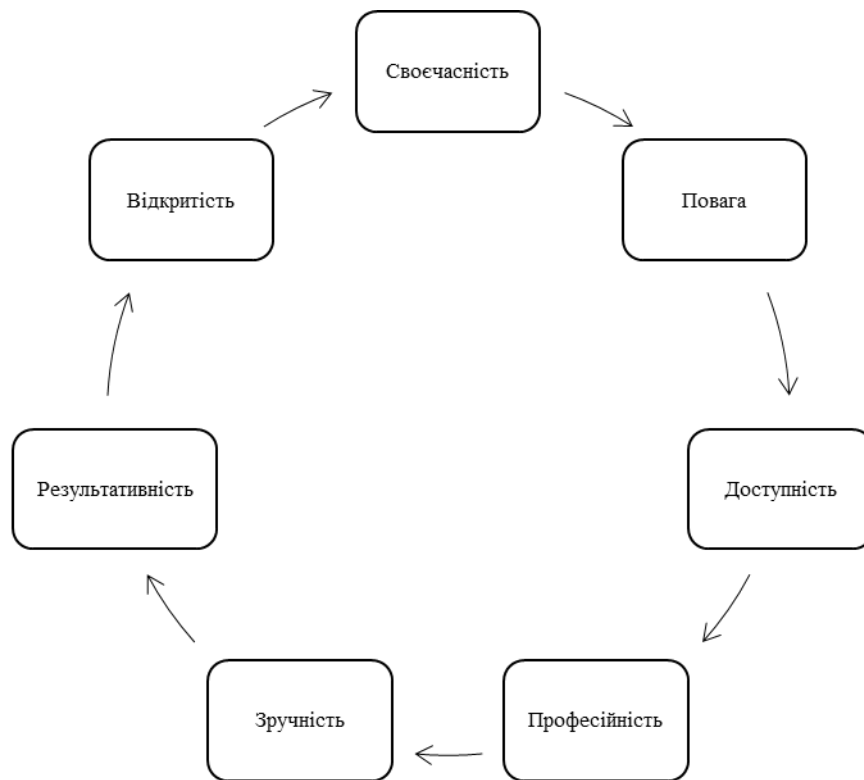


Рис. 3.2. Вимоги до адміністративних послуг

Джерело: розроблено автором

Здійснення загальноприйнятих стандартів повинно спиратись, перш за все, повинно спиратись на досягнення певних критеріїв, які забезпечують права, свободи та гарантії людей. Такі стандарти потребують від органів виконавчої влади<sup>67</sup>:

- оприлюднення інформації про те як можна вільно отримати консультацію від кваліфікованого працівника щодо тієї чи іншої послуги;
- надання людям інформації щодо переліку питань з якими найчастіше звертаються до відповідного центру;
- створення пункту довідок для громадян;
- створення механізмів для моніторингу щодо дотримання певних стандартів послуг;
- оприлюднення та створення процедури оскарження для осіб, які не зовсім задоволені якістю надання адміністративної послуги;

<sup>67</sup> Цифрові адміністративні послуги в Україні. Суми: ТОВ «Апельсин-Суми», 2023. С. 148

- створення спеціальних та дієвих механізмів щодо зворотної комунікації щодо якості надання адміністративних послуг.

Також уповноваженими особами було презентовано стратегію щодо реформування адміністративних послуг у нашій державі, яка була розроблена в рамках проєкту «Україна після перемоги: підготовка і комунікація реформ для реалізації «Бачення України – 2030»<sup>68</sup>. А тому ми окреслимо ті реформи, які планується реалізуватись до 2030 року на рисунку.



Рис. 3.3. Реформи що мають реалізуватись до 2030 року<sup>69</sup>

Також одним з напрямків стратегії визначено влиття основоположних послуг у ЦНАП та допомога в даному плані органам місцевого самоврядування. Також пропонується оптимально розвивати інфраструктуру щодо надання адміністративних послуг, впорядковувати відносини щодо оплати таких послуг, а також реалізувати найкращу адміністративну процедуру.

<sup>68</sup> Україна 2030Е - країна з розвинутою цифровою економікою. URL: <https://strategy.uifuture.org/krainaz-rozvinutoyu-cifrovoyu-ekonomikoju.html>

<sup>69</sup> Україна 2030Е - країна з розвинутою цифровою економікою. URL: <https://strategy.uifuture.org/krainaz-rozvinutoyu-cifrovoyu-ekonomikoju.html>

### 3.2. Покращення якості надання адміністративних послуг в умовах воєнного стану

Із запровадженням воєнного стану, який обумовив появу серйозних викликів перед державними інституціями, інфраструктурою та суспільством загалом, наявні традиційні способи функціонування державних інституцій зазнали кардинальних змін. Держава відреагувала на це дуже швидко і Постановою Кабінету Міністрів України № 165 від 28 лютого 2022 р. «Про умови надання адміністративних послуг та зупинення видачі документів дозвільного характеру»<sup>70</sup> зупинила строки надання адміністративних послуг і строки видачі документів дозвільного характеру на час воєнного стану в Україні та протягом місяця після його скасування.

Постанова №165 втратила чинність на підставі Постанови Кабінету Міністрів України від 08.08.2023 р. № 828 «Про поновлення строків надання адміністративних послуг і видачі документів дозвільного характеру та визнання такими, що втратили чинність, деяких постанов Кабінету Міністрів України»<sup>71</sup>, яка набула чинності 25 серпня 2023 р. Війна кардинально вплинула на роботу центрів надання адміністративних послуг. Так, з першого дня повномасштабної окупації надання адміністративних послуг у центрах призупинено. Більшість послуг, що надаються центрами, потребують здійснення заходів, зазначених у відповідних державних реєстрах. Слід зазначити, що ЦНАП займає важливе місце для держави навіть у такій кризовій ситуації. З моменту свого заснування він став насамперед центром гуманітарної допомоги для внутрішньо переміщених осіб.

Головними проблемами, які пов'язані з наданням досліджуваного виду послуг під час перших місяців війни були:

ідентифікація особи, яка втратила документи в наслідок війни;

---

<sup>70</sup> Про поновлення строків надання адміністративних послуг і видачі документів дозвільного характеру та визнання такими, що втратили чинність, деяких постанов Кабінету Міністрів України від 8 серпня 2023 р. № 828. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/828-2023-%D0%BF#Text>

<sup>71</sup> Про поновлення строків надання адміністративних послуг і видачі документів дозвільного характеру та визнання такими, що втратили чинність, деяких постанов Кабінету Міністрів України від 8 серпня 2023 р. № 828. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/828-2023-%D0%BF#Text>

зупинення всього виду надання адміністративних послуг, які б мали вчинятись за допомогою реєстру;

призупинення надання такої важливої послуги, як реєстрація місця проживання.

Основним законом, що регулює правовий статус тимчасово окупованих територій, є Закон України «Про забезпечення прав і свобод громадян та правовий режим на тимчасово окупованій території»<sup>72</sup>. Цей закон встановлює правила реєстрації місця проживання, продажу майна, умови здійснення підприємницької діяльності та соціального захисту для осіб, які проживають на тимчасово окупованих територіях. Він також передбачає певні обмеження для громадян, які проживають на окупованих територіях. Водночас значення адміністративних процедур в умовах воєнного стану з 24 лютого 2022 року стрімко зростає. Проте етап становлення адміністративно-правового регулювання адміністративних процедур в Україні ще не завершено.

Ключовим викликом на сьогодні є адаптація адміністративних послуг до умов воєнного стану в Україні, що вимагає в процесі надання послуг не лише оперативності, але й гнучкості та інноваційності. Особливо важливо визначити пріоритетні адміністративні послуги у звільнених регіонах (рисунок 3.4). А тому потрібно шукати оптимальні шляхи для того, щоб адміністративні послуги в умовах воєнних дій не припиняли своє існування та функціонування, а також, щоб процес надання адміністративних послуг спрощувався та покращувався в загальному.

---

<sup>72</sup> Закон України «Про забезпечення прав і свобод громадян та правовий режим на тимчасово окупованій території України». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1207-18#Text>



Рис. 3.4. Головні адміністративні послуги на деокупованих територіях України (початок 2024 року)<sup>73</sup>

Таким чином, найбільш актуальними є послуги з видачі паспортів та реєстрації, а також послуги Держгеокадастру, особливо на неокупованих територіях. Реєстраційні послуги також є більш активними, зокрема й у спосіб, що вимагає адаптації відповідних процедур. З початку російської окупації та введення воєнного стану регіональні органи влади України відновили прийом громадян та надання адміністративних послуг, включаючи видачу посвідчень особи та паспортів. Відповідно, Законом України «Про внесення змін до деяких законів України щодо проходження державної служби та функціонування органів місцевого самоврядування в умовах воєнного стану»<sup>74</sup> (2022) № 2259-IX від 12.05.2022 внесено низку змін у діяльність ЦНАПів, зокрема встановлено, що у постраждалих від конфлікту регіонах вони можуть самостійно визначати деталі надання різних послуг. В більшій мірі частково

<sup>73</sup> Гаріфуллін, М. В. До питання про правове регулювання адміністративних процедур на прикладі зарубіжних країн. *Науковий вісник Ужгородського національного університету*. 2024 № 81. С. 69–72

<sup>74</sup> Закон України «Про внесення змін до деяких законів України щодо функціонування державної служби та місцевого самоврядування у період дії воєнного стану». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2259-20#Text>

адміністративні послуги не були зовсім доступні на початку повномасштабного вторгнення, оскільки багато установ призупинили своє функціонування.

Станом на середину березня 2022 р. обмежена кількість суб'єктів зі спеціального переліку Міністерства юстиції та державних реєстраторів були уповноважені надавати окремі адміністративні послуги у сфері державної реєстрації бізнесу. Варто наголосити на тому, що соціальне забезпечення досить швидко підлаштувалось під умови війни. Також було збільшено кількість адміністративних послуг в частині соціального захисту населення без процедури звернення до органів соціального захисту<sup>75</sup>.

Наголосимо, що в соціальних послугах і також ряд недоліків під час воєнного стану було те, що громадяни мали звертатися до місцевих управлінь соціального захисту, а не до ФОПів, щоб отримати такі соціальні послуги, як казначейські виплати та пільги. Тут присутні досить довгі черги, тільки визначені години прийому громадян, відсутність інклюзивності: спеціальних кімнат, відсутність кімнат для дітей та багато іншого з чим стикнулись українці до 2022 року. З більшості регіонів активних бойових дій установи, які надають базові адміністративні послуги, були переміщені в безпечні райони, а їхні приміщення здебільшого зруйновані або пошкоджені<sup>76</sup>.

Після припинення війни на території України доцільно було б дослідити питання про повернення такого роду установ та підвищення якості надання таких послуг та відновлення пошкоджених приміщень. А все тому, що багато з працівників установ покинули країни на початку війни та не повертаються через складну ситуацію. Звісно, ця сфера в умовах воєнного стану дещо поступається за важливістю забезпеченню сил оборони, екстрених служб та медичних закладів, проте деякі адміністративні послуги є необхідними навіть у воєнний час. У відповідності до цього, без чіткого налагодження певних механізмів їх надання непросто говорити про можливість здійснення громадянами законних прав та обов'язків.

---

<sup>75</sup> Вплив війни на сферу адміністративних послуг. Право в умовах війни. Розробка ефективних правових рішень, 2022. URL: [https://law-in-war.org/wp-content/uploads/2022/04/adminservices\\_war\\_ukr\\_web\\_08042022-1.pdf](https://law-in-war.org/wp-content/uploads/2022/04/adminservices_war_ukr_web_08042022-1.pdf)

<sup>76</sup> Вплив війни на сферу адміністративних послуг. Право в умовах війни. Розробка ефективних правових рішень, 2022. URL: [https://law-in-war.org/wp-content/uploads/2022/04/adminservices\\_war\\_ukr\\_web\\_08042022-1.pdf](https://law-in-war.org/wp-content/uploads/2022/04/adminservices_war_ukr_web_08042022-1.pdf)

У межах проекту «Полегшення доступу до адміністративних послуг та підвищення їх якості в умовах війни в Україні», що здійснюється за фінансової підтримки DT Institute, Центр політико-правових реформ разом з регіональними партнерами Громадської мережі публічного права та адміністрації UPLAN промоніторили роботу центрів надання адміністративних послуг у чотирьох містах України, що були відібрані для проєктної діяльності. Зокрема, це прифронтовий Харків і так само досить близьке до лінії фронту Дніпро, а також два міста, які приймали значну кількість внутрішньо переміщених осіб – Київ та Львів. У кожному місті для проведення моніторингу було відібрано по два ЦНАП<sup>77</sup>.

Моніторинг здійснювався у період з 1 жовтня до 30 листопада 2022 року за методикою ЦППР, що вже неодноразово використовувалася самою організацією і регіональними партнерами. Однак у межах дослідження методика була адаптована експертами під обставини воєнного часу. Також головною метою моніторингу була, насамперед, оцінка впливу війни на діяльність ЦНАП (а не їх рейтингування), зокрема на доступність і якість послуг<sup>78</sup>.

У межах моніторингового процесу експерти ЦППР, а також експерти з Харкова, Дніпра і Львова дистанційно вивчали інформацію про кожен із обраних ЦНАПів із відкритих джерел, а також обстежували умови роботи таких центрів і спостерігали за їхньою діяльністю. За результатами моніторингу зроблено оцінку кожного ЦНАПу та складено звіти із рекомендаціями щодо їхньої роботи з урахуванням умов воєнного стану<sup>79</sup>.

Варто зазначити, що більшість ЦНАПів доволі успішно налагодили свою роботу в умовах воєнного стану та відновили доступ до державних реєстрів для надання базових адміністративних послуг громадянам. Деякі проблеми з

---

<sup>77</sup> Як працюють центри надання адміністративних послуг у воєнний час: офіційний вебпортал парламенту України. URL: <https://www.rada.gov.ua/news/razom/221128>

<sup>78</sup> Як працюють центри надання адміністративних послуг у воєнний час: офіційний вебпортал парламенту України. URL: <https://www.rada.gov.ua/news/razom/221128>

<sup>79</sup> Як працюють центри надання адміністративних послуг у воєнний час: офіційний вебпортал парламенту України. URL: <https://www.rada.gov.ua/news/razom/221128>

відновленням доступу до адміністративних послуг має таке місто як Харків, адже там постійно відбуваються обстріли по різних інфраструктурах<sup>80</sup>.

Головними проблемами, які пов'язані з наданням досліджуваного виду послуг під час перших місяців війни були: ідентифікація особи, яка втратила документи в наслідок війни; зупинення всього виду надання адміністративних послуг, які б мали вчинятись за допомогою реєстру; призупинення надання такої важливої послуги, як реєстрація місця проживання. Після припинення війни на території України доцільно було б дослідити питання про повернення такого роду установ та підвищення якості надання таких послуг та відновлення пошкоджених приміщень. А все тому, що багато з працівників установ покинули країни на початку війни та не повертаються через складну ситуацію.

### **3.3. Реформування системного підходу до надання адміністративних послуг**

На даний час система надання адміністративних послуг потребує трансформації і зокрема підходів до цього. Тому системний підхід має бути підлаштований під умови війни та функціонувати безперервно. Система адміністративних послуг є складовою державного управління, що в свою чергу, є суспільним явищем. Тому реформування адміністративних послуг варто розглядати як різновид суспільних реформ.

Доцільно виокремити, що процес реформування системного підходу має кілька стадій, які ми більш структуризовано покажемо на рисунку для більш повної візуалізації.

---

<sup>80</sup> Як працюють центри надання адміністративних послуг у воєнний час: офіційний вебпортал парламенту України. URL: <https://www.rada.gov.ua/news/razom/221128>

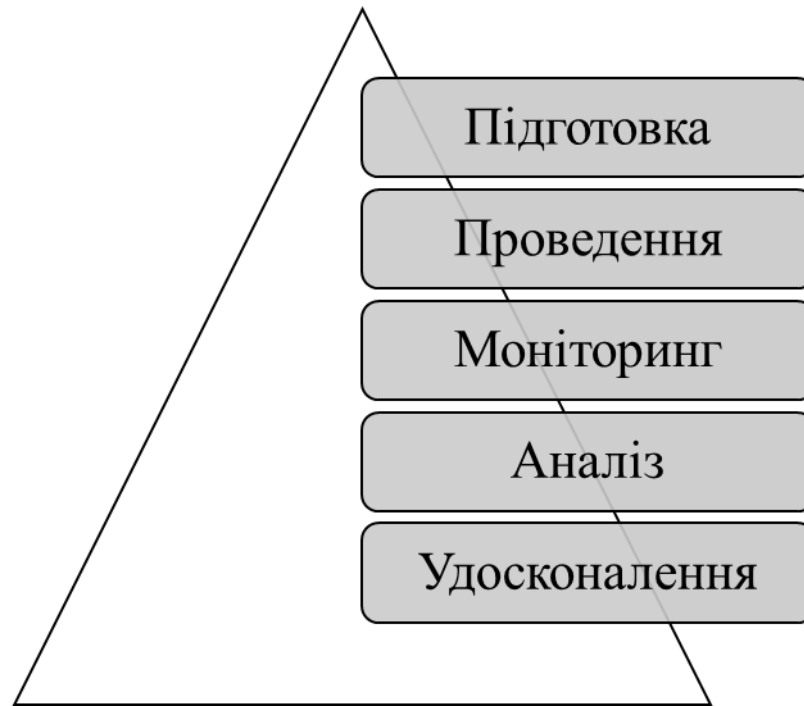


Рис. 3.5. Стадії реформування системного підходу<sup>81</sup>

Найголовнішою стадією реформування системного підходу є підготовка до неї, іншими словами ідентифікація концепції та підготовка чіткого плану дій. Від точності ідентифікації концептуальних засад змін залежить результат проведення конкретної реформи.

На даний час в нашій державі є чинною Концепція розвитку надання адміністративних послуг органами виконавчої влади, яка прийнята КМУ у 2006<sup>82</sup> році. Проте, вона не є досконалою, і навіть чимало положень даного розпорядження та і не були втілені в життя. В подальшому прийняття нормативних документів з цієї проблематики внесло певні протиріччя у сприйняття основних категорій сфери адміністративних послуг, тому Концепція потребує актуалізації.

Якщо звертатись до світового досвіду, то зміни в державному управлінні доцільно виокремлювати концепцію врядування, в межах якої було втілено модель нового менеджменту. Особливості цього менеджменту ґрунтувались на

<sup>81</sup> Як працюють центри надання адміністративних послуг у воєнний час: офіційний вебпортал парламенту України. URL: <https://www.rada.gov.ua/news/razom/221128>

<sup>82</sup> Концепція розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади: розпорядження Кабінету Міністрів України від 15 лютого 2006 р. № 90-р. URL: <https://www.kmu.gov.ua/npas/29277890>

наступних принципах: забезпечення потрібними послугами під час реалізації державної політики. Проте, доцільно виокремити, що в їх основі закладено ідею сервісної держави – надання громадянам послуг<sup>83</sup>.

В межах даної концепції основними шляхами проведення реформ у цьому управлінні були<sup>84</sup>:

- дерегуляція та децентралізація;
- зміни в структурі державного управління;
- публічність, відкритість та підзвітність державного сектора;
- демократизація державного сектора.

Доцільно наголосити, що тенденцією щодо проведення адміністративних реформ у цілому світі можна назвати погіршення впливу центральної влади в державних публічних послугах до споживачів. В нашій державі на відміну від інших країн світу, процеси становлення державності, введення концепції сервісної держави відбувалось одночасно із становленням ринкових відносин.

Отже, для подальшого вдосконалення системи адміністративних послуг є потреба проведення реформування на основі позитивного іноземного досвіду, адаптованого до сучасних реалій України. Для цього варто виробити комплекс ідей, моделей, підходів, принципів такого реформування.

Основною ідеєю змін може бути поетапна переміна адміністративних послуг кардинального іншими інструментами державного управління. Більшість адміністративних послуг напряму стосуються координування економічної сфери. Окрім цього всього, під системою адміністративних послуг доцільно розглядати сукупність із вироблення політики щодо таких послуг та їх надання. Проведення таких функцій між органами влади припинить практику запровадження новітніх регулювань за допомогою платних адміністративних послуг для додаткового фінансування окремих органів влади. Також варто

---

<sup>83</sup> Маркевич К. Цифровізація: переваги та шляхи подолання викликів URL: <https://razumkov.org.ua/statti/tsyvrovizatsiia-perevagyatshliakhyrodolannia-vyklykiv>

<sup>84</sup> Маркевич К. Цифровізація: переваги та шляхи подолання викликів URL: <https://razumkov.org.ua/statti/tsyvrovizatsiia-perevagyatshliakhyrodolannia-vyklykiv>

законодавчо закріпити віднесення до системи адміністративних послуг дозвільної системи, системи ліцензування, реєстраційних дій тощо<sup>85</sup>.

Головними підходами до зміни такої системи найкраще можуть підходити наступні<sup>86</sup>:

- впровадження комплексного збору статистичних даних про загальну кількість та якість наданих адміністративних послуг;
- підрахунок дієвості адміністративних послуг від впровадження кожного виду послуг.

Основою формування такого комплексу можуть бути загальні принципи державного управління, системний та ситуаційний підхід. Для того, щоб процес проведення реформування послуг бу вдалим доцільно брати до уваги досвід більш розвинених країн, для того, щоб це реформування проходило на високому рівні<sup>87</sup>.

Отже, через відсутність виваженої адаптації світового досвіду реформування в межах моделі нового публічного менеджменту в нашій країні адміністративні послуги переважно сприймаються як додаткове до Державного бюджету України фінансування органів влади, а не як категорія в контексті концепції сервісної держави. В межах даної концепції основними шляхами проведення реформ у цьому управлінні були: дерегуляція та децентралізація; зміни в структурі державного управління; публічність, відкритість та підзвітність державного сектора; демократизація державного сектора.

Для подальшого вдосконалення системи адміністративних послуг є потреба проведення реформування на основі позитивного іноземного досвіду, адаптованого до сучасних реалій України. Для цього варто виробити комплекс ідей, моделей, підходів, принципів такого реформування. Головними підходами до зміни такої системи найкраще можуть підходити наступні<sup>88</sup>: впровадження

---

<sup>85</sup> Маркевич К. Цифровізація: переваги та шляхи подолання викликів URL: <https://razumkov.org.ua/statti/tsyfvrozviziia-perevagytashliakhyrodolannia-vyklykiv>

<sup>86</sup> Україна 2030Е - країна з розвинутою цифровою економікою. URL: <https://strategy.uifuture.org/krainaz-rozvinutoyu-cifrovoyu-ekonomikoyu.html>

<sup>87</sup> Україна 2030Е - країна з розвинутою цифровою економікою. URL: <https://strategy.uifuture.org/krainaz-rozvinutoyu-cifrovoyu-ekonomikoyu.html>

<sup>88</sup> Україна 2030Е - країна з розвинутою цифровою економікою. URL: <https://strategy.uifuture.org/krainaz-rozvinutoyu-cifrovoyu-ekonomikoyu.html>

комплексного збору статистичних даних про загальну кількість та якість наданих адміністративних послуг; підрахунок дієвості адміністративних послуг від впровадження кожного виду послуг.

## ВИСНОВКИ

Таким чином, в межах теми магістерської роботи було досліджено особливості удосконалення механізмів подання якісних адміністративних послуг в Україні. Головною метою було сукупно дослідити теоретичні аспекти щодо механізму надання адміністративних послуг та запропонувати напрями їх удосконалення в сучасних реаліях. А тому підіб'ємо загальні висновки, які підсумують всі викладені нами аспекти:

- адміністративна послуга полягає у тому, що вона направлена на створення умов для належної співпраці між державою та задоволенням потреб населення. Варто сказати, що адміністративна послуга є ознакою соціальної держави, проте щоб її виконувати на високому рівні потрібно удосконалювати цей процес. Чимало нормативних актів регулюють надання адміністративних послуг, зокрема: ЗУ «Про місцеве самоврядування», Основний Закон, ЗУ «Про адміністративні послуги», Постанови КМУ, локальні нормативно-правові акти та Концепція реформування місцевого самоврядування. Ознаками адміністративної послуги є те, що виконується за заявою фізичної особи, призводить до бажаного результату, є результатом здійснення владних повноважень та надається у відповідності до чинного законодавства;

- класифікацій адміністративних послуг є чимало, зокрема: за критерієм платності; за джерелом фінансування; за порядком надання; залежно від суб'єктів надання. Також особливе місце посідає адміністративна послуга в системі надання послуг, що і зумовлює її важливість для людей. Також є чимало різних видів, як і публічні, так і приватні, проте ми прослідкували, що публічні послуги є більш обширенішими і особливе місце серед них займають адміністративні послуги, які є невід'ємною частиною життя людей та задоволення їх потреб;

- інструментом покращення та контролю за якістю послуг є зворотній зв'язок між уповноваженими особами та споживачами послуг, що дає змогу

налагодити краще роботу ЦНАПів. На підставі цього, законодавцями було виокремлено потрібність надання адміністративних послуг та визначено обов'язок щодо належного облаштування скриньки для того, щоб люди звертались з пропозиціями та скаргами. Це дає змогу покращити роботу таких центрів. Також було визначено, що етапами надання адміністративної послуги є: спочатку приймається та опрацьовується звернення, потім передається відповідальній особі, після цього виноситься рішення, а в кінці видається результат послуги. Також є три етапи опрацювання звернення: реєстрація, опрацювання та видача результату. Всі ці етапи є важливими для того, щоб люди могли належним чином отримати бажану та законну адміністративну послугу. Для того, щоб усвідомлювати, що це є справді плати за адміністративні послуги, потрібно знати ознаки: визначаються у відповідності до чинного законодавства; сплачується на рахунки відповідних державних органів; такий збір сплачується особою добровільно, адже сам звертається за отриманням адміністративної послуги. Важливо також наголосити на тому, що плата за адміністративні послуги зумовилась потребою компенсації державі та відповідним органам витрат, що виникають в ході надання відповідних послуг юридичним та фізичним особам. Варто наголосити на тому, що суб'єкт реалізації адміністративних послуг не може надавати інші платні послуги, які не передбачені законом. На даний час в нашій державі відсутній чіткий нормативно-правовий акт, який врегульовував оплату адміністративних послуг. На підставі цього спеціальним суб'єктам непросто орієнтуватись у розмірах оплати тих чи інших послуг, що часто призводить до вчинення корупційних правопорушень. Зважаючи на все наведене, можемо констатувати, що дослідження даного питання є важливим, оскільки нашою метою є дослідження більш практичних аспектів;

- важливо наголосити на тому, що реєстрація звернення суб'єкта має свої особливості. Варто вказати на те, що для реєстрації заяви щодо надання адміністративних послуг потрібно подати заяву та необхідні документи для цього. Документи повертаються після видачі результату адміністративних

послуг, також такі здійснюються тільки в центрі надання адміністративних послуг або відповідних розділах на спеціально облаштованих місцях. Доцільно дотримуватись цього порядку, оскільки в більшій мірі результат надання адміністративних послуг залежить від якості початкового етапу, а тому досліджувати ці аспекти важливо для подальшої професійної діяльності;

- опрацювання звернення та видача результату надання адміністративної послуги є головними для задоволення законних потреб населення. Якщо ці етапи будуть здійснюватись на належному рівні, то і процес отримання бажаної послуги буде швидким та простим. Також було визначено, що етапи опрацювання звернення про надання адміністративної послуги включають: належну реєстрацію та оформлення звернення, яке подає громадян для отримання адміністративної послуги; належне опрацювання зареєстрованого звернення, для того, щоб людина могла отримати бажаний результат. Такого роду функції можуть реалізовуватись спеціальними підрозділами; видача результату адміністративної послуги і таким чином задоволення потреб людини. Центральним в нашому дослідженні є сектор адміністративних послуг, де відбуваються всі основні процеси: прийом документів, опрацювання документів та видача результатів надання адміністративних послуг. Для виконання цих функцій є державні реєстратори;

- вимоги щодо якості надання адміністративної послуги визначені статтею 7 відповідного закону. Однак, є підстави за яких можна відмовити у наданні адміністративної послуги: пред'явлення не всіх документів, які необхідні для отримання результату адміністративних послуг; якщо заява чи інші документи підписані особою, яка не мала права цього робити. А тому потрібно детально аналізувати та правильно заповнювати заяву і додавати весь необхідний пакет документів;

- головними проблемами, які пов'язані з наданням досліджуваного виду послуг під час перших місяців війни були: ідентифікація особи, яка втратила документи в наслідок війни; зупинення всього виду надання адміністративних послуг, які б мали вчинятись за допомогою реєстру;

призупинення надання такої важливої послуги, як реєстрація місця проживання. Після припинення війни на території України доцільно було б дослідити питання про повернення такого роду установ та підвищення якості надання таких послуг та відновлення пошкоджених приміщень. А все тому, що багато з працівників установ покинули країни на початку війни та не повертаються через складну ситуацію;

- для подальшого вдосконалення системи адміністративних послуг є потреба проведення реформування на основі позитивного іноземного досвіду, адаптованого до сучасних реалій України. Для цього варто виробити комплекс ідей, моделей, підходів, принципів такого реформування. Головними підходами до зміни такої системи найкраще можуть підходити наступні: впровадження комплексного збору статистичних даних про загальну кількість та якість наданих адміністративних послуг; підрахунок дієвості адміністративних послуг від впровадження кожного виду послуг.

Висвітлені нами аспекти дають змогу узагальнити, що потенціал для удосконалення механізмів надання адміністративних послуг присутній. Ускладнюється цей процес тим, що держава перебуває в умовах воєнного стану. Тому потрібно над цим працювати. Висновки і пропозиції які подані можуть стати основою для проведення в даному напрямку досліджень.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Андріянов, І. О. Адміністративні послуги на місцевому рівні як об'єкти публічного управління. *Київський економічний науковий журнал*. 2024. № 4. С. 9–16.
2. Бабаєв В.М. Новікова М.М., Гайдученко С.О. Текст лекцій з дисципліни «Електронне урядування» Харківський національний університет міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. Харків: ХНУМГ, 2014. 127 с.
3. Биков І. О. Надання адміністративних послуг в Україні: теоретичний аспект. *Вчені записки ТНУ імені В.І. Вернадського*. 2023. № 34. 109–112.
4. Бригілевич І.І., Ванько С.І., Загайний В.А. Центри надання адміністративних послуг: створення та організація діяльності: практичний посібник. Київ: СПД Москаленко О. М., 2019. 440 с.
5. Вдосконалення механізму надання адміністративних послуг у контексті взаємодії органів публічної влади з громадою. *Ефективність державного управління*. 2018. № 43. С. 211-219.
6. Вплив війни на сферу адміністративних послуг та рекомендації на майбутнє. URL: <https://uplan.org.ua/analytics/vplyv-viiny-na-sferu-administratyvnykh-posluh-ta-rekomendatsii-na-maibutnie/> (дата звернення 20.05.2024).
7. Вплив війни на сферу адміністративних послуг. Право в умовах війни. Розробка ефективних правових рішень, 2022. URL: [https://law-in-war.org/wp-content/uploads/2022/04/adminservices\\_war\\_ukr\\_web\\_08042022-1.pdf](https://law-in-war.org/wp-content/uploads/2022/04/adminservices_war_ukr_web_08042022-1.pdf) (дата звернення 15.01.2024).
8. Гаріфуллін, М. В. До питання про правове регулювання адміністративних процедур на прикладі зарубіжних країн. *Науковий вісник Ужгородського національного університету*. 2024 № 81. С. 69–72.
9. Дія: Державні послуги онлайн. URL: <https://diia.gov.ua/> (дата звернення 20.05.2024).

10. Дубина М. В. Концептуальні аспекти дослідження сутності діджиталізації та її ролі в розвитку сучасного суспільства. *Проблеми і перспективи економіки та управління*. 2020. № 3. С. 21-32.

11. Деякі питання надання адміністративних послуг через центри надання адміністративних послуг. від 16 травня 2014 р. № 523-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/523-2014-%D1%80#Text> (дата звернення 26.03.2024).

12. Закон України «Про державну реєстрацію актів цивільного стану». Відомості Верховної Ради України (ВВР), 2010, № 38. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2398-17#Text> (дата звернення 01.09.2024).

13. Закон України «Про електронні довірчі послуги» 01.08.2023. URL: <https://zakon.rada.gov.Ua/laws/show/2155-19#Text> (дата звернення 10.09.2024).

14. Закон України «Про особливості надання публічних (електронних публічних) послуг». Відомості Верховної Ради (ВВР), 2022, № 47. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1689-20#Text> (дата звернення 15.04.2024).

15. Закон України «Про адміністративні послуги». Відомості Верховної Ради (ВВР), 2013, № 32. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17#Text> (дата звернення 15.04.2024).

16. Закон України «Про забезпечення прав і свобод громадян та правовий режим на тимчасово окупованій території України». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1207-18#Text>. (дата звернення 16.09.2024).

17. Закон України «Про внесення змін до деяких законів України щодо функціонування державної служби та місцевого самоврядування у період дії воєнного стану». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2259-20#Text> (дата звернення 01.10.2024).

18. Ільчанінова Н.І. Вплив громадського моніторингу на процес надання адміністративних послуг. *Інвестиції: практика та досвід*. 2018. № 3. С. 131-136.

19. Казмірук З. Львівські ЦНАПи пропонують мешканцям громади послугу «Мобільного адміністратора». «ЗАХІД. НЕТ», 2023. URL:

<https://zaxid.net/> lvivski\_tsnapi\_proponuyut\_meshkantsyam\_gromadi\_poslugu\_mobilnogo\_administratora\_n1556932 (дата звернення 19.02.2024)

20. Клименко І. В. Електронні послуги: навчальний посібник. Київ: НАДУ. 2014. 100 с.

21. Ковбас І.В., Коваль В.О. Поняття, ознаки та сутність адміністративних послуг в Україні. *Юридичний бюлетень*. 2023. № 29. С. 236–243.

22. Ковбас І.В., Крайній П.І., Торончук І.Ж. Особливості взаємодії органів публічного врядування з консультативно-дорадчими органами. *Підприємництво, господарство і право*. 2021. № 4. С. 151–156

23. Кожевніков В.О. Адміністративні послуги в сфері застосування законодавства про захист економічної конкуренції. *Науковий вісник Ужгородського Національного Університету. Серія ПРАВО*. 2021. № 66, С. 147–153.

24. Концепція розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади: розпорядження Кабінету Міністрів України від 15 лютого 2006 р. № 90-р. URL: <https://www.kmu.gov.ua/npas/29277890> (дата звернення 16.03.2024).

25. Концепція розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади схвалена розпорядженням Кабінету Міністрів України 15 лютого 2006 р. № 90-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/90-2006-%D1%80#Text>. ( дата звернення 21.04.2024).

26. Круглов В. Державна політика трансформації ринку праці: виклики цифрової епохи. *Науковий вісник: Державне управління*. 2022. № 1. С. 140-161.

27. Любохимець Л. С. Цифрова трансформація національної економіки: сучасний стан та тренди майбутнього. *Вісник Хмельницького національного університету*. 2020. № 4. С. 213- 217.

28. Маркевич К. Цифровізація: переваги та шляхи подолання викликів URL: <https://razumkov.org.ua/statti/tsyfrovizatsiia-perevagytashliakhyподolannia-vyklykiv> (дата звернення 21.10.2024).

29. Марченко В. Б. Поняття та правове забезпечення цифрової трансформації в Україні. *Юридичний науковий електронний журнал*. 2020. № 6. С. 279-282.

30. Матвійчук, Р.М., Кандзюба С.П. Електронні послуги. К.: ФОП Москаленко О. М. 2017. 60 с.

31. Надання адміністративних послуг у муніципальному секторі. Навчальний посібник для посадових осіб місцевого самоврядування. Асоціація міст України - Київ: ТОВ «ПІДПРИЄМСТВО «ВІ ЕН ЕЙ», 2015. 124 с.

32. Наказ Міністерства соціальної політики України «Про затвердження Положення про Громадську раду при Міністерстві соціальної політики 92 України» № 1484 від 16.10.2020р. URL: <https://zakon.rada.gov.Ua/rada/show/v1484739-19#Text> (дата звернення 15.05.2024).

33. Наказ Міністерства юстиції України «Про затвердження Порядку надання платних послуг відділами державної реєстрації актів цивільного стану» від 29.12.2010 р. №3335/5. URL: <https://zakon.rada.gov.Ua/laws/show/z1380-10#Text> (дата звернення 15.05.2024).

34. Наказ Міністерства юстиції України «Про затвердження Типового положення про відділи державної реєстрації актів цивільного стану міжрегіональних управлінь Міністерства юстиції України». № 536/28666 від 12 квітня 2016 р. URL: <https://zakon.rada.gov.Ua/laws/show/z0536-16#Text> (дата звернення 15.05.2024).

35. Нікітін Ю.С. Цифрова парадигма як основа визначень: цифровий бізнес, цифрове підприємство, цифрова трансформація. *Маркетинг і цифрові технології*. 2020/ №4. С.77-87.

36. Ніколюк О.В. Напрями удосконалення процесів надання адміністративних послуг в умовах децентралізації влади в Одеській області.

Розбудова публічного управління та адміністрування: вимоги часу: колективна монографія. Одеська національна академія харчових технологій. Одеса: Друк Південь, Сілекс-прінт, 2021. С. 7-28.

37. Новак І. М. Трансформація менеджменту персоналу в цифровій екосистемі організації. Соціально-трудова сфера в координатах нової економіки та глобальної соціоекономічної реальності: виклики, шляхи розвитку : зб. тез доп. учасників Міжнар. наук.-практ. конф.; 11-12 листопада 2021 р. Київ : КНЕУ, 2022. С. 218-220.

38. Олійник Т. Реінжиніринг адміністративних процесів в органах публічного управління в умовах запровадження електронної взаємодії. URL: [http://dridu.dp.ua/konf/konf\\_dridu/itis%20seminar%202017/pdf/Oliinyk\\_2.pdf](http://dridu.dp.ua/konf/konf_dridu/itis%20seminar%202017/pdf/Oliinyk_2.pdf) (дата звернення 25.05.2024).

39. Піляй А.М. Генеза та сучасний стан адміністративної функції держави. Дисертація на здобуття наукового ступеня кандидата юридичних наук. Київ, 2020. 216 с.

40. Про адміністративні послуги: Закон України за станом на 22 верес. 2021 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17> (дата звернення 29.01.2024).

41. Про поновлення строків надання адміністративних послуг і видачі документів дозвільного характеру та визнання такими, що втратили чинність, деяких постанов Кабінету Міністрів України від 8 серпня 2023 р. № 828. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/828-2023-%D0%BF#Text> (дата звернення 01.06.2024).

42. Про схвалення Концепції розвитку електронного урядування в Україні: розпорядження Кабінету Міністрів України від 20 вересня 2017 р. № 649-р URL: <https://www.kmu.gov.ua/npas/250287124> (дата звернення 29.01.2024).

43. Пуліна Т. В. Удосконалення системи надання електронних послуг - ключова задача місцевого самоврядування. *Державне управління: удосконалення та розвиток*. 2021. № 11. С. 16.

44. Руденко М. В. Цифровізація економіки: нові можливості та перспективи. *Економіка та держава*. 2018. № 11. С. 61-65.
45. Толуб'як В.С. Удосконалення надання адміністративних послуг органами державної влади в Україні. *Економічний простір*. 2017. № 122. С. 52-63.
46. Україна 2030Е - країна з розвинутою цифровою економікою. URL: <https://strategy.uifuture.org/krainaz-rozvinutoyu-cifrovoyu-ekonomikoju.html> (дата звернення 16.03.2024).
47. Цифрові адміністративні послуги в Україні. Суми: ТОВ «Апельсин-Суми», 2023. С. 148.
48. Як працюють центри надання адміністративних послуг у воєнний час: офіційний вебпортал парламенту України. URL: <https://www.rada.gov.ua/news/razom/221128.html> (дата звернення 05.01.2024).