

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

Федоришин Юрій Васильович

(прізвище, ім'я, по батькові)

УДК 352.659.2

(індекс)

МАГІСТЕРСЬКА РОБОТА

Надання адміністративних послуг в електронній формі
(на прикладі Департаменту адміністративних послуг Івано-Франківської
міської ради)

(назва роботи)

Публічне управління та адміністрування

(назва освітньої програми)

281 «Публічне управління та адміністрування»

(шифр і назва спеціальності)

Ю. В. Федоришин

(підпис, ініціали та прізвище здобувача освітнього ступеня)

Науковий керівник

Баран Марія Петрівна, к. н. держ. упр., доцент

(прізвище, ім'я, по батькові, науковий ступінь, вчене звання)

Допущено до захисту

Завідувач кафедри

Завідувач кафедри, проф. І. П. Лопушинський

(посада)

(підпис) (дата)

(ініціали та прізвище)

Рецензент

Доцент Л. С. Мосора

(посада)

(підпис)

(дата)

(ініціали та прізвище)

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

Івано-Франківськ – 2025**АНОТАЦІЯ**

Федоришин Ю. В. Надання адміністративних послуг в електронній формі (на прикладі Департаменту адміністративних послуг Івано-Франківської міської ради). Рукопис.

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

У дослідженні висвітлено суть та особливості надання адміністративних послуг в електронній формі в Україні. Розкрито теоретико-правові основи надання адміністративних послуг у територіальних громадах та розглянуто ключові засади державної політики у сфері надання електронних адміністративних послуг.

Подано характеристику діяльності ЦНАП м. Івано-Франківська та проведено аналіз сучасного стану надання адміністративних послуг, зокрема електронних, в установі. Узагальнено проблеми надання електронних адміністративних послуг в Івано-Франківській громаді та сформовано шляхи їх вирішення.

Матеріали роботи будуть корисними для удосконалення діяльності ЦНАП, а також можуть бути використані у процесі підвищення кваліфікації чи професійного навчання державних службовців.

Ключові слова: адміністративні послуги, адміністративна реформа, децентралізація, електронні послуги, територіальна громада, ЦНАП

ABSTRACT

Fedoryshyn Yu. Provision of administrative services in electronic form (on the example of Ivano-Frankivsk Centre of Administrative Services Providing). Manuscript.

Master's thesis in specialty 281, "Public Management and Administration." Ivano-Frankivsk National Technical University of Oil and Gas. Ivano-Frankivsk, 2025.

The study highlights the essence and features of providing administrative services in electronic form in Ukraine. The theoretical and legal foundations of the provision of administrative services in territorial communities are revealed, and the key principles of state policy in the provision of electronic administrative services are considered.

The characteristics of the activities of the Ivano-Frankivsk Centre of Administrative Services Providing are presented, and the current state of the provision of administrative services, particularly electronic ones, in the institution, is analyzed. The problems of providing electronic administrative services in the Ivano-Frankivsk community are summarized, and ways to solve them are formed.

The work materials will help improve the activities of the Centre. They can also be used in advanced or professional training of civil servants.

Keywords: administrative services, administrative reform, decentralization, electronic services, territorial community, Centre of Administrative Services Providing

ЗМІСТ

ВСТУП	5
РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИКО-ПРАВОВІ ОСНОВИ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ У ТЕРИТОРІАЛЬНИХ ГРОМАДАХ	9
1.1 Зміна парадигми надання адміністративних послуг в територіальних громадах: досягнення децентралізації	9
1.2 Нормативно-правове регулювання надання адміністративних послуг в Україні	17
1.3 Державна політика у сфері надання електронних адміністративних послуг	25
РОЗДІЛ 2 ОСОБЛИВОСТІ НАДАННЯ ЕЛЕКТРОННИХ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ (НА ПРИКЛАДІ ЦНАП М. ІВАНО-ФРАНКІВСЬКА)	34
2.1 ЦНАП у Івано-Франківській територіальній громаді: правовий, організаційний, інформаційний механізми управління.....	34
2.2 Сучасний стан надання електронних адміністративних послуг у ЦНАП	42
РОЗДІЛ 3 ПРОБЛЕМИ НАДАННЯ ЕЛЕКТРОННИХ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ В ІВАНО-ФРАНКІВСЬКІЙ ТЕРИТОРІАЛЬНІЙ ГРОМАДІ ТА ШЛЯХИ ЇХ ВИРІШЕННЯ	53
ВИСНОВКИ	63
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	66
ДОДАТКИ	73

ВСТУП

Актуальність теми дослідження. Децентралізація відкриває нові можливості та надає місцевому самоврядуванню повноваження самостійно вирішувати питання покращення якості життя громадян. Процеси децентралізації, що відбуваються в Україні тісно пов'язані з реформуванням системи надання адміністративних послуг, яке триває вже кілька років, адже вони спрямовані на покращення життя громадян у різних сферах. Одна з основних цілей цієї реформи, що розпочалася ще у 2014 році, полягає у створенні в усіх громадах України належних умов для надання доступних, швидких та якісних послуг.

Керівництво нашої країни проголосило курс на створення «сервісної держави», яка відповідає потребам і очікуванням громадян, здатна надавати високоякісні державні послуги. Ідея «сервісної держави» має свої корені в економічній концепції сервісного управління, яка була розроблена в середині 80-х років ХХ століття. Сервісне управління передбачає переорієнтацію економічної діяльності, з акцентом на надання послуг замість створення матеріальних благ, що є важливим кроком на шляху до постіндустріальної економіки. Без реалізації процесів децентралізації неможливо значно підвищити рівень і якість життя населення, подолати негативні соціально-економічні та культурні тенденції в розвитку територіальних громад і регіонів України.

В умовах адміністративної реформи громади отримали унікальні можливості для прийняття рішень, що сприяють створенню комфортного та приємного середовища для життя. Однією з таких можливостей є реформування надання адміністративних послуг на місцях, зокрема через створення сучасних Центрів надання адміністративних послуг (ЦНАП), які забезпечують їх доступність для всіх мешканців громади. Робота ЦНАПів сприяє наближенню органів державної влади до потреб громадян, роблячи

систему адміністративних послуг прозорою, доступною та орієнтованою на користувача.

Обґрунтування вибору теми дослідження. Теоретичну базу дослідження складають напрацювання вчених у сфері теорії та практики електронних послуг. Так, питання надання адміністративних послуг в Україні в умовах адміністративно-територіальної реформи та децентралізації досліджували О. М., Гладка, Л. В. Горохова, Н. П. Дребот, Я. А. Жаліло, О. В. Ігнат, І. Макарова, Т. В. Маматова, Ю. Пігарєв, В. В. Романова, І. Б. Семеген, Л. Сметаніна, О. В. Шевченко та ін. Нормативно-правове регулювання надання адміністративних послуг в Україні вивчали Р. Ф. Гринюк, С. Прокопенко, О. М. Синкова, В. А. Телицька та багато інших. Окремі аспекти надання державної політики у сфері надання електронних адміністративних послуг висвітлено у працях І. В. Венедіктова, Д. Р. Ковальчук, Ю. Г. Королук, А. Ю. Кундій, Т. М. Смазна, О. М. Соловійова тощо. Дослідженню надання адміністративних послуг у ЦНАП свої праці присвятили В. Матіїв, Н. В. Опар, Я. Угринюк та ін.

Попри значну кількість проведених досліджень, процес організації надання адміністративних послуг залишається предметом глибокого наукового інтересу. Зокрема з-поміж проблемних аспектів можна виділити особливості організації процесу надання адміністративних послуг в електронній формі.

Актуальність магістерського дослідження полягає в тому, що надання адміністративних послуг в електронній формі є надзвичайно важливим у контексті глобальних технологічних змін, цифровізації державного управління, а також потреби в підвищенні якості та доступності послуг для громадян. Особливо важливою є організація надання адміністративних послуг в електронній формі в контексті викликів, породжених збройною агресією росії проти України.

Мета дослідження – розкрити особливості надання адміністративних послуг в електронній формі та сформулювати рекомендації щодо їх покращення на прикладі Центру надання адміністративних послуг м. Івано-Франківська.

Завдання дослідження:

- охарактеризувати зміну парадигми надання адміністративних послуг в територіальних громадах в контексті децентралізації;
- розглянути нормативно-правове регулювання надання адміністративних послуг в Україні;
- дослідити основні аспекти державної політики у сфері надання електронних адміністративних послуг;
- охарактеризувати діяльність ЦНАП м. Івано-Франківська;
- проаналізувати сучасний стан надання електронних адміністративних послуг у ЦНАП;
- визначити ключові проблеми надання електронних адміністративних послуг в Івано-Франківській територіальній громаді та сформулювати шляхи їх вирішення.

Об'єкт дослідження – система надання адміністративних послуг.

Предмет дослідження – особливості надання адміністративних послуг в електронній формі (на прикладі Центру надання адміністративних послуг м. Івано-Франківська).

Для досягнення мети та успішного вирішення завдань роботи використано наступні *методи дослідження*, зокрема:

- індукції, дедукції та систематизації – використовувались під час аналізу літератури та джерел для розкриття теми дослідження та формування висновків;
- абстрагування – для визначення найважливіших значимих ознак предмета дослідження і відхилення вторинних;
- узагальнення – для уточнення понять «адміністративна послуга» та «електронна адміністративна послуга»;

- аналізу, синтезу та порівняння – при опрацюванні джерел щодо обраної тематики дослідження; для визначення проблемних аспектів надання електронних адміністративних послуг в Івано-ранківській громаді;
- системного аналізу – для визначення пріоритетних напрямів удосконалення організації надання електронних адміністративних послуг на місцевому рівні;

Джерельна база дослідження. У роботі використовувалися підручники, посібники, монографії, періодичні видання, Інтернет-джерела, автореферати дисертацій, матеріали конференцій, методичні напрацювання та зразки документів підготовлені експертами в рамках Програми ЄС «U-LEAD з Європою» та ряд нормативно-правових документів, зокрема Закони України «Про адміністративні послуги» та «Про особливості надання публічних (електронних публічних) послуг».

Наукова новизна отриманих результатів полягає у науково-практичному та теоретичному обґрунтуванні особливостей надання адміністративних послуг в електронній формі та у визначенні напрямів удосконалення ЦНАП щодо надання електронних адмінпослуг.

Практичне значення. Матеріали та результати дослідження будуть корисними для удосконалення діяльності ЦНАП, а також можуть бути використані у процесі підвищення кваліфікації чи професійного навчання державних службовців.

Апробація. Теоретичні положення, висновки та рекомендації оприлюднені на Всеукраїнській науково-практичній конференції за міжнародною участю «Публічне управління та адміністрування в Україні: євроінтеграційний поступ» (Івано-Франківськ, 31 травня 2024 р.).

Структура та обсяг роботи. Логіка проведеного дослідження зумовила структуру роботи: вступ, три розділи (шість підрозділів), висновки, загальний обсяг яких складає 74 сторінки. У роботі вміщено 6 рисунків та 4 таблиці. Список використаних джерел містить 59 найменувань. Положення основного тексту доповнює матеріал, викладений в 1 додатку.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИКО-ПРАВОВІ ОСНОВИ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ В ТЕРИТОРІАЛЬНИХ ГРОМАДАХ

1.1 Зміна парадигми надання адміністративних послуг у територіальних громадах: досягнення децентралізації

Впродовж останнього десятиліття в Україні відбувається реформування системи місцевого самоврядування (далі – МС), основною метою якого є створення та підтримка сприятливих умов для комфортного життя громадян загалом, та надання якісних та доступних публічних послуг зокрема. Така реформа децентралізації передбачає також децентралізацію адміністративних послуг, що вимагає підвищення їх якості, а отже, розширення та удосконалення мережі центрів надання адміністративних послуг (далі – ЦНАП).

Дослідженню реформування адміністративно-територіального устрою та питань надання адміністративних послуг в Україні свої праці присвятили такі дослідники, як: О. М., Гладка, Л. В. Горохова, Н. П. Дребот, О. В. Ігнат, Т. В. Маматова, І. Б. Семеген, та ін. Проте й надалі актуальним залишається дослідження механізму надання адміністративних послуг та його вдосконалення за умов розширення функцій та повноважень територіальних громад.

Однією з найактуальніших соціально-економічних та управлінських проблем в Україні є питання становлення місцевого самоврядування. «Місьцеве самоврядування, як найнаближеніший до громадянина інститут влади, отримало новий розвиток завдяки реформі децентралізації в Україні. Ця реформа ґрунтується на положеннях Європейської хартії місцевого самоврядування, яка на сучасному етапі є основним міжнародно-правовим документом для держав-членів Ради Європи. За своєю суттю, Хартія спрямована на утвердження та захист самостійності місцевого

самоврядування як ключового принципу демократичного конституційного устрою європейських країн. Захист і зміцнення місцевої автономії через цей документ, що відображає обов'язкові для дотримання принципи, є давнім прагненням прихильників місцевого самоврядування в Європі»¹.

Процес децентралізації в Україні розпочався в 2014 році, в той час, коли з'явилися активні запити громадянського суспільства на участь у вирішенні проблем місцевого самоврядування і контролю обраних органів влади, та було прийнято ряд нормативно-правових актів, зокрема Концепцію реформи місцевого самоврядування та територіальної організації влади в Україні (01.04.2014), (далі – Концепція)², Законів України «Про співробітництво територіальних громад» (17.06.2014)³, «Про добровільне об'єднання територіальних громад» (05.02.2015)⁴ та змін до Бюджетного і Податкового кодексів – щодо фінансової децентралізації. Відповідно до положень Європейської хартії у процесі децентралізації МС було сформовано інститут МС, в якості якого виступила об'єднана територіальна громада (далі – ОТГ). Однією з основних цілей реформи місцевого самоврядування та територіальної організації влади на принципах децентралізації стало забезпечення спроможності територіальних громад ефективно надавати публічні послуги⁵.

Реформування місцевого самоврядування на принципах децентралізації в Україні можна поділити на три етапи кожен з яких

¹ Європейська хартія місцевого самоврядування та розвиток місцевої і регіональної демократії в Україні : наук.-практ. посіб. / упоряд. О. В. Бойко, А. К. Гук, В. М. Князев; за ред. М. О. Пухтинського, В. В. Толкованова. К. : Крамар, 2003. 396 с.

² Про схвалення Концепції реформування місцевого самоврядування та територіальної організації влади в Україні: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 1.04.2014 р. №333-р / Кабінет Міністрів України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/333-2014-%D1%80#Text>.

³ Про співробітництво територіальних громад: Закон України від 17.06.2014 №1508-VII / Верховна Рада України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1508-18#Text>.

⁴ Про добровільне об'єднання територіальних громад: Закон України від 05.02.2015 №157-VIII / Верховна Рада України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/157-19#Text>.

⁵ Децентралізація і формування політики регіонального розвитку в Україні : наук. доп. / [Шевченко О. В., Романова В. В., Жаліло Я. А. та ін.] ; за наук. ред. д-ра екон. наук Я. А. Жаліла. Київ : НІСД, 2020. С. 8.

характеризується певними досягненнями. У таблиці 1.1 відображено етапи та результати реформування МС в Україні за Л. В. Гороховою.

Табл. 1.1 – Етапи та результати реформування місцевого самоврядування в Україні⁶

Етапи децентралізації	Період проведення	Результати та досягнення
I етап	2014 – 2018	Створення нормативно-правового фундаменту реформи та перерозподіл повноважень на рівні територіальних громад і створення перших ОТГ.
II етап	2019 – 2020	Переформатування базового рівня місцевого самоврядування й зміни адміністративно-територіального устрою України (сформовано 1469 територіальних громад й утворено 136 районів).
III етап	2021 – до тепер	Чітке визначення повноважень місцевих органів влади, забезпечення належного виконання власних і делегованих повноважень територіальними громадами первинного (базового) рівня, удосконалення надання послуг населенню, формування раціональної системи управління розвитком територіальних громад.

У результаті реформування адміністративно-територіальний устрій сучасної України базується на трирівневій системі: область – район – громада. Прийняття Концепції⁷ передбачило внесення змін до Конституції України, щодо дозволу мати виконавчі органи на рівні областей та районів й зменшення ролі цих рівнів управління шляхом передачі відповідальності за безпосереднє надання публічних послуг містам обласного значення та знову об'єднаним територіальним громадам. З моменту початку реформи децентралізації в Україні було утворено 136 районів та 1469 ОТГ (за даними порталу «Децентралізація»)⁸.

Не можна оминати увагою в контексті децентралізації питання зміщення фокусу в співвідношенні суб'єкт звернення – суб'єкт надання від центру до периферії, що виявляється в передачі повноважень: – від органу

⁶ Горохова Л. В. Реформування місцевого самоврядування в Україні. *Регіональні студії*. 2023. №33. С. 52. DOI <https://doi.org/10.32782/2663-6170/2023.33.9>.

⁷ Про схвалення Концепції реформування місцевого самоврядування та територіальної організації влади в Україні. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/333-2014-%D1%80#Text>.

⁸ Децентралізація. URL: <https://decentralization.ua/about>.

державної влади органу місцевого самоврядування, на що в першу чергу й спрямовані заходи держави в умовах адміністративної реформи й децентралізації влади. Свідченням чого виступає ряд нормативних актів, зокрема Законом України від 10 лютого 2012 р. № 4403-VI внесено зміни до статті 4-1 Закону України «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності» щодо рішень представницьких органів місцевого самоврядування, яким встановлено, що «представницький орган місцевого самоврядування розглядає та приймає на пленарних засіданнях рішення щодо видачі, переоформлення, анулювання або відмови у видачі документів дозвільного характеру у сфері господарської діяльності протягом місяця з дня одержання від суб'єкта господарювання відповідної заяви»⁹.

Згідно з реформою децентралізації, громади отримали нові повноваження та ресурси, які раніше були доступні лише містам обласного значення. Зокрема, це зарахування до місцевого бюджету 60% податку на доходи фізичних осіб, 100% єдиного податку, податку на прибуток підприємств і фінансових установ комунальної власності, а також податків на майно (нерухомість, земля, транспорт). Окрім того, об'єднані територіальні громади (ОТГ) отримали право на отримання державних трансфертів для виконання своїх повноважень, серед яких дотації, освітня та медична субвенції, а також субвенція на розвиток інфраструктури громад¹⁰.

Важливим у цьому контексті також виступає Указ Президента України «Про деякі заходи із забезпечення надання якісних публічних послуг». В документі зазначається про «опрацювання питання щодо доцільності подальшого надання адміністративних послуг державними та комунальними підприємствами»¹¹:

⁹ Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності : Закон України від 6.09.2005 р. №2806-IV. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2806-15#Text>.

¹⁰ Дребот Н. П., Семененко І. Б. Реформа децентралізації в Україні: поточний стан та перспективи розвитку. *Науковий вісник НЛТУ України*. 2019. Т. 29. № 4. С. 26.

¹¹ Про деякі заходи із забезпечення надання якісних публічних послуг : Указ Президента України від 4 вер. 2019 р. № 647/2019. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/647/2019#Text>.

- від органу державної влади та органу місцевого самоврядування комунальній інституції (закладу);
- від органу державної влади та органу місцевого самоврядування Центрам надання адміністративних послуг (далі – ЦНАП);
- від органу державної влади та органу місцевого самоврядування суспільним та приватним інститутам.

За період реформування сфери адміністративних послуг в Україні суттєво збільшилась спроможність тих ЦНАП, команди яких в умовах децентралізації отримали потужну підтримку з боку міжнародних проектів технічної допомоги, зокрема програми «U-LEAD з Європою» та «Електронне урядування задля підзвітності влади та участі громади» (EGAP), та почали активно застосовувати інноваційні підходи до розвитку системи надання адміністративних послуг¹². Тим самим було підвищено рівень національних стандартів та усталених практик у цій сфері. Разом з тим, варто відзначити, що на сьогоднішній день не всі громади в Україні здатні реалізувати повний спектр завдань щодо створення комфортного середовища для клієнтів та сучасного технологічного середовища для персоналу ЦНАП. Багато територіальних громад стикаються з нестачею кадрових, технічних та фінансових ресурсів для створення належного Центру надання адміністративних послуг, розвитку відповідного кадрового потенціалу, проведення моніторингу якості адміністративних послуг та забезпечення процесів постійного вдосконалення діяльності. Це питання неодноразово піднімалося в аналітичних та методичних документах, що були підготовлені на основі результатів науково-практичних досліджень^{13, 14}.

¹² Маматова Т.В., Гладка О.М. Інноваційні підходи до розвитку системи надання адміністративних послуг в умовах децентралізації. *Державне управління та місцеве самоврядування*. 2020. Вип. 1(44). С. 86–91. DOI <https://doi.org/10.33287/102011>.

¹³ Можливості та виклики застосування механізму співробітництва територіальних громад у сфері адміністративних послуг : аналітична записка. Програма «U-LEAD з Європою». URL: <https://tsnap.ulead.org.ua/wp-content/uploads/2019/02/Analitychna-zapyska.pdf>.

¹⁴ Посібник зі співробітництва територіальних громад у сфері адміністративних послуг : зб. практик та рекомендацій для ЦНАП. Програма «U-LEAD з Європою». 2020. URL: https://tsnap.ulead.org.ua/wp-content/uploads/2020/02/VR20_All.pdf.

У таблиці 1.2 відображено формати співробітництва територіальних громад у сфері адміністративних послуг та можливі результати / ефекти для ключових стейкхолдерів, розроблені науковцем О. В. Ігнатом на основі матеріалів і рекомендацій Програми ЄС «U-LEAD з Європою».¹⁵ Автор вважає, що за допомогою інструментів міжмуніципального співробітництва територіальні громади можуть зміцнити свою спроможність у забезпеченні надання адміністративних послуг, зокрема отримати додаткові ефекти для ключових стейкхолдерів.

Табл. 1.2 – Формати співробітництва територіальних громад у сфері адміністративних послуг та можливі результати / ефекти для ключових стейкхолдерів¹⁶

Формат	Приклад	Результати / ефекти для ключових стейкхолдерів
Делегування повноважень у сфері надання адміністративних послуг громаді-партнеру.	Створення точки доступу до послуг у менших громадах, використовуючи потенціал більш спроможних громад.	Забезпечення безперервності надання послуг на власній території.
Віддалені робочі місця територіальних підрозділів ЦНАП чи мобільних центрів надання адміністративних послуг.	Створення віддаленого робочого місця, спільного ЦНАП чи спільного мобільного ЦНАП для кількох громад.	Заощадження ресурсів.
Спільне обладнання у ЦНАП.	Придбання паспортної станції чи мобільний ЦНАП (коли одній громаді бракує ресурсів).	Розширення реєстру послуг, досягнення більш амбітних цілей.
Взаємозамінність персоналу ЦНАП громад-партнерів.	Тимчасове надання послуги державним реєстратором громади-партнера на час відсутності власного у зв'язку із відрядженням, відпусткою тощо (у разі, якщо в громаді немає потреби створювати більше однієї посади державного адміністратора).	Забезпечення безперервності надання послуг на власній території.

Закон України «Про співробітництво територіальних громад» передбачає п'ять можливих форм співробітництва:

¹⁵ Ігнат О. В. Співробітництво територіальних громад у сфері адміністративних послуг: позитивні ефекти, форми та документовані процедури. *Дніпровський науковий часопис публічного управління, психології, права*. 2021. №4. С. 42. DOI <https://doi.org/10.51547/ppp.dp.ua/2021.4.8>.

¹⁶ Там само. С. 42.

1. «Делегування одному ОМС-учаснику договору іншим учасником (учасниками)-ОМС виконання одного чи кількох завдань з передачею йому відповідних ресурсів.
2. Реалізація спільних проєктів, що передбачає координацію діяльності ОМС і акумулювання ними на визначений період ресурсів з метою спільного здійснення відповідних заходів.
3. Спільне фінансування (утримання) ОМС підприємств, установ і організацій комунальної форми власності – інфраструктурних об'єктів.
4. Утворення ОМС спільних комунальних підприємств, установ і організацій – спільних інфраструктурних об'єктів.
5. Утворення ОМС спільного органу управління для спільного виконання визначених законом повноважень»¹⁷.

Завдяки запровадженню міжмуніципального співробітництва громади отримали можливість консолідувати зусилля та реалізовувати спільні проєкти. Так, згідно даних Моніторингу реформи від Мінінфраструктури станом на 1 липня 2023 року 476 громад уклали 315 договорів про міжмуніципальне співробітництво. Найчастіше громади співпрацюють між собою у сферах освіти, охорони здоров'я, соціального захисту. Також 356 територіальних громад уклали майже півтори тисячі договорів міжнародного партнерства з муніципалітетами із 62 країн світу¹⁸.

Співробітництво територіальних громад може вважатися дієвим механізмом покращення якості надання адміністративних послуг та розширення їх переліку, зокрема, використання наявного ЦНАП та віддалених робочих місць адміністраторів ЦНАП (ВРМ) або мобільного

¹⁷ Про співробітництво територіальних громад. Закон України від 17.06.2014 №1508-VII / Верховна Рада України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1508-18#Text>.

¹⁸ Моніторинг реформи місцевого самоврядування та територіальної організації влади. URL: https://decentralization.ua/uploads/attachment/document/1296/Моніторинг_станом_на_01_липня_2023_p.pdf.

ЦНАП громади-партнера є раціональною альтернативою створенню органом місцевого самоврядування (ОМС) власного ЦНАП¹⁹.

Сучасні світові тенденції в системі публічного управління спричиняють зміни існуючих і становлення принципово нових підходів до системи надання публічних послуг в Україні, що ґрунтується на запровадженні «нової ідеології функціонування виконавчої влади і місцевого самоврядування як діяльності щодо забезпечення реалізації прав і свобод громадян».²⁰

Як бачимо, одним із результатів процесу децентралізації стало отримання додаткових можливостей новоствореними інститутами місцевого самоврядування. За умов швидкої розбудови нового устрою актуальності набуло й питання виконання обов'язків влади перед громадою і особливо в аспекті надання адміністративних послуг. Це підтверджується і положенням Концепції реформування місцевого самоврядування та територіальної організації влади в Україні, затвердженої Розпорядженням Кабінету Міністрів України від 1.04.2014 р. №333-р., про те, що одним з перших завдань реформи поставлено забезпечення до ступності та якості публічних послуг²¹. Пріоритетною формою організації співробітництва громад у сфері адміністративних послуг, які визначено ст. 11 Закону України «Про співробітництво територіальних громад»²², є реалізація спільних проектів, що передбачає координацію діяльності суб'єктів співробітництва й акумулювання ними на визначений період ресурсів з метою спільного здійснення відповідних заходів.

¹⁹ Можливості та виклики застосування механізму співробітництва територіальних громад у сфері адміністративних послуг. URL : <https://tsnap.ulead.org.ua/wp-content/uploads/2019/02/Analitychna-zaryska.pdf>.

²⁰ Про заходи щодо впровадження Концепції адміністративної реформи в Україні : указ Президента України від 22 липня 1998 р. № 810/98 / Верховна Рада України – Офіційний веб-портал. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/810/98>.

²¹ Про схвалення Концепції реформування місцевого самоврядування та територіальної організації влади в Україні: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 1.04.2014 р. №333-р / Кабінет Міністрів України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/333-2014-%D1%80#Text>.

²² Про співробітництво територіальних громад. Закон України від 17.06.2014 №1508-VII / Верховна Рада України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1508-18#Text>.

У підсумку можемо виокремити такі ключові результати та переваги децентралізації, як: створення передумов успішного розвитку громадянського суспільства; делегування нових обов'язків, можливостей та водночас підвищення рівня відповідальності місцевих громад; продуктивний розподіл бюджетних ресурсів задля вирішення нагальних потреб територіальної громади; забезпечення прозорості діяльності та прийняття управлінських рішень на місцях; покращення якості надання послуг споживачам, забезпечення безперервності надання послуг на власній території; розширення реєстру послуг, досягнення більш амбітних цілей; заощадження ресурсів тощо.

1.2 Нормативно-правове регулювання надання адміністративних послуг в Україні

Успішне впровадження будь-яких реформ та процесів повинне супроводжуватися відповідним законодавчим забезпеченням. Не становить винятку й процес надання адміністративних послуг. Сучасне законодавство України налічує десятки нормативно-правових та законодавчих актів, що регулюють питання забезпечення та надання адміністративних послуг.

Аналіз нормативної бази надання державних послуг доцільно розпочати з Основного закону держави. Хоча Конституція України (1996) безпосередньо не використовує термін «адміністративні послуги», вона містить численні положення, які визначають цю сферу. Так, статтею 3 Конституції України²³ визначено, що «права і свободи людини та їх гарантії визначають зміст і спрямованість діяльності держави. Утвердження і забезпечення прав і свобод людини є головним обов'язком держави». Реалізувати цей обов'язок держава може певною мірою шляхом надання

²³ Конституція України. 1996. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254%D0%BA/96-%D0%B2%D1%80#Text>.

послуг населенню органами виконавчої влади та органами місцевого самоврядування.

Як зазначає науковець С. Прокопенко²⁴, «Конституція України (1996) втілює важливу ідею переходу від минулої ідеології домінування держави та її інтересів над індивідуальними до ідеології служіння держави громадянину, гарантуючи, забезпечуючи та захищаючи основні права і свободи людини. Отже, сама концепція держави як інституту служіння громадянину передбачає надання адміністративних послуг. Таким чином, Конституцію України можна розглядати як фундаментальну нормативну платформу, на якій базуються численні законодавчі акти, що регулюють відносини у сфері адміністративних послуг».

Особливість нормативно-правової бази полягає у тому, що основна увага законодавців зосереджена на вдосконаленні саме адміністративних послуг, про що свідчить курс на покращення державних послуг, обраний у межах адміністративної реформи, що розпочалася у 1998 році.

З-поміж перших документів, що заклав основи створення сучасного механізму надання адміністративних послуг в Україні, доцільно виділити Концепцію адміністративної реформи від 1998 р. У цьому документі одним із завдань було запровадження нової ідеології виконавчої влади та місцевого самоврядування, здійснення прав і свобод громадян, надання державних послуг²⁵.

Наступним нормативним актом, що мав на меті регулювання відносин у сфері адміністративних послуг, стала Концепція розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади,

²⁴ Прокопенко С. Нормативно-правове забезпечення надання адміністративних послуг в Україні: сучасний стан та напрями вдосконалення. *Аспекти публічного управління*. 2024. №12(2). С. 5-12. <https://doi.org/10.15421/152419>.

²⁵ Про заходи щодо впровадження Концепції адміністративної реформи в Україні : указ Президента України від 22 липня 1998 р. № 810/98 / Верховна Рада України. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/810/98>.

схвалена розпорядженням Уряду від 15.05.2006 року²⁶. У цьому документі визначено принципи надання адміністративних послуг, серед яких: доступність, відповідність стандартам, економічна обґрунтованість вартості, прозорість, та основи надання адміністративних послуг та їх децентралізації, систему мотивації працівників та стандарти адміністративних послуг. Крім того, запроваджено критерії оцінки якості адміністративних послуг: ефективність, своєчасність, територіальна близькість адміністративного органу до одержувачів послуг та наявність транспортних зв'язків, запровадження принципу «єдиного вікна», повага до людини, комфорт.

Пізніше, у 2007 році, органи виконавчої влади затвердили план дій щодо реалізації концепції розвитку системи надання адміністративних послуг, де було зазначено сфери реалізації концепції для департаментів та 21 терміни²⁷. У 2007 р. Наказом Міністерства економіки України було затверджено Методичні рекомендації щодо розробки стандартів адміністративних послуг²⁸.

Важливим етапом розвитку сфери адміністративних послуг стала їх регламентація, коли 3 грудня 2011 року набула чинності Постанова Кабінету Міністрів України «Про Реєстр адміністративних послуг»²⁹, яка уповноважила Міністерство економічного розвитку і торгівлі вести Реєстр адміністративних послуг і рекомендувала органам місцевого самоврядування подавати інформацію про надані ними послуги для

²⁶ Про схвалення Концепції розвитку системи наання адміністративних послуг органами виконавчої влади Розпорядження Кабінету Міністрів України від 15.12.2006 р. № 90-р. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/90-2006-p#Text>.

²⁷ Про затвердження плану заходів щодо реалізації Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади : розпорядження Кабінету Міністрів України від 27.06.2007 №494-р / Верховна Рада України. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/494-2007-p>.

²⁸ Про затвердження Методичних рекомендацій щодо розроблення стандартів дміністративних послуг : Наказ Кабінету Міністрів України від 20.09.2007 р. № 1012/5. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v0219665-07#Text>

²⁹ Про Реєстр адміністративних послуг: Постанова Кабінету Міністрів України від 13.12.2011 р. №.1271. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1274-2011-p>.

включення до реєстру. Згідно з пунктом 1 вказаної постанови реєстр адміністративних послуг являє собою «єдину комп'ютерну базу даних про адміністративні послуги, які надаються органами виконавчої влади, державними підприємствами, установами й організаціями, а також органами місцевого самоврядування у процесі виконання ними делегованих повноважень».

Введення Реєстру адміністративних послуг сприяло систематизації даних про адміністративні послуги: обліку і аналізу видів послуг, їх кількості, ефективності використання; інформуванню фізичних і юридичних осіб про послуги, що надаються органами державної влади й органами місцевого самоврядування, зберігання, забезпечення оперативного доступу до повної інформації про об'єкти реєстру³⁰. Положення втратило чинність у 2013 р.

Одним із перших нормативних актів, покликаний забезпечити реалізацію завдань із запровадження демократичних принципів урядування та усунення наявних у відповідній сфері недоліків, став Закон України «Про адміністративні послуги» (далі – Закон)³¹, прийнятий Верховною Радою України 6 вересня 2012 року. Після прийняття цього Закону система надання адміністративних послуг набула сучасного стану.

Закон України «Про адміністративні послуги» надає чітке визначення поняття «адміністративна послуга», встановлює обов'язковість належного інформування отримувачів таких послуг і запроваджує інформаційні та технологічні картки з метою регулювання процедур і термінів надання адміністративних послуг. Також визначає основні засади надання адміністративних послуг, регулює взаємовідносини між суб'єктами надання

³⁰ Гринюк Р. Ф., Синкова О. М. Організаційно-правові засади створення переліку адміністративних послуг. *Держава і право*. Юридичні і політичні науки: зб. наук. праць. Ін-т Держави і права ім. В. М. Корецького НАН України. Київ, 2013. №161. С. 113.

³¹ Про адміністративні послуги: Закон України від 06.09.2012 р. № 5203-VI. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17#Text>

адміністративних послуг та їх отримувачами, а також встановлює порядок надання адміністративних послуг.

Крім цього Законом фактично було запроваджено інститут центрів надання адміністративних послуг. Саме для організації ефективної роботи ЦНАП Законом України «Про адміністративні послуги» унормовано основоположні вимоги щодо утворення та функціонування таких центрів.

Вітчизняні дослідники вважають деякі положення Закону «Про адміністративні послуги» основними перевагами, включаючи:

- впровадження ідеології служіння держави громадянам, що сприяє реалізації їхніх прав і прав суб'єктів господарювання шляхом забезпечення доступу до адміністративних послуг;

- покращення умов взаємодії громадян з владою;

- законодавче обмеження вимог щодо подання документів та інформації, які вже є у суб'єктів надання адміністративних послуг або можуть бути отримані ними самостійно;

- упорядкування внутрішніх процедур надання адміністративних послуг за допомогою технологічних карток і забезпечення доступної інформації для споживачів через обов'язкове інформування та використання інформаційних карток;

- введення поняття «адміністративний збір» як єдиної плати за адміністративну послугу, що замінило попередні види оплати, такі як «державне мито», реєстраційні та ліцензійні збори тощо.³²

Кабінетом Міністрів України також розроблено низку нормативно-правових актів, якими затверджено:

- Примірне положення про центр надання адміністративних послуг (постанова від 20 лютого 2013 р. №118)³³ (далі – Примірне положення);

³² Прокопенко С. Нормативно-правове забезпечення надання адміністративних послуг в Україні: сучасний стан та напрями вдосконалення. *Аспекти публічного управління*. 2024. №12(2). С. 5-12. <https://doi.org/10.15421/152419>.

³³ Про затвердження Примірного положення про центр надання адміністративних послуг : Постанова Кабінету Міністрів України від 20.02.2013 р. №118. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/118-2013-%D0%BF#Text>.

- Примірний регламент центру надання адміністративних послуг (постанова від 1 серпня 2013 р. №588)³⁴ (далі – Примірний регламент);
- Деякі питання надання адміністративних послуг через центри надання адміністративних послуг (розпорядження від 16 травня 2014 р. №523-р)³⁵.

В 2015 році було внесено зміни до Закону України «Про адміністративні послуги», яким уточнено, що Центри надання адміністративних послуг можуть утворюватися при виконавчому органі міської ради, міста районного значення, селищної, сільської ради у разі прийняття відповідною радою такого рішення. У Законі відсутнє визначення повної чи не повної адміністративної послуги³⁶

Одним із важливих законодавчих актів у цьому напрямку став Указ Президента України «Про деякі заходи із забезпечення надання якісних публічних послуг» від 4.09.2019 р., яким встановлено єдині вимоги до надання публічних послуг, включаючи ключові показники ефективності, граничного часу очікування та показники задоволеності суб'єктів звернення. Впровадження даного указу в дію спрямовано на вирішення конкретних завдань, серед яких³⁷:

- запровадження покрокового, поступового, поетапного механізму трансформації окремих публічних послуг в електронний формат;
- відпрацювання механізмів контролю за процесом надання публічних послуг (шляхом замовлення послуг «удаваним» суб'єктом, отримання відгуків від фізичних та юридичних осіб, удосконалення процедури адміністративного оскарження);

³⁴ Про затвердження Примірного регламенту центру надання адміністративних послуг : Постанова Кабінету Міністрів України від 01.08.2013 р. №588. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/588-2013-%D0%BF#Text>.

³⁵ Деякі питання надання адміністративних послуг через центри надання адміністративних послуг : Розпорядження Кабінетів Міністрів України від 16.05.2014 р. №523-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/523-2014-%D1%80#Text>.

³⁶ Телицька В. А. Взаємодія органів місцевого самоврядування та місцевих органів виконавчої влади у сфері надання адміністративних послуг. дис... канд. держ. упр. Київ, 2016. 158 с

³⁷ Про деякі заходи із забезпечення надання якісних публічних послуг : Указ Президента України від 4 вер. 2019 р. № 647/2019. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/647/2019#Text>

– запровадження нових підходів у діяльність Центрів надання адміністративних послуг (ЦНАП), які стосуються питань надання адміністративних послуг, визначення розмірів адміністративного збору за надання таких послуг та спрямування частини адміністративною збору на матеріально-технічне забезпечення їх діяльності;

– надання консультацій фізичним та юридичним особам через «гарячі лінії зв'язку», чат-боти, електронні бази запитань та відповідей, інші інформаційно-комунікаційні технології;

– застосування механізмів оперативного уточнення (виправлення) технічних помилок, описок у заявах про надання публічної послуги та інших документах, що подаються для отримання публічної послуги, а також автоматичної перевірки повноти та достовірності відомостей у заявах;

– надання окремих адміністративних послуг в автоматичному режимі без втручання людини, вирішення певних запитів шляхом подання заяви в електронній формі;

– запровадження можливості надання органами місцевого самоврядування окремих публічних послуг, пов'язаних із реєстрацією актів цивільного стану, реєстрацією транспортних засобів, видачею посвідчень водія, державною реєстрацією земельної ділянки, наданням соціальних послуг та ін.;

– впровадження механізму надання комплексної електронної послуги, пов'язаної з оформленням права на земельну ділянку, отриманням житлово-комунальних послуг та здійснення розрахунків за них та ін.

Розпорядженням Кабінету Міністрів України від 30 січня 2019 року № 37-р було схвалено План заходів з реалізації Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні на 2019-2020 роки³⁸. Відповідно до пункту 2 цього Плану, у центральних органах виконавчої влади та місцевих

³⁸ Про затвердження плану заходів щодо реалізації Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні на 2019-2020 роки: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 30.01.2019 № 37-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/37-2019-%D1%80#Text>.

держадміністраціях у 2019-2020 роках мало бути забезпечено впровадження надання пріоритетних послуг у електронній формі, зокрема шляхом впровадження електронної взаємодії для оптимізації процедури надання цих послуг за допомогою системи електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів і відповідних змін до нормативно-правових актів, які регулюють ці питання відповідно до Закону України «Про адміністративні послуги». Згідно з пунктом 9 Плану, передбачено також забезпечити щорічне оцінювання якості надання електронних послуг з урахуванням європейських стандартів. Виконання зазначених заходів сприятиме підвищенню якості адміністративних послуг, що надаються.

Ще одним важливим нормативно-правовим актом є Закон України «Про адміністративну процедуру»³⁹, прийнятий Верховною Радою України у лютому 2022 р. Цим Законом урегульовано порядок надання адмінпослуг органами виконавчої влади та місцевого самоврядування громадянам і юридичним особам. Також у Законі визначено основні принципи адміністративної процедури, встановлено порядок розгляду справ, строки їх розгляду, вимоги до оформлення рішень і порядок їх оскарження. Окремий розділ присвячено питанням адміністративного оскарження.

У жовтні 2023 р. Центром політико-правових реформ в рамках проекту «Україна після перемоги: підготовка і комунікація реформ для реалізації «Бачення України – 2030»» була представлена «Стратегія реформи. Адміністративні послуги та їх цифровізація» (далі – Стратегія)⁴⁰. Розробники Стратегії охопили питання, що стосуються децентралізації повноважень та спрощення процедури надання адмінпослуг. Так, визначено, що повноваження з надання переважної більшості базових адміністративних послуг мають бути делеговані від центральних органів виконавчої влади з їх

³⁹ Про адміністративну процедуру: Закон України від 17.02.2022 р. No 2373-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2073-20#Text>.

⁴⁰ «Стратегія реформи. Адміністративні послуги та їх цифровізація». URL: <https://pravo.org.ua/wp-content/uploads/2023/05/UA-Strategy-Administrative-Services-.pdf>.

територіальною мережею до органів місцевого самоврядування. Це сприятиме підвищенню рівня якості, а також зручності надання базових адмінпослуг населенню. Посеред ефективних способів спрощення надання адмінпослуг виділено їх інтеграцію в ЦНАП, а також розвиток електронних публічних послуг. Окремо в стратегії розглядається питання впровадження Закону «Про адміністративну процедуру».

У контексті теми дослідження варто також згадати і про Закон України «Про особливості надання публічних (електронних публічних) послуг» (від 15.07.2021 р.)⁴¹. Цим законом регламентовано такі ключові поняття, як: «публічна послуга», «електронна публічна послуга», «комплексна електронна публічна послуга» тощо. Закріплено особливості надання та принципи, на яких базується державна політика у сфері надання таких послуг.

Звичайно, що розглянуті вище нормативно-правові акти не становлять вичерпний перелік документів законодавчого регулювання надання адміністративних послуг. Проте, можна стверджувати, що в Україні напрацьована вагома нормативно-правова база щодо регламентування процесів надання адміністративних послуг. У наступному підрозділі ми розглянемо деякі інші положення нормативно-правових актів, що стосуються особливостей надання адміністративних послуг в електронній формі.

1.3 Державна політика у сфері надання електронних адміністративних послуг

Впродовж останніх кількох років в Україні було розроблено чіткий механізм взаємодії органів влади, громадян та бізнесу з метою надання якісних та доступних адміністративних послуг населенню, та сприяючи, підвищенню рівня ефективності, відкритості й прозорості діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування.

⁴¹ Про особливості надання публічних (електронних публічних) послуг : Закон України від 15.07.2021 р. №1689-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1689-20#Text>.

Складовими етапів розвитку системи надання адміністративних послуг в Україні є:

- «наукове обґрунтування принципів, видів, форм і методів надання послуг органами публічної влади;
- прийняття Закону України «Про адміністративні послуги»;
- вирішення низки завдань, що пов'язані з: – «подрібненням» адміністративних послуг, тобто штучним поділом однієї адміністративної послуги на декілька окремих «платних послуг»; – адмініструванням коштів, отриманих за такі послуги, спрямуванням всіх коштів за адміністративні послуги до державного або місцевого бюджетів; – створенням центрів надання адміністративних послуг на міському та районному рівнях, заборонаю надання адміністративних послуг через підприємства;
- підвищенням якості надання адміністративних послуг;
- делегуванням повноважень щодо надання адміністративних послуг органам місцевого самоврядування та розбудовою центрів надання адміністративних послуг як інтегрованих офісів, багатоетапною передачею послуг до центрів надання адміністративних послуг».⁴²

Для того, щоб зрозуміти основні особливості державної політики у сфері надання електронних адміністративних послуг, спершу розглянемо суть основних понять дослідження.

Так, на думку дослідників О. М. Соловйової, Д. Р. Ковальчук та А. Ю. Кундій, «поява терміну адміністративна послуга в українському законодавстві пов'язано з запровадженням та розвитком концепції сервісної держави. В буквальному перекладі «сервісна держава» на українську буде звучати як держава послуг або держава-служник, призначення якої полягає у

⁴² Смазна Т. М. Системи надання адміністративних послуг в Україні. *Європейські перспективи*. 2021. №1. С. 43-44.

служінні індивіду шляхом ефективного надання послуг приватним особам, коли реалізація їх права пов'язана із забезпеченням публічного інтересу».⁴³

Стаття 1 Закону України «Про адміністративні послуги» зазначає, що «адміністративна послуга – це результат 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»⁴⁴.

Енциклопедія державного управління категорію «адміністративна послуга» трактує як «результат здійснення владних повноважень уповноваженим суб'єктом, що відповідно до закону забезпечує юридичне оформлення умов реалізації фізичними та юридичними особами прав, свобод і законних інтересів за їх заявою (видача дозволів (ліцензій), сертифікатів, посвідчень, проведення реєстрації тощо)».⁴⁵

Що стосується поняття «електронна послуга», то Стратегією розвитку інформаційного суспільства в Україні це поняття тлумачиться як: «послуга, надана громадянам та організаціям в електронному вигляді за допомогою інформаційно-комунікаційних технологій»⁴⁶. Проте, у ст. 1 Закону України «Про електронні довірчі послуги» поняття «електронна послуга» сформульоване як будь-яка послуга, що надається через інформаційно-телекомунікаційну систему⁴⁷. Відповідно до Розпорядження Кабінету Міністрів України «Про схвалення Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні» електронна послуга – це «адміністративна та інша публічна

⁴³ Соловійова О. М., Ковальчук Д. Р., Кундій А. Ю. Адміністративні послуги в умовах воєнного стану в Україні. *Юридичний науковий електронний журнал*. 2022. № 5. С. 421-424. <https://doi.org/10.32782/2524-0374/2022-5/99>.

⁴⁴ Про адміністративні послуги : Закон України від 06.09.2012 р. № 5203-VI. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17#Text>.

⁴⁵ Королюк Ю. Г. Адміністративна послуга. Енциклопедія державного управління: у 8 т./ Нац. акад. держ. упр. при Президентові України; наук.-ред.колегія: Ю.В. Ковбасюк голова) та ін. Київ: НАДУ. 2011. Т. 4: Галузеве управління / наук.-ред.колегія: М. М. Іжа (співголова), В.Г. Бодров (співголова) та ін. 2011. 648 с. С.18–19.

⁴⁶ Про схвалення Стратегії розвитку інформаційного суспільства в Україні : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 15.03.2013 р. № 386-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/386-2013-%D1%80#Text>

⁴⁷ Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги : Закон України від 05.10.2017 р. № 2155-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2155-19#Text>.

послуга, що надається суб'єкту звернення в електронній формі за допомогою засобів інформаційних, телекомунікаційних, інформаційно-телекомунікаційних систем»⁴⁸.

Таким чином, електронна послуга – це не тільки адміністративна послуга, але й будь-яка інша послуга, що надається за допомогою інформаційно-комунікаційних технологій.

Державна політика у сфері надання адміністративних послуг базується на певних принципах, визначених Законом України «Про адміністративні послуги». Схематично ці принципи відображено на рис. 1.1.

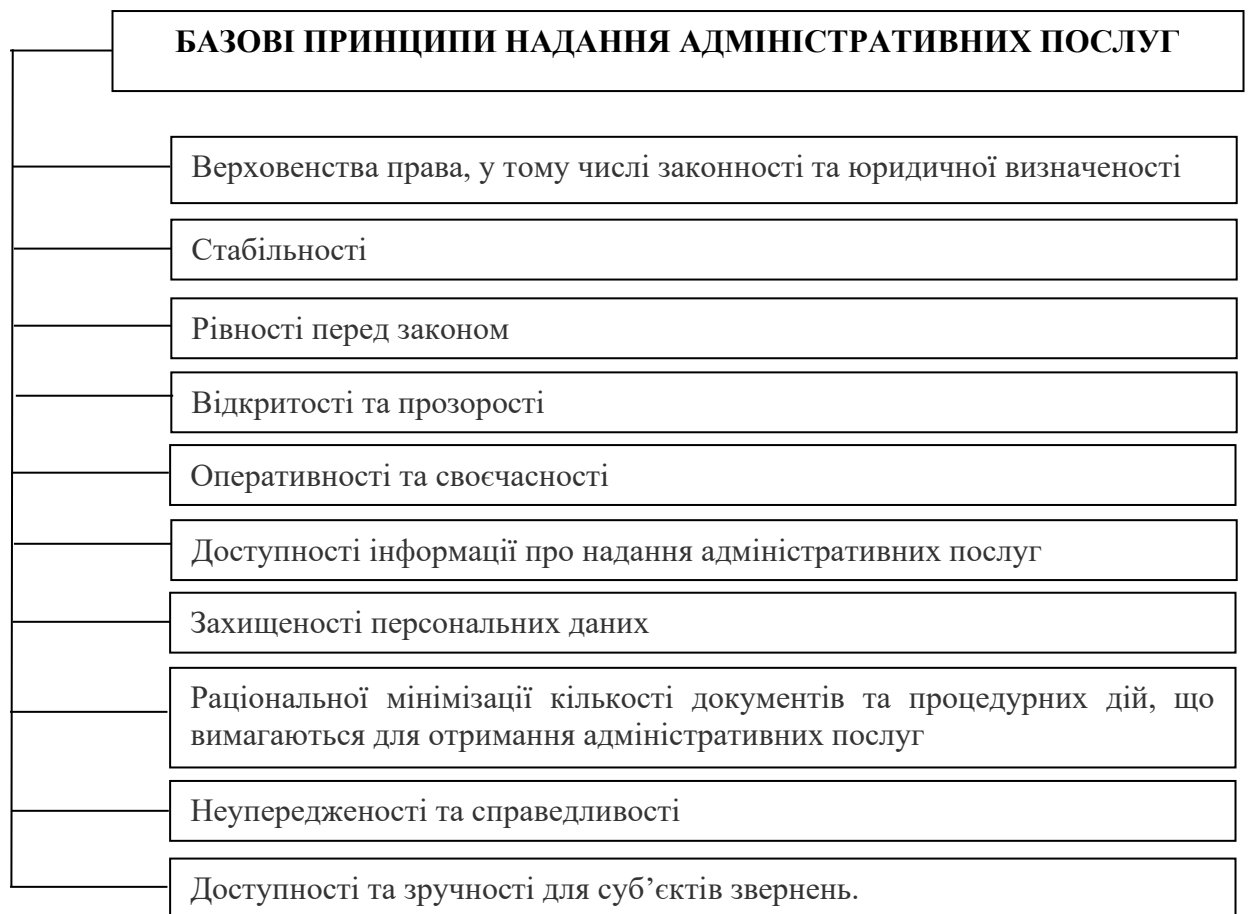


Рис. 1.1 – Принципи державної політики у сфері надання адміністративних послуг (згідно ЗУ «Про адміністративні послуги»⁴⁹)

⁴⁸ Про схвалення Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 16.11.2016 р. № 918-р. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/918-2016-%D1%80.5>.

⁴⁹ Про адміністративні послуги : Закон України від 06.09.2012 р. № 5203-VI. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17#Text>.

В Україні одним із провідних напрямів реформування системи надання адміністративних послуг стало створення мережі Центрів надання адміністративних послуг (ЦНАПів).

Згідно ч. 1 ст. 12 Закону України «Про адміністративні послуги»⁵⁰ центр надання адміністративних послуг – «це постійно діючий робочий орган або виконавчий орган (структурний підрозділ) органу місцевого самоврядування або місцевої державної адміністрації ..., в якому надаються адміністративні послуги згідно з переліком, визначеним відповідно до цього Закону».

На веб-сайті «Дія. Платформа центрів» зазначено, що станом на кінець II кварталу 2024 року в Україні:

- мережа ЦНАП налічує 1346 одиниць;
- мережа територіальних підрозділів – 144;
- мережа віддалених робочих місць – 3058;
- старости – 535;
- мережа мобільних ЦНАП – 37⁵¹.

Значна кількість ЦНАП в Україні були створені за сприяння Програми «U-LEAD з Європою». Це програма співпраці між нашою країною та країнами-членами Європейського Союзу Німеччиною, Польщею, Данією та Словенією. Основною метою Програми є «підсилити спроможність ключових суб'єктів та зацікавлених сторін на національному, регіональному та місцевому рівнях для розширення можливостей місцевого самоврядування в громадах, зокрема і в часи війни та відбудови»⁵².

Також, за підтримки Програми в рамках реалізації напряму щодо покращення якості надання адмінпослуг, було розроблено онлайн-курси та ряд посібників для тих, хто цікавиться особливостями створення та

⁵⁰ Про адміністративні послуги : Закон України від 06.09.2012 р. № 5203-VI. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17#Text>.

⁵¹ Результати моніторингу мережі Центрів. URL: <https://center.diiia.gov.ua/rezultati-monitoringu-merezi-centriv-2>.

⁵² U-LEAD з Європою: офіційний вебсайт. URL: <https://u-lead.org.ua/our-mission>.

функціонування ЦНАП. З навчальними та інформаційними матеріалами можна ознайомитися за посиланням <https://courses.prosto.in.ua/>.

Так, цікавою для нашого дослідження є інформація про різні моделі ЦНАП. Оскільки кожна громада є унікальною, то виділяють ряд факторів, які впливають на вибір моделі ЦНАП. Мова йде про розмір (чисельність) громади, її географію та статус територіальної громади або тип органу місцевого самоврядування. Враховуючи ці фактори, виокремлюють такі моделі ЦНАП у громаді, що складається з одного населеного пункту та ЦНАП в громаді, що складається з кількох населених пунктів. Якщо у складі громади є кілька населених пунктів, – то доцільно запроваджувати такі елементи ЦНАП, як територіальні підрозділи ЦНАП; віддалені робочі місця адміністраторів (ВРМ). А також їх пересувні модифікації: мобільні ЦНАП та виїзні адміністратори⁵³.

Щодо надання електронних адмінпослуг – то статтею 17 Закону України «Про адміністративні послуги» визначено наступне: «Надання адміністративних послуг в електронній формі та доступ суб'єктів звернення до інформації про адміністративні послуги з використанням мережі Інтернет забезпечуються засобами Єдиного державного вебпорталу електронних послуг, який є офіційним джерелом інформації про надання адміністративних послуг в Україні»⁵⁴. Іншою назвою вебпорталу є Портал Дія.

Кабінетом Міністрів України затверджено Положення про Єдиний державний вебпортал електронних послуг⁵⁵. Цим положенням регламентовано основні завдання, функціональні можливості та суб'єкти Порталу. Також визначено порядок ведення реєстру адміністративних послуг. Держателем Порталу Дія визначено Міністерство цифрової

⁵³ Моделі ЦНАП (варіанти та їх комбінації) / U-LEAD з Європою. URL: <https://courses.ulead.org.ua/wp-content/uploads/2020/12/Tema-3.1.-Modeli-TSNAP-1-1.pdf>.

⁵⁴ Про адміністративні послуги : Закон України від 06.09.2012 р. № 5203-VI. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17#Text>.

⁵⁵ Положення про Єдиний державний вебпортал електронних послуг / Кабінет Міністрів України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1137-2019-%D0%BF#n15>.

трансформації України, технічним адміністратором Порталу Дія визначено державне підприємство «ДІЯ», що належить до сфери управління Мінцифри.

Портал Дія функціонує за адресою <https://diia.gov.ua/>. На порталі можна дізнатися більше що являє собою Дія, зокрема визначено, що Дія – це Портал (он-лайн сервіс державних послуг); мобільний застосунок; освіта (портал з освітніми матеріалами та онлайн курсами); бізнес (портал для допомоги малому та середньому бізнесу; ЦНАПи (майбутні Центри Дія) та Дія City (спеціальний правовий режим для ІТ-індустрії)⁵⁶.

Особливістю порталу «Дія» є те, що він є універсальною точкою доступу громадян і бізнесу до всіх електронних державних послуг за єдиними стандартами. Раніше більшість цих послуг були розкидані по різних порталах, тож знайти їх було досить проблематично⁵⁷. Так, можна назвати такі переваги переведення адміністративних послуг в електронну форму за допомогою порталу Дія:

- оптимізація процесу надання електронної послуги та спрощена процедура отримання послуги;
- економія витрат часу на отримання адмінпослуги;
- сприяння боротьбі з корупцією, оскільки зменшено кількість взаємодії з державними посадовцями у процесі отримання послуги;
- мінімізація або й взагалі відсутність черг, суттєве зменшення рівня бюрократії;
- зручність для людей з особливими потребами й людей похилого віку;
- доступність послуг у вихідні й святкові дні;
- також перевагою є те, що Портал зберігає мінімум інформації про своїх користувачів, а всі дані зберігаються у зашифрованому вигляді; Портал відповідає міжнародним стандартам захисту від кіберзагроз тощо.

⁵⁶ Портал Дія. URL: <https://plan2.diia.gov.ua/>

⁵⁷ Мінцифри запустило портал державних послуг «Дія». Урядовий портал : вебсайт. URL: <https://www.kmu.gov.ua/news/mincifri-zapustilo-portal-derzhavnih-poslug-diya>

Важливим моментом у процесі надання адміністративних послуг як в традиційній, так і в електронній формі, є забезпечення їх якості⁵⁸. На сьогодні в Україні функціонує широкий спектр електронних адміністративних послуг, що надаються на різних рівнях управління: національному, відомчому й регіональному та для різних груп споживачів⁵⁹.

Як стверджує дослідниця Венедіктова І. В., процес надання адміністративних послуг в електронному вигляді повинен відбуватися з урахуванням потреб різних цільових груп споживачів цього виду послуг. Проте потрібно зважати на те, що якість послуг не повинна залежати від особи, яку обслуговують, чи від місця її знаходження, або інших фактів. Рівень відмови від обслуговування повинен бути низьким, а рівень доступності до послуг високим⁶⁰.

У Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг органами влади наведено такі критерії оцінки якості адмінпослуг як: результативність, своєчасність, доступність, зручність, відкритість, повага до особи та професійність⁶¹. Проведення моніторингу та оцінювання якості надання адмінпослуг на постійній основі дозволяє перейти на новий рівень надання такого роду послуг та сприяє поліпшенню якості життя населення й зростанню довіри до органів державної влади.

Загалом, можна стверджувати, що в умовах децентралізації та реформування системи державного управління загалом, одним із ключових напрямків державної політики щодо надання адміністративних послуг є їх розвиток у контексті якості та доступності, а також цифровізація

⁵⁸ Опар Н., Федоришин Ю. Електронні адміністративні послуги в Україні: поняття та критерії оцінювання. *Публічне управління та адміністрування: євроінтеграційний поступ*: матеріали Всеукраїнської науково-практичної конференції за міжнародною участю (Івано-Франківськ, 31 травня 2024); за наук. ред. проф. І. І. Чудика, Д. І. Дзвінчука, І. П. Лопушинського; упоряд. Л. С. Мосора. Івано-Франківськ : ІФНТУНГ, 2024. 922. С. 223-226.

⁵⁹ Опар Н. В. Теоретичні основи надання електронних послуг в Україні. *Державне управління: удосконалення та розвиток*. 2021. № 6. URL: <http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=2106>.

⁶⁰ Венедіктова І. В. Юридична природа публічних послуг. *Вісник Харківського національного університету*. 2009. № 1 (5). С. 89–91.

⁶¹ Про схвалення Концепції розвитку системи наання адміністративних послуг органами виконавчої влади Розпорядження Кабінету Міністрів України від 15.02.2006 р. № 90-р. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/90-2006-p#Text>.

адмінпослуг. Саме з цією метою Міністерством цифрової трансформації було розроблено та реалізовано проєкт Єдиного державного вебпорталу електронних послуг та мобільного додатку «Дія». Ключовим завданням державної політики адміністративних послуг сьогодні є побудова сервісно-орієнтованої держави, орієнтованої на сталий розвиток та задоволення потреб громадян.

РОЗДІЛ 2

ОСОБЛИВОСТІ НАДАННЯ ЕЛЕКТРОННИХ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ (НА ПРИКЛАДІ ЦНАП М. ІВАНО-ФРАНКІВСЬКА)

2.1 ЦНАП в Івано-Франківській територіальній громаді: правовий, організаційний, інформаційний механізми управління

Департамент адміністративних послуг (ЦНАП м. Івано-Франківська) заснований у жовтні 2010 року одним з перших в Україні.

ЦНАП створено на виконання Програми оптимізації надання адміністративних послуг в м. Івано-Франківську, затвердженої рішенням Івано-Франківської міської ради від 04.06.2009 року. Згаданою Програмою визначено концепцію функціонування Центру, сформовано вимоги до його функціонування, визначено структуру, завдання та принципи діяльності, визначено загальні засади надання адміністративних послуг в рамках ЦНАП. Започаткування діяльності ЦНАП є результатом спільних зусиль місцевої влади, бізнес-асоціацій та організацій громадянського суспільства, спрямованих на спрощення та вдосконалення адміністративних процедур⁶².

Відповідно до Положення про Департамент адміністративних послуг (Центр надання адміністративних послуг м. Івано-Франківська) Івано-Франківської міської ради, ЦНАП м. Івано-Франківська «є виконавчим органом Івано-Франківської міської ради, яким надаються адміністративні послуги суб'єктам звернень через адміністраторів та працівників Департаменту шляхом їх взаємодії з суб'єктами надання адміністративних послуг»⁶³.

Департамент створюється Івано-Франківською міською радою, є підзвітним і підконтрольним їй, підпорядковується виконавчому комітету

⁶² Центр надання адміністративних послуг в Івано-Франківську: принципи, механізми, поради. Івано-Франківськ, 2011. URL: https://arpi.org.ua/images/resource/publications/Guidebook_CNAP.pdf.

⁶³ Положення про Департамент адміністративних послуг (Центр надання адміністративних послуг м. Івано-Франківська) Івано-Франківської міської ради. URL: <https://www.namvk.if.ua/dt/688933/>.

міської ради, міському голові та керуючому справами виконавчого комітету міської ради.

Метою створення та діяльності Центру є спрощення порядку отримання мешканцями міста адміністративних послуг (дозволів, погоджень, довідок тощо, що надаються Івано-Франківською міською радою, її виконавчим комітетом, структурними підрозділами виконкому міської ради). Цілями створення ЦНАП визначено:

- спрощення процедур отримання адміністративних послуг для замовників;
- боротьба з корупцією та запобігання використанню посередницьких послуг при отриманні адміністративних послуг;
- підвищення рівня задоволення замовників якістю надання адміністративних послуг⁶⁴.

Департамент у своїй діяльності керується Конституцією України, законами України «Про місцеве самоврядування в Україні», «Про службу в органах місцевого самоврядування», «Про адміністративні послуги», «Про державну реєстрацію юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань», «Про звернення громадян», «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності», «Про внесення змін до деяких законів України щодо забезпечення права громадян на доступ до державної реєстрації актів цивільного стану у зв'язку з укрупненням територіальних громад», нормативно-правовими актами Президента України, Кабінету Міністрів України, Міністерства цифрової трансформації України, рішеннями Івано-Франківської міської ради, її виконавчого комітету, розпорядженнями та дорученнями міського голови, даним Положенням та іншими нормативно-правовими актами.

Також, рішенням міської ради м. Івано-Франківська від 22.12.2020 р. № 1351 затверджено Регламент Департаменту адміністративних

⁶⁴ Центр надання адміністративних послуг в Івано-Франківську: принципи, механізми, поради. Івано-Франківськ, 2011. URL: https://arpi.org.ua/images/resource/publications/Guidebook_CNAP.pdf.

послуг (далі – Регламент)⁶⁵. Так, відповідно до Регламенту надання адмінпослуг у Департаменті здійснюється з дотриманням таких принципів:

- верховенства права, у тому числі законності та юридичної визначеності;
- стабільності;
- рівності перед законом;
- відкритості та прозорості;
- оперативності та своєчасності;
- доступності інформації про надання адміністративних послуг;
- захищеності персональних даних;
- раціональної мінімізації кількості документів та процедурних дій, що вимагаються для отримання адміністративних послуг;
- неупередженості та справедливості;
- доступності та зручності для суб'єктів звернення⁶⁶.

Відповідно до інформації, представленої на офіційному веб-сайті ЦНАП м. Івано-Франківська, структурно ЦНАП складається з:

- відділу надання адміністративних послуг;
- відділу дозвільно-погоджувальних процедур;
- відділу фінансового забезпечення та господарської діяльності;
- відділу адміністрування та інформаційно-аналітичних технологій;
- відділу оформлення біометричних документів та посвідчень водія⁶⁷.

Загальна структура Департаменту затверджується рішенням Івано-Франківської міської ради, штатний розпис — виконавчим комітетом міської ради⁶⁸. Так, ЦНАП очолює директор, який має першого заступника та трьох заступників-начальників відділів надання адміністративних послуг, дозвільно-погоджувальних процедур та фінансового забезпечення та

⁶⁵ Регламент Департаменту адміністративних послуг (Центр надання адміністративних послуг м. Івано-Франківська) Івано-Франківської міської ради. URL: <http://www.namvk.if.ua/dt/522111/>

⁶⁶ Там само. URL: <http://www.namvk.if.ua/dt/522111/>

⁶⁷ Центр надання адміністративних послуг м. Івано-Франківська: офіційний вебсайт. URL: <https://www.cnap.if.ua/struct>.

⁶⁸ Положення про Департамент адміністративних послуг. URL: <https://www.namvk.if.ua/dt/688933/>.

господарської діяльності. Також у штаті працюють ще два начальники відділів, їх заступники та близько 60 адміністраторів. Схематично структуру ЦНАП відображено на рис. 2.1.



Рис. 2.1 – Організаційна структура ЦНАП (сформовано автором)

В Івано-Франківській територіальній громаді функціонують територіальні підрозділи (далі – ТП) та віддалені робочі місця адміністратора (далі – ВРМ) ЦНАП м. Івано-Франківська. Станом на 2024 рік Департамент налічує 17 ТП та 5 ВРМ адміністратора. Згідно Розпорядження міського голови від 30.05.2023р. № 192-р ТП та ВРМ функціонують за адресами:

- с. Черніїв, вул.Стасюка, 4 (ТП);
- с. Підлужжя, вул.Шевченка, 39 (ТП);
- с. Підпечери, вул.Січових Стрільців, 2 (ТП);

- с. Березівка, вул.Шевченка, 24 (ТП);
- с. Добровляни, вул.Шевченка, 26 (ВРМ);
- с. Колодіївка, вул.Чорновола, 1 (ВРМ);
- с. Узин, вул.Молодіжна, 16-А (ВРМ);
- с. Крихівці, площа Двір, 1 (ТП);
- с. Драгомирчани, вул.Шкільна, 15 (ТП);
- с. Тисменичани, вул.Грушевського, 54 (ТП);
- с. Радча, вул.Шевченка, 39 (ТП);
- с. Камінне, вул.Мазепи, 4-А (ВРМ);
- с. Хриплин, вул.Берегова, 4-В (ТП);
- с. Микитинці, вул.Грицишина, 10 (ТП);
- с. Угорники, вул.Просвіти, 4 (ТП);
- с. Вовчинець, вул.Вовчинецька, 39 (ТП);
- с. Братківці, вул.Шевченка, 30 (ТП);
- с. Чукалівка, вул.Клубна, 1-А (ТП);
- м. Івано-Франківськ, Івана Павла II, 4 (ТП «Каскад»);
- м. Івано-Франківськ, вул.Галицька, 124-А (ТП «Пасічна»);
- м. Івано-Франківськ, вул.Гетьмана Мазепи, 185 (ТП «Бам»);
- м. Івано-Франківськ, вул.Отця І.Блавацького, 1 (ВРМ Опришівці)⁶⁹.

Основні завдання, права та функції ЦНАП м. Івано-Франківська визначені у відповідному Положенні. Зокрема, до основних завдань належать такі:

1) організація надання адміністративних послуг у найкоротший строк та за мінімальної кількості відвідувань суб'єктів звернень;

2) спрощення процедури отримання адміністративних послуг та поліпшення якості їх надання у відповідності з вимогами законодавства;

⁶⁹ Про територіальні підрозділи Центру надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська в Івано-Франківській міській територіальній громаді: Розпорядження міського голови від 30.05.2023 р. № 192-р. URL: <https://www.namvk.if.ua/dt/867465/>.

- 3) забезпечення інформування суб'єктів звернень про вимоги та порядок надання адміністративних послуг, що надаються через адміністратора, адміністратором або безпосередньо суб'єктом надання послуг в ЦНАП;
- 4) надання адміністративних послуг відповідно до закону (як суб'єкт надання адміністративних послуг);
- 5) забезпечення інформування суб'єктів звернень про вимоги та порядок надання адміністративних послуг, що надаються у Департаменті та через єдиний державний веб-портал електронних послуг «Портал Дія» (далі – Портал Дія);
- 6) прийом заяв суб'єктів звернень для подальшого юридичного оформлення, умов реалізації ними прав, свобод та законних інтересів за їх заявою; реєстрація звернень та направлення у встановленому порядку до суб'єкта надання адміністративних послуг; надання «швидких» послуг відповідно до інформаційної та технологічної карток; реалізація державної політики надання публічних послуг через Портал Дія;
- 7) вжиття заходів щодо запровадження надання адміністративних послуг в електронній формі;
- 8) використання сучасних інформаційних технологій з метою доступності замовлення адміністративних послуг в онлайн режимі.
- 9) ведення переліку адміністративних послуг у Івано-Франківській міській раді та внесення змін і доповнень;
- 10) участь у розробці програм соціально-економічного розвитку Івано-Франківської міської територіальної громади.
- 11) у межах своєї компетенції розгляд звернень громадян, підприємств, установ, організацій.
- 12) забезпечення організації електронного документообігу та функціонування оргтехніки в Департаменті;
- 13) забезпечення функціонування системи управління якістю і виконання вимог документації системи управління якістю;
- 14) здійснення моніторингу якості надання адміністративних послуг;

15) організація підвищення кваліфікації працівників Департаменту та інші⁷⁰.

ЦНАП м. Івано-Франківська має власний веб-сайт, що функціонує за адресою <https://www.cnap.if.ua>. Веб-сайт є важливою складовою інформаційного забезпечення діяльності ЦНАП, оскільки він слугує ресурсом надання адмінпослуг, довідкової інформації тощо. Сайт складається із семи розділів: «Головна», «Про центр», «Новини», «Нормативні документи», «Послуги», «Фото&Відео» та «Контакти». Також тут є поле для здійснення пошуку інформації, форма входу у персональний кабінет тощо (див. рис. 2.2).

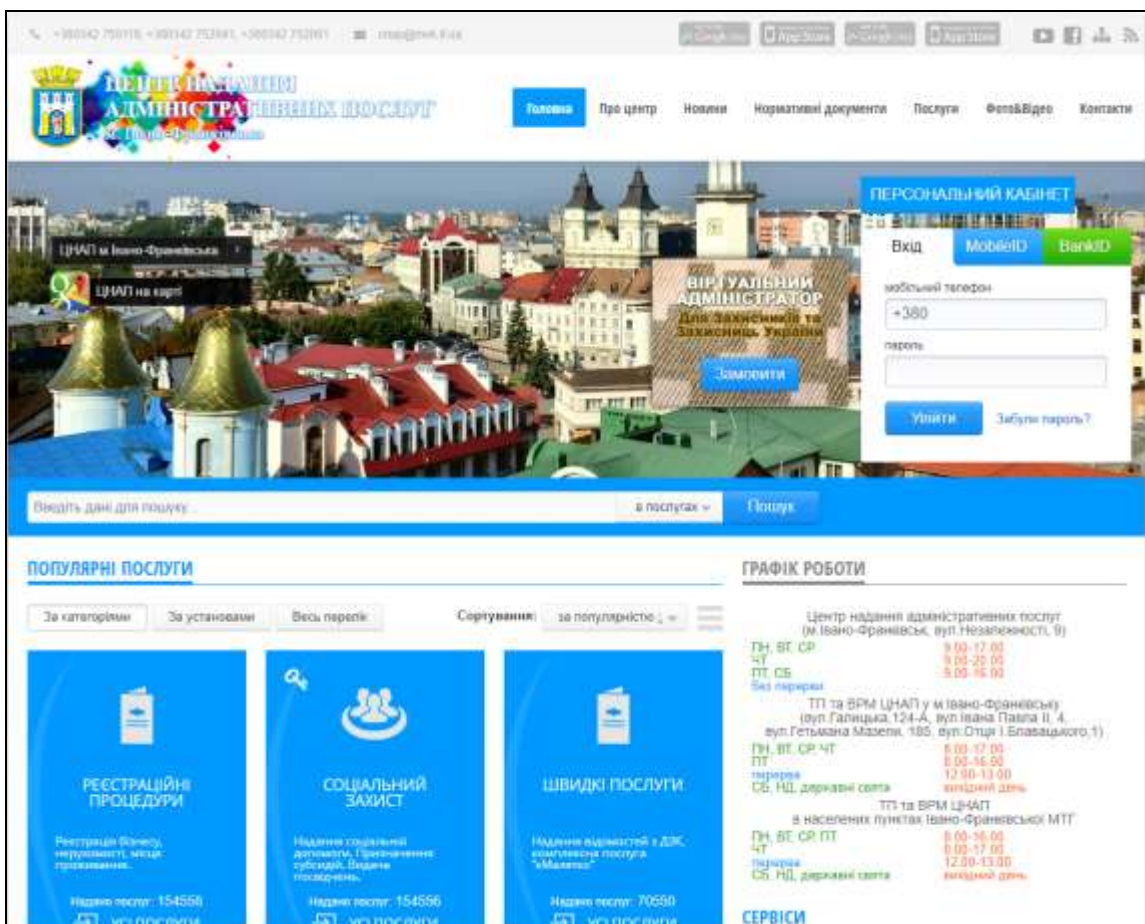


Рис. 2.2 – Вигляд головної сторінки офіційного веб-сайту ЦНАП м. Івано-Франківська

Також на сайті висвітлено таку інформацію:

- про структуру та графік прийому суб'єктів звернень;

⁷⁰ Положення про Департамент адміністративних послуг. URL: <https://www.namvk.if.ua/dt/688933/>.

- адреса та контактна інформація Департаменту;
- перелік адміністративних послуг, які можна отримати у ЦНАП та їх інформаційні картки;
- формуляри (бланки) заяв та зразки їх заповнення;
- нормативно-правові акти, що регламентують роботу ЦНАП, зокрема Положення про Департамент та Регламент роботи Департаменту;
- банківські реквізити для оплати платних адміністративних послуг та податки;
- відомості про супутні послуги, які надаються у приміщенні Департаменту тощо.

Івано-Франківський ЦНАП визнано одним із кращих в Україні. Впродовж понад 10 років своєї діяльності ЦНАП отримував різні нагороди. Так, у 2016 році ЦНАП м. Івано-Франківська отримав I місце у конкурсі кращих практик місцевого самоврядування як кращий ЦНАП України. У 2022 році Міністерство цифрової трансформації проводило дослідження рівня задоволеності користувачів послугами ЦНАП. Згідно опублікованих результатів зовнішньої оцінки якості надання адмінпослуг, Івано-Франківський ЦНАП посів перше місце серед центрів за кількістю позитивних відгуків (1538 відгуків, офлайн-фронт-офіс I категорії). А також, за результатами моніторингу, мережа ЦНАП Івано-Франківської області зайняла друге місце в Україні з показником 91,6% ⁷¹. ЦНАПи Прикарпаття входять в ТОП-5 кращих ЦНАПів України за кількістю наданих послуг для ВПО, а ЦНАП м. Івано-Франківська – на п'ятому місці рейтингу «Топ-10 точок доступу». ⁷²

Ще одну нагороду ЦНАП здобув у 2023 році – отримав відзнаку Міністерства цифрової трансформації «Лідер якісного державного сервісу»

⁷¹ Угринюк Я. Івано-Франківський ЦНАП працює за системою «все включено». *Місто*. URL: <https://mi100.info/2023/05/05/ivano-frankivskyj-cznappraczuuye-za-systemoyu-vse-vklyucheno/>

⁷² ЦНАПи Франківщини – серед лідерів в Україні за кількістю наданих послуг для ВПО. *ПІК*. URL: <https://pik.net.ua/2023/01/13/tsnapy-frankivshhyny-sered-lideriv-v-ukrayini-za-kilkisty-nadanyh-poslug-dlya-vpo/>

України».⁷³ А на початку грудня 2024 року команда ЦНАП м. Івано-Франківська взяла участь у всеукраїнському форумі «Дієвий ЦНАП: точка доступу до державного сервісу та цифрового майбутнього» та отримала відзнаку «ЦНАП Івано-Франківська Дієвий ЦНАП 2024 року» за високу оцінку роботи та якісну організацію надання послуг.⁷⁴

Отже, ЦНАП м. Івано-Франківська здійснює політику розвитку системи надання якісних та доступних адміністративних послуг в Івано-Франківській міській територіальній громаді та розробляє концептуальні пропозиції для її вдосконалення. Про злагоджену та ефективну роботу ЦНАП свідчать результати його роботи, отримані нагороди та зайняті лідируючі позиції в національному рейтингу ЦНАПів.

2.2 Сучасний стан надання електронних адміністративних послуг у ЦНАП

Центр надання адміністративних послуг м. Івано-Франківська займає провідні позиції у сфері надання адміністративних послуг в Україні. Станом на кінець 2024 року у ЦНАПі можна отримати понад 400 послуг різного спрямування, з повним переліком яких можна ознайомитися на веб-сайті ЦНАПу у розділі «Послуги» (див. рис. 2.3). Послуги відображаються трьома способами: за категоріями, за установами та весь перелік. Також їх можна відсортувати за популярністю та за назвою.

Так, ЦНАП м. Івано-Франківська надає послуги за такими категоріями:

– реєстраційні процедури (реєстрація бізнесу, нерухомості, місця проживання, реєстрація народження / смерті тощо);

⁷³ Матіїв В. Головний виклик – допомогти: як функціонують ЦНАПи в Івано-Франківську. *Фіртка*. 2024. URL: <https://firtka.if.ua/blog/view/golovnij-viklik-dopomogti-iaak-funktsionuiut-tsnapi-v-ivano-frankivsku-foto>.

⁷⁴ Центр надання адміністративних послуг м. Івано-Франківська: офіційний вебсайт. URL: <https://www.cnap.if.ua>.

- соціальний захист (надання соціальної допомоги, призначення субсидій, видача посвідчень, надання матеріальної допомоги тощо);
- швидкі послуги (надання відомостей з Державного земельного кадастру, з Муніципального реєстру Івано-Франківської міської територіальної громади, комплексна послуга «єМалятко» тощо);
- закордонні та ID паспорти (оформлення та видача паспорта, вклеювання фото тощо);
- містобудування і архітектура (надання довідок з містобудівного кадастру, надання будівельного папорта забудови земельної ділянки, реєстрація декларації про готовність об'єкта до експлуатації, прийняття рішення про присвоєння адреси об'єкту нерухомого майна тощо);
- земельні питання (використання земель, виникнення й припинення прав на землю, землеустрій тощо);
- комунальне господарство (обстеження житла, свідоцтво про право власності, надання дозволів на відключення від мереж тощо);
- житло, квартирний облік (реалізація права на житло, соціальне житло, інші житлові питання тощо);
- сім'я, діти, гендерні відносини (опіка й піклування над дітьми, охорона родини, материнства й дитинства, права дітей тощо);
- підприємницька діяльність (літні майданчики; режим роботи суб'єкта господарювання; погодження місця);
- дорожній рух. Транспортні засоби (дозвіл на участь в дорожньому русі; погодження перевезення небезпечних вантажів);
- охорона праці. Промислова безпека (дозвіл на виконання робіт підвищеної небезпеки. Переоформлення дозволу; декларація відповідності);
- екологія (дозвіл на викиди забруднюючих речовин; дозвіл на спеціальне водокористування);
- санітарно-епідеміологічні питання (експлуатаційний дозвіл; висновки на початок роботи; дозвіл на проведення робіт);
- сільське господарство (атестат виробництва молочної продукції);

- використання лісів (дозвіл на спеціальне використання лісів);
- видача копій, витягів з документів;
- пожежна безпека (декларація відповідності об'єкта вимогам пожежної безпеки);
- телебачення і радіомовлення;
- самоорганізація населення (створення органів самоорганізації населення; реєстрація);
- рибне господарство.

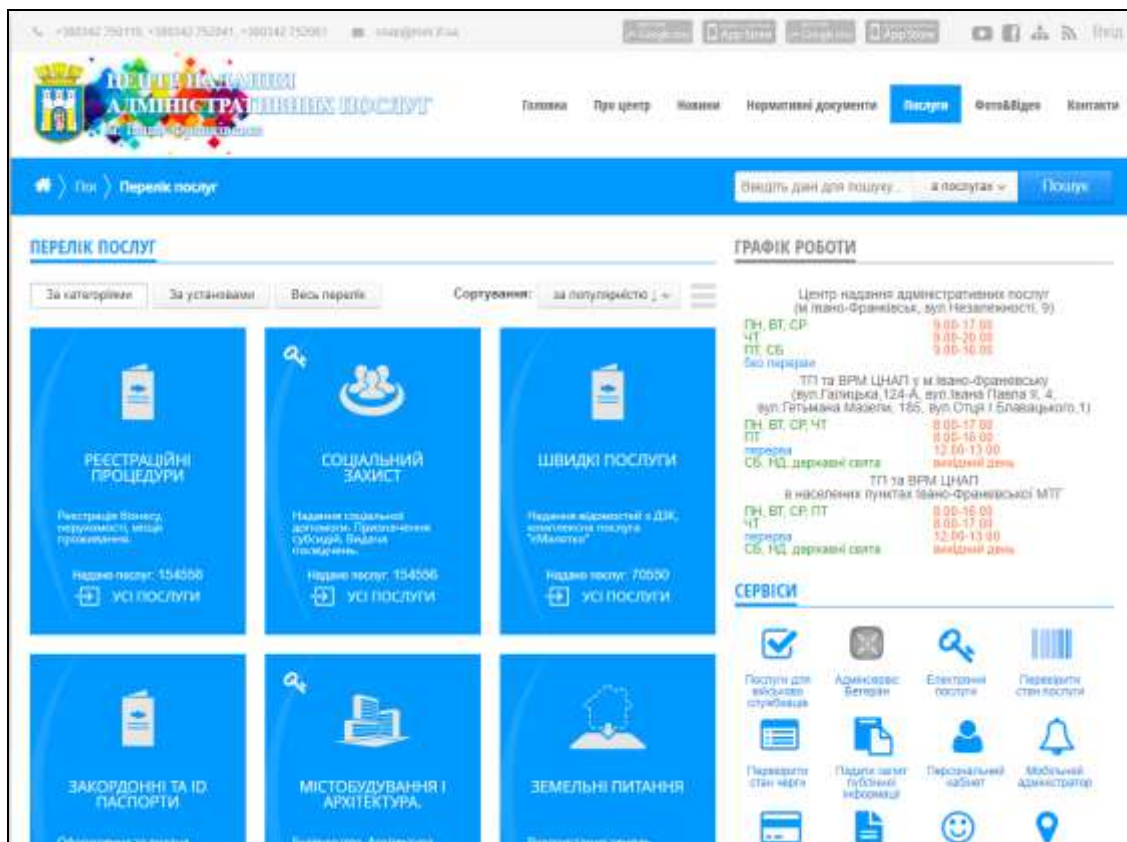


Рис. 2.3 – Розділ «Послуги» на офіційному веб-сайті ЦНАП м. Івано-Франківська

Зайшовши на будь-яку категорію послуг, користувач бачитиме перелік усіх доступних послуг. Для того, щоб дізнатися більше інформації про послугу, необхідно обрати одну з них; у вікні, що відкриється далі, буде відображено інформацію про термін виконання послуги, перелік необхідних документів, відомості про виконавця та результат надання послуги; інформацію. На рис. 2.4 відображено доступну на веб-сайті ЦНАП м. Івано-

Франківська інформацію про одну із соціальних послуг «Надання одноразової матеріальної допомоги з нагоди дня народження особам, яким виповнилося 70 років і більше».

Також на рис. 2.4 видно, що кожен користувач може бачити статистику про те скільки разів ця послуга була надана громадянам. Окрім цього, згідно чинного законодавства, на кожну адміністративну послугу у ЦНАП створюється інформаційна картка, яка також містить усю інформацію про послугу. У Додатку А наведено зразок інформаційної картки згаданої вище адмінпослуги.

63/95 Соціальний захист (Департамент соціальної політики)
Надання одноразової матеріальної допомоги з нагоди дня народження особам, яким виповнилося 70 років і більше

📅 Термін виконання (днів)	30
👤 Виконавець	Семанюк В.М.
📄 Результат послуги	Надання допомоги / відмова у наданні допомоги
📁 Перелік документів	<ol style="list-style-type: none"> 1. Заява встановленого взірця. 2. Копія паспорта громадянина України. 3. Копія реєстраційного номера облікової картки платника податків заявника. 4. Копія довідки ВПО, яка зареєстрован згідно Єдиної інформаційної бази даних про ВПО в населених пунктах Івано-Франківської міської територіальної громади при наявності). 5. Реквізити рахунку, відкритого в установі банку.
📎 Вкладення	Інформаційна картка

Послугу надано: 30278
Авторизуйтеся для замовлення послуги: [iD BankID](#) [Mobile ID](#) [Персональний кабінет](#)

Рис. 2.4 – Інформація про адмінпослугу «Надання одноразової матеріальної допомоги з нагоди дня народження особам, яким виповнилося 70 років і більше», що доступна на вебсайті ЦНАП м. Івано-Франківська

На веб-сайті ЦНАПу можна знайти детальну інформацію про надані послуги (їх тип та кількість). Так, у таблицях 2.1 та 2.2 відображено зведену інформацію про надані ЦНАП м. Івано-Франківська послуги за одинадцять місяців 2024 року.

Табл. 2.1 – Моніторинг надання адміністративних послуг
в ЦНАП м. Івано-Франківська за січень-травень 2024 р.

(сформовано автором на основі ⁷⁵)

№ з/п	Назва послуги	Січень	Лютий	Березень	Квітень	Травень
1.	Кількість відвідувачів, які звернулися в ЦНАП	21992	26277	26276	23248	29101
2.	Кількість оформлених адмінпослуг	11909	13963	13478	11693	13749
3.	Видано документів	9390	11880	12552	11376	15199
4.	Надано консультацій	693	434	237	179	153
5.	Послуги щодо реєстрації місця проживання	2758	3354	3453	2899	3393
6.	Виплати військовим	1138	2518	1942	1207	917
7.	Одноразові матеріальні допомоги з міського бюджету	2546	4317	4044	2898	1666
8.	Соціальні послуги	1632	2111	2198	812	1310
9.	Кількість оформлених біометричних документів	1373	1342	1382	1664	1629
10.	Послуги РАЦС	339	281	325	296	316
11.	Послуги у сфері будівництва	225	258	133	246	254
12.	Послуги ВПО	--	--	1382	1664	810
13.	Компенсація за розміщення ВПО*	--	--	--	--	--
14.	Оновлення даних військово-зобов'язаних*	--	--	--	--	--

* Відсутні дані щодо кількості наданих послуг у цих категоріях

⁷⁵ Центр надання адміністративних послуг м. Івано-Франківська: офіційний вебсайт. URL: <https://www.cnap.if.ua>

Табл. 2.2 – Моніторинг надання адміністративних послуг
в ЦНАП м. Івано-Франківська за червень-листопад 2024 р.

(сформовано автором на основі ⁷⁶)

№ з/п	Назва послуги	Червень	Липень	Серпень	Вересень	Жовтень	Листопад
1.	Кількість відвідувачів, які звернулися в ЦНАП	28882	51406	24255	23062	21328	29878
2.	Кількість оформлених адмінпослуг	15691	24647	11587	11716	12156	11498
3.	Видано документів	13062	26680	12502	10748	9026	15611
4.	Надано консультацій*	--	--	--	--	--	--
5.	Послуги щодо реєстрації місця проживання	3237	3993	3312	3286	2889	2769
6.	Виплати військовим	774	826	896	865	976	891
7.	Одноразові матеріальні допомоги з міського бюджету	1822	1904	1949	2060	2235	2272
8.	Соціальні послуги	683	1403	1313	1250	2142	1812
9.	Кількість оформлених біометричних документів	1398	1725	1513	1184	1343	1310
10.	Послуги РАЦС	269	314	305	268	331	314
11.	Послуги у сфері будівництва	164	100	193	277	261	257
12.	Послуги ВПО	672	572	610	616	669	588
13.	Компенсація за розміщення ВПО	--	--	350	330	311	335
14.	Оновлення даних військово-зобов'язаних*	4127	--	--	--	--	--

* Відсутні дані щодо кількості наданих послуг у цих категоріях

⁷⁶ Центр надання адміністративних послуг м. Івано-Франківська: офіційний вебсайт. URL: <https://www.cnap.if.ua>

Як видно із таблиць 2.1-2.2, щомісяця в ЦНАП звертаються понад 20-22 тис. відвідувачів; в середньому працівники оформлюють близько 12 тис. адмінпослуг та видають понад 10 тис. документів.

Серед найпопулярніших послуг можна виділити соціальні послуги, послуги щодо реєстрації місця проживання, виплати військовим, надання одноразової матеріальної допомоги, оформлення біометричних паспортів, послуги ВПО тощо.

Департаментом забезпечується надання адміністративних послуг через адміністратора шляхом його взаємодії із суб'єктами надання адміністративних послуг. Департамент може забезпечувати надання адміністративних послуг адміністратором або безпосередньо суб'єктом надання послуг в Центрі надання адміністративних послуг, його територіальних підрозділах та віддалених робочих місцях адміністратора.

Також у Департаменті за рішенням Івано-Франківської міської ради, виконавчого комітету Івано-Франківської міської ради, розпорядженням міського голови може здійснюватися прийом суб'єктів звернень та надання послуг, не пов'язаних з наданням адміністративних послуг, а також, прийняття звітів, декларацій та скарг, розгляд яких віднесено до компетенції Івано-Франківської міської ради та її виконавчого комітету⁷⁷.

Згідно із Законом України «Про адміністративні послуги», адміністратор забезпечує надання адміністративних послуг через взаємодію з суб'єктом, який їх надає. Отже, після отримання заяви та необхідного пакета документів від заявника, адміністратор повинен перевірити їх відповідність законодавчим вимогам і не пізніше наступного робочого дня передати їх суб'єкту надання послуг для подальшого опрацювання та прийняття відповідного рішення⁷⁸.

Значна частина адміністративних послуг у ЦНАП м. Івано-Франківська надається у режимі онлайн та/або в електронній формі 24 години на добу та

⁷⁷ Департамент адміністративних послуг (ЦНАП). URL: <https://www.mvk.if.ua/dc>

⁷⁸ Про адміністративні послуги : Закон України від 06.09.2012 р. № 5203-VI. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17#Text>.

сім днів на тиждень. Для того, щоб отримати послугу онлайн, користувач має авторизуватися через BankID, MobileD, IDCARD або ввівши логін і пароль, додати сканкопії необхідних документів та подати заявку на отримання послуги. В цьому контексті варто зазначити, що у листопаді 2018 року ЦНАП м. Івано-Франківська першим в Україні запровадив сервіс електронної ідентифікації Mobile ID на сайті, що дозволило замовляти близько 50 послуг онлайн⁷⁹.

Так, на сайті у пункті мені «Послуги», або у переліку сервісів, є розділ «Електронні послуги». Тут відображено перелік усіх послуг за категоріями або установами, що доступні в електронній формі. Також, послуги, доступні у режимі онлайн, відображаються і в переліку усіх послуг. Для їх ідентифікації на сайті додано дві кнопки, що позначають авторизацію для замовлення послуги. Наприклад, у категорії послуг «Сім'я. Діти. Гендерні відносини» всього одна послуга доступна до замовлення в режимі онлайн і має додаткові кнопки для авторизації «BankID» та «Персональний кабінет» (див. рис. 2.5).

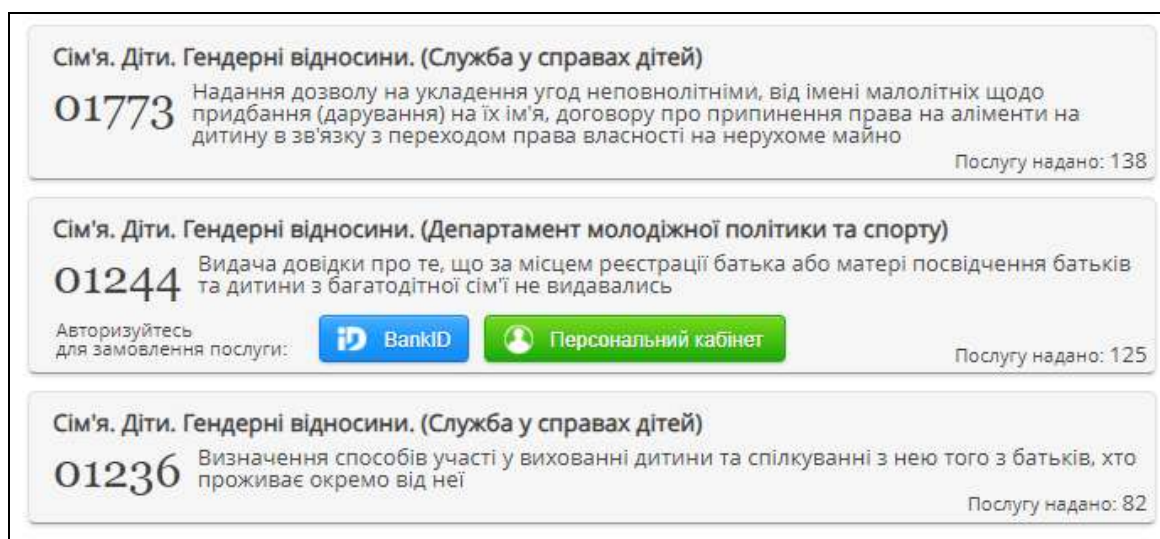


Рис. 2.5 – Відображення послуги, доступної онлайн на вебсайті ЦНАП м. Івано-Франківська

⁷⁹ Турій Р. ЦНАП Івано-Франківська першим в Україні відкрив дані щодо наданих послуг. *Агенція новин Galka.if.ua*. 2019. URL:<https://galka.if.ua/cnap-ivano-frankivska-pershim-v-ukrai/>.

Серед адміністративних послуг, доступних у режимі онлайн, можемо виділити такі:

1) соціальні послуги – надання одноразової допомоги з нагоди дня народження особам, яким виповнилося 70 років і більше; (Заява по закінченню звітного місяця) Компенсація власниками житла витрат за тимчасове розміщення ВПО; (Заява про зміну переліку розміщених ВПО) Компенсація власниками житла витрат за тимчасове розміщення ВПО; (Заява про перелік розміщених ВПО) Компенсація власниками житла витрат за тимчасове розміщення ВПО; призначення одноразової матеріальної допомоги на забезпечення спорядженням та технічними засобами військовослужбовцям / у зв'язку з безпосередньою участю у бойових діях; надання одноразової матеріальної допомоги з нагоди народження особам з інвалідністю I та II групи; надання одноразової матеріальної допомоги на оплату комунальних послуг військовим, які не мають статусу УБД тощо;

2) містобудування та архітектура – надання дозволу на проведення рекламної акції; надання дозволу на розміщення світлових художньо-просторових рекламних композицій (неон, світловий шнур); надання дозволу на розміщення художньо-просторової композиції (зелені насадження, фітокомпозиції тощо), які використовуються як рекламоносії; надання дозволу на розміщення гастрольної реклами та реклами виставок товарів та послуг;

3) комунальне господарство – надання дозволу на видалення зелених насаджень; для отримання планового ордеру; для відкриття аварійного ордеру; виготовлення свідоцтва на право власності на житло; відключення квартир, передача на баланс зовнішніх мереж; довідка про участь (неучасть) у приватизації житла державного житлового фонду;

4) житло. Квартирний облік – для взяття на квартирний облік; для зняття з квартирного обліку; передача громадянам у власність приміщень (кімнат) у гуртожитках міста; взяття на облік громадян, які бажають отримати земельну ділянку для будівництва, обслуговування жилого будинку, господарських

будівель, споруд; перереєстрація, внесення змін та поновлення документів облікової справи; надання довідки про перебування на квартирному обліку при міськвиконкомі за місцем проживання та в житлово-будівельному кооперативі тощо;

5) сім'я. Діти. Гендерні відносини – видача довідки про те, що за місцем реєстрації батька або матері посвідчення батьків та дитини з багатодітної сім'ї не видавались;

6) підприємницька діяльність – погодження участі у міському ярмарку; погодження на розміщення об'єктів тимчасової дрібнороздрібної торгівлі та надання послуг у сфері розваг; отримання ваучерної підтримки малого та середнього бізнесу в період воєнного стану;

7) дорожній рух. Транспортні засоби – погодження маршруту руху транспортного засобу під час дорожнього перевезення небезпечних вантажів; дозвіл на участь у дорожньому русі транспортного засобу, вагові або габаритні параметри якого перевищують нормативні;

8) санітарно-епідеміологічні питання – видача дозволу (санітарного паспорта) на роботи з радіоактивними речовинами та іншими джерелами іонізуючого випромінювання; видача дозволу (санітарного паспорта) на постійні перевезення ДІВ (радіоактивних речовин і матеріалів, пристроїв і установок із джерелами іонізуючих випромінювань і радіоактивних відходів) спеціалізованим транспортним засобом; видача дозволу на проведення діагностичних, експериментальних, випробувальних, вимірвальних робіт на підприємствах, в установах та організаціях, діяльність яких пов'язана з використанням джерел неіонізуючого випромінювання;

9) видача копій, витягів з документів – видача копій, витягів з розпоряджень міського голови, рішень, прийнятих міською радою та виконавчим комітетом впродовж останніх 10 років; надання витягу з протоколу сесії міської ради впродовж останніх 10 років.

Загалом, можна сказати, що у ЦНАП м. Івано-Франківська доступні такі сервіси, що сприяють розвитку та отриманню адміністративних послуг в електронному вигляді:

- користувачі мають можливість отримати актуальну інформацію про послугу через офіційний веб-сайт ЦНАП. Також значний обсяг інформації публікується на сторінці ЦНАП у соціальній мережі Facebook;

- є можливість завантаження бланків та зразків документів, необхідних для отримання адміністративної послуги;

- онлайн інформування суб'єкта звернення про стан надання адміністративної послуги здійснюється кількома способами: користувач може перевірити стан послуги шляхом введення спеціального коду зворотнього зв'язку, отриманого у ЦНАП, у спеціальну форму на вебсайті; отримати sms-інформування; або ж перевірити статус послуги в персональному кабінеті;

- послуга щодо формлення біометричного паспорту недоступна в електронній формі, проте для перевірки стану оформлення послуги окремо виділено піктограму з посиланням на веб-ресурс Міграційної служби;

- онлайн реєстрація на прийом та можливість перевірки стану черги;

- інтеграція з порталом Дія.

Підсумовуючи, можна сказати, що ЦНАП м. Івано-Франківська є відкритим для громадян та надає широкий спектр адміністративних послуг, значну частину яких можна отримати в електронному вигляді. Користувачам доступна можливість здійснювати запис на прийом онлайн, ознайомлюватися з інформацією про перелік доступних послуг, перелік необхідних документів, терміни виконання тощо, та перевіряти статус послуги на веб-сайті ЦНАПу. Інформація про діяльність ЦНАП оновлюється на офіційному вебресурсі Департаменту регулярно. Також щомісяця публікуються результати моніторингу надання найпопулярніших серед громадян послуг.

РОЗДІЛ 3
ПРОБЛЕМИ НАДАННЯ
ЕЛЕКТРОННИХ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ
В ІВАНО-ФРАНКІВСЬКІЙ ТЕРИТОРІАЛЬНІЙ ГРОМАДІ
ТА ШЛЯХИ ЇХ ВИРІШЕННЯ

У попередньому розділі нами було розглянуто сучасний стан надання адміністративних послуг, в тому числі і в електронній формі, у ЦНАП м. Івано-Франківська. Як було зазначено, ЦНАП м. Івано-Франківська проводить злагоджену роботу щодо підтримки та покращення своєї діяльності. Так, на вебсайті ЦНАПу наведений повний перелік доступних послуг, наявні інформаційні картки адміністративних послуг; щомісячно публікується моніторинг наданих послуг, доступна електронна черга та електронний запис тощо. Та, попри те, що ЦНАП м. Івано-Франківська є одним із кращих в нашій країні, все ж існують певні певні напрями для подальшого розвитку та удосконалення системи надання адмінпослуг.

Перш за все спробуємо виділити основні проблеми, з якими стикаються у процесі надання адміністративних послуг в електронній формі сьогодні ЦНАПи загалом, та Івано-Франківський ЦНАП зокрема. Їх можна згрупувати у три групи: організаційні, технологічні та соціальні.

До групи організаційних проблем можемо віднести проблемні аспекти, пов'язані з відсутністю можливості організувати повноцінний процес надання адміністративної послуги в електронному вигляді; моніторити процес виконання заявок зі сторони суб'єкта звернення; системи контролю та оцінки надання послуг; налагодженого процесу надання консультацій щодо отримання послуг в електронній формі та інформування про доступні послуги тощо. Технологічні проблеми зазвичай пов'язані з недостатнім або низьким рівнем технічного та програмного забезпечення; відсутністю єдиних систем та реєстрів даних; відсутністю вебсайтів чи мобільних версій сайтів; питаннями забезпечення інформаційної безпеки, збереження цілісності

даних; неефективним застосування хмарних технологій з метою забезпечення швидкого доступу до необхідної інформації; проблеми з підключенням до мережі Інтернет або її відсутність у віддалених населених пунктах; існуючі онлайн-платформи для надання адміністративних послуг можуть бути незручними для користувачів або не мати необхідних функцій для швидкого і зручного виконання процедур; нерівномірний доступ до технологій тощо.

До соціологічних проблем можемо віднести проблеми, що виникають як з боку суб'єктів звернень, так і зі сторони суб'єктів надання адмінпослуг. Так, це можуть бути проблеми опору чи відмови сприйняття інновацій та застосування інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ) у вже звичних й традиційних процесах надання адміністративних послуг; недостатній рівень цифрової чи медіаграмотності; певні стереотипи та недовіра з боку суспільства до цифровізації, відчуття небезпеки за свої персональні дані; відсутність ефективної комунікації між органами місцевого самоврядування та громадянами і т.д.

Пропонуємо розглянути актуальні проблеми та можливі шляхи їх вирішення на прикладі ЦНАП м. Івано-Франківська.

Так, одним із ключових аспектів ефективності діяльності ЦНАП є забезпечення належного інформаційного забезпечення адмінпослуг. ЦНАП м. Івано-Франківська має власний вебсайт, на якому суб'єкти звернення можуть знайти достовірну та чітку інформацію щодо режиму роботи головного відділення та графіки роботи ТП й ВРМ Івано-Франківської громади, їхні адреси, контактні дані тощо. ЦНАП надає можливість моніторити стан послуги, ознайомлюватися з інформацією про послуги, завантажувати необхідні бланки документів, здійснювати онлан запис тощо. Проте часом виникають труднощі із пошуком інформації на веб-ресурсі. Зокрема, коли людина здійснює пошук власне електронних послуг, важливо розуміти які з них надаються в електронній формі поністю, а які передбачають, наприклад, подачу заявки онлайн та отримання результату фізично у приміщенні ЦНАП. Також, коли користувач переглядає список

доступних електронних послуг – то має можливість бачити інформацію про кількість наданих послуг з цієї категорії. Але ці дані абсолютно ідентичні до кількості наданих послуг загалом. Тобто, такого роду інформація була б більш релевантною, якби можна було бачити скільки таких послуг було надано загалом, при особистому візиті до ЦНАПу та в режимі онлайн.

Оскільки вебсайт ЦНАП є одним із ключових ресурсів інформаційного забезпечення користувачів – то необхідно доопрацювати можливість надання інформації для осіб з особливостями зору та слуху. Варто додати такі функції, як: зміна контрастності, версія сайту для незрячих чи відео-звернення мовою жестів для людей з особливостями слуху.

У контексті розвитку концепції «Держава у смартфоні» ще одним напрямом удосконалення можна виділити створення та розробку мобільного додатку або мобільної версії вебсайту ЦНАП з метою забезпечення комфортного та коректного відображення інформації у різних форматах. Мобільний додаток чи мобільна версія вебсайту ЦНАП дозволяє громадянам отримувати доступ до державних послуг у будь-який час і з будь-якої точки, де є підключення до Інтернету. Це знижує бар'єри, зокрема для мешканців віддалених територій або людей з обмеженими можливостями. Мобільний додаток може автоматизувати багато процесів (запис на прийом, обробка документів, оплата послуг тощо), що дозволить зменшити адміністративне навантаження на персонал ЦНАП і збільшити кількість оброблених заявок.

А також на перспективу можна планувати розробку чат-боту ЦНАПу та мобільного додатку з функціями віртуального помічника. Такий додаток може включати функціонал для безпосереднього спілкування з користувачами, надання консультацій через чат-боти або контактні центри, що дозволить оперативно відповідати на запити громадян. Через додаток можна відправляти повідомлення та нагадування про важливі дати, документи чи етапи процесів, що значно підвищить якість сервісу. Молоді люди, які активно використовують мобільні пристрої, можуть оцінити високий рівень зручності та доступності електронних послуг через мобільні

додатки, що підвищить рівень задоволення від взаємодії з державою. Все це сприятиме ще вищій оцінці зі сторони користувачів та збільшенню кількості позитивних відгуків. Окрім цього, впровадження мобільних додатків ЦНАП відповідає національним програмам розвитку електронного урядування та інтеграції з європейськими стандартами надання публічних послуг. Це дозволило б Україні відповідати вимогам Ради Європи та інших міжнародних організацій щодо доступу до публічних послуг через сучасні цифрові платформи.

Окремо варто зосередитися все ж на розвитку можливостей надання якомога більше послуг в електронній формі. Маємо на увазі проходження всіх етапів надання адмінпослуг онлайн без фізичного візиту до ЦНАП. Особливо це актуально в умовах війни, коли, наприклад військовослужбовці чи ветерани не мають можливості звертатися до ЦНАП особисто, щоб отримати ту чи іншу послугу. Для цього має бути розроблений чіткий алгоритм взаємодії між суб'єктами звернення та суб'єктами надання адміністративних послуг за допомогою інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ). В загальному процес може відбуватися таким чином:

1. Особа реєструється на вебпорталі електронних послуг або на вебсайті ЦНАП, або ж у мобільному додатку, створює свій персональний кабінет, проходить процеси ідентифікації за допомогою електронного цифрового підпису чи підтвердження особи через банківську систему (ID Banking), або ж за допомогою системи ID.GOV.UA. На цьому етапі власне важливо розвивати інтеграцію між ЦНАПами та Єдиним вебпорталом ДІА з метою швидшої обробки даних, забезпечення їх перевірки та збереження.

2. Користувач обирає необхідну послугу з переліку доступних послуг, запропонованих автоматизованою системою або оператором послуг.

3. На наступному етапі відбувається ознайомлення з правилами, умовами та переліком необхідних документів для надання послуг.

4. Подача заяви або заповнення відповідної форми для отримання обраної послуги. За потреби користувач має завантажити всі необхідні документи в

електронній формі (скан-копія або фото). Задля запобігання невідповідностям або виникненню помилок, мають бути розроблені чіткі рекомендації та інструкції з прикладами та підказками щодо коректного заповнення даних. Також процес перевірки заяви може відбуватися автоматизовано. В цьому випадку система повідомить про помилки.

5. Опрацювання заявки та надсилання повідомлення про підтвердження її отримання. Це може бути електронне повідомлення в особистому кабінеті, мобільному додатку чи заичайне sms.

6. Далі користувач має оплатити послугу, якщо це передбачено, та отримати сповіщення про проведення платежу. Оплата має здійснюватися за допомогою систем електронних платежів, е-банкінгу, інтегрованих у платформу надання електронних адміністративних послуг. Важливо забезпечувати можливість здійснення оплати з рахунків, що обслуговуються в різних банках, а не тільки державних.

7. Суб'єкт надання послуг отримує заявку, перевіряє коректність заповнених даних та документів. За умови, якщо всі наявні державні реєстри даних інтегровані між собою, – цей процес може відбуватися доволі швидко та навіть автоматизовано. Тобто, система зможе автоматично приймати заявки на опрацювання.

8. Відповідальний адміністратор вивчає заяву та подані документи та приймає рішення щодо надання або ненадання послуги. Наприклад, прийняття рішення про видачу дозволу/ліцензії, надання матеріальної допомоги тощо. Також заява може бути повернена на доопрацювання у випадку коли відсутні всі необхідні супровідні документи.

9. Після позитивного прийняття рішення про надання послуги відбувається оформлення результату шляхом надсилання відповідного дозволу чи ліцензії на електронну адресу суб'єкта звернення чи відображення результату в персональному кабінеті користувача. У випадку, якщо ж ця послуга передбачає видачу фізичної карти чи свідоцтва, користувачу все ж потрібно буде з'явитися особисто для отримання

відповідного документу. Та все ж сьогодні українці мають можливість користуватися цифровими варіантами життєво-важливих документів, таких як паспорт громадянина України, закордонний паспорт чи свідоцтво про народження дитини завдяки мобільному застосунку ДІЯ. Тому можна розвивати можливості надання адміністративних послуг онлайн навіть з тих категорій послуг, що передбачають видачу документів тільки особисто заявнику. Проте, такі рішення мають бути регламентовані на законодавчому рівні. Наприклад, якщо людина не має можливості забрати виготовлений паспорт особисто – то вона може отримати його електронну версію, але з обмеженням терміну дії такої версії.

10. На заключному етапі надання адміністративної послуги в електронному вигляді має відбуватися підтвердження про отримання/неотримання послуги та зворотній зв'язок, що передбачає оцінювання якості надання послуг, отримання зауважень чи висвітлення позитивних моментів з метою покращення процесу надання адмінпослуг. На основі отриманих відгуків, система може ініціювати заходи для вдосконалення процесу надання послуг (наприклад, уточнення інформації на вебсайті або оптимізація роботи персоналу).

Цей алгоритм є досить близьким до послідовності дій при наданні адміністративних послуг у традиційному вигляді, але все ж вимагає особливої підготовки, знань та вмінь для його ефективної реалізації. Проте, реалізувавши цей процес в електронному вигляді, громадяни та суб'єкти надання послуг зможуть значно скоротити затрати часу та терміни виконання заявок, зекономити людські та фінансові ресурси.

Одним з ключових аспектів у процесі надання адміністративних послуг також є людські ресурси. У цьому контексті вбачаємо два основних моменти:

- 1) навчання та професійний розвиток працівників;
- 2) підтримка та забезпечення потреб працівників.

Беручи до уваги концепцію освіти впродовж життя, темпи, якими розвиваються адміністративні послуги (як традиційні, так і електронні),

частоту зміни у законодавстві, хочемо зазначити про необхідність забезпечення безперервного розвитку компетентностей працівників ЦНАП шляхом проведення. В контексті професійного обслуговування відвідувачів важливо забезпечувати так звану «універсальність» адміністраторів. Наприклад, можна організовувати проходження стажування під керівництвом кращих працівників ЦНАПу. Або ж закріплювати ментора, більш досвідченого та компетентного адміністратора, за певними працівниками, які тільки влаштувалися на роботу.

Високого рівня кваліфікованості адміністраторів ЦНАПу можна досягти за допомогою постійного підвищення їх кваліфікації, а саме:

- організація регулярних фахових зустрічей, тренінгів, нарад;
- залучення спеціально запрошених експертів (громадських активістів, депутатів тощо);
- проведення спеціалізованих семінарів та/або тренінгів, за участі фахівців з центральних органів виконавчої влади. Серед найбільш актуальних тем наразі можемо виділити інтеграцію адміністративних послуг соціального характеру, надання ветеранських послуг через ЦНАП, ведення реєстрів та обмін досвідом (впровадження кращих практик у діяльність ЦНАП);
- участь адміністраторів у короткотермінових програмах підвищення кваліфікації, навчання в спеціалізованих закладах вищої освіти або дистанційне навчання за конкретними напрямками, а також впровадження дуальної освіти для працівників;
- впровадження практики проведення в ЦНАП навчальних заходів з цифрової грамотності та навичок, зокрема з використання е-послуг;
- проведення систематичної роботи з підвищення культури надання та споживання адміністративних послуг, змінювання старих стереотипів щодо ЦНАП та їх працівників, оновлення цінностей, що сприяють клієнтоорієнтованість. Це можна здійснити, наприклад, через організацію регіональних ЦНАП-флешмобів до державних та релігійних свят;

впровадження різних технологій для забезпечення належного зворотного зв'язку від клієнтів тощо.

Проте, окрім підвищення кваліфікації, керівництво ЦНАП повинне дотримуватися політики безперервної підтримки та забезпечення потреб працівників, адже вони працюють у системі «людина – людина», і також піддаються різному, не завжди позитивному впливу, зі сторони користувачів. Незважаючи на швидкий розвиток цифровізації державних послуг, повністю автоматизувати людське спілкування все одно неможливо. І тому важливо забезпечувати ментальну підтримку працівників ЦНАП. Ця категорія співробітників стикається з великим навантаженням та стресом через постійну взаємодію з людьми, які можуть мати різні емоційні стани, а також через необхідність швидко вирішувати складні питання та виконувати багато завдань у межах короткого часу. Працівники ЦНАП часто працюють у стресових умовах, що може призвести до вигорання, емоційної виснаженості та зниження ефективності роботи.

Ментальна підтримка працівників ЦНАП може включати такі заходи:

- розробка програм для збереження ментального здоров'я – організація програми для підтримки здоров'я, зокрема через фізичні активності, медитацію або релаксацію;
- психологічне консультування та тренінги – надання можливості працівникам звертатися до психологів або проходити тренінги з управління стресом і емоціями;
- підтримка в команді – створення підтримуючого середовища в колективі, де співробітники можуть обговорювати свої труднощі та обмінюватися досвідом, що сприяє зменшенню стресу і створює атмосферу взаємопідтримки;
- гнучкість робочих умов – впровадження більш гнучкого графіку роботи, що дозволяє працівникам краще балансувати роботу та особисте життя, знижуючи стресові фактори;

– навчання лідерства та емоційного інтелекту – спеціальні тренінги для керівників ЦНАП щодо підтримки своїх співробітників, розвитку емпатії та ефективного управління командою.

Окрім цього, сьогодні в Україні є багато розроблених програм ментального здоров'я, зокрема Всеукраїнська програма ментального здоров'я за ініціативи Олени Зеленської під назвою «Ти як?». Детальніше про програму можна дізнатися на офіційному вебсайті за адресою <https://howareu.com>. На цьому ресурсі можна знайти корисні техніки та вправи самопомоги, різноманітні матеріали з відповідями на найактуальніші питання, наприклад: про панічні атаки, емоційне вигорання, встановлення власних кордонів тощо. Є можливість попросити про допомогу онлайн та офлайн.

На нашу думку, важливо поширювати інформацію про цю програму чи інші ініціативи, що сприятимуть ментальній підтримці на робочому місці та в особистому житті особливо у сфері надання адміністративних послуг. Загалом забезпечення ментальної підтримки на робочому місці може значно покращити моральний клімат у ЦНАП, зменшити рівень стресу та вигорання серед працівників, а також сприяти підвищенню їхньої продуктивності та задоволеності від роботи.

Також можна виділити й інші напрямки вдосконалення діяльності ЦНАП, що актуальними в умовах стрімкої цифровізації суспільства. У майбутньому ЦНАПи повинні стати унікальними цифровими платформами для надання широкого спектру адміністративних послуг, тому слід приділяти більше уваги застосуванню диджитал-підходів у концепціях та планах розвитку ЦНАП, зокрема:

– запровадження сучасних інформаційних технологій та систем для оптимізації робочих процесів, скорочення часу на надання адмінпослуги та прискорення обробки документів;

– забезпечення інформаційної безпеки, збереження цілісності та доступності даних у персональних кабінетах користувачів;

- підвищення мобільності надання адміністративних послуг шляхом поширення практики використання «мобільних кейсів», автомобілів-трансформерів, виїздів «бригад публічних послуг»;
- розширення онлайн-сервісів: отримання вичерпних онлайн-консультацій, створення та розвиток «пакетних послуг» за життєвими ситуаціями та бізнес-потребами;
- удосконалення та розширення кількості каналів комунікації. Сьогодні вебсайти та інтернет-ресурси різних організацій часто покращуються завдяки чат-ботам чи віртуальним помічникам на основі штучного інтелекту. Це також може бути чудовою можливістю для популяризації електронних адміністративних послуг, оскільки такі помічники допоможуть людям швидше отримувати інформацію про доступні послуги, надаючи необхідні роз'яснення тощо.

Отже, ЦНАП м. Івано-Франківська повинен спрямовувати свою роботу на постійне посилення цифровізації послуг, наближення їх до мешканців, впровадження та розвиток кількості електронних послуг, удосконалення обслуговування, розвиток супутніх послуг (зокрема банківських), підтримку своїх працівників тощо.

ВИСНОВКИ

На підставі проведеного магістерського дослідження можна сформулювати такі висновки:

1. Розглянуто досягнення реформи децентралізації в контексті надання адміністративних послуг. Однією з ключових цілей реформи місцевого самоврядування та організації територіальної влади на основі децентралізації було створення умов для того, щоб територіальні громади могли ефективно надавати публічні послуги. З'ясовано, що реформа децентралізації вагомо вплинула на розвиток адміністративних послуг в Україні. Місцеві громади отримали більше можливостей для розвитку; з'явилися нові формати співробітництва територіальних громад у сфері адміністративних послуг. Завдяки реформі, адміністративні послуги стали більш доступними для жителів, зокрема через створення ЦНАПів, що дозволяють отримувати послуги в одному місці, наблизити державні послуги до громадян та забезпечити їх більш ефективно і оперативне отримання.

2. Нормативно-правове забезпечення надання адміністративних послуг в Україні включає Конституцію України, низку законів, постанов, програм, концепцій тощо. Серед основних нормативно-правових актів, що регламентують адмінпослуги зокрема проаналізовано: Закони України «Про адміністративні послуги», «Про адміністративну процедуру», «Про особливості надання публічних (електронних публічних) послуг» та Указ Президента України «Про деякі заходи із забезпечення надання якісних публічних послуг». Особливість нормативно-правової бази полягає в тому, що законодавці здебільшого зосереджені на вдосконаленні адміністративних послуг, що проглядається через курс на покращення державних послуг, обраний у рамках адміністративної реформи, яка була розпочата в 1998 році.

3. Досліджено основні аспекти державної політики у сфері надання електронних адміністративних послуг. Розглянуто етапи розвитку системи

надання адміністративних послуг в Україні; принципи, на яких базується державна політика у сфері надання адміністративних послуг. В Україні одним із основних напрямків реформування системи надання адміністративних послуг стало створення мережі Центрів надання адміністративних послуг (ЦНАП). Охарактеризовано портал Дія, та розглянуто переваги переведення адміністративних послуг в електронну форму за допомогою порталу Дія. Також досліджено критерії оцінки якості надання адміністративних послуг, такі як: своєчасність, результативність, доступність, відкритість, зручність, професійність та повага до особи.

4. Подано загальну характеристику діяльності Департаменту адміністративних послуг (ЦНАП м. Івано-Франківська). Це один із перших ЦНАПів в Україні, утворений у жовтні 2010 року. Департамент у своїй діяльності керується Конституцією України, законами України «Про місцеве самоврядування в Україні», «Про службу в органах місцевого самоврядування», «Про адміністративні послуги» та іншими нормативно-правовими актами й Положенням про Департамент адміністративних послуг (Центр надання адміністративних послуг м. Івано-Франківська). Структура ЦНАП вміщує 5 одиниць: відділ надання адміністративних послуг; відділ дозвільно-погоджувальних процедур; відділ фінансового забезпечення та господарської діяльності; відділ адміністрування та інформаційно-аналітичних технологій; відділ оформлення біометричних документів та посвідчень водія.

5. Проаналізовано сучасний стан надання електронних адміністративних послуг у ЦНАП та визначено, що він є доступним для громадян і пропонує широкий вибір адміністративних послуг, більшість з яких можна отримати в електронному форматі. Подано перелік адміністративних послуг, доступних в режимі онлайн та розглянуто додаткові онлайн-сервіси, що пропонуються ЦНАП, зокрема: користувачі можуть записатися на прийом онлайн, ознайомитися з інформацією про доступні послуги, необхідні документи, терміни виконання тощо, а також перевіряти статус послуги на вебсайті

ЦНАПу. Інформація про діяльність ЦНАП регулярно оновлюється на офіційному вебресурсі Департаменту. Крім того, щомісяця публікуються результати моніторингу найпопулярніших послуг серед громадян.

6. Розглянуто та визначено ключові проблеми надання електронних адміністративних послуг в Івано-Франківській територіальній громаді та сформовано шляхи їх вирішення. Так, проблеми, з якими у своїй діяльності стикаються ЦНАПи сьогодні можна згрупувати у три групи: організаційні, технологічні та соціальні. Запропоновано напрями удосконалення, що стосуються належного інформаційного забезпечення надання адміністративних послуг, в тому числі створення та розробку мобільного додатку або мобільної версії вебсайту ЦНАП; розвитку можливостей надання якомога більше послуг в електронній формі; окреслено алгоритм надання адмінпослуг онлайн без фізичного візиту до ЦНАП; навчання та професійного розвитку працівників; забезпечення ментальної підтримки й потреб адміністраторів, підтримки їх ментального здоров'я тощо. Наведено також інші можливі напрями вдосконалення діяльності ЦНАП, що є актуальними в умовах стрімкої цифровізації суспільства.

Отже, на основі вищезазначеного можна стверджувати, що проведене магістерське дослідження підтвердило важливість електронних адміністративних послуг у сучасному суспільстві. Для покращення процесу їх надання необхідна комплексна та узгоджена діяльність, що сприятиме ефективному регулюванню механізму надання цих послуг та забезпечить їх якість і доступність.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Венедіктова І. В. Юридична природа публічних послуг. *Вісник Харківського національного університету*. 2009. № 1 (5). С. 89-91.
2. Горохова Л. В. Реформування місцевого самоврядування в Україні. *Регіональні студії*. 2023. №33. С. 51-57. DOI <https://doi.org/10.32782/2663-6170/2023.33.9>.
3. Гринюк Р. Ф., Синкова О. М. Організаційно-правові засади створення переліку адміністративних послуг. *Держава і право*. Юридичні і політичні науки: зб. наук. праць. Ін-т Держави і права ім. В. М. Корецького НАН України. Київ, 2013. №161. С.108-114.
4. Департамент адміністративних послуг (ЦНАП). URL: <https://www.mvk.if.ua/dc>.
5. Децентралізація. URL: <https://decentralization.ua/newgromada>.
6. Децентралізація і формування політики регіонального розвитку в Україні : наук. доп. / [Шевченко О. В., Романова В. В., Жаліло Я. А. та ін.] ; за наук. ред. д-ра екон. наук Я. А. Жаліла. Київ : НІСД, 2020. 153 с.
7. Деякі питання надання адміністративних послуг через центри надання адміністративних послуг : Розпорядження Кабінетів Міністрів України від 16.05.2014 р. №523-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/523-2014-%D1%80#Text>.
8. Дребот Н. П., Семеген І. Б. Реформа децентралізації в Україні: поточний стан та перспективи розвитку. *Науковий вісник НЛТУ України*. 2019. Т. 29. № 4. С. 24-27.
9. Європейська хартія місцевого самоврядування та розвиток місцевої і регіональної демократії в Україні : наук.-практ. посіб. / упоряд. О. В. Бойко, А. К. Гук, В. М. Князев ; за ред. М. О. Пухтинського, В. В. Толкованова. К. : Крамар, 2003. 396 с.

10. Ігнат О. В. Співробітництво територіальних громад у сфері адміністративних послуг: позитивні ефекти, форми та документовані процедури. *Дніпровський науковий часопис публічного управління, психології, права*. 2021. №4. С. 40-44. DOI <https://doi.org/10.51547/ppp.dp.ua/2021.4.8>.

11. Конституція України. 1996. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254%D0%BA/96-%D0%B2%D1%80#Text>

12. Костенюк Н. І., Макарова І. О., Пігарєв Ю. Б., Сметаніна Л. С. Надання адміністративних послуг в умовах децентралізації. *Експерт: парадигми юридичних наук і державного управління*. 2021. №4(16). С. 106-117. [https://doi.org/10.32689/2617-9660-2021-4\(16\)-106-117](https://doi.org/10.32689/2617-9660-2021-4(16)-106-117).

13. Макарова І., Пігарєв Ю., Сметаніна Л. Особливості запровадження онлайн послуг в сучасних умовах децентралізації. *Актуальні проблеми державного управління*. 2021. Том 1. №82. С. 175-179. <https://doi.org/10.35432/1993-8330appa1822021229131>.

14. Маматова Т. В., Гладка О. М. Інноваційні підходи до розвитку системи надання адміністративних послуг в умовах децентралізації. *Державне управління та місцеве самоврядування*. 2020. Вип. 1(44). С. 86-91. DOI <https://doi.org/10/33287/102011>.

15. Матіїв В. Головний виклик – допомогти: як функціонують ЦНАПи в Івано-Франківську. *Фіртка*. 2024. URL: <https://firtka.if.ua/blog/view/golovnij-viklik-dopomogti-ia-k-funktsionuiut-tsnapi-v-ivano-frankivsku-foto>.

16. Мінцифри запустило портал державних послуг «Дія». Урядовий портал: вебсайт. URL: <https://www.kmu.gov.ua/news/mincifri-zapustilo-portal-derzhavnih-poslug-diya>

17. Моделі ЦНАП (варіанти та їх комбінації) / U-LEAD з Європою. URL: <https://courses.ulead.org.ua/wp-content/uploads/2020/12/Tema-3.1.-Modeli-TSNAP-1-1.pdf>.

18. Можливості та виклики застосування механізму співробітництва територіальних громад у сфері адміністративних послуг : аналітична записка.

Програма «U-LEAD з Європою». URL : <https://tsnap.ulead.org.ua/wp-content/uploads/2019/02/Analitychna-zapyska.pdf>.

19. Моніторинг реформи місцевого самоврядування та територіальної організації влади. URL: https://decentralization.ua/uploads/attachment/document/1296/Моніторинг_станом_на_01_липня_2023_p.pdf.

20. Опар Н. В. Теоретичні основи надання електронних послуг в Україні. *Державне управління: удосконалення та розвиток*. 2021. № 6. URL: <http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=2106>.

21. Опар Н., Федоришин Ю. Електронні адміністративні послуги в Україні: поняття та критерії оцінювання. *Публічне управління та адміністрування: євроінтеграційний поступ*: матеріали Всеукраїнської науково-практичної конференції за міжнародною участю (Івано-Франківськ, 31 травня 2024); за наук. ред. проф. І. І. Чудика, Д. І. Дзвінчука, І. П. Лопушинського; упоряд. Л. С. Мосора. Івано-Франківськ : ІФНТУНГ, 2024. 922. С. 223-226.

22. Положення про Департамент адміністративних послуг (Центр надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська) Івано-Франківської міської ради. URL: <https://www.namvk.if.ua/dt/688933/>.

23. Положення про Єдиний державний вебпортал електронних послуг / Кабінет Міністрів України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1137-2019-%D0%BF#n15>.

24. Портал Дія. URL: <https://plan2.dii.gov.ua/>

25. Посібник зі співробітництва територіальних громад у сфері адміністративних послуг : зб. практик та рекомендацій для ЦНАП. Програма «U-LEAD з Європою». 2020. URL : https://tsnap.ulead.org.ua/wp-content/uploads/2020/02/VR20_All.pdf.

26. Про адміністративні послуги : Закон України від 06.09.2012 р. № 5203-VI. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17#Text>.

27. Про адміністративну процедуру : Закон України від 17.02.2022 р. No 2373-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2073-20#Text>.

28. Про деякі заходи із забезпечення надання якісних публічних послуг : Указ Президента України від 4 вер. 2019 р. № 647/2019. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/647/2019#Text>

29. Про добровільне об'єднання територіальних громад: Закон України від 05.02.2015 №157-VIII / Верховна Рада України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/157-19#Text>.

30. Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності : Закон України від 6.09.2005 р. №2806-IV. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2806-15#Text>.

31. Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги : Закон України від 05.10.2017 р. № 2155-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2155-19#Text>.

32. Про затвердження плану заходів щодо реалізації Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні на 2019-2020 роки: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 30.01.2019 № 37-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/37-2019-%D1%80#Text>.

33. Про затвердження плану заходів щодо реалізації Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади : розпорядження Кабінету Міністрів України від 27.06.2007 №494-р. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/494-2007-p>.

34. Про затвердження Примірного положення про центр надання адміністративних послуг : Постанова Кабінету Міністрів України від 20.02.2013 р. №118. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/118-2013-%D0%BF#Text>.

35. Про затвердження Примірного регламенту центру надання адміністративних послуг : Постанова Кабінету Міністрів України від 01.08.2013 р. №588. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/588-2013-%D0%BF#Text>.

36. Про заходи щодо впровадження Концепції адміністративної реформи в Україні : указ Президента України від 22 липня 1998 р. № 810/98 / Верховна

Рада України – Офіційний веб-портал. URL:
<http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/810/98>.

37. Про особливості надання публічних (електронних публічних) послуг :
Закон України від 15.07.2021 р. №1689-IX. URL:
<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1689-20#Text>.

38. Про Реєстр адміністративних послуг: Постанова Кабінету Міністрів
України від 13.12.2011 р. №.1271. URL:
<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1274-2011-п>.

39. Про співробітництво територіальних громад: Закон України від
17.06.2014 №1508-VII / Верховна Рада України. URL:
<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1508-18#Text>.

40. Про схвалення Концепції реформування місцевого самоврядування та
територіальної організації влади в Україні: Розпорядження Кабінету
Міністрів України від 1.04.2014 р. №333-р / Кабінет Міністрів України. URL:
<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/333-2014-%D1%80#Text>.

41. Про схвалення Концепції розвитку системи електронних послуг в
Україні : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 16.11.2016 р. № 918-
р. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/918-2016-%D1%80.5>.

42. Про схвалення Концепції розвитку системи наання адміністративних
послуг органами виконавчої влади Розпорядження Кабінету Міністрів
України від 15.02.2006 р. № 90-р. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/90-2006-р#Text>.

43. Про схвалення Стратегії розвитку інформаційного суспільства в
Україні : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 15.03.2013 р. № 386-
р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/386-2013-%D1%80#Text>.

44. Про територіальні підрозділи Центру надання адміністративних
послуг м.Івано-Франківська в Івано-Франківській міській територіальній
громаді: Розпорядження міського голови від 30.05.2023 р. № 192-р. URL:
<https://www.namvk.if.ua/dt/867465/>.

45. Прокопенко С. Нормативно-правове забезпечення надання адміністративних послуг в Україні: сучасний стан та напрями вдосконалення. *Аспекти публічного управління*. 2024. №12(2). С. 5-12. <https://doi.org/10.15421/152419>.

46. Регламент Департаменту адміністративних послуг (Центр надання адміністративних послуг м. Івано-Франківська) Івано-Франківської міської ради. URL: <http://www.namvk.if.ua/dt/522111/>

47. Результати моніторингу мережі Центрів. URL: <https://center.diia.gov.ua/rezultati-monitoringu-merezi-centriv-2>.

48. Реформа місцевого самоврядування: які питання на порядку денному і чому вони значимі? 2021. URL: <https://parlament.org.ua/analytics/reforma-miscevogo-samovryaduvannya-yaki-pytannya-na-poryadku-dennomu-i-chomu-vony-znachymi/>.

49. Смазна Т.М. Системи надання адміністративних послуг в Україні. *Європейські перспективи*. 2021. №1. С. 40-45.

50. Соловійова О. М., Ковальчук Д. Р., Кундій А. Ю. Адміністративні послуги в умовах воєнного стану в Україні. *Юридичний науковий електронний журнал*. 2022. № 5. С. 421-424. <https://doi.org/10.32782/2524-0374/2022-5/99>.

51. Створення центрів надання адміністративних послуг в ОТГ: Збірник методичних матеріалів Програми ЄС «U-LEAD Компонент 2: (початкова фаза)». 2017. 130 с. URL: https://decentralization.ua/uploads/library/file/27/Stvorennya_CNAP_v_OTG_versiya_19.06.2017.pdf.

52. «Стратегія реформи. Адміністративні послуги та їх цифровізація». URL: <https://pravo.org.ua/wp-content/uploads/2023/05/UA-Strategy-Administrative-Services-.pdf>.

53. Телицька В. А. Взаємодія органів місцевого самоврядування та місцевих органів виконавчої влади у сфері надання адміністративних послуг. дис... канд. держ. упр. Київ, 2016. 158 с.

54. Турій Р. ЦНАП Івано-Франківська першим в Україні відкрив дані щодо наданих послуг. *Агенція новин Galka.if.ua*. 2019. URL:<https://galka.if.ua/cnap-ivano-frankivska-pershim-v-ukrai/>.

55. Угринюк Я. Івано-Франківський ЦНАП працює за системою «все включено». *Місто*. URL: <https://mi100.info/2023/05/05/ivano-frankivskyj-cznappraczuuye-za-systemoyu-vse-vklyucheno/>

56. Центр надання адміністративних послуг м. Івано-Франківська: офіційний вебсайт. URL: <https://www.cnap.if.ua/struct>.


57. Центр надання адміністративних послуг в Івано-Франківську: принципи, механізми, поради. Івано-Франківськ, 2011. URL: https://arpi.org.ua/images/resource/publications/Guidebook_CNAP.pdf.

58. ЦНАПи Франківщини – серед лідерів в Україні за кількістю наданих послуг для ВПО. *ПІК*. URL: <https://pik.net.ua/2023/01/13/tsnapy-frankivshhyny-sered-lideriv-v-ukrayini-za-kilkisty-nadanyh-poslug-dlya-vpo/>

59. U-LEAD з Європою : офіційний вебсайт. URL: <https://u-lead.org.ua/our-mission>.

ДОДАТОК А

Інформаційна картка соціальної послуги «Надання одноразової матеріальної допомоги з нагоди дня народження особам, яким виповнилося 70 років і більше»

	Згідно з вимогами ISO 9001 Введено в дію з <u>14.03.</u> 2024 року	ІК 45/98 Версія 02 Змінено сторінок 01/02
	Виконавчий комітет Івано-Франківської міської ради ІНФОРМАЦІЙНА КАРТКА Надання одноразової матеріальної допомоги з нагоди дня народження особам, яким виповнилося 70 років і більше	
Оригінал: уповноважений з питань СУЯ копії: згідно з реєстром розсилки		
Розробник:	Перевірено:	Затверджую:
Директор департаменту соціальної політики <u>В.М.Семанюк</u> "12" 03 2024р.	Уповноважений з питань СУЯ <u>І.М.Шевчук</u> "14" 03 2024р.	Міський голова <u>Р.Р.Маринюк</u> "14" 03 2024р.
1	Орган, що надає послугу	Департамент соціальної політики виконкому Івано-Франківської міської ради
2	Місце подання документів та отримання результату послуги	<p>Центр надання адміністративних послуг Головний офіс м.Івано-Франківськ, вул.Незалежності, 9 телефон/факс: 75-01-19, 75-20-41 e-mail: enap@mvk.if.ua, веб-сайт: www.enap.if.ua</p> <p>Графік роботи головного офісу ЦНАП м.Івано-Франківська (вул.Незалежності, 9): - понеділок, вівторок, среда з 09:00-17:00 (без перерви); - четвер з 09:00- 20:00 (без перерви); - п'ятниця, субота з 09:00 -16:00 год. (без перерви); - неділя, державні свята – вихідний день.</p> <p>Територіальні підрозділи ЦНАП: м.Івано-Франківськ, вул.Івана Павла II, 4 м.Івано-Франківськ, вул.Гетьмана Мазени, 185 м.Івано-Франківськ, вул.Галицька, 124-А с.Чукалівка, вул.Клубна, 1-А, с.Іртаківці, вул.Шевченка, 30, с.Вовчинець, вул.Вовчинецька, 39, с.Угорники, вул.Прогресу, 4, с.Микитинці, вул.Грицишина, 10, с.Хриплин, вул.Берегова, 4-В, с.Радча, вул.Шевченка, 39, с.Тисменичани, вул.Грушевського, 54, с.Драгомирчани, вул.Шкільна, 15, с.Крихівці, вул.Двір, 1, с.Березівка, вул.Шевченка, 24, с.Підлечери, вул.Січових Стрільців, 2, с.Підлужжя, вул.Шевченка, 39, с.Чернів, вул.Стасюка, 4, Віддалені робочі місця ЦНАП: м.Івано-Франківськ, вул. Отця Блаватського, 1, с.Добровілля, вул.Шевченка, 26.</p>

Виконавчий комітет Івано-Франківської міської ради
вул.М.Грушевського, 21, м.Івано-Франківськ, 76004, тел. 556515, 552038, e-mail: mvk@id.if.ua, www.mvk.if.ua
Департамент соціальної політики, вул. М. Грушевського, 29, тел. 552083

ІНФОРМАЦІЙНА КАРТКА (ІК-45/98)

Надання одноразової матеріальної допомоги з нагоди дня народження особам, яким виповнилося 70 років і більше

Сторінка 1 з 2

Рис. А.1 – Сторінка 1 інформаційної картки

Продовження Додатка А

		с. Колодівка, вул. Чорновола, 1, с. Узин, вул. Молодіжка, 16-А, с. Каміше, вул. Мазепи, 4-А Графік роботи територіальних підрозділів ЦНАП та віддалених робочих місць: - понеділок, вівторок, середа, п'ятниця 08:00 - 16:00; - четвер з 08:00 год. до 17:00 год., - обідня перерва з 12:00 год. до 13:00 год.; - субота, неділя, державні свята – вихідний день.
3	Перелік документів, необхідних для отримання адміністративної послуги	1. Заява. 2. Копія паспорта та реєстраційного номера облікової картки платника податків. 3. Копія довідки внутрішньо переміщеної особи (при зверненні внутрішньо переміщеної особи). 4. Реквізити рахунку, відкритого в банку. Примітка. Копії документів подаються разом з оригіналами (для звірки).
4	Порядок та спосіб подання документів	Особисто
5	Оплата	Безкоштовно
6	Термін виконання	30 календарних днів
7	Результат послуги	Надання допомоги / відмова у наданні допомоги
8	Спосіб отримання відповіді (результату)	Допомога виплачується через державне підприємство зв'язку або перераховується на особовий рахунок одержувача в банківській установі У разі відмови надається письмове повідомлення
9	Законодавчо-нормативна основа	1. Закон України «Про адміністративні послуги» 2. Рішення міської ради від 28.07.2023р. №134-37 «Про затвердження переліку адміністративних послуг» 3. Закон України «Про звернення громадян» 4. Закон України «Про місцеве самоврядування в Україні» 5. Рішення Івано-Франківської міської ради восьмого демократичного скликання від 22.12.2022р. №222-32 «Про затвердження Програми соціальної підтримки окремих категорій громадян в Івано-Франківській міській територіальній громаді на 2023-2025 роки» (зі змінами). 6. Рішення виконавчого комітету Івано-Франківської міської ради від 19.01.2024р. №55 «Про затвердження Порядку надання одноразової матеріальної допомоги мешканцям Івано-Франківської міської територіальної громади з нагоди дня народження»

Виконавчий комітет Івано-Франківської міської ради
вул. М. Грушевського, 21, м. Івано-Франківськ, 76004, тел. 556515, 552038, e-mail: mrvk@il.gov.ua, www.mrvk.gov.ua
Департамент соціальної політики, вул. М. Грушевського, 29, тел. 352083

ІНФОРМАЦІЙНА КАРТКА (ІК-45/98)

Надання одноразової матеріальної допомоги з нагоди дня народження особам, яким виповнилося 70 років і більше

Сторінка 2 з 2

Рис. А.2 – Сторінка 2 інформаційної картки