

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

Петрик Оксани Юріївни

(прізвище, ім'я, по батькові)

УДК 353.25.4

(індекс)

МАГІСТЕРСЬКА РОБОТА

Особливості надання адміністративних послуг в Україні в умовах воєнного стану

Публічне управління та адміністрування

(назва освітньої програми)

281 Публічне управління та адміністрування

(шифр і назва спеціальності)

(підпис, ініціали та прізвище здобувача освітнього ступеня)

Науковий керівник Мосора Л. С., к.держ.упр., доцент

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

Допущено до захисту

Завідувач кафедри

проф. _____ І. П. Лопушинський

(посада) (підпис) (дата) (ініціали та прізвище)

Рецензент

доцент _____ В. М. Кушнірюк

(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 – 2024

АНОТАЦІЯ

Петрик О. Ю. Особливості надання адміністративних послуг в Україні в умовах воєнного стану. – Рукопис.

Магістерська робота за спеціальністю 281 «Публічне управління та адміністрування». Івано-Франківський національний технічний університет нафти і газу. Івано-Франківськ, 2024.

У роботі досліджено сутність та роль адміністративних послуг у формуванні сервісної держави. Проаналізовано чинну нормативно-правову базу щодо надання адміністративних послуг в Україні, особливо зацентовано увагу на періоді 2022-2024 рр. Наведено особливості надання адміністративних послуг в Україні в період воєнного стану. Зазначено, що в кожній територіальній громаді можуть бути свої особливості надання адміністративних послуг залежно від безпекової ситуації в них.

У другому розділі досліджено практичні аспекти надання адміністративних послуг в Україні в період воєнного стану, зокрема: впровадження сервісної держави, посилення цифровізації та застосування сучасних інноваційних технологій. Також наведено особливості функціонування ЦНАП у різних регіонах України, зважаючи на безпекову ситуацію; особливу увагу приділено ЦНАП на деокупованих територіях. У третьому розділі проведено аналіз світових рейтингів щодо електронного урядування та участі громадян у прийнятті рішень. Визначено можливі подальші кроки щодо удосконалення процесу надання адміністративних послуг, особливо в електронному форматі.

Ключові слова: адміністративні послуги, сфера надання послуг, центр надання адміністративних послуг, деокуповані території, цифровізація, сервісна держава.

ANNOTATION

Petryk O. Yu. Peculiarities of providing administrative services in Ukraine under martial law. – Manuscript.

Master's thesis on specialty 281 "Public management and administration". Ivano-Frankivsk National Technical University of Oil and Gas. Ivano-Frankivsk, 2024.

The work examines the essence and role of administrative services in the formation of a service state. The current regulatory and legal framework for the provision of administrative services in Ukraine is analyzed, with a special focus on the period 2022-2024. The peculiarities of the provision of administrative services in Ukraine during the period of martial law are given. It is noted that each territorial community may have its own peculiarities of providing administrative services depending on the security situation in them.

The second chapter examines the practical aspects of providing administrative services in Ukraine during the period of martial law, in particular: the implementation of the service state, the strengthening of digitalization and the use of modern innovative technologies. The peculiarities of the operation of the National Security Service in different regions of Ukraine, taking into account the security situation, are also given; special attention was paid to the CNA in the de-occupied territories. In the third chapter, an analysis of world ratings regarding e-governance and citizen participation in decision-making was carried out. Possible further steps to improve the process of providing administrative services, especially in electronic format, have been identified.

Key words: administrative services, sphere of service provision, center of provision of administrative services, de-occupied territories, digitalization, service state.

ЗМІСТ

ВСТУП	5
РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ОРГАНІЗАЦІЇ ПРОЦЕСУ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ	8
1.1 Сутність та роль адміністративної послуги у структурі сервісної держави	8
1.2 Законодавче регулювання надання адміністративних послуг під час воєнного стану	14
1.3 Особливості надання адміністративних послуг в умовах воєнного стану	22
РОЗДІЛ 2 ПРАКТИКА НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ В УМОВАХ ВОЄННОГО СТАНУ	32
2.1 Цифровізація процесу надання адміністративних послуг в Україні	32
2.2 Особливості функціонування центрів надання адміністративних послуг в період дії воєнного стану	42
2.3 Проблемні питання надання адміністративних послуг в деокупованих громадах	50
РОЗДІЛ 3 ОСОБЛИВОСТІ ПОСИЛЕННЯ ПРОЦЕСУ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ	55
3.1 Модернізація системи надання адміністративних послуг в Україні	55
3.2 Місце України у міжнародних рейтингах щодо надання адміністративних послуг	60
ВИСНОВКИ	67
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	70

ВСТУП

Актуальність теми. Воєнний стан торкнувся всього комплексу соціальних сфер життя, змінив умови праці органів публічної влади, адаптуючи останні до нових реалій безпеки. Перед державними органами влади постали нові завдання, вирішення яких в умовах воєнного стану вимагає накопичення людських ресурсів, ефективнішого використання бюджетних та управлінських ресурсів, ухвалення нових управлінських рішень з принципово новим змістом. Війна також вплинула на процес надання адміністративних послуг. Кожна територіальна громада вимушена була реагувати на безпекові умови і відповідно до цього визначати умови організації праці при наданні адміністративних послуг. Тому і актуалізувалось питання про надання адміністративних послуг в електронному формі, що має свої переваги.

Постійна небезпека ворожого вогню, відсутність стабільного електро- та водопостачання, переселення населення в інші регіони України та за кордон, дистанційний формат роботи закладає принципово нове розуміння сутності державної влади під час війни та формує нові принципи надання адміністративних послуг з метою оптимізації даного процесу.

Аналіз останніх досліджень та публікацій. Питанням надання адміністративних послуг в Україні присвячені наукові праці вчених різних галузей: публічного управління та адміністрування, політичних, правових та економічних наук. Зокрема, сутність поняття «адміністративні послуги», їх класифікацію, механізм надання адміністративних послуг досліджують науковці: Т. Булковський, О. Буханевич, М. Воронов, Т. Гладка, А. Гринько, Т. Добрівський, Н. Добрянська. Зазначимо, що на сьогодні особливо актуальними постали декілька питань: як ефективно надавати адміністративні послуги у період війни, коли територіальні громади постійно страждають від ворожого обстрілу; як організувати роботу ЦНАП у різних

територіальних громадах, що розміщені як у прифронтовій зоні, так і в тилу; як спростити процес надання адміністративних послуг, зокрема через застосування різноманітних сучасних інноваційних технологій. Ці питання на сьогодні є особливо актуальними та потребують окремих досліджень.

Метою магістерської роботи є дослідження особливостей організації процесу надання адміністративних послуг в Україні в період дії воєнного стану. Відповідно до мети визначено такі завдання:

- дослідити поняття «адміністративна послуга» та визначити їх роль у формуванні сервісної держави;
- проаналізувати чинну нормативно-правову базу щодо системи надання адміністративних послуг;
- визначити особливості функціонування центрів надання адміністративних послуг в період дії воєнного стану;
- навести основні проблеми, що виникають під час надання адміністративних послуг на деокупованих територіях;
- дослідити місце України у міжнародних рейтингах щодо формування електронного урядування та надання електронних послуг на основі чого визначити подальші кроки удосконалення даного процесу.

Об'єктом дослідження є сфера надання адміністративних послуг в Україні.

Предметом дослідження є особливості організації процесу надання адміністративних послуг в Україні в період дії воєнного стану.

Методи дослідження. У магістерській роботі були використані такі загальнонаукові та спеціальні методи: порівняльний метод, описово-розповідний метод та аналітичний метод, а також методи аналізу та синтезу. Два останні методи дали можливість провести аналіз категорії «адміністративні послуги» та вплив організації їх надання на формування сервісної держави. Порівняльний метод допоміг проаналізувати міжнародні рейтинги, виявити високі позиції України у сфері запровадження електронного урядування та поширення процесу цифровізації в Україні,

зокрема щодо надання адміністративних послуг. Як виявлено, Україна поступово, незважаючи на пандемію ковід-19 та повномасштабне вторгнення, поступово підіймалась в рейтингу. На основі методу узагальнення сформульовано загальні висновки щодо можливості подальшого розвитку системи надання адміністративних послуг в Україні з урахуванням постійних змін та викликів, які постають перед державою.

Новизна отриманих результатів. Війна вплинула на всі процеси, що відбуваються в державі, зокрема і на систему надання адміністративних послуг. Реформа щодо надання ще не повністю завершена, однак війна внесла свої корективи. Тому у роботі досліджено особливості організації процесу надання адміністративних послуг в різних територіальних громадах України, зважаючи на безпекову ситуацію.

Практичне значення отриманих результатів виражається в можливості використання матеріалів дослідження для подальшого аналізу сфери надання адміністративних послуг в Україні, як на рівні країни в цілому, так і окремих регіонів, що в тій чи іншій мірі постраждали під час війни; при написанні наукових статей і доповідей, підготовці до практичних та семінарських занять з дисципліни «Публічні послуги».

Структура роботи. Магістерська робота написана відповідно до поставленої мети та завдань дослідження і включає: вступ, три розділи, висновки, список використаних джерел. Загальний обсяг роботи – 79 сторінок. Список використаних джерел налічує 83 найменування.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ОРГАНІЗАЦІЇ ПРОЦЕСУ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ

1.1 Сутність та роль адміністративної послуги у структурі сервісної держави

Відповідно до ідеї впровадження сервісної концепції у публічне управління пріоритетним завданням органів публічної влади є служіння громадянському суспільству, а основною формою такої діяльності владних інституцій постає надання якісних адміністративних послуг. У межах даної концепції публічна влада трактується як «постачальник послуг», система органів публічного управління – як структура організацій з надання адміністративних послуг, а громадянин – як їх замовник і споживач.

Перехід до організації сервісної моделі публічного управління насамперед закріплено як принцип найвищої соціальної цінності в Конституції України, де зазначено, що «людина, її життя і здоров'я, честь і гідність, недоторканність і безпека визнаються найвищою соціальною цінністю». Права і свободи людини та їх гарантії визначають зміст і спрямованість діяльності держави. Держава відповідає перед людьми за свої дії. Утвердження та забезпечення прав і свобод людини є першочерговим обов'язком держави¹. І це слід розуміти як зміну орієнтації держави на людину: держава існує для людей, вона має служити їм і надавати якісні публічні послуги.

Поняття «сервісна держава» – це якісно новий підхід до трактування соціальної ролі держави, який характеризується специфічною формою організації публічної влади, спрямованою на пріоритетне забезпечення

¹ Конституція України: Закон України від 28.06.1996 р. № 254к/96-ВР. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254%D0%BA/96-%D0%B2%D1%80#Text>

послуг та включає розвиток мережі взаємодії органів влади всіх рівнів, прозорість та відкритість діяльності публічних органів, орієнтація на запити громадян; розвиток кадрів публічного управління; залучення неурядових організацій до співпраці, надання послуг через онлайн-сервіси тощо.

Т. Коршун зазначає, що соціально орієнтована держава – це концепція, яка стверджує, що головною метою держави та основною вимогою ефективного результату її діяльності має бути зручність користування послугами, які вона надає своїм громадянам. Модель публічно-управлінських послуг – це модернізована модель взаємовідносин між органами державної влади та особами, яка ґрунтується на ряді ключових принципів, зокрема: принципі клієнтських відносин між громадянами та органами влади, принципі конкурентоспроможності публічних послуг, принципі надання публічних послуг незалежної оцінки якості публічних послуг, принципової оптимізації технологічного ланцюга надання публічних послуг тощо².

Т. Коршун зазначає, що сервісна держава – це певна сучасна концепція, яка, головною метою держави та основною умовою ефективного результату її діяльності визначає зручність отримання та користування послугами, що держава надає своїм громадянам³. Сервісна модель держави – це модернізована модель відносин між органами публічної влади та особами, в основі якої є низка ключових принципів, зокрема таких як: клієнтоорієнтованості у відносинах органів публічної влади та громадян, конкурентності публічних послуг, незалежної оцінки якості публічних послуг, оптимізації технологічного ланцюга надання публічних послуг⁴. М. Дзевелюк виділив основні ознаки сервісної держави: 1) у сервісній державі більшість функції надаються «за запитом» від населення; 2) така держава виконує завдання на конкурентних засадах; 3) держава повинна надавати ті послуги, які суспільство в цілому чи окремі соціальні групи не можуть самотійно

² Корольчук О. Л. Публічне управління. Термінологічний словник / за заг. ред. В.С. Куйбіди, М.М. Білинської, О.М. Петроє. Київ: НАДУ, 2018. 224 с.

³ Коршун Т. С. Переосмислення функцій держави в умовах сучасної європейської цивілізації. Філософія. Культура. Життя. 2015. Вип. 42. С. 47–59.

⁴ Туркова О. К. Сервісна спрямованість надання адміністративних послуг в Україні: процедурні аспекти. Право і суспільство. 2015. № 5/2. С. 189–194

отримати від інших інститутів; 4) функціонування держави повинно підпорядковуватися раціональній ринковій логіці; 5) за змістом сервісна держава — це держава вузькоспеціалізованих спеціалістів; 6) функціонування сервісної держави здійснюється в режимі швидкого реагування на ситуації, які виникають у державі, а це дозволяє швидше адаптувати алгоритм ухвалення управлінських рішень до конкретного випадку⁵. А. Бондаренко зазначає, що концепція сервісної держави – це нове розуміння її соціального призначення, згідно з яким першочерговим завданням є служіння громадянському суспільству, а основною формою діяльності інститутів влади є забезпечення якісних публічних послуги. Відповідно до цієї концепції здійснюється новий розподіл прав, обов'язків і відповідальності між громадянським суспільством і державою⁶. Отже, однією з головних ознак сервісно-орієнтованої держави є надання якісних публічних послуг, зокрема і адміністративних послуг.

На сучасному етапі спостерігається прагнення України функціонувати як соціально відповідальна («сервісна») країна. Така країна змушена реалізовувати державну політику у сфері надання адміністративних послуг під час війни, активних бойових дій по всій державі, що стимулює більш оперативніше реагувати на постійні зміни. Адміністративними послугами вважаються послуги, що надаються кожним структурним елементом держави на кожному адміністративному рівні та в кожній галузі.

Концепція «сервісної держави» була поширена і реалізована в роботі органів публічного управління країн Європи та США ще в 1980-1990 рр. Розробка відповідних стандартів такої держави, за якими населення обслуговуватиметься відповідально та ефективно, є надзвичайно складним та важливим завданням для України⁷. Можливий розвиток системи публічного управління на основі врахування сервісної ідеї, заснованої на класичній

⁵ Дзевелюк М. В. Сервісна держава як функціональна модель сучасної держави. Актуальні проблеми держави і права: зб. наук. пр. / редкол. В.В. Завальнюк (голов. ред.) та ін. Одеса: Видавничий дім «Гельветика», 2017. Випуск 78. С. 60–67.

⁶ Бондаренко А. Сутність публічно-сервісної держави в механізмі захисту прав і свобод людини й громадянина. *Національний юридичний журнал: теорія і практика*. 2018. С. 9–12.

⁷ Карпенко О. В. *Управлінські послуги в Україні: механізми надання органами*. К.: АМУ, 2014. 408 с.

економічній схемі «виробник послуг – споживач», залежить від стабільності й легітимності публічних інститутів, а також від індивідуальних/групових інтересів та потреб населення. Така форма організації публічного управління забезпечує головний фактор ефективності - сприяє тому, щоб споживач задовольнив свої потреби. Безпека і життєдіяльність є обов'язком держави, яка гарантує захист інтересів і потреб окремих громадян.

Перехід до сервісної держави, реалізація якої була передбачена адміністративною реформою, був продиктований тим, що змінилася основа взаємодії населення та державних структур в адміністративно-управлінському напрямку. Особа почала сприйматися не в ролі суб'єкта підпорядкування, а отримала статус клієнта, стала отримувачем адміністративної послуги. Такий підхід має суттєві переваги, якщо сприяти ефективній реалізації адміністративно-правових обов'язків, оскільки визначає, що головною метою існування держави є забезпечення комфортних умов існування суспільства та людина в ньому. На сучасному рівні розвитку публічного управління концепція сервісної держави в цілому отримує позитивні оцінки фахівців. Процес, за допомогою якого терміни «сервісна держава» та «адміністративні послуги» займають свою нішу в нашому житті, не слід вважати простим запозиченням зарубіжного досвіду: це результат значно серйознішої роботи, який свідчить про те, що роль і завдання держави змінилися⁸. Отже, ідея сервісної держави полягає у тому, щоб надавати якісні адміністративні послуги, максимально враховуючи потреби кожного суб'єкта звернення, який перейшов у статус споживача і клієнта держави, а не прохача.

Якщо проаналізувати, як трактується поняття «адміністративна послуга», то під ним розуміється публічна послуга, яку громадяни отримують від органів державної влади та органів місцевого самоврядування, інших уповноважених осіб і яка пов'язана з виконанням публічних повноважень.

⁸ Литовченко В. В. Теоретичні підходи до визначення механізмів надання адміністративних послуг у публічному управлінні. *Публічне управління та митне адміністрування*. 2021. № 4 (31). С. 9–13.

Відокремити адміністративні послуги у системі публічних послуг необхідно з метою відмежування публічно-службову роботу підрозділів, які виконують розпорядчо-виконавчу діяльність, і господарські відносини, а також підвищення рівня надання адміністративних послуг. Для реалізації в нашій державі доктрини адміністративних послуг, надання якісних адміністративних послуг необхідний системний підхід до правового регулювання цієї сфери суспільних відносин⁹.

У енциклопедичному словнику з державного управління адміністративну послугу визначено як явище, що є наслідком виконання владних функцій, покладених на уповноважених суб'єктів, якими, відповідно до закону забезпечується процес, під час реалізуються права, свободи та законні інтереси громадян на підставі юридично оформлених заяв (видані дозволи, ліцензії, довідки, свідоцтва, реєстрація тощо)¹⁰.

О. Карпенко вважає, що в сучасному трактуванні адміністративні послуги включають кожен із видів функціонування органів державної влади та місцевого самоврядування, які реалізуються в інтересах як особи, так і всього суспільства. Сучасна сервісна держава повинна займатися послугами публічного управління, оскільки їх надання залежить від повноважень і компетенції конкретної владної структури¹¹. На думку М. Ославського, адміністративні послуги – це публічні послуги, які надаються органами виконавчої влади, виконавчими органами місцевого самоврядування та іншими уповноваженими суб'єктами, а їх надання безпосередньо пов'язане із здійсненням владних повноважень¹².

Адміністративну послугу можна розглядати в розрізі діяльності органів виконавчої влади, метою якої є реалізація прав заявників, що звертаються за отриманням відповідної послуги. Слід зазначити, що важливим її критерієм є

⁹ Опанасюк Ю. А., Романченко Я. О. Державне управління у сфері надання адміністративних послуг. *Вісник СумДУ*. 2020. № 2. С. 163–173.

¹⁰ Шаров Ю. П. Адміністративна послуга. Енциклопедичний словник з державного управління. К.: НАДУ, 2010. 220 с.

¹¹ Карпенко О. В. Управлінські послуги в Україні: механізми надання органами. К.: АМУ, 2014. 408 с.

¹² Ославський М. І. Виконавча влада в Україні: організаційно-правові засади: навч. посіб. К.: Знання, 2009. 233 с.

те, що суб'єкт звернення має отримати певний результат послуги. Відповідно до цього, сутність адміністративної послуги як адміністративно-правової категорії полягає в тому, що вона надається в тісному зв'язку з реалізацією людьми під час безпосередньої взаємодії з органами виконавчої влади своїх конкретних прав, які спрямовані на зміну правового становища суб'єкта на краще або задоволення його матеріальних чи нематеріальних потреб.

Надання адміністративних послуг населенню є пріоритетним напрямком у роботі органів виконавчої влади, вимагає від суспільства невідкладного переосмислення ролі та призначення держави, кардинальної зміни відносин влади та громадян, як зауважують В. Тимошук та А. Юрмач «громадяни не є прохачами, а виступають споживачами адміністративних послуг»¹³.

3. Шандрук трактує адміністративні послуги як діяльність уповноважених органів публічної влади, що спрямовується на забезпечення прав фізичних та юридичних осіб, яка здійснюється на вимогу цих осіб і має наслідком видання адміністративного акту¹⁴.

Діяльність органів публічної влади чи інших суб'єктів можна ідентифікувати як надання адміністративних послуг за характерними ознаками адміністративної послуги: адміністративна послуга надається за зверненням (заявою) особи; надання адміністративної послуги передбачає забезпечення умов для реалізації прав конкретної особи; право особи на отримання конкретної адміністративної послуги має бути визначено законом; адміністративні послуги надаються виключно органами влади шляхом здійснення ними своїх повноважень; результатом надання адміністративної послуги є адміністративний акт - рішення чи дія органу влади, яким задовольняється звернення особи. Цей адміністративний акт призначений конкретному адресату – споживачу адміністративної послуги, тобто особі, яка подала заяву на отримання певної послуги.

¹³ Тимошук В. П., Юрмач А. В. Оцінка якості адміністративних послуг. К.: Факт, 2005. 88 с

¹⁴ Шандрук С. М. Адміністративні послуги як функція сервісно-орієнтованої держави. *Науковий вісник Ужгородського Національного Університету*. 2024. 175-180.

Проведений аналіз дозволяє визначити адміністративну послугу як вид публічної послуги, а також як результат здійснення повноважень суб'єктом надання таких послуг та професійної діяльності його посадових осіб, спрямованої на задоволення потреб споживачів послуг щодо набуття, зміни або припинення їх прав та обов'язків шляхом ухвалення відповідного рішення та видання адміністративного акту.

Отже, сервісно-орієнтована держава – це сучасна функціональна модель держави, яка орієнтується на служіння людині та загалом суспільству. Однією з основних функцій такої держави є ефективне надання якісних адміністративних послуг. При цьому органи публічної влади виступають надавачами обов'язкових послуг, а фізичні та юридичні особи - споживачами цих послуг. Адміністративна послуга є результатом здійснення повноважень відповідним владним суб'єктом, який згідно законодавства забезпечує юридичне оформлення умов реалізації прав, свобод і законних інтересів фізичних та юридичних осіб на їх звернення. Основними ознаками адміністративних послуг є: їх призначення – забезпечення прав і законних інтересів фізичних та юридичних осіб; надаються виключно на підставі звернення/заяви особи; призначені на набуття, зміни або припинення прав чи обов'язків особи; адміністративні послуги надаються в установленому порядку; надання такої послуги закінчується прийняттям адміністративного акту; адміністративні послуги надаються органами державної влади та органами місцевого самоврядування.

1.2 Законодавче регулювання надання адміністративних послуг під час воєнного стану

Розвиток та вдосконалення надання адміністративних послуг в Україні є одним з важливих пріоритетів для відновлення та функціонування стабільної економіки в умовах воєнного стану в державі. Створення доступних умов до отримання адміністративних послуг є одним із важливих

завдань, яке стоїть перед органами державної влади та місцевого самоврядування.

Відповідно до Закону України "Про адміністративні послуги" адміністративна послуга - це результат здійснення суб'єктом надання адміністративних послуг за зверненням фізичної або юридичної особи владних повноважень, спрямованих на набуття, зміну чи припинення прав та/або виконання обов'язків такої особи відповідно до закону¹⁵. Як вважає Л. Полкевич, адміністративні послуги є важливим засобом регулювання відносин між державною/місцевою владою та суспільством, а якість їх надання свідчить про рівень задоволеності та врахування прав і свобод людини¹⁶. Впровадження децентралізації в Україні розширило повноваження органів місцевого самоврядування у сфері надання якісних адміністративних послуг.

Війна справила величезний вплив на якість та швидкість надання адміністративних послуг, зокрема і через ЦНАП. Фактично надання адміністративних послуг у центрах було призупинено з першого дня повномасштабного вторгнення, оскільки більшість послуг, що надаються центрами, потребували внесення інформації у відповідні державні реєстри. Слід підкреслити, що центри надання адміністративних послуг знайшли своє важливе місце в такий критичний для держави момент. З перших днів вони стали гуманітарними хабами, насамперед для внутрішньо переміщених осіб.

Указом Президента «Про введення воєнного стану в Україні» в Україні запроваджено воєнний стан¹⁷. Особливо гостро постала проблема своєчасного надання адміністративних послуг на територіях активних бойових дій та можливості ними скористатися громадянам України, які

¹⁵ Про адміністративні послуги: Закон України від 06.09.2012 р. № 5203-VI. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17#Text>

¹⁶ Полішкевич Л. Д. Адміністративні послуги органів місцевого самоврядування: теоретичні аспекти. *Вчені записки ТНУ імені В.І. Вернадського. Серія: Державне управління*. 2018. № 3. Том 29 (68). URL: http://www.pubadm.vernadskyjournals.in.ua/journals/2018/3_2018/23.pdf

¹⁷ Про введення воєнного стану в Україні: Указ Президента України від 24.02.2022 р. №64/2022. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/64/2022#Text>

вимушено залишили нашу країну. Проблема правового регулювання надання адміністративних послуг постійно перебуває в центрі уваги політиків.

У сучасних країнах правове регулювання відносин між органами державної/місцевої влади та фізичними й юридичними особами є базовим елементом правової системи. У другій половині ХХ-го століття розвинені країни розробили систему обов'язкових законів у цій сфері¹⁸. Перетворення, що відбулися в рамках зміни централізованої системи управління на децентралізовану, мали комплексний, планомірний і структурний характер. Ці перетворення охопили ключові сфери суспільства і держави, а відносини між різними інститутами зазнали фундаментальних змін¹⁹.

Відповідно до Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади адміністративні послуги трактуються як результат здійснення владних повноважень суб'єктами влади (органами виконавчої влади, органами місцевого самоврядування, іншими уповноваженими суб'єктами) щодо реалізації прав, свобод і законних інтересів фізичних та юридичних осіб. Документ гарантує правове оформлення умов реалізації прав, свобод і законних інтересів²⁰.

Адміністративними послугами визнаються правовідносини адміністративно-правового характеру, що пов'язані з реалізацією прав фізичних або юридичних осіб з метою отримання конкретних результатів (набуття, зміни або припинення прав та/або обов'язків заінтересованої особи)²¹. До основних нормативно-правових документів, що регулюють процеси реалізації адміністративної реформи та надання адміністративних послуг належать, зокрема, Стратегія реформування державного управління України на 2022–2025 роки, Державна стратегія регіонального розвитку на

¹⁸ Гаріфуллін М. В. До питання про правове регулювання адміністративних процедур на прикладі зарубіжних країн. *Науковий вісник Ужгородського національного університету*. № 81(2). 2024. С. 69–72.

¹⁹ Андріянов І. О. Адміністративні послуги на місцевому рівні як об'єкти публічного управління. *Київський економічний науковий журнал*. №. (4). 2024. С. 9–16.

²⁰ Про схвалення Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 15.02.2006 р. №90-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/90-2006-%D1%80#Text>

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

2021–2027 роки, Концепція розвитку системи електронних послуг України, Концепція розвитку електронного урядування України, Концепція розвитку цифрової інфраструктури України та План заходів з її реалізації, які покликані сприяти створенню та розвитку системи надання адміністративних послуг для реалізації концепції державної послуги. Завдяки реалізації реформи громадяни України неодноразово мали можливість і продовжують користуватися послугами ЦНАП та порталом "Дія" для отримання адміністративних послуг і можуть порівняти діючу систему з тою, яка існувала до впровадження реформи децентралізації²².

Потрібно звернути увагу на стратегію реформи державного управління України до 2025 року, в якій обґрунтовано напрями впровадження реформи та механізми реалізації змін у сфері надання адміністративних послуг²³. Враховуючи те, що до завдань зазначеної стратегії входить створення механізму надання адміністративних послуг на основі зручних та зрозумілих процедур, пріоритетним в Україні є посилення функцій сервісної держави. Загалом Україна перебуває у сприятливій ситуації щодо ефективності надання адміністративних послуг, що зумовлено активною участю органів публічної влади у створенні механізмів удосконалення надання адміністративних послуг, однак необхідна подальша модернізація. Про високу ефективність запроваджених урядом реформ свідчать результати оцінки якості надання адміністративних послуг усіма українцями: 93% українців задоволені послугами ЦНАП, а 78% рекомендували б звернутись за послугами у ЦНАП своїм знайомим²⁴ (рис. 1.1).

²² Тяхтій М., Ющенко М. Виклики та перспективи надання адміністративних послуг у сфері реєстрації актів цивільного стану в умовах воєнного стану в Україні. *Теоретичні та прикладні питання державотворення*. №30. С. 57–66.

²³ Деякі питання реформування державного управління України: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 21.07.2021 р. № 831-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/831-2021-%D1%80#Text>

²⁴ Удодік А. Особливості правового регулювання надання адміністративних послуг в Україні з урахуванням досвіду Польщі. *Молодіжна наукова ліга*. 2023. С. 105–106.



Рис. 1.1 – Показники рівня задоволеності населення у сфері адміністративних послуг²⁵

Яскравими змінами у системі надання адміністративних послуг є впровадження додатку «Дія», який вважається одним із важливих досягнень уряду у сфері цифровізації України. Портал «Дія» на сьогодні є найсучаснішим застосунком, тому уряд намагається перевести всі наявні електронні послуги в одну монолітну систему. Такий підхід є правильним, оскільки з точки зору зручності та доступності для пересічного громадянина підтвердження особи одним із доступних способів (кваліфікований електронний підпис, токен, GovID) дозволить йому отримати доступ до цілого спектру таких електронних послуг, як пенсійне, трудове, соціальне, міграційне, адміністративне та житлово-комунальне обслуговування. Проте, незважаючи на те, що громадяни користуються широким набором послуг, у кожній із установ та їхніх електронних системах їм доведеться мати до десятка облікових записів²⁶.

Діяльність державних органів влади та органів місцевого самоврядування щодо надання громадянам електронних адміністративних послуг ґрунтується на низці законів, зокрема: «Про адміністративні послуги», «Про електронну ідентифікації та електронні довірчі послуги», «Про особливості надання публічних (електронних публічних) послуг» та ін.

²⁵ Дашборд із результатами першої всеукраїнської оцінки якості адмінпослуг. URL: <https://center.diaa.gov.ua/rezultati-persoiv-vseukrainskoi-ocinki-akosti-adminposlug-2>

²⁶ Крамар Р. І., Комарницький М. М., Ящишен Т. О., Замаш О. С., Мартин О. В. Concept and administrative and legal regulation of electronic services in Ukraine. *Scientific Notes of Lviv University of Business and Law*. № 36. 2023. С. 518–522.

У період воєнного стану особливо актуальним стало впровадження більш складних систем захисту від кібератак, уразливості та хакерських атак, забезпечення захисту та конфіденційності персональних даних; розробка мобільних додатків та адаптивних інтернет-платформ, що забезпечують зручність користувачів під час евакуації та розселення; забезпечення навчання та інформації, моніторинг кризових ситуацій та розробка систем реагування, а також живлення серверів і систем, що працюють у воєнний час. Наприклад, у ніч з 13 на 14 січня 2022 р. відбулась одна з наймасштабніших атак на українські урядові сайти, через яку хакери зламали майже 70 ресурсів, серед яких: сайт «Дія», сайти Державної служби надзвичайних ситуацій, Міністерства закордонних справ, Міністерства охорони здоров'я, Міністерства освіти і науки України, Міністерства молоді та спорту, Кабінету міністрів України, Державної казначейської служби та інших органів²⁷. Враховуючи потребу постійного реагування та відбиття таких атак, у межах плану реалізації стратегії кібербезпеки України урядом ухвалюється план заходів щодо реалізації такої стратегії на відповідні роки. На сьогодні чинним є Розпорядження Кабінету Міністрів України «Про затвердження плану заходів на 2023-2024 роки з реалізації Стратегії кібербезпеки України»²⁸.

Із запровадженням воєнного стану в Україні, що призвело до виникнення серйозних викликів для державних інституцій, інфраструктури та суспільства загалом, традиційні способи функціонування органів публічної влади кардинально змінилися. Держава досить швидко відреагувала на це і Постановою Кабінету Міністрів України від 28 лютого 2022 року № 165 «Про умови надання адміністративних послуг та зупинення видачі документів дозвільного характеру» призупинила дію умов для надання адміністративних послуг та видачу дозвільних документів на час дії воєнного стану в Україні та протягом одного місяця після його завершення. Однак, дана постанова

²⁷ Кібератака на державні сайти: причини, наслідки та «російські сліди». 17 січня 2022. URL: <https://netfreedom.org.ua/article/kiberataka-na-derzhavni-sajti-prichini-naslidki-ta-rosijski-slidi>

²⁸ Про затвердження плану заходів на 2023-2024 роки з реалізації Стратегії кібербезпеки України: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 19.12.2023 р. № 1163-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1163-2023-%D1%80#Text>

втратила чинність на підставі Постанови Кабінету Міністрів України від 8 серпня 2023 року № 828 «Про поновлення строків надання адміністративних послуг і видачі документів дозвільного характеру та визнання такими, що втратили чинність, деяких постанов Кабінету Міністрів України»²⁹.

З подібними проблемами наша країна боролася ще у 2014 р., коли в Україні була розроблена відповідна політика та прийнятий рамковий закон, що регулює питання надання послуг на тимчасово окупованих територіях. Основним законом, що регулює правовий статус таких територій, є Закон України «Про забезпечення прав і свобод громадян та правовий режим на тимчасово окупованій території»³⁰, який встановлює правила реєстрації місця проживання, продажу нерухомості, умови ведення підприємницької діяльності та соціального захисту тих громадян, які опинились на тимчасово окупованих територіях і не мають змоги звідти виїхати. Закон передбачає певні обмеження для громадян, які проживають на окупованих територіях³¹.

Проте ряд політичних рішень, сформованих на початку повномасштабної війни, застаріли і потребували переоцінки та нових змін. Згідно з роз'ясненнями Верховної Ради України, під час воєнного стану в областях, де не ведуться бойові дії, центри надання адміністративних послуг працюють на повну потужність та надають усі необхідні послуги. Однак у територіальних громадах, де тривають бойові дії, забезпечено право центрального органу влади визначати особливості надання адміністративних послуг³².

Відповідно до Закону України «Про внесення змін до деяких законів України щодо проходження державної служби та функціонування органів

²⁹ Про поновлення строків надання адміністративних послуг і видачі документів дозвільного характеру та визнання такими, що втратили чинність, деяких постанов Кабінету Міністрів України: Постанова Кабінету Міністрів України від 08.08.2023 р. №828. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/828-2023-%D0%BF#Text>

³⁰ Про забезпечення прав і свобод громадян та правовий режим на тимчасово окупованій території: Закон України від 15.04.2014 р. № 1207-VII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1207-18#Text>

³¹ Соломаха А. Г. Роль та значення адміністративних процедур стосовно отримання статусу внутрішньо переміщеної особи та біженця в умовах воєнного стану та у післявоєнний період. *Економіка. Фінанси. Право*. №7. 2023. С. 91–95.

³² Як працюють центри надання адміністративних послуг у воєнний час: офіційний вебпортал парламенту України. URL: <https://www.rada.gov.ua/news/razom/221128.html> (дата звернення 05.01.2024).

місцевого самоврядування в умовах воєнного стану»³³ внесено зміни у діяльність ЦНАП, наприклад встановлено, що у постраждалих від конфлікту регіонах вони можуть самостійно визначати процеси надання різних адміністративних послуг. Здебільшого частина адміністративних послуг була недоступною на початку повномасштабного вторгнення, а багато установ, зокрема Державна міграційна служба та Державний реєстр актів цивільного стану, припинили свою діяльність у сфері надання послуг.

У 2023 р. ухвалено Наказ Міністерства соціальної політики України «Про затвердження Порядку визначення потреб населення адміністративно-територіальної одиниці/ територіальної громади у соціальних послугах», а в 2024 р. – Наказ Міністерства цифрової трансформації України «Про затвердження Порядку функціонування підсистеми здійснення попереднього запису суб'єктів звернення на прийом до працівників центрів надання адміністративних послуг за допомогою Національної веб-платформи центрів надання адміністративних послуг», якими враховано особливості кожного регіону та можливості регіонів надавати послуги у ситуації воєнних дій.

Важливим також є Закон України «Про внесення змін до деяких законів України щодо надання окремих адміністративних послуг громадянам України, у тому числі за кордоном», яким передбачено внесення змін до окремих нормативно-правових актів для спрощення процедур обслуговування громадян України, що перебувають за кордоном³⁴. Новий закон надає можливість одночасно оформити та обміняти паспорт громадянина України та закордонний паспорт. За кордоном громадяни України зможуть отримати адміністративні послуги в підрозділах державного підприємства «Документ».

Важливою зміною є скорочення термінів швидкого оформлення та обміну паспортів з 10 до 7 робочих днів. Особи, які досягли 65 років, можуть

³³ Про внесення змін до деяких законів України щодо проходження державної служби та функціонування органів місцевого самоврядування в умовах воєнного стану: Закон України від 12.05.2022 р. № 2259-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2259-20#Text>

³⁴ Про внесення змін до деяких законів України щодо надання окремих адміністративних послуг громадянам України, у тому числі за кордоном: Закон України від 09.05.2024 р. № 3709-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3709-20#Text>

отримати паспорт у формі картки з безстроковим терміном дії. Крім того, знижено вік отримання закордонного паспорту з 16 до 14 років. Також уточнено правила отримання паспорта громадянина України для виїзду за кордон особам, які вже перебувають за кордоном і є неповнолітніми.

Без законодавчого закріплення основних норм надання адміністративних послуг у період воєнного стану неможливе їх ефективне впровадження на практиці. Підвищення доступності зокрема і електронних сервісів під час бойових дій потребує комплексного підходу, який забезпечить надійність, безперебійність та безпеку. Наразі, незважаючи на введення воєнного стану, масштабні ракетні обстріли, система надання адміністративних послуг функціонує стабільно наскільки це можливо, і послуги надаються всім за вимогою, як особисто, так і через Інтернет. Водночас оголошення воєнного стану потребує термінового перегляду та коригування нормативно-правових актів щодо надання адміністративних послуг в умовах кризи. Це стосується не лише паспортних послуг та реєстрації актів цивільного стану, а й оформлення соціальних послуг для внутрішньо переміщених осіб та інших категорій населення, які постраждали внаслідок війни. Ефективне управління в цьому контексті вимагає гнучкості, інноваційності та швидкості реагування на зміни, приділяючи особливу увагу потребам суспільства.

1.3 Особливості надання адміністративних послуг в умовах воєнного стану

В Україні система надання адміністративних послуг безпосередньо пов'язана із системою взаємовідносинами громадян і держави. Безперечно, надання державою адміністративних послуг населенню є пріоритетним напрямом її діяльності, однак, враховуючи активні бойові дії в Україні через збройну агресію росії, Україна змушена реагувати і на інші актуальні проблеми. В останні роки завдяки формуванню сервісної держави, переосмислилась її роль та призначення в суспільстві. Держава створила

механізм надання адміністративних послуг, який максимально наближений до потреб населення та забезпечує оптимальну взаємодію між суб'єктами надання адміністративних послуг та споживачами. Однак, з початком повномасштабного вторгнення росії в Україну виникла потреба якомога швидше вдосконалити даний механізм, враховуючи реалії сьогодення.

Потреба у налагодженні ефективної роботи органів публічного управління у цій сфері пов'язана насамперед з тим, що під час воєнного стану уряд не мав достатньо часу та коштів для створення нових інституцій надання адміністративних послуг, тому нові завдання покладались на існуючу адміністративну систему. На початок введення в Україні воєнного стану органи місцевого самоврядування отримали необхідні повноваження для відвернення чи реагування на загрози, відсічі збройній агресії та забезпечення національної безпеки, усунення можливих загроз державній незалежності та порушення територіальної цілісності України³⁵.

І справді, лєвова частка роботи, яка виникла у зв'язку з повномасштабним вторгненням, припала на органи публічного управління. Центри надання адміністративних послуг не лише продовжили надавали адміністративні послуги, а й стали гуманітарним центром у перші дні війни та взяли майже всю відповідальність за місцеву ситуацію, рівень якості роботи, базове обслуговування громадян. Про це також свідчить той факт, що, згідно з даними дослідження, кожен сьомий повнолітній громадянин України найчастіше потребував адміністративних послуг, тоді як менше 5% громадян України вказали на необхідність звернення до поліції, ГУНП, системи БПД, суди та Офіс омбудсмена (рис. 1.2).

³⁵ Про правовий режим воєнного стану: Закон України від 12.05.2015 № 389-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/389-19#Text>



Рис. 1.2 – Результати опитування щодо потреби населення у зверненні до різних органів влади³⁶

Зрозуміло, що ті центри надання адміністративних послуг, які продовжували працювати на перших днях повномасштабного вторгнення, зіткнулися з новими викликами. Основними проблемами, які виникли у сфері надання адміністративних послуг у перші дні/місяці повномасштабного вторгнення, були: ідентифікація особи, якою втрачено документи, що підтверджують її особу, а реєстр, зокрема демографічний, закрито; призупинення діяльності всіх державних реєстрів, що фактично зупинило і надання найбільш поширених адміністративних послуг, які надаються через ці реєстри, зокрема реєстрації підприємницької діяльності, нерухомості, транспортних засобів; неможливість зареєструвати місце проживання, що спричинило труднощі з наданням інших адміністративних послуг³⁷.

28 лютого 2022 р. Постановою КМУ «Про зупинення строків надання адміністративних послуг та видачі документів дозвільного характеру» запроваджено певні обмеження у зв'язку із запровадженням воєнного стану, а саме реєстрацію місця проживання, зняття із заявленого/зареєстрованого

³⁶ Доступність правової допомоги в контексті воєнного стану комплексне дослідження опитування громадян, внутрішньо переміщених осіб та фахівців системи безоплатної правової допомоги. 2023. 155 с.

³⁷ Вплив війни на сферу адмінпослуг. Право в умовах війни. Розробка ефективних правових рішень, 2022. URL: <https://pravo.org.ua/books/vplyv-vijny-na-sferu-adminposlug-v-ukrayini/>

місця проживання, видача витягу з реєстру територіальних громади та ін. Водночас слід зазначити, що це призупинення не поширювалося на терміни надання адміністративних послуг у сфері державної реєстрації юридичних осіб та ФОП, державної реєстрації речових прав на нерухоме майно та їх обтяжень, актів цивільного стану, а також надання адміністративних послуг у сфері будівництва³⁸.

Призупинення вищезазначених реєстраційних заходів на початку повномасштабного вторгнення негативно вплинуло на діяльність органів військового управління у сфері військового обліку, а також органів місцевого самоврядування у сфері обліку внутрішньо переміщених осіб. Проте згодом центри надання адміністративних послуг відновили роботу, зокрема, з'явилася можливість змінити реєстрацію місця проживання за допомогою порталу «Дія»³⁹. Цікаво, що відповідно до Закону України «Про військовий обов'язок і військову службу» центри надання адміністративних послуг повинні здійснювати реєстрацію за місцем проживання чи перебування або зняття з військового обліку військовозобов'язаних, призовників та резервістів тільки після пред'явлення військово-облікових документів⁴⁰. Такі рішення певною мірою вирішили проблему, яку мали військові адміністрації на початку повномасштабного вторгнення.

З початку війни уряд ухвалив певні нормативно-правові акти, що регулюють надання адміністративних послуг під час війни. Зокрема, продовження термінів або зміна порядку надання адміністративних послуг було одним із перших рішень уряду. Наприклад, до Постанови Кабінету Міністрів України «Про затвердження Правил перетинання державного кордону громадянами України»⁴¹ внесено оперативні зміни, якими дозволено

³⁸ Про зупинення строків надання адміністративних послуг та видачі документів дозвільного характеру: Постанова Кабінету Міністрів України від 28.02.2022 р. № 165. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/165-2022-%D0%BF#Text>

³⁹ Ковальчук В. Адаптація надання адміністративних послуг до умов воєнного стану. *Трибуна молодого вченого*. №1. 2024. С. 273-281.

⁴⁰ Про військовий обов'язок і військову службу: Закон України від 25.12.2015 р. № 928-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2232-12#Text>

⁴¹ Про затвердження Правил перетинання державного кордону громадянами України: Постанова Кабінету Міністрів України від 27.01.1995 р. № 57. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/57-95-%D0%BF#n11>

виїзд за кордон із внутрішнім паспорт громадянина України (посвідчення особи) без необхідності оформлення окремого паспорта для виїзду за кордон; дітям дозволяється виїзд за кордон з одним із батьків без пред'явлення нотаріально посвідченого дозволу другого з батьків; зміни стосувались порядку спрощення видачі документів, що посвідчують особу.

Відповідно до Постанови Кабінету Міністрів України «Деякі питання державної реєстрації та функціонування єдиних та державних реєстрів, держателем яких є Міністерство юстиції, в умовах воєнного стану»⁴², надано право на безоплатне започаткування підприємницької діяльності після подання декларації про господарську діяльність, без отримання дозволів чи ліцензій; покращено митне обслуговування при ввезенні гуманітарної допомоги та автомобілів; медичне свідоцтво про народження можна оформити на звичайному аркуші паперу (не потрібно використовувати папір зі спеціальним оформленням та захистом) тощо.

Уряд також ухвалив нові рішення щодо державної реєстрації шлюбу. Зокрема, Постанова КМУ «Деякі питання державної реєстрації шлюбу в умовах воєнного стану» передбачає можливість подання заяви про державну реєстрацію шлюбу через портал «Дія»⁴³. Проте цю процедуру може використовувати лише певний список людей, наприклад, якщо один із наречених є військовослужбовцем Збройних Сил України, то шлюб може бути зареєстрований шляхом державної реєстрації актів цивільного стану без особистої присутності цієї особи. Держава змогла забезпечити виконання важливих реєстраційних заходів, навіть незважаючи на проблеми з доступом до державного реєстру, і цьому активно сприяли центри надання адміністративних послуг та портал Дія. Також держава передбачила можливість складання акту цивільного стану в паперовій формі з подальшим внесенням відомостей до реєстру, що стало досить вагомим кроком в умовах

⁴² Деякі питання державної реєстрації та функціонування єдиних та державних реєстрів, держателем яких є Міністерство юстиції, в умовах воєнного стану: Постанова Кабінету Міністрів України від 06.03.2022 р. № 209. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/209-2022-%D0%BF#Text>

⁴³ Деякі питання державної реєстрації шлюбу в умовах воєнного стану: Постанова Кабінету Міністрів України від 07.03.2022 р. № 213. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/213-2022-%D0%BF#Text>

тимчасової відсутності доступу до державних реєстрів. Зазначимо, що у зв'язку з повномасштабним вторгненням почали вводити зміни в частині адміністративних послуг. Наприклад, термін дії закордонного паспорта громадянина України для виїзду за кордон, який закінчився, можна продовжити до 5 років, це стосується і національного паспорта. Відомості про його продовження вносяться до паспорта для виїзду за кордон безоплатно в день подання заяви особою, якій видається паспорт, або її законним представником. Також можливе внесення фотокартки та відомостей про дитину до паспорта для виїзду за кордон батьків (одного з батьків) або іншого законного представника дитини⁴⁴.

Запровадження таких змін є цілком виправданим, оскільки з початком повномасштабного вторгнення значна частина людей, особливо зі східних та центральних областей України, внаслідок бойових дій залишила межі України, що призвело до неможливості вчинити ці дії у встановлені законом строки.

Крім того, Кабінет Міністрів України надав можливість безробітним реєструватися та отримувати відповідні виплати онлайн через портал «Дія»: подана заявка надходить до обраного користувачем центру зайнятості, а готівкові виплати надходять на картку для оплати за програмою «e-Підтримки». Аналіз показує, що значну частину важливих адміністративних послуг, таких як «eДокумент», «eДовідка», реєстрація шлюбу під час воєнного стану, можна отримати за допомогою порталу «Дія», і це лише початок цифровізації у даній сфері. Варто наголосити, що попит на адміністративні послуги під час воєнного стану пов'язаний насамперед із зверненнями від внутрішньо переміщених осіб. У випадку з останніми найважливішими видами адміністративних послуг стали відновлення документів, отримання довідки внутрішнього переселенця чи довідки про реєстрацію різних видів соціальної допомоги.

⁴⁴ Деякі питання внесення інформації до паспорта громадянина України для виїзду за кордон: Постанова Кабінету Міністрів України від 28.02.2022 р. № 170. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/170-2022-%D0%BF#Text>

Адаптувавши надання адміністративних послуг до умов воєнного стану, держава максимально сприяла їх наближенню до потреб внутрішньо переміщених осіб. Кабінет Міністрів України надав перевагу при призначенні на вакантні посади в органах державної влади та органах місцевого самоврядування без проходження конкурсу⁴⁵. Єдиною умовою, яка б дозволяла таке призначення, є наявність у таких осіб громадянства України, освіти та професійного досвіду за необхідності. Кабінет Міністрів України також розширив перелік адміністративних послуг, які надаються через центри надання адміністративних послуг. Тому до переліку адміністративних послуг також включено надання одноразової компенсації особам з інвалідністю, постраждалим від вибухонебезпечних речовин; призначення одноразової грошової допомоги у разі загибелі, інвалідності або часткової втрати працездатності без встановлення інвалідності військовослужбовців або добровольців внаслідок поранення; надання щорічної допомоги на оздоровлення особам з інвалідністю, що постраждалим від вибухонебезпечних речовин тощо⁴⁶.

У цьому контексті варто зазначити, що через рік після введення воєнного стану набув чинності Закон України «Про компенсацію за пошкодження та знищення окремих категорій об'єктів нерухомого майна внаслідок бойових дій, терористичних актів, диверсій, спричинених військовою агресією Російської Федерації»⁴⁷, який фактично передбачає подачу відповідної заяви про компенсацію за пошкоджений об'єкт нерухомості через центри надання адміністративних послуг.

⁴⁵ Про внесення змін до деяких законів України щодо функціонування державної служби та місцевого самоврядування у період дії воєнного стану: Закон України від 12.05.2022 р. № 2259-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2259-20#Text>

⁴⁶ Деякі питання надання адміністративних послуг через центри надання адміністративних послуг: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 16.05.2014 р. № 523-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/523-2014-%D1%80#n28>

⁴⁷ Про компенсацію за пошкодження та знищення окремих категорій об'єктів нерухомого майна внаслідок бойових дій, терористичних актів, диверсій, спричинених збройною агресією Російської Федерації проти України, та Державний реєстр майна, пошкодженого та знищеного внаслідок бойових дій, терористичних актів, диверсій, спричинених збройною агресією Російської Федерації проти України: Закон України від 23.02.2023 р. № 2923-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2923-20#Text>

Підкреслимо, що особливо ефективним стало надання адміністративних послуг не тільки через електронні додатки, але й через мобільні центри надання адміністративних послуг, за допомогою яких можна повноцінно приймати документи від непрацездатних громадян, у форматі віддаленого робочого місця, наприклад, в лікарні або вдома. Що ж стосується запровадження інформаційних технологій, то важливу роль тут відіграє Національна програма інформатизації, введена в дію Законом України «Про Національну програму інформатизації»⁴⁸, правові межі дії якої встановлені Положенням про Єдину інформаційну систему обліку Національної програми інформатизації⁴⁹.

Електронна інформаційна взаємодія здійснюється за допомогою електронної системи взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів «Трембіта», що дозволяє органам державної влади України та органам місцевого самоврядування побудувати безпечні, міжвідомчі інформаційні зв'язки через мережу Інтернет для обміну електронними повідомленнями. Найпопулярнішими сервісами системи «Трембіта» є: Державний реєстр фізичних осіб – платників податків; Електронна система охорони здоров'я; Державний реєстр актів цивільного стану; База даних кредитної історії; Автоматизована система виконавчого провадження. Перш за все, варто відзначити постійну роботу органів публічного управління всіх рівнів щодо адаптації або спрощення адміністративних процедур та надання нових послуг, що стало важливим фактором забезпечення потреб населення під час дії режиму воєнного стану, покращення інвестиційного клімату, розвиток комунікації та зменшення впливу негативних факторів на стабільність системи публічного управління в цілому. По-друге, розпочата у 2019 р. цифровізація надання адміністративних послуг показала свою ефективність через збільшення кількості каналів отримання послуг, так і

⁴⁸ Про Національну програму інформатизації: Закон України від 01.12.2022 р. № 2807-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2807-20#Text>

⁴⁹ Про Єдину інформаційну систему обліку Національної програми інформатизації: Постанова Кабінету Міністрів України; Положення від 27.12.2023 р. № 1400. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1400-2023-%D0%BF#Text>

збільшенням можливостей порталу «Дія», появою нових інформаційних ресурсів, через які можуть надаватись адміністративні послуги. Впровадження нових електронних ресурсів на державному рівні сприяє спрощенню процедур оформлення адміністративних послуг та зміцнює довіру населення до влади, свідчить про високий рівень відкритості держави та орієнтацію публічного управління на реальні потреби суспільства.

Щодо оформлення соціальних пільг, то одним з недоліків під час воєнного стану стало те, що громадяни мали звертатися до місцевих управлінь соціального захисту, щоб отримати такі соціальні послуги. Відсутність електронних черг, обмежені години прийому, обідні перерви, різні стандарти якості, відсутність можливості копіювання паперових документів у місці оформлення послуги, не врахування інклюзивності – це ті труднощі, з якими зіткнулись українці на початку 2022 р⁵⁰.

Однією із важливих проблем під час повномасштабного вторгнення стало те, що в регіонах активних бойових дій установи, які надають базові адміністративні послуги, зруйновані або сильно пошкоджені. Іншою важливою проблемою стала також наявність відповідних фахівців, які надають адміністративні послуги. Багато з них покинули Україну ще на початку війни та не поспішають повертатися через продовження бойових дій, частина таких фахівців залишилась на окупованій території. Зрозуміло, що ця сфера в умовах воєнного стану менш важлива у порівнянні із забезпеченням територіальної оборони, допомоги екстреним службам та медичним закладам, проте деякі адміністративні послуги є особливо актуальними у воєнний час. Тому, без посилення механізмів їх надання важко говорити про можливість захист прав громадян та виконання обов'язків держави⁵¹.

Повномасштабне вторгнення росії в Україну вплинуло на всі суспільно-політичні процеси в нашій державі, включно з системою надання адміністративних послуг. Однак, незважаючи на це, Україна продовжила

⁵⁰ Динник І. Законодавче регулювання адміністративних послуг в умовах воєнного стану. *Зовнішня торгівля: економіка, фінанси, право. Публічне право.* № 3. 2024. С. 254-268.

⁵¹ Соловійова О. В., Ковальчук Д. Р., Кундій А. Ю. Адміністративні послуги в умовах воєнного стану в Україні. *Юридичний науковий електронний журнал.* № 5. 2023. С. 421-424.

реформування системи децентралізації. Місцеве самоврядування стало основою розбудови сильної держави, колосальний досвід, набутий органами місцевого самоврядування в роки війни, ще раз підтвердив беззаперечну перевагу самоорганізації населення над централізованим управлінням. Однак, є низка питань, які актуальні як під час війни, так і залишаються актуальними у повоєнний період. У зв'язку з цим вважаємо, що під час подальшого реформування сфери надання адміністративних послуг необхідно враховувати: необхідно збільшити кількість мобільних ЦНАП та поступово відновлювати роботу ЦНАП у звільнених та прифронтових районах, якщо це дозволяє безпекова обстановка; забезпечити ЦНАП юристами, які надаватимуть якісну правову підтримку ветеранам та їхнім родинам, оскільки це питання стає все більш актуальним; каталог адміністративних послуг під час воєнного стану має не лише збільшитися відповідно до запитів громадян, але й сама процедура надання адміністративних послуг має стати більш прозорою та зрозумілою. Тому важливим є, у зв'язку із набрання чинності Закону України «Про адміністративну процедуру», організувати навчання працівників органів державної влади та органів місцевого самоврядування щодо застосування єдиної адміністративної процедури. Ефективне впровадження на практиці нового механізму адміністративної процедури визначатиме рівень та якість надання адміністративних послуг в умовах воєнного стану та в повоєнний період⁵².

Таким чином, найбільш актуальними у період воєнного стану є послуги з видачі паспортів та реєстрації місця проживання, а також послуги Держгеокадастру, особливо на неокупованих територіях. Водночас, застосування сучасних електронних порталів полегшуватиме процес надання адміністративних послуг. З початку російської окупації окремих територій та

⁵² Мельник В. В. Особливості надання адміністративних послуг органами публічної адміністрації в умовах дії правового режиму воєнного стану: організаційно-правовий аспект. *Приватне та публічне право*. 2024. №1. С. 74-79.

введення воєнного стану активізували свою роботу та посилили процес надання адміністративних послуг.

РОЗДІЛ 2

ПРАКТИКА НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ В УМОВАХ ВОЄННОГО СТАНУ

2.1 Цифровізація процесу надання адміністративних послуг в Україні

Сьогодні просто неможливо уявити життя без інформаційних технологій. Завдяки стрімкому розвитку цифровізації можна задовольнити велику кількість потреб сучасної людини. Не є винятком і потреби у сфері публічного управління. Україна обрала курс на формування «сервісної держави», метою якого є розробка та впровадження великої кількості спеціальних додатків, ресурсів і програм, спрямованих на полегшення процесів отримання адміністративних послуг. Причиною цього процесу є ряд чинників, серед яких виділимо: зручність використання онлайн-сервісів,

економія часу та енергії. Цифровізація адміністративних послуг передбачає запровадження електронного процесу управління, важливість якого не викликає сумнівів, оскільки це вимога часу, важливий крок у розвитку суспільних відносин.

Цифровізація – наступний етап розвитку людської цивілізації та є її логічним продовженням. Цей процес охоплює всі сфери життя людини і спрямований на її зміну на краще. Існуюча правова та соціально-політична реальність перебуває в стані постійних змін, що є одним із основних елементів процесу цифровізації. Цифровізація – це насичення фізичного світу електронними цифровими пристроями, засобами, системами та встановлення електронного зв'язку між ними, що фактично дозволяє здійснити інтеграцію віртуальної та фізичної взаємодії, тобто створити кіберфізичний простір⁵³.

В умовах цифровізації можуть бути реалізовані всі принципи та вимоги сервісної держави, адже основна ідея цифровізації адміністративних послуг – забезпечити населення можливістю отримання адміністративних послуг в електронному форматі. У свою чергу, електронні адміністративні послуги – це послуги, які надаються заявникам в електронній формі з використанням Інтернет-технологій. Крім того, у процесі цифровізації адміністративних послуг окреслилися дві тенденції: перша ґрунтується на припущенні, що цифровізація є необхідною умовою становлення е-адміністрування як нової моделі публічного управління; друга тенденція полягає в тому, що новим ефективним способом доступу до інформаційних ресурсів і послуг є можливість переходу до електронного урядування⁵⁴.

Одним із основних аспектів цифровізації є формування електронного урядування, яке надає можливість громадянам взаємодіяти з державою через цифрові платформи, отримувати електронні послуги, чи відповіді на запити⁵⁵.

⁵³ Краковська А. Є., Бабик М. Цифровізація адміністративних послуг в Україні: проблеми та перспективи розвитку. *Науковий вісник Ужгородського Національного Університету*. 2022. Вип. 70. С. 329-334.

⁵⁴ Сгорова-Луценко Т. П. Цифровізація у сфері надання адміністративних послуг. *Цифрові трансформації України 2020: виклики та реалії: зб.наук.пр. з матеріалами круглого столу*, 18 березня 2020 р. Харків: НДІ ПЗІР НАПрН України, 2020. С. 53-62.

⁵⁵ Pakhnenko O., Kuan Z. Ethics of digital innovation in public administration. *Business Ethics and Leadership*. 2023. No 7.1. P. 113-121.

Такий підхід спрощує процедуру взаємодії громадян і державних органів, робить її більш зручною і доступною. Також, цифрові платформи дають можливість державним установам збирати та опрацьовувати великі обсяги даних, що полегшує прийняття обґрунтованих управлінських рішень. Цифровізація сприяє підвищенню прозорості публічного управління, оскільки використання цифрових технологій дає можливість забезпечити відкритість та доступність інформації про діяльність органів публічної влади, що сприятиме зниженню рівня корупції та підвищенню довіри громадян до державних органів та держави загалом.

Ще одним аспектом цифровізації є посилення кібербезпеки та захист персональних даних громадян. Із застосуванням нових цифрових технологій зростає також ризик кібератак та витоків персональної інформації, а тому це вимагає від держави постійного моніторингу ситуації та впровадження надійних систем захисту. Отже, цифровізація адміністративних послуг комплексно впливає на якість публічного управління. Запровадження електронних майданчиків та автоматизація процесів дозволяє зменшити бюрократію, а також ризики корупції та забезпечити громадянам швидкий і зручний доступ до необхідних адміністративних послуг⁵⁶.

Головним законом щодо надання адміністративних послуг є Закон України «Про адміністративні послуги», абзацом 1 ст. 17 якого встановлено, що: «Надання адміністративних послуг в електронній формі та доступ суб'єктів до інформації про надання адміністративних послуг за допомогою мережі Інтернет забезпечуються за допомогою Єдиного державного Інтернет-порталу електронних послуг, який є офіційним джерелом інформації про надання адміністративних послуг в Україні»⁵⁷.

Питання функціонування Єдиного державного інтернет-порталу електронних послуг (далі – портал «Дія») регулюються Постановою Кабінету Міністрів України «Про Єдиний державний вебпортал електронних послуг».

⁵⁶ Прокопенко С. Л. Цифровізація надання адміністративних послуг: вплив на якість публічного управління. *Актуальні питання у сучасній науці*. №6 (24). 2024. С. 317-328.

⁵⁷ Про адміністративні послуги: Закон України від 06.09.2012 р. № 5203-VI. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17#Text>

Відповідно до нього першочерговими завданнями Порталу «Дія» є: надання послуг в електронному форматі, забезпечення доступу до інформації, розміщеної на національних електронних інформаційних системах через відповідний електронний кабінет користувача; отримання суб'єктами-замовниками результатів електронних послуг; розгляд заяв та адміністративних справ; надання користувачам інформації про електронні та інші адміністративні послуги, які можна отримати через Портал «Дія»; подання електронних звернень через портал «Дія»⁵⁸.

Отримати оформити електронні адміністративні послуги можна на офіційних вебсайтах ЦНАП у розділі «Реєстр послуг», де представлено вичерпний перелік адміністративних послуг, які можна замовити та отримати онлайн. Звертаємо увагу, що процес одержання адміністративних послуг, як через портал «Дія», так і через сайти ЦНАП, здійснюється з використанням кваліфікованого електронного підпису (КЕП). Питання формування правової бази цифровізації та цифрового суспільства належить до компетенції не лише Верховної Ради України як органу законодавчої влади, а й відповідного центрального органу виконавчої влади, що формує та реалізовує державну політику у сфері цифровізації, цифрового розвитку, цифрової економіки, цифрових технологій та інновацій, електронної демократії, електронного урядування. В Україні це Міністерство цифрової трансформації України.

Метою цифровізації надання адміністративних послуг є сприяння полегшенню комунікації з органами державної влади та місцевого самоврядування. Однак під час її реалізації виникає проблема так званої «цифрової нерівності». Користування Інтернет-технологіями вимагає від людини відповідних знань та навичок, але через низький рівень цифрової грамотності не всі громадяни можуть скористатися новим способом отримання адміністративних послуг. Міністерство цифрової трансформації у 2023 р. провело дослідження щодо цифрової грамотності населення. За

⁵⁸ Питання Єдиного державного вебпорталу електронних послуг та Реєстру адміністративних послуг: Постанова Кабінету Міністрів України від 04.12.2019 р. № 1137. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1137-2019-%D0%BF#Text>

основу визначення рівня володіння цифровими навичками взято методологію Європейської комісії для розрахунку Індексу цифрової економіки та суспільства, а саме індикатор цифрових навичок, що включає чотири компетентності, якими мають володіти громадяни: інформаційні навички; комунікативні навички; навички розв’язання життєвих проблем; навички створення цифрового контенту.

З 2019 до 2023 року частка інтернет-користувачів у загальній структурі населення збільшилась до 94% з 86%. Частота користування інтернетом залежить від віку респондентів. Серед найстаршої опитаної категорії (60–70 років) щодня інтернет використовує 71% осіб, а серед наймолодшої категорії дорослих (18–29 років) цей показник сягає 96% (рис. 2.1).

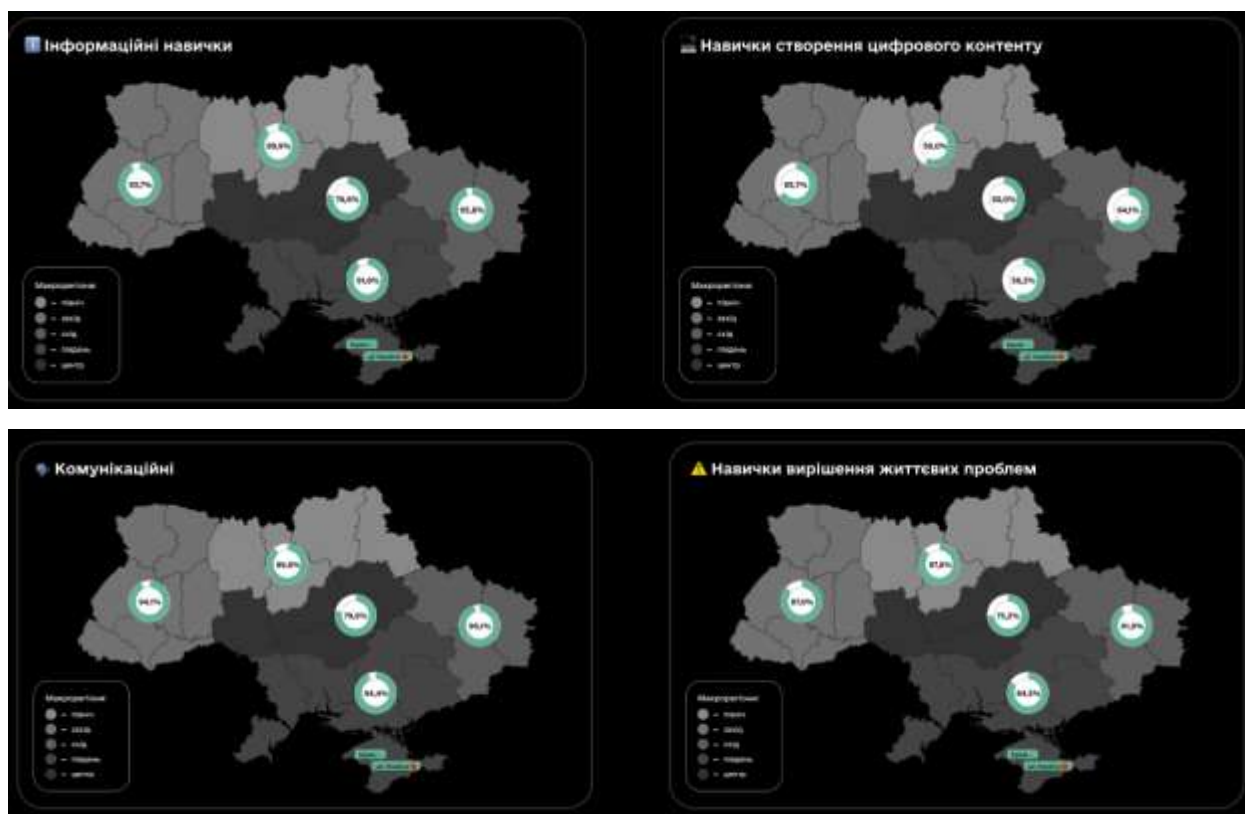


Рис. 2.1 – Цифрові навички у макрорегіонах України, 2023⁵⁹

Із зростанням популярності надання адміністративних послуг через електронні ресурси зростає ступінь використання технічно несумісних механізмів, алгоритмів та протоколів електронної ідентифікації в системах

⁵⁹ Дослідження цифрової грамотності в Україні. Міністерства цифрової трансформації України. 2023 р. URL: https://osvita.diia.gov.ua/uploads/1/8800-ua_cifrova_gramotnist_naselenna_ukraini_2023.pdf

реєстрації та системах доступу до інформаційних ресурсів⁶⁰. На даному етапі впровадження цифровізації адміністративних послуг в Україні також є проблема обмеження процедури отримання деяких послуг в електронному вигляді. І. Тищенко зазначає, що для деяких користувачів недоступні такі процеси, як подача документів в електронному вигляді, моніторинг процесу отримання послуги. Наприклад, багато ЦНАП наразі не надають можливість особам отримати електронні адміністративні послуги на належному рівні. Вони публікують лише загальну інформацію про послуги, а також розміщують електронні форми та заяви, однак не завжди оформляють такі електронні послуги⁶¹. Деякі ЦНАП не мають навіть власного вебсайту чи сторінки на сайті місцевої влади, а ті що мають свою сторінку на сайті органу влади не завжди активно її ведуть, що призводить до втрати можливостей отримання будь-яких послуг у електронному форматі⁶². Наприклад, серед 56 ЦНАП, що функціонує в Івано-Франківській області, тільки 5 має власний сайт: Центр надання адміністративних послуг Бурштинської міської ради (<https://bur-cnap.gov.ua/>), Департамент адміністративних послуг (Центр надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська) Івано-Франківської міської ради (<https://www.cnap.if.ua/>), Управління "Центр надання адміністративних послуг" Долинської міської ради (www.cnap.dolyna.if.ua), Управління "Центр надання адміністративних послуг" Коломийської міської ради (<http://cnap.kolrada.gov.ua/>), Управління надання адміністративних послуг Надвірнянської міської ради (<https://cnap-nadvirna.if.ua>).

Загалом, саме функціонування сайтів ЦНАП викликає багато питань. Цифровізація адміністративних послуг має повністю створити умови для користувачів в отриманні якісних послуг, метою яких буде надання доступу до детальної інформації про послугу, можливість заповнення та завантаження

⁶⁰ Петренко Н. О., Машковська Л. О. Цифровізація державних адміністративних послуг в Україні: нормативно-правові аспекти. *Розбудова держави і права: питання теорії та конституційної практики*. 2020. № 2. С. 112-119.

⁶¹ Тищенко І. О. Адміністративні процедури надання електронних публічних послуг публічною адміністрацією в Україні. *Форум права. Юридичний форум*. 2017. № 2. С. 124-129.

⁶² Маматова Т. В. Формування нової системи надання адміністративних послуг в умовах децентралізації. *Public administration aspects*. № 3 (4). 2015. С. 75-83.

шаблонів і форм документів, необхідних для отримання послуги, інформування користувача про статус розгляду заяви, а також можливість оплати онлайн-послуг. Окрім вищезазначених проблем та аспектів, юридичне регулювання цифровізації адміністративних послуг також має недоліки, які потребують вирішення. Ці проблеми можна виявити на певних етапах використання електронних сервісів.

Наприклад, на першому етапі надання адміністративної послуги – подачі заяви – ми стикаємося з проблемою невизначеності питання легітимізації електронної форми заяви, яка заповнюється безпосередньо на вебсторінках. Наразі існує два варіанти заповнення електронної форми звернення – завантажити заяву, заповнити її та надіслати з використанням електронного цифрового підпису, а також шляхом безпосереднього заповнення форми заяви, розташованої на екрані на вебсторінці. Саме останній варіант потребує правового регулювання.

Наступна, але не менш важлива та актуальна правова проблема цифровізації адміністративних послуг пов'язана з етапом надання електронних адміністративних послуг, таким як робота надавача послуг над отриманими заявами та документами. На даному етапі активно використовується електронна міжвідомча функціональна взаємодія при опрацюванні заяв та документів, що надійшли. Закон України «Про адміністративні послуги» встановлює обов'язок суб'єктів надання послуг, які володіють певною інформацією, необхідною для надання того чи іншого виду послуг, забезпечувати вільний доступ до такої інформації та здійснювати її захист. Однак проблемою, на яку слід звернути увагу, є те, що в законодавстві залишаються нечіткими положення щодо організації електронної взаємодії між учасників, а саме їхні права та обов'язки⁶³.

Одним із головних викликів є технічні проблеми, пов'язані з обмеженим доступом до Інтернету та цифровими навичками населення,

⁶³ Кравчук І. М. Правове регулювання надання адміністративних послуг за допомогою інтернет-технологій [Текст] : автореф. дис. ... канд. юрид. наук : 12.00.07 - Адміністративне право і процес; фінансове право; інформаційне право / І. М. Кравчук ; наук. керівник О. А. Баранов ; офіц. опоненти: І. Ф. Корж, І. О. Трубін ; Держ. наук. установа "Ін-т інформації, безпеки і права Нац. акад. прав. наук України". Київ : б. в., 2021. 21 с.

оскільки не всі громадяни мають доступ до Інтернету або не мають необхідних знань для використання електронних платформ. Крім того, можливі технічні збої, що ускладнюють роботу платформ і тимчасово обмежують доступ до сервісів. Тому захист персональних даних громадян має бути на високому рівні з метою уникнення можливих витоків інформації. Порухення конфіденційності даних створює серйозні наслідки як для окремих громадян, так і для державних установ. Тому важливо забезпечити надійні заходи кібербезпеки та постійно вдосконалювати системи захисту інформації.

Значний крок до ефективності процесу цифровізації адміністративних послуг в Україні вже зроблено. Однак із запровадженням будь-якого нового процесу в суспільстві можуть виникати проблеми, що потребують швидкого реагування. Лише системний підхід до їх вирішення дозволить забезпечити високу якість функціонування системи електронних адміністративних послуг. Це важливо для розвитку демократії та підвищення якості життя громадян.

Як приклад, 26 лютого 2022 р., Ілон Маск презентував в Україні систему супутникового зв'язку Starlink, до того в країні не було жодного її користувача. Однак сьогодні їх кількість обчислюється сотнями тисяч. Перш за все, для віддаленого користування послугами з використанням цифрових технологій необхідно мати стабільне підключення до Інтернету. Крім того, ще до використання Starlink українські провайдери робили все від них залежне для забезпечення зв'язку. Повністю підготуватися до війни заздалегідь було неможливо. Однак ще з 2014 р. оператори зв'язку України вживали чимало заходів для реагування на різні кризові сценарії, що дало можливість зберегти зв'язок з початку великої війни у 2022 р. Незважаючи на постійне руйнування інфраструктури, за даними Міністерства цифрової трансформації, станом на травень 2023 року Інтернет охопив 91% території країни. У час війни виникла потреба підключення до інтернету в укриттях. Станом на кінець 2023 року лідерами у підключенні інтернету в укриттях є 3 області: Харківська, Полтавська та Тернопільська. Серед областей, що мають найнижчі значення,

— Херсонська, Сумська та Донецька. Загалом доступ до інтернету по Україні забезпечено в середньому 71.0% укриттів⁶⁴.

В рамках розвитку цифровізації адміністративних послуг у січні 2024 р. відбувся форум «Цифровізація 2024» організований та проведений Міністерством цифрової трансформації. Основною метою форуму було узгодження цілей цифровізації на 2024 р., а також обговорення подальшої стратегії розвитку цифрового суспільства. Ключові питання, що обговорювались на форумі: процес цифровізації сфери освіти та культури; цифровізація обліку державної й комунальної власності; розвиток цифрових можливостей ЦНАП; розширення можливостей порталу «Дія», виклики стійкості Інтернет-доступу, роль архівів в епоху цифровізації, відкриті дані та їх захист й інші питання цифровізації⁶⁵. Форум "Цифровізація 2024" став важливою подією для обговорення перспектив подальшої регіональної цифровізації в Україні.

У межах переговорного процесу про вступ до Європейського Союзу 9 жовтня 2024 р. в Брюсселі Україна представила результати напрацювань та досягнень щодо посилення доступності, якості та цифровізації адміністративних послуг, а також узгодження цього процесу з законодавством ЄС. Україна досягла значних результатів у впровадженні європейських стандартів у систему цифрової трансформації суспільства та за підсумками отримала максимальні оцінки по імплементації Європейської рамки взаємодії⁶⁶. Під час даної зустрічі було підкреслено, що на порталі «Дія» на сьогодні доступно понад 125 послуг для громадян та бізнесу, а в застосунку «Дія» – більш як 30. Продовжується робота над запровадженням

⁶⁴ Індекс цифрової трансформації регіонів України: підсумки 2023 року. 26 с. Міністерство цифрової трансформації. URL: <http://surl.li/thmrap>

⁶⁵ Регіональний Форум "Цифровізація 2024": обговорення шляхів цифрового розвитку Управління цифрового розвитку, цифрових трансформацій і цифровізації ОДА. опубліковано 23 січня 2024 року. URL: <https://www.if.gov.ua/news/rehionalnyi-forum-tsyfrovizatsiia-2024-obhovorennia-shliakhiv-tsyfrovoho-rozvytku>

⁶⁶ Мінцифри представила досягнення та плани України щодо цифровізації адміністративних послуг на зустрічі з Європейською Комісією. Міністерство цифрової трансформації України, опубліковано 10 жовтня 2024 року. URL: <https://www.kmu.gov.ua/news/mintsyfry-predstavyla-dosiahnennia-ta-plany-ukrainy-shchodotsyfrovizatsii-administrativnykh-posluh-na-zustrichi-z-ievropeiskoiu-komisiieiu>

законодавчих змін для пришвидшення інтеграції в європейську цифрову екосистему.

Саме тому, враховуючи війну в Україні та постійні руйнування у найближчих планах є відновлення та модернізація тих центрів надання адміністративних послуг, які були пошкоджені або зруйновані через активні бойові дії, а також перетворення їх на інклюзивні й цифрові офіси для створення умов для рівного доступу всіх громадян. Важливим є збільшення покриття швидкісним інтернетом та відновлення іншої цифрової інфраструктури. Це створить умови для полегшення надання адміністративних послуг в електронному форматі і забезпечить повну взаємодію з цифровими системами ЄС.

Частина платформ через які надаються адміністративні послуги в електронному форматі:

— портал державних послуг «Дія», що став основою цифровізації в Україні. Він об'єднує багато адміністративних послуг в одному місці, а це дає можливість громадянам отримувати необхідні послуги швидко та зручно;

— <https://e-driver.mvs.gov.ua/> - електронний кабінет водія, що дозволяє йому перевіряти інформацію про свій транспортний засіб, отримувати повідомлення щодо можливого штрафу та сплатити його онлайн;

— «ProZorro» - електронна система державних закупівель, що дає можливість прозоро та відкрито проводити тендерні процедури;

— <https://cabinet.tax.gov.ua/> - електронний кабінет Державної податкової служби України, через який фізичні та юридичні особи можуть подавати податкову звітність, отримувати відповіді на питання від податкових органів, отримувати актуальну інформацію про стан розрахунків з бюджетом;

— <https://portal.pfu.gov.ua/> - портал електронних послуг Пенсійного фонду України, на якому можна отримати інформацію та оформити пенсію;

— Прихисток (<https://prykhystok.gov.ua/>) – портал, де можна подати заявку та знайти тимчасовий прихисток та/або повідомити про готовність прийняти до себе тих, кому потрібна допомога.

Таким чином, цифровізація адміністративних послуг сприяє підвищенню прозорості публічного управління. Електронні реєстри посилюють прозорість та відкритість діяльності органів публічної влади. Відкриті дані, доступні на різних державних платформах, зокрема Data.gov.ua, дозволяють населенню отримувати повноцінну інформацію про діяльність державних органів влади, а це сприяє зростанню довіри до них.

2.2 Особливості функціонування центрів надання адміністративних послуг в період дії воєнного стану

Діяльність Центрів надання адміністративних послуг у мирний та воєнний час має певні особливості, а саме: якщо у мирний час діяльність ЦНАП зосереджена на наданні адміністративних послуг громадянам, серед яких: реєстрація народження, шлюбу, місця проживання; оформлення українських та закордонних паспортів, дозволів на будівництво тощо, то у воєнний час змінюється структура таких послугу. Функції ЦНАП у мирний час більшою мірою спрямовані на забезпечення якісного надання послуг, у тому числі скорочення часу очікування та забезпечення доступності послуг для мешканців різних округів та населених пунктів.

Під час воєнного стану ситуація змінюється, коли, окрім базових адміністративних послуг, додається ширший спектр послуг, який включає допомогу постраждалим та ветеранам війни, реєстрацію внутрішньо переміщених осіб, оформлення допомоги сім'ям військовослужбовців та загиблим під час виконання військового обов'язку військовослужбовців. Діяльність ЦНАП ускладнюється в рази через обмеження доступу до окремих територій, зміну пріоритетів у наданні адміністративних послуг, збільшення обсягів роботи та загрози безпеці відвідувачів і працівників. Саме тому, ЦНАП змінює окремі організаційні процеси своєї роботи, зокрема: шляхом збільшення використання електронних ресурсів для надання послуг,

зменшення кількості особистих візитів громадян, забезпечення додаткової безпеки для громадян та персоналу та внесення змін до робочих графіків.

Діяльність центрів надання адміністративних послуг у воєнний час має свою специфіку, яка включає:

1. Створення умов для захисту даних, що включає, зокрема, посилення кібербезпеки, захисту сайтів від незаконного вторгнення. У воєнний час безпека громадян і держави є найвищим пріоритетом. У зв'язку з цим центри надання адміністративних послуг змушені вживати додаткових заходів безпеки для захисту від можливих загроз, а саме: запроваджують додаткову ідентифікацію, перевірку документів та інші заходи для запобігання шахрайству та зловживанню правами.

2. Підвищення ефективності роботи центрів надання адміністративних послуг в умовах підвищеного навантаження на систему та постійних бойових дій. У воєнний час навантаження на центри надання адміністративних послуг зростає, оскільки попит на деякі послуги може також підвищуватись. Звичайно, що велику роль відіграє територіальна приналежність ЦНАП, адже від того в якому регіоні країни вони перебувають значною мірою залежить специфіка організації їх роботи. Тому це вимагає збільшення кількості адміністраторів, які надають адміністративні послуги, а також додаткових матеріальних ресурсів, таких як комп'ютерів та програмного забезпечення.

3. Надання додаткових послуг. Наприклад, можуть виникнути нові потреби у сфері дозволів на подорожі або доступу до основних продуктів тощо. Таким чином, ЦНАП повинні розширювати перелік додаткових послуг, необхідних для забезпечення безпеки та захисту громадян.

4. Розвиток електронних сервісів та створення умов до їх постійної доступності. В умовах війни електронні сервіси набувають все більшого значення в наданні адміністративних послуг. ЦНАП зобов'язані забезпечити усі умови для доступності послуг в електронному вигляді та до відповідної інфраструктури для їх надання.

5. Створення мобільного ЦНАП, що забезпечить можливість надання адміністративних послуг на передовій та в інших важкодоступних місцях.

6. Посилення безпеки громадян і працівників. Організація роботи центрів має бути побудована так, щоб сприяти безпеці населення, яке відвідало центр, та самих працівників⁶⁷.

Отже, в умовах воєнного стану діяльність центрів надання адміністративних послуг має свої особливості та полягає у регулюванні безпеки суб'єктів звернення та працівників, підвищенні ефективності роботи, а також забезпеченні максимального доступу цивільного населення до отримання адміністративних послуг. Підвищення якості надання адміністративних послуг можливе за умови подальшої модернізації організаційних процесів у новому створеному інформаційно-технологічному середовищі, а це дасть змогу збільшити використання електронних ресурсів в діяльності ЦНАП та активізації впровадження інноваційних технологій у посиленні комунікації між органами публічної влади та одержувачами послуг. Створення комфортних умов для одержання адміністративних послуг є одним із головних завдань, яке мають вирішувати органи місцевого самоврядування. Адже головною метою публічного управління є надання якісних адміністративних послуг, і саме за цим критерієм кожен громадянин оцінює компетентність і доброзичливість влади.

Підкреслимо, що робота центрів надання адміністративних послуг у різних регіонів України в період воєнного стану також має свої особливості. Наприклад, у прифронтовій зоні, або на тимчасово окупованій території центри змушені переходити на дистанційний режим, ставати релокованими або організовувати мобільні центри. Водночас, центри надання адміністративних послуг у тилкових областях на початку війни ставали гуманітарними хабами, максимально допомагали особам, що переїжджали з прифронтових територій, надавали їм різного роду допомогу, шукали житло

⁶⁷ Сиротенко Н. О. Особливості діяльності центрів надання адміністративних послуг в воєнний період. *Тиждень студентської науки – 2023* : матеріали 78-ої студентської науково-технічної конференції (Дніпро, 24-28 квітня 2023 року). Дніпро : НТУ «ДП», 2023. С. 594-595.

чи оформляли соціальну допомогу. Тому можемо більш детально проаналізувати роботу окремих центрів надання адміністративних послуг по Україні. Як приклад, Харків та Дніпро – два прифронтові міста, які значною мірою почали працювати не з жителями свої міст, а з військовими, що потребують допомоги; а от Київ та Львів – стали містами, що прийняли велику кількість внутрішньо переміщених осіб.

Для прифронтових ЦНАП основними відвідувачами стали Захисники та Захисниці України, які користуються можливістю отримати послуги без попереднього запису та без черги. Значна увага також приділяється ветеранам війни, інвалідам війни, особам, які мають особливі заслуги перед Україною, членам сімей загиблих захисників та захисниць – для цієї категорії в ЦНАП діє «Адмінсервіс «Ветеран»». Сьогодні близько 150 тисяч харків'ян залишаються без даху над головою, а в реєстрі пошкодженого майна значиться близько 7 тисяч будинків. Тому в ЦНАП запроваджено таку послугу як реєстрація повідомлення про пошкоджене майно, а також реєстрація заяви про відшкодування за допомогою електронного сервісу «Відновлення».

Окрім запровадження нових послуг, ЦНАП м. Харків поступово відновлює надання всіх послуг, які надавалися в довоєнний період. Слід звернути увагу, що через територіальне розташування не всі ЦНАП можуть виконувати вимоги законодавства щодо організації робочого часу. Наприклад, у Законі України «Про адміністративні послуги» йде мова про те, що не рідше одного разу на тиждень відвідувачі мають прийматися в ЦНАП до 20:00. Однак, у прифронтованих територіальних громадах часто такої вимоги не дотримуються через безпекову ситуацію.

Враховуючи кількість тривог у таких територіальних громадах, варто поміркувати для облаштуванням віддаленого робочого місця адміністратора в метрополітені, чи в підземному переході, або формування мобільного ЦНАП. Зазначимо, що через активну фазу війни змінилась і структура ЦНАП, що функціонує в Україні. З різних причин, одні центри закривались, інші – були

переміщенні по регіонах України. Так, на 1 жовтня 2024 р. в Україні 4070 працюючих ЦНАП та 346 об'єктів мережі ЦНАП, які тимчасово закриті (рис. 2.2-2.3).



Рис. 2.2 – Мережа ЦНАП в територіальних громадах України⁶⁸

4070 центрів надання адміністративних послуг, їхніх територіальних підрозділів та створених віддалених робочих місць для адміністраторів ЦНАП, а також мобільних ЦНАП працюють в територіальних громадах України. З них 389 утворено впродовж четвертого кварталу 2023 р. Крім того, 346 об'єктів мережі ЦНАП тимчасово закриті: 106 зі 133 – у Луганській області, 88 зі 119 – у Запорізькій області, 79 зі 118 – у Херсонській області, 45 зі 101 – у Донецькій області, 4 зі 113 – у Харківській області. Непоодинокими є випадки саме руйнування будівель ЦНАП, наприклад: у вересня 2022 р. майже повністю була зруйнована будівля ЦНАП у Миколаївці Донецької

⁶⁸ ЦНАП у цифрах. Дані Моніторингу реформи. 13.02.2024 р. URL: <https://decentralization.ua/news/17649>

області⁶⁹; 2023 р. знищено будівлю ЦНАП у Старому Салтові Харківської області⁷⁰; у наслідок ракетного удару 25.11.2024 р. постраждала будівля ЦНАП у м. Харків⁷¹ і це не весь перелік пошкоджених будівель ЦНАП за період війни.

⁶⁹ Донецька ОВА показала наслідки обстрілу Миколаївки – зруйновані сучасні спорткомплекс і ЦНАП. 14.09.2022 р. URL: <http://surl.li/vgiuji>

⁷⁰ Пошкоджені обстрілами амбулаторію та ЦНАП відновлюють у Старому Салтові. 16.08.2023 р. URL: <https://kharkivoda.gov.ua/news/122425>

⁷¹ Ракетний удар по Харкову: пошкоджені ЦНАП, житлові будинки та автівки. 25.11.2024 р. URL: <https://www.slk.kh.ua/oblast-online/harkiv/raketnij-udar-po-harkovu-poskodzeni-cnap-zitlovi-budinki-ta-avtivki-foto-video.html>

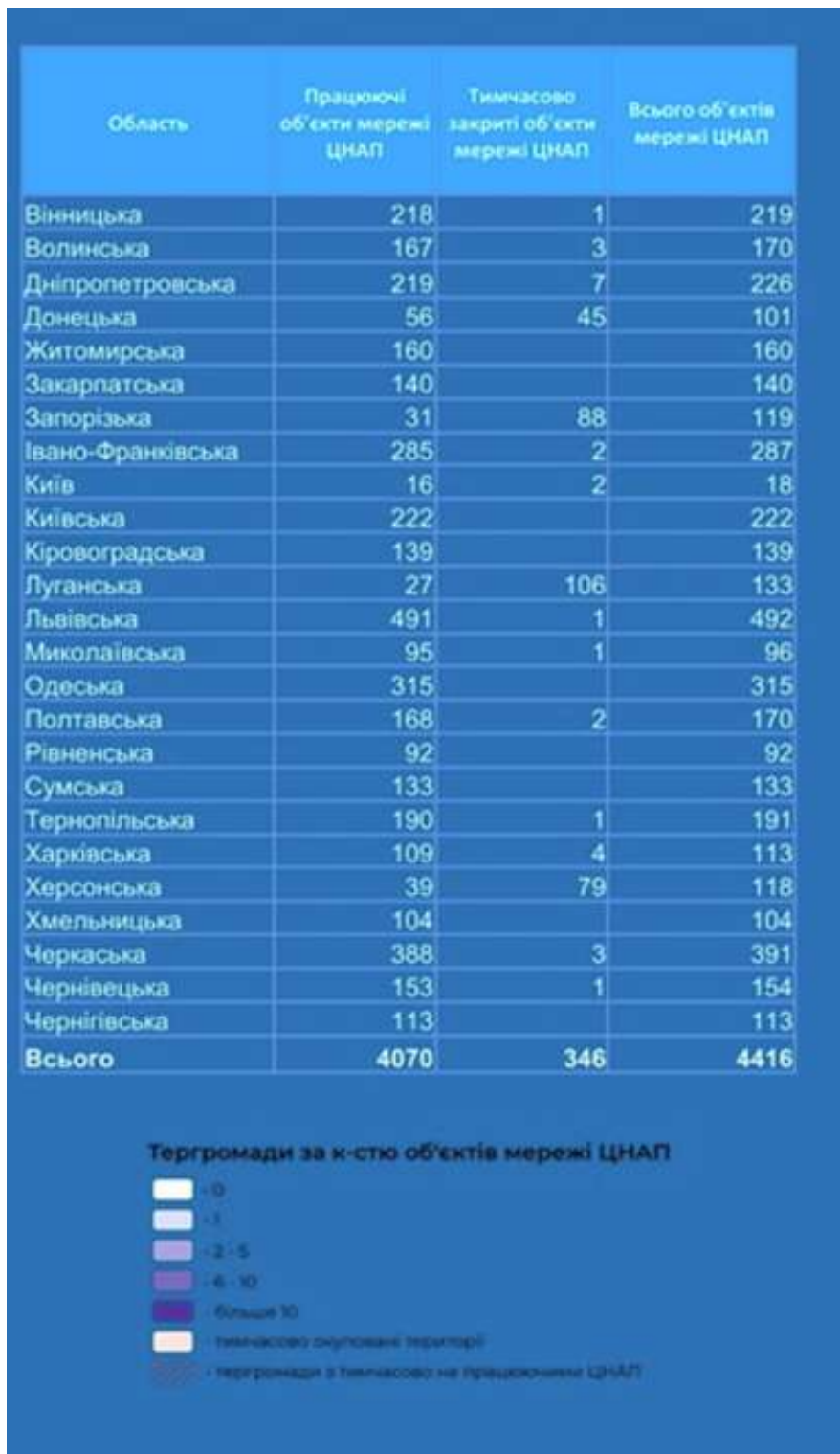


Рис. 2.3 – Кількість об'єктів мережі ЦНАП у розрізі областей України⁷²

Зазначимо, що частина ЦНАП із тимчасово окупованих територій тимчасово розміщені в гуманітарних хабах інших міст. Наприклад, ЦНАП Северодонецької міської територіальної громади тимчасово розміщений у гуманітарному хабі Дніпра. Також адміністратори ЦНАП здійснюють прийом

⁷² ЦНАП у цифрах. Дані Моніторингу реформи. 13.02.2024 р. URL: <https://decentralization.ua/news/17649>

суб'єктів звернення через віддалені робочі місця в містах: Київ, Тернопіль, Харків, Рівне, Черкаси. Нижньосірогозький ЦНАП Херсонської області також релокований у м. Івано-Франківськ.

20 жовтня 2023 р. відбулося підписання важливого Меморандуму про взаєморозуміння з благодійною організацією «Херсон Нескорений». В рамках даної угоди було надано приміщення адміністратору ЦНАП Нижньосірогозької територіальної громади у м. Івано-Франківську, що дозволило швидко відновити роботу відділення 23 жовтня 2023 року⁷³.

Після відновлення роботи ЦНАП було здійснено низку важливих заходів щодо забезпечення відновлення доступу до основних реєстрів та систем, які використовувались як ключові у наданні послуг громадянам. Одним із важливих напрямів стало відновлення доступу до реєстру територіальної громади, який було відкрито 14 листопада 2023 р. Це дозволило розглянути численні звернення громадян щодо декларацій, реєстрації місця проживання, зняття з реєстрації та оновлення персональних даних.

Ну і варто згадати про ЦНАП, які відновили свою роботу після деокупації. Проєкт PROSTO «Підтримка доступності послуг в Україні» направи 780 тис грн на допомогу ЦНАП 13 громад Київської, Чернігівської, Житомирської та Сумської областей⁷⁴. У багатьох із цих центрів знищено та виведено з ладу техніку, через що надавати послуги стало неможливо. Тому, було прийнято рішення для оновлення роботи центрів першочергово закупити нову техніку, принаймні для мінімального доступу громадян до найбільш затребуваних послуг. У ЦНАП Гостомельської територіальної громади за підтримки даного проєкту відремонтовано електронну систему керування чергою, що була пошкоджена російськими окупантами.

⁷³ Робота ЦНАПу в нових умовах: як Нижньосірогозька громада адаптується до викликів війни. 29.10.2024 р. URL: <https://nsirogozy.city/articles/388330/robota-cnapu-v-novih-umovah-yak-nizhnosirogozka-gromada-adaptuyetsya-do-viklikiv-vijni>

⁷⁴ Проєкт PROSTO надає кризову підтримку 13 ЦНАП деокупованих громад. 26.05.2022 р. URL: <https://www.decentralization.ua/news/14982?page=39%3Fpage%3D39>

Також доречно розглянути досвід формування мобільних ЦНАП, що постраждали від російського вторгнення. Наприклад, за ініціативи Міністерства цифрової трансформації України створено мобільний ЦНАП в Бишівській територіальній громаді Київської області на базі мобільного ЦНАП Курахівської міської ради Донецької області. Це сталося через те, що у березні 2022 р. селище Бишів зазнало ракетного та авіаційного обстрілу. В результаті пошкоджено будівлю ЦНАП. А оскільки мобільний ЦНАП Курахівської територіальної громади Донецької області через активні бойові дії припинив роботу, було вирішено розробити пакет типових документів для передачі майна від однієї громади до іншої у тимчасове користування.

Об'єднання у територіальні громади великої кількості віддалених населених пунктів сприяло розвитку мобільних ЦНАП у формі мікроавтобуса. Необхідність надання адміністративних послуг у прифронтових районах Луганської та Донецької областей стала передумовою для створення мобільних ЦНАП із використанням наявного транспорту: автомобілів, вантажівок, мікроавтобусів, що дозволило обслуговувати велику кількість населення. Така ідея реалізовувалась ще до 2022 р. А після повномасштабного вторгнення та деокупації частини територіальних громад України були сформовані нові мобільні ЦНАП на базі легкових автомобілів, які значно дешевші в обслуговуванні. Такий мобільний ЦНАП став тим важливим інструментом, що полегшив доступу громадян України до адміністративних послуг під час повномасштабної війни.

Мобільні центри можуть додатково використовуватися для надання гуманітарної допомоги чи евакуації населення, регулярного інформування громадян про час роботи та місцезнаходження мобільних центрів, проведення консультацій через гарячу лінію або онлайн-чати. Тому комплексне дослідження функціонування мобільних ЦНАП в Україні в умовах війни має важливе значення з практичної точки зору, оскільки дозволить використати напрацювання для вдосконалення даного механізму надання

адміністративних послуг та забезпечення максимально відкритого й прозорого доступу до них громадян України.

2.3 Проблемні питання надання адміністративних послуг в деокупованих громадах

Враховуючи процес децентралізації, територіальним громадам відводиться одна з головних ролей у системі функціонування держави. Саме територіальні громади планують, організовують та надають різноманітні види адміністративних послуг населенню, а в перші дні повномасштабної війни - чинили та продовжують чинити опір агресору. Попри існуючі виклики, деякі територіальні громади, окрім надання адміністративних послуг мешканцям, допомагають Збройним Силам України, ведуть активну міжнародну співпрацю із зарубіжними територіальними громадами та намагаються відновити пошкоджену інфраструктуру на своїх територіях. Станом на листопад 2022 р. Збройні Сили України звільнили декілька окупованих територіальних громад північних областей України, а також правобережну частину Херсонської області, яка майже 9 місяців перебувала в окупації.

Під час окупації цих територій була пошкоджена інфраструктура, включаючи школи, лікарні, соціальні центри та адміністративні установи, що ускладнило або подекуди унеможливило доступ громадян до отримання основних адміністративних послуг. Крім того, підрив окупантами Каховської ГЕС у червні 2023 р. завдав прямих збитків на суму щонайменше 2 млрд доларів, більшість з яких припали на Херсонську та Миколаївську області. Внаслідок аварії на Каховській ГЕС під загрозою підтоплення опинилися майже 37 тис. житлових будинків, більшість з них – у Херсонській області. Вибух на Каховській ГЕС також спричинив пошкодження портових терміналів на обох берегах Дніпра та затоплення доріг у Херсонській області⁷⁵.

⁷⁵ Підрив Каховської ГЕС: Мінекономіки вже нарахувало \$2 мільярди прямих збитків. 30.06.2023 р. URL:

Ще одна проблема – втрата людських ресурсів, які покинули постраждалі території. У деяких громадах понад 60% мешканців покинули свої домівки під час окупації. Військові дії також призвели до знищення майна підприємств, що змусило компанії релокувати свій бізнес в інші області або взагалі припинити свою діяльність. Деокуповані територіальні громади стикнулися із браком кваліфікованих кадрів, зокрема медиків, вчителів, соціальних працівників. Ці та інші проблеми у кожній з деокупованих громад різняться, тому потребують різних підходів до їх вирішення. З іншого боку, в умовах війни, що триває, неможливо передбачити, коли саме досі тимчасово окуповані територіальні громади будуть звільнені та коли припиниться військова агресія росії, дії якої щоденно шкодять громадам.

На сьогоднішній день тривають безперервні обстріли всієї території України, зокрема і тієї, що деокупована, а це ускладнює надання адміністративних послуг у населених пунктах. Враховуючи ці проблеми та обмежені фінансові та кадрові ресурси, необхідно оцінити доступність та, відповідно, оптимізувати адміністративні послуги для жителів деокупованих територій. Звичайно, надання послуг у кожній громаді залежить від ситуації з безпекою та наявних ресурсів. Аналіз ситуації та вивчення цього досвіду є надзвичайно важливими, оскільки це допоможе його узагальнити та підготуватися до можливих викликів після деокупації інших регіонів країни.

Серед проблемних питань щодо надання адміністративних послуг на деокупованих територіях можна виокремити:

1. Після деокупації адміністративні послуги почали надаватися не відразу, оскільки відбувалися певні узгодження, набиралися нові кадри, відкривалися реєстри, а часто відновлювалась робота ЦНАП.

Пріоритетним завданням в даному випадку є відновлення доступу до реєстру територіальної громади, який підключений до Державної міграційної

служби. Відкриття реєстрів сприяло швидкому оформленню реєстрацій, декларацій, довідок та інших необхідних документів. Друге – це доступ до «соціальної спільноти», тобто відкриття реєстрів для можливості оформлення субсидій та інших соціальних виплат тощо. Зважаючи на це, представники громади зазначають, що необхідно підготувати кадри та запроваджувати відповідне технічне забезпечення, адже після деокупації адміністративні та соціальні послуги є особливо затребуваними.

Звичайно, організація надання адміністративних послуг у кожній із територіальній громаді різниться залежно від безпекової ситуації, наближеності до зони активних бойових дій, чисельності населення, кадрового потенціалу тощо. Проте навіть у таких умовах адміністративні послуги надаються – у деяких громадах є мобільні ЦНАПи або адміністратори виїжджають у населені пункти за узгодженим графіком. Наприклад, якщо в селі загалом проживає 500 осіб, адміністратору не потрібно працювати 24 години на добу 7 днів на тиждень. Тому є один прийомний день, коли адміністратор виїжджає в даний населений пункт та надає там адміністративні послуги. Для деокупованих громад – це можливість максимально бути наближеними до населення та орієнтуватись на його потреби. У населених пунктах, де проживають особи з інвалідністю та люди похилого віку, працюють старости – якщо виникають питання щодо оформлення документів, мешканці звертаються до старости, який передає заяви до ЦНАП.

2. Значна частка мешканців деокупованих територіальних громад є соціально вразливими, а це потребує від органів влади та ЦНАП підсилення соціальної сфери та надання відповідної допомоги.

В одних громадах це пов'язано з великою кількістю внутрішньо переміщених осіб, в інших – з наявністю людей похилого віку, осіб з інвалідністю та людей у складній життєвій ситуації. Крім того, активна внутрішня міграція в регіонах посилює диспропорції між громадами, що помітно у зв'язку з різною ситуацією з питань безпеки у регіонах. Деякі

послуги можуть бути нереалізовані через відсутність людей певних категорій, які потребують таких послуг. В окремих територіальних громадах відсутні ЦНАП та й загалом бракує соціальних працівників, тільки є окремі посади адміністраторів, що надають послуги.

Представники різних громади зазначають, що, по-перше, є недостатня кількість соціальних працівників. Це позначається загалом на мотивації співробітників і складності у залученні нових працівників на вакантні посади. По-друге, для посилення роботи та залучення більшої кількості соціальних працівників необхідне забезпечення їх страхування, оскільки вони мають виїзди в населені пункти, які постійно обстрілюються. Крім того, працюють із складними випадками – це люди з інвалідністю, яким потрібно організувати евакуацію; сім'ї, які опинилися у складних життєвих обставинах; люди похилого віку.

3. Недостатність житла для внутрішньо переміщених осіб.

Деякі невеликі територіальні громади часто не можуть запропонувати навіть тимчасового житла для внутрішньо переміщених осіб. Тому людей тимчасово розселяють у ті будинки, які є покинуті та занедбані. Проте, значна частина місцевих жителів також з часом повертається до своєї громади, а безкоштовного житла стає недостатньо для розміщення внутрішньо переміщених осіб.

4. Необхідність забезпечення ЦНАП кадрами.

Дефіцит кадрів спостерігається в різних сферах, зокрема і в сфері надання адміністративних послуг. У цьому випадку необхідно залучати фахівців з інших громад і навіть регіонів. Або громади змушені залучати до нагальних завдань різних працівників своєї громади, який, фактично, стає фахівцем за різними напрямками. Така ж ситуація із залученням соціальних спеціалістів. В окремих громадах часто обов'язки соціального працівника виконують громадські організації або представники різних соціальних ініціатив. Проте це не вирішує проблеми «кадрового голоду», оскільки соціальні послуги — це не лише гуманітарна допомога, але й оцінка потреб

незахищених верств населення, надання відповідних соціальних послуг, моніторинг роботи з незахищеними категоріями населення тощо. Зокрема, представники громад зазначили, що для якісної оцінки потреб потрібні професійні знання, тому не вистачає підготовки соціальних працівників на рівні громади.

5. Проблеми із забезпеченням адміністративних послуг, що стосуються земельних питань.

Через повномасштабне вторгнення навіть землевпорядники не мають повноцінного доступу до публічної кадастрової карти, оскільки вона не функціонує повноцінно. Водночас, обмеження доступу до такої інформації загалом ускладнює виконання відповідної роботи і не дає можливості вирішувати важливі питання. Можливості щодо забезпечення населення даною послугою іншою громадою також немає, оскільки здебільшого громади відповідають за надання адміністративних послуг населенню, що проживають у них. Зрештою, надання цієї послуги є значно ускладнене у тих громадах, де території сильно постраждали або досі заміновані.

6. «Формальні» процедури звітування щодо надання адміністративних послуг.

Існує певне додаткове навантаження на адміністраторів ЦНАП через постійне звітування про надання адміністративних послуг. Це при тому, що окрім обов'язкового стандарту звітування, який вимагаються різними центральними органами виконавчої влади, громади постійно отримують запити щодо категорій населення, яке обслуговується. ОВА або РВА постійно робить запити щодо кількості наданих адміністративних послуг, соціально-демографічних характеристик, фінансової ситуації в громадах.

Таким чином, вимірювання стану надання адміністративних послуг у деокупованих територіальних громадах є необхідне для подальшого розроблення подальших ефективних рішень, оскільки надання послуг обґрунтовують не лише потребу в підтримці жителів, а й вказують на ефективність спілкування між місцевою владою та мешканцями. Відразу

після деокупації важливим стає проведення оцінки стану об'єкта, щоб зрозуміти існуючі проблеми та змодельовати процес відновлення якості обслуговування населення з урахуванням реальних обставин.

РОЗДІЛ 3

ОСОБЛИВОСТІ ПОСИЛЕННЯ ПРОЦЕСУ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ

3.1 Модернізація системи надання адміністративних послуг в Україні

Україна на сьогодні перебуває в надзвичайно складних політичних, економічних і соціальних умовах існування. Незважаючи на постійні серйозні потрясіння за останнє десятиліття, які переживає наша країна та суспільство, розвиток правових, інституційних та комунікаційних механізмів триває. Це дає можливість українцям, перебуваючи у стані війни, не лише відбивати збройні напади російської федерації, а й розбудовувати свою державу, проводити реформи у різних напрямках, впроваджувати сучасні інновації. Важливим завданням органів публічної влади в такій ситуації є забезпечення умов, за яких кожен громадянин почуватиметься важливим у своїй країні, а його інтереси враховуватимуться.

Тому правове регулювання відносин між державними органами, органами місцевого самоврядування та громадянами й юридичними особами потребує постійного перегляду підходів до надання адміністративних послуг населенню з урахуванням постійних суспільних змін, як позитивних, так і негативних. Незважаючи на те, що за останні десять років в Україні сформувалося поняття сервісної державної служби та відбулися значні зміни в цьому напрямі, на сучасному етапі формат ділових відносин між державою та громадянином потребує модернізації з урахуванням сучасних технологій, оптимізації процедур надання адміністративних послуг та підвищення якості обслуговування населення.

Зараз Інститут надання адміністративних послуг в Україні, незважаючи на війну, активно розвивається. Це важлива складова тих реформ, що реалізуються в державі, спрямованих на покращення доступу громадян та бізнесу до адміністративних послуг. Так, запровадження надання електронних послуг, спрощення процедур, створення ЦНАП в територіальних громадах – усе це сприяє покращенню якості адміністративних послуг для населення та підвищенню рівня їх задоволеності. Водночас, через війну постійно виникають нові проблеми щодо надання адміністративних послуг, зумовлені соціально-політичними та економічними чинниками, розташуванням територіальних громад, їх можливостями⁷⁶. Як обґрунтовує Я. Михайлюк, принципи та підходи до правового регулювання процедури надання адміністративних послуг почали запозичуватися із досвіду зарубіжних країн, зокрема Європи, але подальше його формування та покращення фактично відбувається з урахуванням українських реалій⁷⁷. Зокрема, поширеним явищем є т. зв. «диджиталізація» процесу надання адміністративних послуг, що включає запровадження електронного документообігу, створення онлайн-платформ для оптимізації процесу отримання адміністративних послуг та автоматизацію адміністративних процедур.

У 2023 р. дослідники Центру політико-правових реформ у рамках проєкту «Україна після перемоги: підготовка та комунікація реформ для реалізації бачення України – 2030» опрацювали документ під назвою «Стратегія реформування адміністративних послуг та їх цифровізація». Наприклад, подальшими планами у модернізації надання адміністративних послуг є: відновлення політики України щодо децентралізації повноважень, посилення пріоритетної інтеграції базових послуг, раціональний розвиток інфраструктури у сфері надання адміністративних послуг; впорядкування

⁷⁶ Чечель А. О., Омелянович Р. А. Державне управління у сфері надання адміністративних послуг: європейський досвід. *Право та державне управління*. 2021. № 1. С. 279–284.

⁷⁷ Михайлюк Я. Б. Теоретичні засади надання адміністративних послуг у країнах Європейського Союзу та Україні. 12.06.2015 р. URL: <http://applaw.knu.ua/index.php/holovna/item/451-teoretychni-zasadynadannya-administratyvnyh-poslug-u-krayinah-yevropeyskogo-soyuzu>

процедури оплати щодо адміністративних послуг; посилення процесів цифровізації⁷⁸. У стратегії також прописано ряд нових принципів щодо надання адміністративних послуг, які є важливими в сучасних умовах функціонування даного інституту.

Це, зокрема: 1. Децентралізація повноважень. Повноваження щодо надання переважної більшості основних адміністративних послуг мають остаточно бути передані від до органів місцевого самоврядування. В Україні вже є помітні зрушення в цьому напрямку. Так, серед основних адміністративних послуг до компетенції місцевого самоврядування передано реєстрацію бізнесу, послуги з нерухомості та проживання. Також частково делеговано три основні послуги реєстрації актів цивільного стану (реєстрація народження, шлюбу, смерті). Крім того, найближчим часом має завершитись децентралізація повноважень щодо: реєстрації нерухомості та підприємницької діяльності, реєстрації землі, реєстрації транспортних засобів та видачі посвідчень водія, інших адміністративних послуг соціального спрямування.

2. Оптимізація процедури надання адміністративних послуг із можливістю застосування різноманітних сучасних технологій. Особливо це стосується базових послуг, які є найбільш затребуваними.

3. Посилення принципу офіційності дотримання норм законодавства. Зокрема, дотримуватись вимог про те, що не можна вимагати від суб'єкта звернення надання тих документів та відомостей, які і так перебувають у віданні відповідних органів публічної влади⁷⁹.

4. Максимальна інтеграція базових послуг у ЦНАП. Ця процедура не є новою для України і з початком обов'язково формування ЦНАП у всіх територіальних громадах поступово реалізовувалась. Однак, як ковід, так і війна внесли свої корективи. Відкриття ЦНАП у кожній громаді, що буде

⁷⁸ Україна після перемоги: підготовка і комунікація реформ публічної влади для реалізації “Бачення України - 2030”. 09.03.2023 р. Київ. URL: <https://pravo.org.ua/vision-ukraine/ukrayina-pislya-peremogy-pidgotovka-i-komunikatsiya-reform-publichnoyi-vlady-dlya-realizatsiyi-bachennya-ukrayiny-2030/>

⁷⁹ Про захист персональних даних: Закон України від 01.06.2010 р. № 2297-VI. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2297-17#Text>

надавати основні адміністративні послуги має бути тим принципом публічної політики у сфері надання адміністративних послуг. ЦНАП, який ефективно працює та реагує на запити населення своєї громади суттєво полегшує життя мешканцям та сприяє економічному розвитку територіальної громади. Разом з розвитком цифрових технологій ЦНАП повинно забезпечувати суб'єктів звернення за адміністративними послугами базовими потребами.

5. Компенсаційності за надання адміністративної послуги для органів публічної влади та ЦНАП. Водночас, вартість послуг має бути такою, щоб громадяни могли нею скористатись, а самі послуги були доступними. Від таких надходжень значною мірою залежить надходження до місцевого бюджету територіальної громади та її фінансова самостійність. Тому важливо визначені основні засади і призначення адміністративного збору та встановити розміри такого збору для різних адміністративних послуг.

6. Максимальне застосування електронних ресурсів для надання адміністративних послуг. Цифрове чи електронне урядування є новим еволюційним етапом розвитку електронного уряду на основі цифровізації та диджиталізації. Повноцінна та ефективна діяльність цифрового уряду має бути побудована з урахуванням сучасних цифрових технологій, що дасть можливість йти «в ногу з часом» та полегшувати й прискорювати процес надання адміністративних послуг; керуватися базою даних у формуванні та реалізації публічної політики у сфері надання адміністративних послуг.

8. Посилення активної ролі не тільки ЦНАП, але й органу публічної влади у сфері надання адміністративних послуг. Органи влади повинні швидко реагувати на ситуацію та обставини, які виникають у державі. Відповідно до цього розробляти нові нормативно-правові акти на вимогу часу. Тобто, має формуватися політика «на випередження», при якій держава реагує не на проблеми, які уже виникли, а на запобігання цих проблем⁸⁰. У той же час, цифровізація може викликати проблеми захисту персональних

⁸⁰ Павлович-Сенета Я. П. Модернізація адміністративних послуг в Україні на основі утвердження нових принципів їх надання. *Науковий вісник Ужгородського Національного Університету*. 2024. Вип. 83. С. 327-321.

даних та потребу у створенні кібербезпеки. З цим питанням Україна особливо гостро зіткнулась з початку повномасштабного вторгнення.

У сфері забезпечення та посилення кібербезпеки Міністерство цифрової трансформації України підписало меморандум про співпрацю з німецькою компанією Cyberfame GmbH. Основна мета меморандуму полягає у посиленні захисту вебресурсів України від несанкціонованого втручання та використання чужих даних. Зокрема, країни домовилися між собою про розроблення та впровадження нових методів для посилення захисту вебресурсів; навчання українських фахівців у сфері кібербезпеки та забезпечення обміну кращим досвідом у цій сфері⁸¹.

Незважаючи на проблеми, які виникли на початку повномасштабного вторгнення, держава створила всі умови щоб впоратись з новими викликами, зокрема у сфері надання адміністративних послуг. Саме тоді, особливо актуальним постало питання про розширення процедури надання адміністративних послуг в електронному форматі. Процедура отримання адміністративних послуг в електронному форматі має ряд переваг, зокрема це стійкість до зовнішніх викликів⁸². Цифрова інфраструктура все ж є менш вразливою до фізичних руйнувань, які є непоодинокими під час активних воєнних дій. Крім того, документи та вся супровідна інформація зберігається в більш захищених місцях в електронній формі.

Крім того, щоб отримати адміністративні послуги в електронному форматі достатньо мати доступ до Інтернету і це дасть можливість замовити послугу з будь-якого доступного місця. Це особливо актуально за умови переселення, вимушеної міграції, або коли доступ до ЦНАП обмежений, або саме приміщення центру є пошкодженим під час ракетної атаки. Важливим аспектом отримання адміністративних послуг в електронному варіанті є можливість швидкого збереження інформації та оформлення заявки.

⁸¹ Крок до стійкого кіберзахисту: Мінцифра і Cyberfame GmbH співпрацюватимуть у сфері цифрової безпеки. 12.07.2023 р. URL: <https://thedigital.gov.ua/news/krok-do-stiykogokiberzakhistu-mintsifra-i-cyberfame-gmbh-spiratsyuvatimut-u-sferi-tsifrovoi-bezpeki>

⁸² Куспляк Г., Куспляк І., Серенок А. Напрями вдосконалення надання адміністративних та публічних електронних послуг в умовах воєнного стану. *Теоретичні та прикладні питання державотворення*. 2023. №30. С. 103-114.

Поліпшення процесу надання електронних послуг під час війни вимагає комплексного підходу для посилення надійності та доступності. Така сфера включає розробку та впровадження більш складніших систем захисту від можливих кібератак, порушень системи безпеки та хакерських атак; розробку мобільних додатків та адаптивних онлайн-платформ, що забезпечують зручність користувачам їх застосовувати в умовах евакуації; застосування систем моніторингу та реагування на кризові ситуації; забезпечення живленням серверів, щоб уникнути перебоїв у наданні послуг через відключення електроенергії, а також співпраця з приватними компаніями та розробниками для впровадження інноваційних рішень і технологій, які сприятимуть більш ефективному наданню електронних послуг.

3.2 Місце України у міжнародних рейтингах щодо надання адміністративних послуг

Незважаючи на воєнні дії на території України, наша держава прагне організувати максимально комфортний процес надання адміністративних послуг. Прагнучи цей процес зробити більш цифровізованим, Україні вдалось досягнути досить високих показників у міжнародних рейтингах. Тому, можемо говорити не тільки про те, що нам слід переймати зарубіжний досвід, але щодо процесу надання адміністративних послуг ми можемо таким досвідом поділитись.

19-20.10.2024 р. в Києві відбувся форум ЦНАП 4.0, де обговорювали можливості повномасштабної цифрової трансформації системи надання адміністративних послуг та її особливості у період військового часу, а також плани на післявоєнний період. Цифровізація адміністративних послуг, створення та розвиток мережі центрів безбар'єрного громадського простору – це шлях до побудови прогресивної цифрової держави, яка може бути лідером цифрових технологій. ЦНАП має відігравати ключову роль у цьому процесі –

вони мають стати лідерами цифрових реформ та драйверами інноваційних проектів щодо надання адміністративних послуг⁸³.

Форум зібрав 170 учасників — представників країн Європейського Союзу, Програми розвитку ООН (ПРООН) в Україні, вітчизняних міністерств, органів публічної влади, діяльність яких безпосередньо пов'язана із наданням адміністративних послуг населенню, ЦНАП з усіх регіонів України, представників ІТ-спільноти. Під час панельних дискусій учасники ділилися досвідом та інноваційними підходами до розвитку доступних державних послуг для українців.

Спільно з ПРООН та Міністерством цифрової трансформації України створюється майбутнє, де нові сучасні технології розширюють можливості для кожного українця, сприяють впровадженню інновацій та забезпечують безперебійне надання адміністративних послуг навіть у важкий період. Окрім того, на форумі обговорено можливості для відбудови зруйнованих ЦНАП, удосконалення роботи тих ЦНАП, які у складних умовах продовжують працювати, та розширення переліку електронних послуг. Також визначено основні перешкоди, які виникають у відновленні ЦНАП на постраждалих від війни територіях, та шляхи їх подальшої реконструкції. Особливу увагу приділено регіонам, які постраждали від війни та були деокупованими. Завдяки інтеграції сучасних цифрових технологій, впровадженню кращих практик, ПРООН знаходиться в авангарді трансформації системи надання адміністративних послуг в Україні.

Україна — це єдина держава у світі, яка розвиває «сервісну цифрову державу» в умовах війни із сусідньою країною. На жаль, наша держава не може повноцінно розвивати той чи інший напрям, адже основні витрати повинні йти на утримання армії, захист території та відновлення зруйнованих будівель, територіальних громад. Однак, поширений застосунок «Дія» став ще більш затребуваним для українців в останні три роки. Під час війни в Дії

⁸³ Курс на цифровізацію та доступні послуги для українців: у Києві відбувся діджитал-форум Дієвий ЦНАП 4.0. 23.10.2023 р. URL: <https://www.kmu.gov.ua/news/kurs-na-tsyfrovizatsiiu-ta-dostupni-posluhy-dlia-ukraintsiv-u-kyievi-vidbuvsia-didzhytal-forum-diievyyi-tsnap-40>

запустили «Документ на випадок, якщо людина втратила паспорт, «Підтримку й комплексну послугу «Відновлення, якщо постраждало чи зруйновано житло. На сьогодні, майже 21 мільйон користувачів користуються додатком Дія, де мають можливість загрузити 21 документ та отримати понад 30 різноманітних адміністративних послуг.

У міжнародній спільноті щорічно формують рейтинг країн щодо надання електронних адміністративних послуг та впровадження цифрових інновацій у даний процес. Загалом, виділяють три основних показники: індекс розвитку електронного урядування (EGDI), індекс електронної участі громадян, індекс онлайн сервісу.

Дослідження електронного урядування, що проводить ООН – це глобальне дослідження, що проводиться з метою створення рейтингу країн щодо рівня розвитку у них електронного урядування. Для визначення рейтингу в останні роки беруть до уваги показники 193 країн світу. Індекс розвитку електронного урядування - це комплексний показник, що включає три виміри електронного урядування: надання онлайн-послуг, якість телекомунікаційного зв'язку і рівень людського потенціалу. Він вимірює готовність і здатність урядів використовувати інформаційні та комунікаційні технології для надання державних послуг громадянам (рис. 3.1).

Індекс розвитку електронного урядування представляє стан розвитку електронного уряду в досліджуваних країнах. Разом з оцінкою моделей розвитку веб-сайтів у країні, індекс розвитку електронного урядування включає характеристики доступу до інфраструктури та рівень освіти щодо використання інформаційних технологій.

Математично EGDI є середньозваженим із трьох нормалізованих балів за трьома найважливішими вимірами електронного урядування, а саме: обсягу і якості надання онлайн-послуг (індекс онлайн-послуг, OSI), стану розвитку телекомунікаційної інфраструктури (Індекс телекомунікаційної інфраструктури, TII), і внутрішнього людського капіталу (HCI). Кожен із цих

індексів є зведеним показником, який можна отримувати та аналізувати незалежно.



Рис. 3.1 – Піраміда трьох складових індексу розвитку електронного урядування України у 2024 р.⁸⁴

Даний показник вимірюється у діапазоні від 0 до 1, далі країни групуються на чотири рівні. Математично вони розподілені на такі групи: високі значення EGDI коливаються від 0,75 до 1,00 включно, вище середнього значення групи EGDI коливаються від 0,50 до 0,7499 включно, середні значення EGDI коливаються від 0,25 до 0,4999 включно, а низькі значення EGDI коливаються від 0,0 до 0,2499 включно. У всіх посиланнях на ці діапазони в текстових і графічних елементах відповідні значення округлені для ясності та виражені таким чином: від 0,75 до 1,00, від 0,50 до 0,75, від 0,25 до 0,50 і від 0,00 до 0,25.

⁸⁴ EGDI Overview. Ukraine. URL: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data/Country-Information/id/180-Ukraine>

Для кращого розуміння ситуації в підгрупах країн із подібним рівнем ефективності у відповідних групах EGDI кожна група EGDI додатково поділена на чотири однаково визначені інтервали. Розподіл рейтингових класів у відповідних групах EGDI у порядку спадання є таким: VH, V3, V2 та V1 для дуже високої групи; HV, H3, H2 і H1 для високої групи; MH, M3, M2 і M1 для середньої групи; і LM, L3, L2 і L1 для нижчої групи.

За індексом розвитку електронного урядування Україна у 2024 р. посідає 30 позицію, вона має показник індексу 0,8841 та рейтинговий клас V3, це досить високе значення серед 193 країн. У 2022-2023 рр. Україна займала 46 позицію. За даним показником серед лідерів Данія (0,9847; VH); Естонія (0,9727; VH); Сінгапур (0,9691; VH); Південна Корея (0,9679; VH); Ісландія (0,9671; VH).

Такий високий показник свідчить про значний прогрес, якого досягла Україна в цифровізації адміністративних послуг. Наприклад, вона стала першою державою у світі з офіційними електронними паспортами та найшвидшою реєстрацією бізнесу. Крім того, Україна стала однією з перших країн світу, чий COVID-сертифікати в застосунку «Дія» Європейський Союз визнав офіційно, та четвертою країною Європи, яка має цифрові водійські права. Завдяки додатку «Дія» громадяни мають можливість пройти різноманітні онлайн-курси для підвищення своєї цифрової грамотності. Але не забуваємо, що такий швидкий прогрес відбувається у стані війни і жодна країна світу так ефективно не розвиває дану сферу, захищаючи свої території.

2018 р. Україна за показником щодо надання онлайн адміністративних послуг була на 102-гій сходинці у рейтингу, а 2024 р. — на 5-тій сходинці, тобто їй вдалось піднятися на 98 сходинок, що є дуже хорошим результатом (рис. 3.2). Її випередили Саудівська Аравія (четверте місце), Естонія (третє місце), Данія (друге місце) та Південна Корея (перше місце).

Новий підхід запроваджує режим стандартизації та нормалізації для подальшого узгодження індексу надання онлайн послуг (OSI) з індексом

місцевих онлайн-сервісів (LOSI) шляхом класифікації питань оцінювання на 5 окремих тематичних областей, що утворюють 5 підіндексів: інституційна структура (IF), надання послуг (SP), надання контенту (CP), технології (TEC) та електронна участь (EPI). Кожному з 5 підіндексів OSI присвоюється вага на основі відносної частки питань, що належать до відповідної категорії в опитувальнику оцінки OSI.

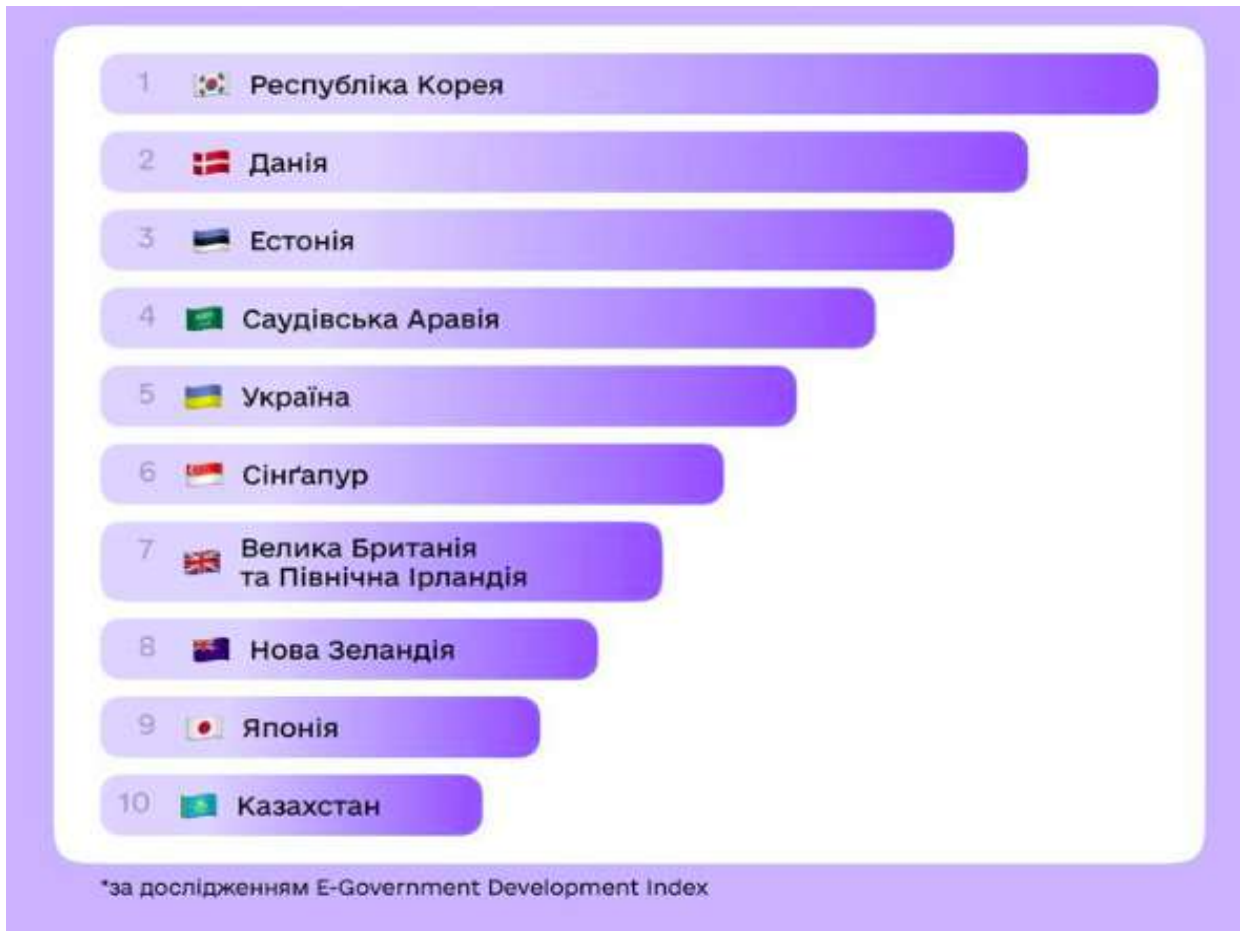


Рис. 3.2 – Рейтинг країн світу за рівнем надання адміністративних послуг 2024 р.⁸⁵

Перше місце Україна посіла за показником індексу громадської участі (E-Participation). Це додатковий показник до EGDI, що вимірює, наскільки громадяни готові долучатися до державних процесів через онлайн-платформи. На другому та третьому місці Японія та Данія. З 2003 р. Україна

⁸⁵ Україна увійшла до топ-5 країн щодо надання онлайн-держпослуг. 20.09.2024 р. URL: <https://minre.gov.ua/2024/09/20/ukrayina-uvijshla-do-top-5-krayin-shhodo-nadannya-onlajn-derzhposlug/>

поступово піднімалась у рейтингу за даним показником. Найгірша ситуація була 2012, 2014 та 2018 рр. (рис. 2.3).

E-Participation Index	2024	2022	2020	2018	2016	2014	2012	2010	2008	2005	2004	2003
Ukraine (Rank)	1	57	46	75	32	77	83	48	14	28	24	24
Ukraine (Value)	1.00000	0.60230	0.80950	0.68540	0.74576	0.43137	0.15790	0.25714	0.56818	0.36507	0.34426	0.39660

Рис. 3.3 – Місце України в рейтингу громадської участі в ухваленні управлінських рішень з 2003 р.⁸⁶

Індекс громадської участі є додатковим індексом для аналізу електронного урядування країни. Розуміння електронної участі починається з процесу, який вона регулює. Він починається, з обов'язкової умови інформування населення, під час якого уряд надає населенню базову інформацію, що веде до другої, двосторонньої форми взаємодії. Отже, з моменту формування даного показника акцент робиться на трьох основних компонентах, тобто на електронній інформації, електронних консультаціях та електронному прийнятті рішень.

Тобто, рамкова система електронної участі - це:

- електронна інформація: Забезпечення участі шляхом надання громадянам публічної інформації та доступу до інформації без або за запитом, зокрема і про адміністративні послуги;
- електронна консультація: залучення громадян до участі та обговорення державної політики щодо надання адміністративних послуг;
- електронна форма прийняття рішень: розширення можливостей громадян через спільне розроблення варіантів політики та спільне формування елементів послуг і способів їх надання.

Таким чином, можемо говорити про те, що Україна за останні три роки, незважаючи на війну, займає досить високі місця у рейтингу щодо забезпечення населення адміністративними послугами, зокрема через застосування різноманітних онлайн сервісів. Це дає можливість даліше

⁸⁶ E-Participation Index. Ukraine. URL: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data/Country-Information/id/180-Ukraine>

розвиватись, пришвидшувати процес обслуговування населення, оптимізувати процес надання адміністративних послуг, та й загалом розвивати дану сферу.

ВИСНОВКИ

У магістерській роботі проведено аналіз організації процесу надання адміністративних послуг в Україні в умовах воєнного стану. При написанні магістерської роботи для досягнення поставленої мети послідовно реалізовувались сформульовані завдання, що дозволяє узагальнити та сформулювати наступні висновки:

1. досліджено поняття «адміністративна послуга» та визначено її роль у формуванні сервісної держави. В багатьох країнах Європи розвиток сервісної держави розпочався ще в 1980-1990 рр. Її ідея полягає в тому, щоб максимально ефективно організувати процес обслуговування населення, надання якісних послуг населення, незважаючи на різні обставини та війну.

Адміністративна послуга є результатом здійснення повноважень уповноваженим суб'єктом, який відповідно до закону забезпечує юридичне оформлення умов реалізації прав, свобод і законних інтересів фізичними та юридичними особами на їх звернення (видача дозволу (ліцензії), сертифікати, атестації, реєстрація тощо). Визначення адміністративної послуги ґрунтується на кількох складових: по-перше, послуга надається лише за зверненням або запитом відповідного суб'єкта, який потребує отримання конкретної послуги; по-друге, послуга може бути платною або безкоштовною; по-третє, надання послуги пов'язане з досягненням суб'єктом певного результату.

2. проаналізовано чинну нормативно-правову базу з питань надання адміністративних послуг. Першочергово, наведено Закон України «Про адміністративні послуги». Особливу увагу приділено законодавству, що ухвалено 2022-2024 р. під дією воєнного стану, зокрема:

- Закону України «Про внесення змін до деяких законів України щодо надання окремих адміністративних послуг громадянам України, у тому числі за кордоном»,

- Закону України «Про внесення змін до деяких законів України щодо проходження державної служби та функціонування органів місцевого самоврядування в умовах воєнного стану»,

- Постанові Кабінету Міністрів України «Про поновлення строків надання адміністративних послуг і видачі документів дозвільного характеру та визнання такими, що втратили чинність, деяких постанов Кабінету Міністрів України»,

- Розпорядженню Кабінету Міністрів України «Про затвердження плану заходів на 2023-2024 роки з реалізації Стратегії кібербезпеки України».

3. визначено особливості функціонування центрів надання адміністративних послуг в період дії воєнного стану. Підкреслено, що функціонування ЦНАП значною мірою залежить від безпекової ситуації, велику роль відіграє те, в якій територіальній громаді функціонує ЦНАП, в прифронтовій, де постійні обстріли, чи у тилівій, де дещо простіше організувати його роботу. Наприклад, однією із проблем є організація робочого графіку, адже через постійні тривоги досить важко ефективно надавати адміністративні послуги.

Простіше перевести цей процес в електронний режим. Діяльність центрів надання адміністративних послуг у воєнний час має свою специфіку, яка включає: забезпечення умов для захисту даних, що включає, зокрема, посилення кібербезпеки, захисту сайтів від незаконного вторгнення; підвищення ефективності роботи центрів надання адміністративних послуг в умовах підвищеного навантаження на систему та постійних бойових дій; надання додаткових послуг; розвиток електронних сервісів та створення умов до їх постійної доступності; створення мобільного ЦНАП, що забезпечить можливість надання адміністративних послуг на передовій та в інших важкодоступних місцях; посилення безпеки громадян і працівників.

4. наведено основні проблеми, що виникають під час надання адміністративних послуг на деокупованих територіях. Серед проблемних питань можна виокремити: після деокупації адміністративні послуги почали надаватися не відразу, оскільки відбувалися певні узгодження, набиралися нові кадри, відкривалися реєстри, а часто відновлювалась робота ЦНАП; значна частка мешканців деокупованих територіальних громад є соціально вразливими, а це потребує від органів влади та ЦНАП підсилення соціальної сфери та надання відповідної допомоги; необхідність забезпечення ЦНАП кадрами; проблеми із забезпеченням адміністративних послуг, що стосуються земельних питань; «формальні» процедури звітування щодо надання адміністративних послуг.

5. досліджено місце України у міжнародних рейтингах щодо формування електронного урядування та надання електронних послуг на основі чого визначити подальші кроки удосконалення даного процесу. Україна — єдина держава у світі, яка розвиває «сервісну цифрову державу» в умовах війни із сусідньою країною. У міжнародній спільноті щорічно формують рейтинг країн щодо надання електронних адміністративних послуг та впровадження цифрових інновацій у даний процес. Загалом, виділяють три основних показники: індекс розвитку електронного урядування (EGDI), індекс електронної участі громадян, індекс онлайн сервісу.

За індексом розвитку електронного урядування Україна у 2024 р. посідає 30 позицію, вона має показник індексу 0,8841 та рейтинговий клас V3, це досить високе значення серед 193 країн. У 2022-2023 рр. Україна займала 46 позицію. За даним показником серед лідерів Данія; Естонія; Сінгапур; Південна Корея; Ісландія. Перше місце Україна посіла за показником індексу громадської участі (E-Participation). Це додатковий показник до EGDI, що вимірює, наскільки громадяни готові долучатися до державних процесів через онлайн-платформи. На другому та третьому місці Японія та Данія. З 2003 р. Україна поступово піднімалась у рейтингу за даним показником. Найгірша ситуація була 2012, 2014 та 2018 рр.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Андріянов І. О. Адміністративні послуги на місцевому рівні як об'єкти публічного управління. *Київський економічний науковий журнал*. №. (4). 2024. С. 9–16.
2. Бондаренко А. Сутність публічно-сервісної держави в механізмі захисту прав і свобод людини й громадянина. *Національний юридичний журнал: теорія і практика*. 2018. С. 9–12.
3. Вплив війни на сферу адмінпослуг. Право в умовах війни. Розробка ефективних правових рішень, 2022. URL: <https://pravo.org.ua/books/vplyv-vijny-na-sferu-adminposlug-v-ukrayini/>
4. Гаріфуллін М. В. До питання про правове регулювання адміністративних процедур на прикладі зарубіжних країн. *Науковий вісник Ужгородського національного університету*. № 81(2). 2024. С. 69–72.
5. Дашборд із результатами першої всеукраїнської оцінки якості адмінпослуг. URL: <https://center.dii.gov.ua/rezultati-persoiv-seukrainskoi-ocinki-akosti-adminposlug-2>
6. Деякі питання внесення інформації до паспорта громадянина України для виїзду за кордон: Постанова Кабінету Міністрів України від 28.02.2022 р. № 170. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/170-2022-%D0%BF#Text>
7. Деякі питання державної реєстрації та функціонування єдиних та державних реєстрів, держателем яких є Міністерство юстиції, в умовах воєнного стану: Постанова Кабінету Міністрів України від 06.03.2022 р. № 209. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/209-2022-%D0%BF#Text>

8. Деякі питання державної реєстрації шлюбу в умовах воєнного стану: Постанова Кабінету Міністрів України від 07.03.2022 р. № 213. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/213-2022-%D0%BF#Text>

9. Деякі питання надання адміністративних послуг через центри надання адміністративних послуг: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 16.05.2014 р. № 523-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/523-2014-%D1%80#n28>

10. Деякі питання реформування державного управління України: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 21.07.2021 р. № 831-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/831-2021-%D1%80#Text>

11. Дзевелюк М. В. Сервісна держава як функціональна модель сучасної держави. Актуальні проблеми держави і права: зб. наук. пр. / редкол. В.В. Завальнюк (голов. ред.) та ін. Одеса: Видавничий дім «Гельветика», 2017. Випуск 78. С. 60–67.

12. Динник І. Законодавче регулювання адміністративних послуг в умовах воєнного стану. *Зовнішня торгівля: економіка, фінанси, право. Публічне право.* № 3. 2024. С. 254-268.

13. Донецька ОВА показала наслідки обстрілу Миколаївки – зруйновані сучасні спорткомплекс і ЦНАП. 14.09.2022 р. URL: <http://surl.li/vgiuji>

14. Дослідження цифрової грамотності в Україні. Міністерства цифрової трансформації України. 2023 р. URL: https://osvita.diia.gov.ua/uploads/1/8800-ua_cifrova_gramotnist_naselenna_ukraini_2023.pdf

15. Доступність правової допомоги в контексті воєнного стану комплексне дослідження опитування громадян, внутрішньо переміщених осіб та фахівців системи безоплатної правової допомоги. 2023. 155 с.

16. Єгорова-Луценко Т. П. Цифровізація у сфері надання адміністративних послуг. Цифрові трансформації України 2020: виклики та

реалії: зб.наук.пр. з матеріалами круглого столу, 18 березня 2020 р. Харків: НДІ ПЗІР НАПрН України, 2020. С. 53-62.

17. Індекс цифрової трансформації регіонів України: підсумки 2023 року. 26 с. Міністерство цифрової трансформації. URL: <http://surl.li/thmrap>

18. Карпенко О. В. Управлінські послуги в Україні: механізми надання органами. К.: АМУ, 2014. 408 с.

19. Кібератака на державні сайти: причини, наслідки та «російські сліди». 17 січня 2022. URL: <https://netfreedom.org.ua/article/kiberataka-na-derzhavni-sajti-prichini-naslidki-ta-rosijski-slidi>

20. Ковальчук В. Адаптація надання адміністративних послуг до умов воєнного стану. *Трибуна молодого вченого*. №1. 2024. С. 273-281.

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

22. Конституція України: Закон України від 28.06.1996 р. № 254к/96-ВР. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254%D0%BA/96-%D0%B2%D1%80#Text>

23. Корольчук О. Л. Публічне управління. Термінологічний словник / за заг. ред. В. С. Куйбіди, М. М. Білинської, О. М. Петрось. Київ: НАДУ, 2018. 224 с.

24. Коршун Т. С. Переосмислення функцій держави в умовах сучасної європейської цивілізації. *Філософія. Культура. Життя*. 2015. Вип. 42. С. 47–59.

25. Кравчук І. М. Правове регулювання надання адміністративних послуг за допомогою інтернет-технологій [Текст] : автореф. дис. ... канд. юрид. наук : 12.00.07 - Адміністративне право і процес; фінансове право; інформаційне право / І. М. Кравчук ; наук. керівник О. А. Баранов ; офіц. опоненти: І. Ф. Корж, І. О. Трубін ; Держ. наук. установа "Ін-т інформації, безпеки і права Нац. акад. прав. наук України". Київ : б. в., 2021. 21 с.

26. Краковська А. Є., Бабик М. Цифровізація адміністративних послуг в Україні: проблеми та перспективи розвитку. *Науковий вісник Ужгородського Національного Університету*. 2022. Вип. 70. С. 329-334.
27. Крамар Р. І., Комарницький М. М., Ящишен Т. О., Замаш О. С., Мартин О. В. Concept and administrative and legal regulation of electronic services in Ukraine. *Scientific Notes of Lviv University of Business and Law*. № 36. 2023. С. 518–522.
28. Крок до стійкого кіберзахисту: Мінцифра і Cyberfame GmbH співпрацюватимуть у сфері цифрової безпеки. 12.07.2023 р. URL: <https://thedigital.gov.ua/news/krok-do-stiykogokiberzakhistu-mintsifra-i-cyberfame-gmbh-spivpratsyuvatimut-u-sferi-tsifrovoi-bezpeki>
29. Курс на цифровізацію та доступні послуги для українців: у Києві відбувся діджитал-форум Дієвий ЦНАП 4.0. 23.10.2023 р. URL: <https://www.kmu.gov.ua/news/kurs-na-tsyfrovizatsiiu-ta-dostupni-posluhy-dlia-ukraintsiv-u-kyievi-vidbuvsia-didzhytal-forum-diievyi-tsnap-40>
30. Куспляк Г., Куспляк І., Серенок А. Напрями вдосконалення надання адміністративних та публічних електронних послуг в умовах воєнного стану. *Теоретичні та прикладні питання державотворення*. 2023. №30. С. 103-114.
31. Литовченко В. В. Теоретичні підходи до визначення механізмів надання адміністративних послуг у публічному управлінні. *Публічне управління та митне адміністрування*. 2021. № 4 (31). С. 9–13.
32. Маматова Т. В. Формування нової системи надання адміністративних послуг в умовах децентралізації. *Public administration aspects*. № 3 (4). 2015. С. 75-83.
33. Мельник В. В. Особливості надання адміністративних послуг органами публічної адміністрації в умовах дії правового режиму воєнного стану: організаційно-правовий аспект. *Приватне та публічне право*. 2024. №1. С. 74-79.

34. Михайлюк Я. Б. Теоретичні засади надання адміністративних послуг у країнах Європейського Союзу та Україні. 12.06.2015 р. URL: <http://applaw.knu.ua/index.php/holovna/item/451-teoretychni-zasadynadannya-administratyvnyh-poslug-u-krayinah-yevropeyskogo-soyuzu>

35. Мінцифри представила досягнення та плани України щодо цифровізації адміністративних послуг на зустрічі з Європейською Комісією. Міністерство цифрової трансформації України, опубліковано 10 жовтня 2024 року. URL: <https://www.kmu.gov.ua/news/mintsyfry-predstavyla-dosiahnennia-ta-planu-ukrainy-shchodo-tsyfrovizatsii-administratyvnykh-poslulh-na-zustrichi-z-ievropeiskoiu-komisiieiu>

36. Опанасюк Ю. А., Романченко Я. О. Державне управління у сфері надання адміністративних послуг. *Вісник СумДУ*. 2020. № 2. С. 163–173.

37. Ославський М. І. Виконавча влада в Україні: організаційно-правові засади: навч. посіб. К.: Знання, 2009. 233 с.

38. Павлович-Сенета Я. П. Модернізація адміністративних послуг в Україні на основі утвердження нових принципів їх надання. *Науковий вісник Ужгородського Національного Університету*. 2024. Вип. 83. С. 327-321.

39. Петренко Н. О., Машковська Л. О. Цифровізація державних адміністративних послуг в Україні: нормативно-правові аспекти. *Розбудова держави і права: питання теорії та конституційної практики*. 2020. № 2. С. 112-119.

40. Питання Єдиного державного вебпорталу електронних послуг та Реєстру адміністративних послуг: Постанова Кабінету Міністрів України від 04.12.2019 р. № 1137. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1137-2019-%D0%BF#Text>

41. Підрив Каховської ГЕС: Мінекономіки вже нарахувало \$2 мільярди прямих збитків. 30.06.2023 р. URL: <https://www.ukrinform.ua/rubric-economy/3729737-pidriv-kahovskoi-ges-minekonomiki-vze-narahovalo-2-milardi-pramih-zbitkiv.html>

42. Полішкевич Л. Д. Адміністративні послуги органів місцевого самоврядування: теоретичні аспекти. *Вчені записки ТНУ імені В.І. Вернадського. Серія: Державне управління.* 2018. № 3. Том 29 (68). URL: http://www.pubadm.vernadskyjournals.in.ua/journals/2018/3_2018/23.pdf
43. Пошкоджені обстрілами амбулаторію та ЦНАП відновлюють у Старому Салтові. 16.08.2023 р. URL: <https://kharkivoda.gov.ua/news/122425>
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. Про введення воєнного стану в Україні: Указ Президента України від 24.02.2022 р. №64/2022. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/64/2022#Text>
46. Про військовий обов'язок і військову службу: Закон України від 25.12.2015 р. № 928-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2232-12#Text>
47. Про внесення змін до деяких законів України щодо надання окремих адміністративних послуг громадянам України, у тому числі за кордоном: Закон України від 09.05.2024 р. № 3709-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3709-20#Text>
48. Про внесення змін до деяких законів України щодо проходження державної служби та функціонування органів місцевого самоврядування в умовах воєнного стану: Закон України від 12.05.2022 р. № 2259-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2259-20#Text>
49. Про внесення змін до деяких законів України щодо функціонування державної служби та місцевого самоврядування у період дії воєнного стану: Закон України від 12.05.2022 р. № 2259-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2259-20#Text>
50. Про Єдину інформаційну систему обліку Національної програми інформатизації: Постанова Кабінету Міністрів України; Положення від 27.12.2023 р. № 1400. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1400-2023-%D0%BF#Text>

51. Про забезпечення прав і свобод громадян та правовий режим на тимчасово окупованій території: Закон України від 15.04.2014 р. № 1207-VII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1207-18#Text>

52. Про затвердження плану заходів на 2023-2024 роки з реалізації Стратегії кібербезпеки України: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 19.12.2023 р. № 1163-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1163-2023-%D1%80#Text>

53. Про затвердження Правил перетинання державного кордону громадянами України: Постанова Кабінету Міністрів України від 27.01.1995 р. № 57. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/57-95-%D0%BF#n11>

54. Про захист персональних даних: Закон України від 01.06.2010 р. № 2297-VI. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2297-17#Text>

55. Про зупинення строків надання адміністративних послуг та видачі документів дозвільного характеру: Постанова Кабінету Міністрів України від 28.02.2022 р. № 165. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/165-2022-%D0%BF#Text>

56. Про компенсацію за пошкодження та знищення окремих категорій об'єктів нерухомого майна внаслідок бойових дій, терористичних актів, диверсій, спричинених збройною агресією Російської Федерації проти України, та Державний реєстр майна, пошкодженого та знищеного внаслідок бойових дій, терористичних актів, диверсій, спричинених збройною агресією Російської Федерації проти України: Закон України від 23.02.2023 р. № 2923-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2923-20#Text>

57. Про Національну програму інформатизації: Закон України від 01.12.2022 р. № 2807-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2807-20#Text>

58. Про поновлення строків надання адміністративних послуг і видачі документів дозвільного характеру та визнання такими, що втратили чинність, деяких постанов Кабінету Міністрів України: Постанова Кабінету

Міністрів України від 08.08.2023 р. №828. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/828-2023-%D0%BF#Text>

59. Про правовий режим воєнного стану: Закон України від 12.05.2015 р. № 389-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/389-19#Text>

60. Про схвалення Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 15.02.2006 р. №90-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/90-2006-%D1%80#Text>

61. Проект PROSTO надає кризову підтримку 13 ЦНАП деокупованих громад. 26.05.2022 р. URL: <https://www.decentralization.ua/news/14982?page=39%3Fpage%3D39>

62. Прокопенко С. Л. Цифровізація надання адміністративних послуг: вплив на якість публічного управління. *Актуальні питання у сучасній науці*. №6 (24). 2024. С. 317-328.

63. Ракетний удар по Харкову: пошкоджені ЦНАП, житлові будинки та автівки. 25.11.2024 р. URL: <https://www.slk.kh.ua/oblast-online/harkiv/raketnij-udar-po-harkovu-poskodzeni-snap-zitlovi-budinki-ta-avtivki-foto-video.html>

64. Регіональний Форум "Цифровізація 2024": обговорення шляхів цифрового розвитку Управління цифрового розвитку, цифрових трансформацій і цифровізації ОДА. опубліковано 23 січня 2024 року. URL: <https://www.if.gov.ua/news/rehionalnyi-forum-tsyfrovizatsiia-2024-obhovorennia-shliakhiv-tsyfrovoho-rozvytku>

65. Робота ЦНАПу в нових умовах: як Нижньосірогозька громада адаптується до викликів війни. 29.10.2024 р. URL: <https://nsirogozy.city/articles/388330/roбота-snap-u-novih-umovah-yak-nizhnosirogozka-gromada-adaptuyetsya-do-viklikiv-vijni>

66. Сиротенко Н. О. Особливості діяльності центрів надання адміністративних послуг в воєнний період. *Тиждень студентської науки* –

2023 : матеріали 78-ої студентської науково-технічної конференції (Дніпро, 24-28 квітня 2023 року). Дніпро : НТУ «ДП», 2023. С. 594-595.

67. Соловйова О. В., Ковальчук Д. Р., Кундій А. Ю. Адміністративні послуги в умовах воєнного стану в Україні. *Юридичний науковий електронний журнал*. № 5. 2023. С. 421–424.

68. Соломаха А. Г. Роль та значення адміністративних процедур стосовно отримання статусу внутрішньо переміщеної особи та біженця в умовах воєнного стану та у післявоєнний період. *Економіка. Фінанси. Право*. №7. 2023. С. 91–95.

69. Тимошук В. П., Юрмач А. В. Оцінка якості адміністративних послуг. К.: Факт, 2005. 88 с

70. Тищенкова І. О. Адміністративні процедури надання електронних публічних послуг публічною адміністрацією в Україні. *Форум права. Юридичний форум*. 2017. № 2. С. 124-129.

71. Туркова О. К. Сервісна спрямованість надання адміністративних послуг в Україні: процедурні аспекти. *Право і суспільство*. 2015. № 5/2. С. 189–194

72. Тяхтій М., Ющенко М. Виклики та перспективи надання адміністративних послуг у сфері реєстрації актів цивільного стану в умовах воєнного стану в Україні. *Теоретичні та прикладні питання державотворення*. №30. С. 57–66.

73. Удодік А. Особливості правового регулювання надання адміністративних послуг в Україні з урахуванням досвіду Польщі. *Молодіжна наукова ліга*. 2023. С. 105–106.

74. Україна після перемоги: підготовка і комунікація реформ публічної влади для реалізації “Бачення України - 2030”. 09.03.2023 р. Київ.
URL: <https://pravo.org.ua/vision-ukraine/ukrayina-pislya-peremogy-pidgotovka-i-komunikatsiya-reform-publichnoyi-vlady-dlya-realizatsiyi-bachennya-ukrayiny-2030/>

75. Україна увійшла до топ-5 країн щодо надання онлайн-держпослуг. 20.09.2024 р. URL: <https://minre.gov.ua/2024/09/20/ukrayina-uvijshla-do-top-5-krayin-shhodo-nadannya-onlajn-derzhposlug/>

76. ЦНАП у цифрах. Дані Моніторингу реформи. 13.02.2024 р. URL: <https://decentralization.ua/news/17649>

77. Чечель А. О., Омелянович Р. А. Державне управління у сфері надання адміністративних послуг: європейський досвід. *Право та державне управління*. 2021. № 1. С. 279–284.

78. Шандрук С. М. Адміністративні послуги як функція сервісно-орієнтованої держави. *Науковий вісник Ужгородського Національного Університету*. 2024. 175-180.

79. Шаров Ю. П. Адміністративна послуга. Енциклопедичний словник з державного управління. К.: НАДУ, 2010. 220 с.

80. Як працюють центри надання адміністративних послуг у воєнний час: офіційний вебпортал парламенту України. URL: <https://www.rada.gov.ua/news/razom/221128.html> (дата звернення 05.01.2024).

81. EGDI Overview. Ukraine. URL: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data/Country-Information/id/180-Ukraine>

82. E-Participation Index. Ukraine. URL: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data/Country-Information/id/180-Ukraine>

83. Pakhnenko O., Kuan Z. Ethics of digital innovation in public administration. *Business Ethics and Leadership*. 2023. No 7.1. P. 113-121.