

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

Харківський національний університет імені В.Н. Каразіна

Навчально-науковий інститут «Інститут державного управління»

До захисту

Завідувачка кафедри публічного управління

та державної служби

к.держ.упр., доц. Набока Л.В.

---

/Підпис/

ПІДВИЩЕННЯ ЯКОСТІ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ  
ПРАВООХОРОННИМИ ОРГАНАМИ В УКРАЇНІ

Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня «магістр»

281 Публічне управління та адміністрування

28 Публічне управління та адміністрування

Виконавець

Здобувач 2 курсу, групи ЗПУА -1- 43

М. О. Мухін

Науковий керівник

д.ю.н., доцент

С. М. Клімова

Харків – 2024

## ЗМІСТ

ВСТУП .....	4
РОЗДІЛ 1 ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА НАДАННЯ ПОСЛУГ ЗА УМОВ ЦИФРОВІЗАЦІЇ УПРАВЛІННЯ .....	8
1.1 Адміністративні послуги: поняття і характерні риси.....	8
1.2 Якість та ефективність надання публічних послуг: історичні та теоретичні аспекти .....	19
1.3 Засади надання адміністративних послуг органами Міністерства внутрішніх справ України .....	26
РОЗДІЛ 2                    ДОСЛІДЖЕННЯ            ЯКОСТІ            НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ            ПОСЛУГ,            ЯКІ            НАДАЮТЬ            ОРГАНИ МІНІСТЕРСТВА ВНУТРІШНІХ СПРАВ УКРАЇНИ .....	32
2.1 Нормативно-правове та інформаційне забезпечення надання адміністративних послуг правоохоронними органами в Україні .....	32
2.2 Аналіз якості надання адміністративних послуг в органах внутрішніх справ України .....	41
РОЗДІЛ 3    РОЗРОБКА    НАПРЯМКІВ    ПІДВИЩЕННЯ    ЯКОСТІ НАДАННЯ    АДМІНІСТРАТИВНИХ    ПОСЛУГ    ПРАВООХОРОННИМИ ОРГАНАМИ УКРАЇНИ.....	55
3.1 Удосконалення інформаційного забезпечення правоохоронних органів України з урахуванням зарубіжного досвіду.....	55
3.2 Напрямки підвищення якості послуг, які надаються в правоохоронних органах України .....	64
ВИСНОВКИ.....	72
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	76
ДОДАТКИ.....	89

**ПЕРЕЛІК СКОРОЧЕНЬ УМОВНИХ ПОЗНАК, ОДИНИЦЬ І ТЕРМІНІВ**

адміністративні послуги – адмінпослуги

ГУ ДПС – Головне управління Державної податкової служби України в Харківській області

ДПС – Державна податкова служба України

ЄІС МВС – єдиний інформаційний простір системи МВС

ЄІССС – єдина інформаційна система соціальної сфери

ЄС – Європейський Союз

Закон № 5203 – Закон України «Про адміністративні послуги» від 06.09.2012 № 5203

ІТІ – інформаційно-телекомунікаційна інфраструктура

КМУ – Кабінет Міністрів України

МВС – Міністерство внутрішніх справ України

ОДВ – орган державної влади

ОМС – орган місцевого самоврядування

ООН – Організація об'єднаних націй (United Nations)

ОТГ – об'єднані територіальні громади

Розпорядження № 523 – Розпорядженням КМУ «Деякі питання надання адміністративних послуг органів виконавчої влади через центри надання адміністративних послуг» від 16 травня 2014 р. № 523-р

ЦНАП – центр надання адміністративних послуг

ЦОП – центр обслуговування платників податків

## ВСТУП

*Актуальність теми.* Згідно з чинним порядком надання адміністративних послуг (далі – адмінпослуг), заявники часто змушені збирати та передавати документи не лише між різними відомствами, а й бути “передавальною ланкою” між підрозділами одного відомства, навіть якщо вони розташовані в різних місцях чи за однією адресою. Це призводить до того, що вирішення питань міжвідомчої та внутрішньовідомчої взаємодії часто лягає на заявників. Оформлення послуг може тривати тижні або місяці, що створює значні витрати для громадян та регіону в цілому. Як наслідок, утворюються черги, і це викликає незручності як для заявників, так і для посадових осіб.

Ускладненість і тривалість процедур змушують заявників звертатися до посередницьких організацій, які займаються оформленням документів. Прийом представників таких організацій відбувається поза чергою, що ще більше обмежує час для обслуговування інших заявників.

Певним досягненням нашої держави є створення єдиного інформаційного простору системи МВС та центральних органів виконавчої влади, що дозволяє пришвидшити отримання необхідної інформації про фізичних і юридичних осіб. Разом із тим єдиної бази про адмінпослуги правоохоронних органів та різних органів публічної влади не створено. Незважаючи на розвиток інформаційних систем у державних органах, більшість ІТ-технологій орієнтовані на вирішення внутрішніх адміністративних завдань, а не на оптимізацію сервісу для громадян.

За результатами соціологічного дослідження Центру Разумкова, частка тих, хто довіряє владним інститутам, істотно нижча за частку тих, хто їм не довіряє. Так, органам місцевого самоврядування довіряють 37,5%, не довіряють – 50,7%, Національному антикорупційному бюро України – відповідно 21,6% і 55,6%, Президенту України – відповідно 24,3% і 69,0%. Ще

меншою мірою громадяни довіряють Уряду (висловлюють довіру 15,8%, не довіряють – 74,9%), Верховній Раді України (відповідно – 14,6% і 80,2%), Національному банку (відповідно – 11,2% і 80,1%), судам (відповідно 10,5% і 83,2%), Прокуратурі (відповідно 9,9% і 84,3%). Довіру до державного апарату (чиновників) висловили лише 7,4%, не довіряють – 87,1%. Порівняно з березнем 2015 р. Рівень довіри до владних інститутів знизився [21]. Тому підвищення якості адмінпослуг – це важливе завдання державних службовців і всіх небайдужих громадян України. Поліпшення ситуації у сфері надання послуг стане підставою для нового формату відносин держава – суспільство, і в кінці кінців підвищить довіру громадян до органів влади.

Питання щодо надання адміністративних послуг в Україні останнім часом досліджуються насамперед із позицій їх процедурного забезпечення. Науковці, такі як В.Авер'янов, В. Бакуменко, Л. Акімова, С.Левчук, О.Акімов, О.Кузьмін, А.Лашкун та інші вивчали аспекти правового забезпечення порядків надання адмінпослуг.

Питання підвищення якості адмінпослуг ставали предметом дослідження таких учених: В.Долечека, В.Євдокименко, О.Поляка, В.Тимощук та інших. Зарубіжний досвід підвищення якості адмінпослуг був досліджений Д.Садлерою, Л.Токарем, Я.Гонціязем та іншими.

Питання якості адміністративних послуг висвітлюється також у низці монографій. Окремі напрями сервісної діяльності правоохоронних органів ставали предметом наукового пошуку. Особливо відмітимо статтю В.А. Троян «Поняття та види публічно-сервісної діяльності Національної поліції України» (2016 рік), статтю С.А.Миронюк «Поняття, принципи та види сервісних послуг Національної поліції» (2020 рік), статтю О.Березневич «Принципи надання адміністративних поліцейських послуг в Україні» (2024 рік), в яких було здійснено обґрунтування можливості надання публічних послуг органами внутрішніх справ, було вивчено принципи такої діяльності, її інституційне, інформаційне, правове забезпечення.

Застосування інформаційних технологій під час надання

адміністративних послуг вивчали О.Баранов, О.Голобуцький, Н.Грицяк, М.Демкова, П.Клімушин, А.Серенок, О.Шевчук та інші.

*Об'єкт дослідження* – діяльність органів публічної влади з надання адміністративних послуг

*Предмет дослідження* – удосконалення діяльності правоохоронних органів з метою підвищення якості надання ними адміністративних послуг.

*Мета роботи:* теоретичне обґрунтування та розробка напрямків роботи з підвищення якості надання адміністративних послуг правоохоронними органами.

*Завданням роботи є:*

- 1) визначити теоретичні засади надання адміністративних послуг;
- 2) розглянути сутність, цілі та принципи надання послуг органами МВС в умовах цифровізації;
- 3) здійснити аналіз інформаційного забезпечення сервісних центрів МВС у Харківській області;
- 4) проаналізувати систему послуг, які надаються працівниками підрозділів МВС;
- 5) провести аналіз моніторингу якості наданих адміністративних послуг органами публічної влади в Україні;
- 6) сформулювати пропозиції щодо вдосконалення діяльності МВС з надання послуг.

*Методи дослідження.* У ході магістерської роботи використовувалися такі методи: єдності історичного й логічного (узагальнення підходів до виділення ознак адміністративних послуг в Україні), компаративного аналізу (аналіз нормативно-правових актів України щодо організації роботи в МВС щодо надання адмінпослуг); економіко-статистичний (аналіз діяльності сервісних центрів Харківської області); систематизації (розробка пропозицій щодо внесення змін до нормативно-правових актів, щодо запровадження моніторингу якості наданих адміністративних послуг); аналізу і синтезу (формулювання проблемних питань).

Нормативну базу, яка досліджувалася в роботі, складають Конституція України, закони України «Про адміністративні послуги», «Про адміністративну процедуру», «Про електронні довірчі послуги», «Про публічні електронні реєстри» та інші.

Проаналізовано звіти ДПС, МВС, результати соціологічних досліджень, матеріали порталу «Дія».

Наукове значення отриманих результатів полягає у визначенні напрямків підвищення якості адміністративних послуг, які надаються органами МВС України

Ключові слова : адміністративні послуги, суб'єкт надання адміністративних послуг, якість адміністративних послуг, правоохоронний орган, орган внутрішніх справ, сервісна служба

# РОЗДІЛ 1

## ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА НАДАННЯ ПОСЛУГ ЗА УМОВ ЦИФРОВІЗАЦІЇ УПРАВЛІННЯ

### 1.1 Адміністративні послуги: поняття і характерні риси

Сервісна складова управління на сьогоднішній день є однією з найбільш перспективних галузей управління державою, що швидко розвивається. Зміна пріоритетів у правовідносинах між державою та особою вимагає глибокої переоцінки характеру взаємодії між державними органами та приватними (фізичними та юридичними) особами. Надання різних послуг громадянам або юридичним особам органами публічної влади – це новий формат оцінки їх взаємовідносин. Однією з категорій таких відносин є адміністративні послуги.

Концепція адміністративних послуг будується на принципах служіння держави (влади) людині (суспільству), тому категорія «адміністративних послуг» в своїй основі має те ж навантаження, що й у приватному праві (секторі), – це діяльність щодо задоволення певних потреб особи, яка здійснюється за зверненням цієї особи.

Адміністративні послуги розглядаються у наукових джерелах як елемент взаємовідносин країни з людиною. Ними слід вважати численні обов'язки державних органів щодо виконання різноманітних дозвільно-реєстраційних дій за відповідними зверненнями фізичних та юридичних осіб.

Адміністративну послугу можна розглядати з двох точок зору: 1) як діяльність адміністративного органу, спрямовану на забезпечення (юридичне оформлення) умов для реалізації прав фізичної чи юридичної особи за її заявою; 2) як результат діяльності адміністративного органу, спрямованого на створення (юридичне оформлення) умов для реалізації суб'єктивних прав фізичної чи юридичної особи, яка зверталася за такою послугою.

Розпочнемо з'ясування характеристик адміністративної послуги у першому значенні.

Влада є однією з ознак політичного розвитку кожного суспільства. Вона є всюди, де мають місце стійкі об'єднання людей, є засобом реалізації певної політики. Окрім цього влада регулює життєдіяльність суспільства, забезпечує його розвиток, упорядковує суспільні процеси, у тому числі й державноуправлінські.

Слід нагадати, що влада завжди представлена механізмом взаємодії суб'єкта і об'єкта. Влада ніколи не обмежується діяльністю органу влади, якщо він не застосовує вплив на суспільні процеси. Влада проявляється в залежності між людьми. У наукових джерелах такі залежності називаються владовідносинами між суб'єктом і об'єктом.

Публічна влада виступає у двох формах: державна і влада місцевого самоврядування. Важливою ознакою державної влади є її суверенітет. Основними ознаками публічної влади називають: спрямованість на вирішення суспільних завдань; функціонування через створені державою інститути (органи публічної влади); відособленість апарату управління від населення; безперервність функціонування; універсальність; обов'язковість управлінських рішень для тих осіб, яких вони стосуються; функціонування тільки у правових формах.

Видом реалізації прав органів публічної влади є надання адміністративних послуг, які характеризуються наступним чином: 1) адміністративна послуга надається тільки за заявою фізичної чи юридичної особи; 2) подання заяви призводить до певного результату, спрямованого на отримання, зміну або припинення прав та/або обов'язків особи; 3) адміністративна послуга виникає в результаті виконання владних повноважень суб'єктом, який надає адміністративні послуги; 4) адміністративна послуга надається відповідно до Закону від 6.09.2012 р. №5203.

У навчальних посібниках і наукових публікаціях зустрічаємо інші

підходи до визначення кількості ознак адмінпослуги. Так, В.Б. Авер'янов та І.Б.Коліушко, В.П.Тимошук виділяють ознаки адміністративних послуг: 1) надання адміністративних послуг здійснюється за ініціативою (через заяву) фізичних та юридичних осіб; 2) можливість та необхідність отримання конкретної адміністративної послуги прямо передбачена законом (незважаючи на наявність інших поглядів на це питання, які також потребують обговорення) [1]; 3) кожен орган виконавчої влади або орган місцевого самоврядування має повноваження, надані законом, для здійснення кожної адміністративної послуги; 4) фізичні та юридичні особи зобов'язані відповідно до закону виконати певні вимоги для отримання адміністративних послуг; 5) адміністративна послуга має кінцеву форму індивідуального адміністративного акта, в якому вказаний адресат – «споживач послуги» [35].

Визначені ознаки адмінпослуг не відображають сучасних вимог до послуг, таких як зручність, тобто послуги для громадян та бізнесу повинні бути максимально дружніми та зручними для користувачів. Саме цю задачу вирішує ініціатива Президента України «держава у смартфоні». Тому ця тема потребує подальшого дослідження та вивчення науковцями та управлінцями.

Подальший розвиток державних інституцій в нашій державі, яка веде майже два роки заходи із забезпечення національного суверенітету через окупацію певних територій України російською федерацією, має відбуватися з одночасним гарантування прав і свобод людини і громадянина, які встановлені Конституцією України [37], людина визнана найвищою соціальною цінністю. Такий розвиток управлінських відносин відбувається в напрямку досягнення ефективного управління, забезпечення надання якісних адмінпослуг. За таких умов відбуватиметься стимулювання економічного розвитку і в кінці кінців – підвищується добробут кожної сім'ї.

Європейські принципи державного управління – це надійність і передбачуваність, відкритість та прозорість, підзвітність та ефективність. Вони є базою управлінської діяльності та прийняття ефективних управлінських рішень. Європейські принципи державного управління – це і

раціональна та ефективна урядова організація, підзвітність інституцій та їх керівників щодо результатів діяльності; чіткі адміністративні процедури, які ефективно збалансовують інтереси держави та громадян чи бізнесу.

Приватні особи при ефективному державному управлінні не просять владу зробити певні дії, а виступають споживачами публічних послуг. Держава, представлена управлінськими інституціями (ОДВ та ОМС), повинна орієнтуватися на потреби особи так само, як у приватному секторі постачальники послуг орієнтуються на потреби споживача («клієнта»), його запити та очікування [19]. Надання високоякісних адміністративних послуг є обов'язковою передумовою для створення соціально орієнтованого ринку та стійкого зростання добробуту громадян [42, с. 56].

Послуги надаються у вигляді вчинення реєстраційних та інших юридично значущих дій. Наприклад, послуга «Включення до Державного реєстру реєстраторів розрахункових операцій моделей реєстраторів розрахункових операцій», надається за умовами (підставами) : «Надання Державному підприємству “Сервісно-видавничий центр”: двох зразків реєстратора, опломбованих заявником, та допоміжного обладнання, необхідного для проведення перевірки; носія програмної пам'яті реєстратора» [60]; послуга «Огляд технічного стану і відстріл вогнепальної зброї, спеціальних засобів та конструктивно схожих із зброєю виробів із використанням патронів замовника з видачею довідки на бланку установи» надається за умови надання зброї в зібраному стані в заводській комплектації до Харківського НДЕКЦ МВС [57].

Досліджуючи адміністративну послугу як результат публічно-владної діяльності адміністративного органу, спрямованої на забезпечення (юридичне оформлення) умов для реалізації суб'єктивних прав фізичної або юридичної особи, яка здійснювалась за заявою особи (перший аспект, що визначений нами вище), наведемо важливі аспекти, які визначені у своїй роботі К.А.Колотухою та А. Є. Краковською. Вони пропонують власне визначення адміністративні послуги як різновиду публічні послуги, у результаті чого

відображається доктрина «служіння», а послуги забезпечують реалізацію прав та законних інтересів осіб [36, с.54].

Сфера публічних послуг включає в себе послуги, які надаються органами публічної влади. Відмінність між публічними послугами та послугами приватного сектора полягає у тому, що приватний сектор старається розширювати асортимент послуг максимально, тоді як номенклатура публічних послуг повинна базуватися на протилежному принципі – держава виконує тільки те, що приватний сектор не може або не повинен робити.

Адміністративні послуги надаються під час здійснення різних організаційних дій органами публічної влади. Організаційні дії – це різноманітні заходи, які проводяться з метою вдосконалення роботи персоналу публічної адміністрації. Реалізація таких заходів здійснюється за допомогою різних технологій. Етапи управлінських дій по наданню послуги – рис. 1.1.

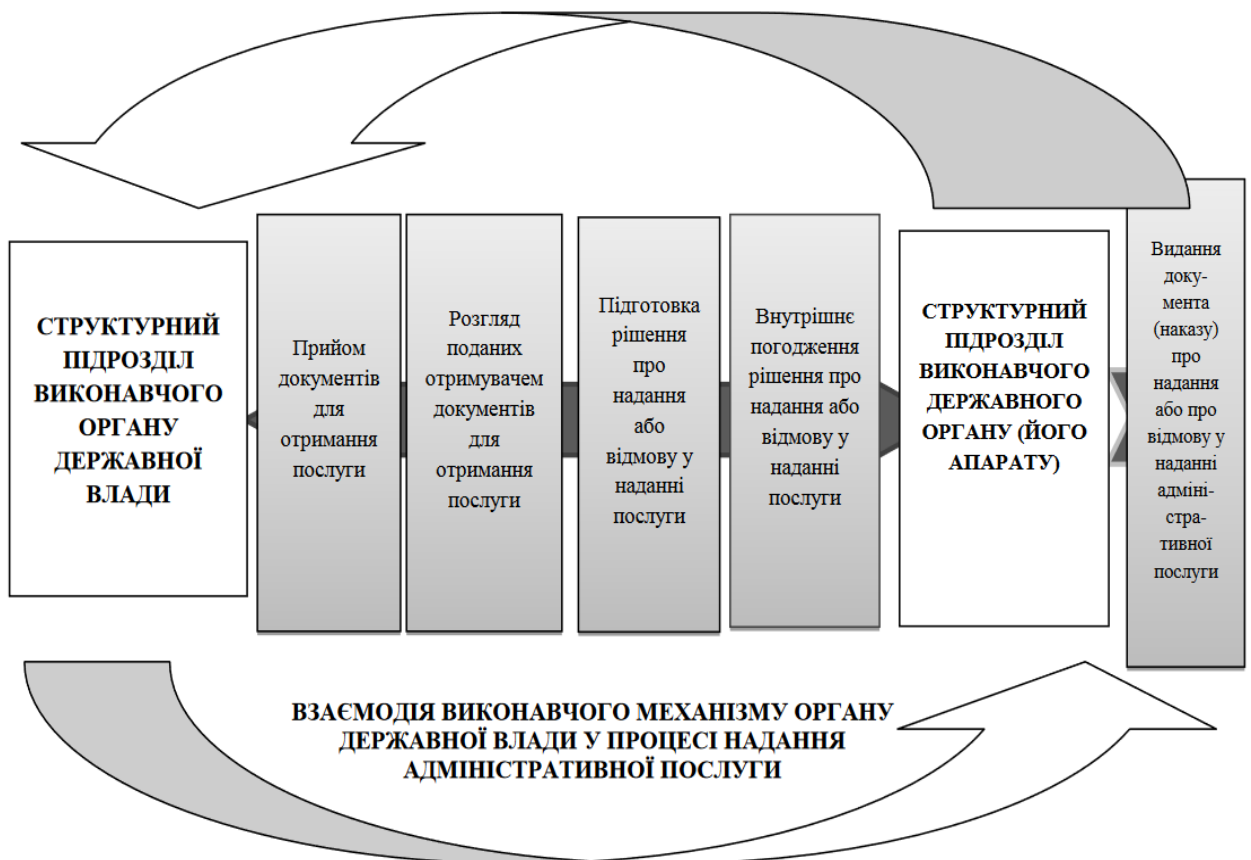


Рис. 1.1 – Схематичне зображення адміністративної послуги як взаємодії (внутрішньої) в середині органу влади

Така втручальна діяльність органу публічної влади (як зображено на рис.1.1), яка пов'язана з наданням публічної послуги, має забезпечувати умови для реалізації прав і свобод людини і громадянина. А це вимагає законодавчо визначати повноваження органу публічної влади щодо дій відносно конкретної особи з метою недопущення порушень його конституційних прав, а також недопущення корупції. Враховуючи різноплановість правового статусу суб'єктів надання адміністративних послуг (це і державні установи, комунальні заклади, органи державної влади та ОМС), а також різні місця знаходження їхніх офісів, доречно надати користувачу послуги так, як йому буде зручно. Тому держава запроваджує альтернативні способи надання адмінпослуг (електронні та звичайні).

Розглядаючи адмінпослугу в формально-процедурному значенні, вчені зазначають, що адміністративний акт, який є результатом послуги, завжди має свого споживача, який звернувся до суб'єкта публічного адміністрування за послугою [88, с.12-15].

Але зустрічаємо в наукових джерелах і такі твердження, що до адміністративних послуг можна віднести не лише юридичне оформлення суб'єктивних прав особи, а й звернення до адміністративного органу щодо виконання обов'язків фізичної або юридичної особи [88, с. 16]. Саме тому розрізняють різні види послуг, які надаються суб'єктами публічного адміністрування.

Розглядаючи державне управління як частину державної діяльності, яка має своїм призначенням здійснення виконавчої влади, виділяємо сервісну сферу цієї діяльності як «послуги, що надаються органами державної влади (як правило, лише виконавчої) та державними установами, організаціями, підприємствами» [88, с. 16 ].

Отже, принципи надання адміністративних поліцейських послуг під час відбиття повномасштабного російського вторгнення зосереджені на зміцненні обороноздатності держави та забезпеченні безпеки громадян. Вони включають верховенство права (діяльність поліції згідно з законом, захист прав і свобод),

законність (дотримання законів у діяльності), прозорість (підвищення довіри населення), політичну нейтральність (незалежність від політичних впливів), партнерство з громадянами та безперервність функціонування. Ці принципи забезпечують охорону порядку, оперативне реагування на загрози, захист кордону, охорону населення і територій, підготовку громадян до спротиву, безпеку органів влади та інфраструктури.

Усі зазначені принципи дозволяють сформулювати узагальнення щодо надання поліцейських послуг в Україні:

1. Принцип верховенства права передбачає, що всі дії поліції повинні відповідати законодавству, забезпечуючи захист прав громадян і запобігаючи свавіллям.

2. Цей принцип також вимагає використання практики Європейського суду з прав людини у вирішенні спорів, що підвищує довіру до поліції та забезпечує справедливе правозастосування.

3. Принципи належного надання поліцейських послуг включають участь громадян, консенсус, підзвітність, ефективність, прозорість і боротьбу з корупцією, спрямовані на захист незахищених верств населення та адаптивність управління.

4. Спеціальні принципи включають дотримання прав людини, законності, політичної нейтральності, професіоналізму, добросовісності, ефективності, рівного доступу, прозорості та стабільності.

5. Принципи надання поліцейських послуг в умовах війни сприяють зміцненню обороноздатності, захисту прав громадян, реагуванню на загрози, захисту державного кордону, підготовці до спротиву та охороні критичних об'єктів інфраструктури.

Отже, принципи надання поліцейських послуг – це основоположні керівні ідеї, які визначають діяльність Національної поліції, забезпечують відповідність праву, захист прав громадян, рівність перед законом, прозорість та безперервність функціонування [4, с. 131].

Розглядаючи співвідношення понять «публічна послуга»,

«адміністративна послуга», доходимо висновку, що остання є видом першої. А значить – існує іще низка послуг в державі, які не відносяться до адміністративних. Неадміністративні послуги не пов'язані з прийняттям владних рішень (наприклад: дошкільне виховання, освітні та медичні послуги тощо) [88, с. 14-17]. Така градація послуг прийшла в Україну із досвіду західних країн, де ще з 80-х років набула розквіту доктрина «нового публічного менеджменту» та орієнтація держави/ влади на громадянина як клієнта. У 1998 році ідея адміністративних (управлінських) послуг вперше була зафіксована у Концепції адміністративної реформи в Україні. Безумовно, акцент на «служіння», «надання послуг» є надзвичайно корисним для будь-якої сучасної держави. Орієнтація на потреби та інтереси клієнта (особи) з боку органів публічної адміністрації є беззаперечним позитивом теорії публічних послуг, і власне адміністративних послуг як різновиду публічних послуг [67].

Виходячи з наведених трактувань послуг доцільно провести класифікацію адмінпослуг (табл. 1.1).

У європейських країнах основна мета концепції адміністративних послуг полягала в перетворенні застарілої бюрократичної системи на більш гнучку організацію, яка використовує передові методи та підходи приватного сектору в обслуговуванні клієнтів [67].

В Україні було потрібно вирішувати ряд завдань, включаючи “роздрібнення” адміністративних послуг, що означає штучний розподіл однієї адміністративної послуги на декілька окремих “платних послуг”.

Незважаючи на певну термінологічну еволюцію від “управлінських послуг” до “адміністративних послуг” (при цьому обидві категорії базуються на охарактеризовані адміністративними організаціями), на сьогодні можна визнати, що в Україні існує сформована теорія адміністративних послуг. Це охоплює широкий спектр термінів (“адміністративні послуги”, “публічні послуги”, “державні послуги”, “соціальні послуги”) і визначених класифікаційних характеристик саме адміністративних послуг.

Таблиця 1.1 – Класифікація адміністративних послуг [складено за джерелами 40; 79]

№	Критерій класифікації адміністративної послуги	Види
1	за критерієм платності	платні та безоплатні
2	за джерелом фінансування	послуги, що фінансуються за рахунок коштів державного бюджету та послуги, що фінансуються за рахунок коштів місцевого бюджету
3	по порядку надання	послуги, що надаються суб'єктами надання адміністративних послуг; послуги, що надаються через центри надання адміністративних послуг; послуги, що надаються через Єдиний державний портал адміністративних послуг;
4	залежно від суб'єктів надання	державні та муніципальні. Державні послуги – це послуги, що надаються органами державної влади (насамперед виконавчої) та державними підприємствами, установами, організаціями. Муніципальні послуги – послуги, що надаються місцевими органами самоврядування та комунальними підприємствами, установами, організаціями
5	за змістом адміністративної діяльності	видання дозволів; реєстрація із веденням реєстрів; легалізація актів; соціальні послуги; послуги, що визначаються іншими видами адміністративної діяльності
6	за суб'єктом отримання	послуги, створені задля задоволення інтересів фізичних осіб; послуги, спрямовані на задоволення інтересів юридичних та фізичних осіб-підприємців; послуги, спрямовані на задоволення як фізичних, і юридичних
7	за критерієм потреби	основні та додаткові
8	за критерієм обов'язковості	обов'язкові та добровільні
9	щодо галузей законодавства (за характером питань, за вирішенням яких звертаються особи до адміністративних органів)	послуги у сфері землекористування; послуги у сфері природокористування; послуги у галузі підприємницької діяльності; послуги у сфері соціальних відносин та ін.
10	за наявності проміжного результату	прості і складні
11	залежно від форми реалізації	послуги, пов'язані з реальним здійсненням конституційних права і свободи громадян; власне адміністративні послуги, пов'язані з юридичним оформленням умов, необхідні реалізації прав і свобод
12	за кількістю суб'єктів, задіяних у процедурі надання послуги	елементарні та композитні

Після двадцяти років розвитку управлінських послуг, які забезпечують результат адміністративної послуги в нашій державі, можна з гордістю зазначити, що напрацьовано унікальний досвід класифікації, правового визначення та моніторингу якості адміністративних послуг [10].

Увесь цей час наша держава прагнула до термінологічної визначеності у сфері послуг, які надають різні суб'єкти публічного адміністрування.

Поняття адміністративних послуг, окрім фокусу на цілісності послуги та чітких класифікаційних ознак, не завжди забезпечує однозначність у визначенні того, що входить або не входить до сфери адміністративних послуг: наприклад, “довідки”, звіти, декларації, повідомлення, прохання, пропозиції та рекомендації. Сучасно очевидно, що теорія адміністративних послуг повинна бути достатньо гнучкою, щоб враховувати раціональні потреби практики.

У 2012 році було ухвалено базовий Закон №5203 [53], яким було досягнуто таке:

- визначення обов'язку органів місцевого самоврядування та районних державних адміністрацій з утворення центрів надання адміністративних послуг (ЦНАП);

- встановлення законодавчої заборони на вимагання документів та інформації, яку вже мають суб'єкти, що надають адміністративні послуги, або яку вони можуть отримати самостійно;

- оптимізація внутрішніх процедур надання адміністративних послуг (запровадження технологічних карток послуг) та надання зрозумілої інформації для споживачів послуг (впровадження обов'язку широкого інформування та використання інформаційних карток адміністративних послуг);

- введення уніфікованого поняття “адміністративний збір” як єдиної плати за платні адміністративні послуги;

- забезпечення мінімальної кількості годин прийому суб'єктів звернень. [80, с. 11-14; 79, с. 104].

Після 2012 року було прийнято сотні законодавчих і нормативно-

правових підзаконного характеру, які встановлювали певні деталі надання адміністративних послуг. За останні три роки було досягнуто великого прогресу в напрямку цифровізації процесів управління. Нині Закон України «Про особливості надання публічних (електронних публічних) послуг» визначає засади надання електронних публічних послуг, публічних послуг, комплексних електронних публічних послуг, автоматичного режиму надання електронних публічних послуг [64]. Основними позитивами цього Закону можна вважати: введення поняття «електронна публічна послуга», «електронне відображення інформації, що міститься у документах», «автоматичний режим надання електронної публічної послуги», «система електронної взаємодії електронних ресурсів», «комплексна електронна публічна послуга», «суб'єкт надання публічної (електронної публічної) послуги»; законодавче врегулювання порядку надання комплексних електронних публічних послуг; однозначного для всіх суб'єктів публічної адміністрації оформлення результатів надання публічних (електронних публічних) послуг.

Розвиток електронних публічних послуг продовжується. А значить – процес надання адмінпослуг в Україні потребує подальшого вдосконалення та законодавчого врегулювання, оскільки успішність цього процесу в першу чергу залежить від ефективності діяльності органів влади, державних службовців та посадових осіб, що безпосередньо беруть участь у наданні адміністративних послуг. Забезпечення інтересів та свобод людини і громадян, що має місце під час надання адміністративної послуги, має в контексті російсько-української війни особливе значення (механізм зображено на рис.1.2). Тому визначення поняття «адміністративні послуги» в Україні залишається проблемним і до сьогодні.

Науковці розглядають адмінпослуги як дозвільні дії публічних органів за відповідними зверненнями фізичних та юридичних осіб [17]. Такі дії потребують певного нормативно-правового врегулювання, оцінки з боку населення України.

## ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ІНТЕРЕСІВ ТА СВОБОД ФІЗИЧНИХ І ЮРИДИЧНИХ ОСІБ

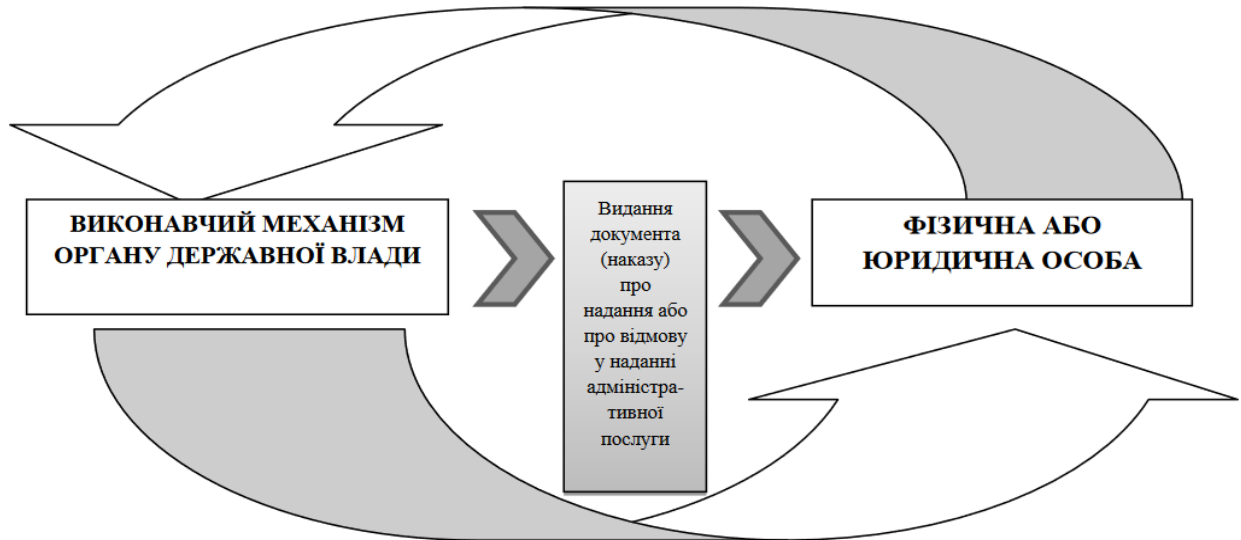


Рис. 1.2 – Схематичне зображення адміністративної послуги як взаємодії (зовнішньої) державного органу та фізичної або юридичної особи

Проведене дослідження теоретичних засад адмінпослуг дає можливість сформулювати дві основні умови, без яких стає неможливим процес надання адмінпослуги. У першу чергу, коли уповноважений орган або посадова особа, реагуючи на звернення певного суб'єкта, має право на відповідну свободу адміністративного розсуду та можливість вибору альтернативних дій та рішень. З другого боку, коли суб'єкт, що звертається, може в будь-який момент і без юридичних наслідків для себе відмовитися від реалізації свого права на звернення або виконання прийнятого за зверненням рішення.

### **1.2 Якість та ефективність надання публічних послуг: історичні та теоретичні аспекти**

Історія розвитку інституту адміністративних послуг у нашій державі доводить необхідність упорядкування певних управлінських відносин для

підвищення якості адмінпослуг. З метою поліпшення якості та ефективності надання адміністративних послуг населенню Концепцію розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади (далі - Концепція) [13]. Ця Концепція була спрямована на вирішення проблем, які були актуальними у 2006 році. Важливіша задача цієї Концепції – запровадження системи надання адміністративних послуг в Україні за допомогою встановлення системи оцінки якості надання послуг.

У монографії «Якісні управлінські послуги – головна умова підвищення довіри населення до органів влади» за загальною редакцією Ю. Куца під інформаційно-комунікативним забезпеченням управлінських послуг розуміється існування двох інформаційно-комунікативних систем. Перша характеризує внутрішні зв'язки і механізми управління, за допомогою яких орган влади вирішує інформаційно-комунікативні завдання, пов'язані з найважливішою для нього функцією підготовки і прийняття управлінських рішень. Друга розкриває ту сферу управлінських стосунків, де інформація у вигляді послуг надходить на зовнішній інформаційний ринок з метою впливу на суспільні відносини і свідомість громадян [40, с. 133].

Розглядаючи громадян і представників юридичних осіб, які отримують адміністративні послуги, як «користувачів» послуг [19] цілком логічно ставити питання про рівень їхньої задоволеності. А це в свою чергу піднімає питання ефективності управління, яку можна розглянути через дієвість, результативність.

Не дивлячись на близькість названих вище визначень, науковці все ж таки розрізняють ці поняття і описують свої теорії у власних працях [40; 33; 75].

Після декількох років дискутування з приводу якості послуг, вчені все ж таки дійшли висновку, що у сфері надання послуг більш доречним терміном є «якість», яку можна виміряти за допомогою певних показників. А це, в свою чергу, тягне низку завдань і проблем для органів публічної влади. Проблема полягає у тому, що ОМС та ОДВ згідно з чинною законодавство одночасно є

суб'єктами надання публічних послуг та суб'єктами захисту прав споживачів, що не сприяє безумовному вдосконаленню процесу надання та якості послуг. Не всі місцеві органи влади проявляють достатньої активності у залученні альтернативних методів надання специфічних послуг, таких як концесії. Це завдає заважаючого впливу на створення конкурентного середовища на ринку послуг, яке могло б виникнути за участю інших структур.

Реалізуючи повноваження ОМС повинні створювати зручні та доступні умови для отримання адміністративних послуг населенням відповідної адміністративно-територіальної одиниці. Оскільки основною метою публічного управління є надання послуг, то саме за якістю послуг кожен громадянин оцінює компетентність і діяльність представників влади у відповідності з етичними нормами. Важливо, що багато заходів щодо підвищення якості надання адміністративних послуг можуть здійснювати за власною ініціативою місцеві голови, місцеві депутати, інші посадові особи органів місцевого самоврядування. Здебільшого ці зміни не потребують ухвалення нового законодавства.

Цю точку зору фактично підтвердив досвід багатьох українських міст, які зробили один із перших кроків до нової якості надання адміністративних послуг – створили центри надання адміністративних послуг, які надавалися спочатку, тобто ще до відповідних вимог Закону України «Про адміністративні послуги».

Ідея сервісної держави та доктрина адміністративних послуг базуються на концепції обслуговування державою людини/громадянина. З кінця 80-х років минулого століття розвинуті країни, такі як Великобританія, США, Канада, Нідерланди, Швеція, Фінляндія, почали впроваджувати моделі обслуговування громадян з орієнтацією на клієнта, тобто організацію роботи державних органів з громадянами на принципах, характерних для приватного сектора. Сутність цих змін полягає в перенаправленні робочого бюрократичного механізму від авторитарності до більш гнучкої та приязної системи обслуговування громадян. Одночасно вони розпочали

використовувати оцінку ефективності влади, засновану на очікуваннях та вподобаннях споживачів. А значить – вводяться критерії оцінки якості послуг.

Серед критеріїв оцінки якості надання державних (у тому числі адміністративних) послуг виділяють: оперативність, своєчасність, професіоналізм, компетентність, привітність, зручність.

Під час визначення критеріїв якості в нашій державі було використано надбання міжнародної спільноти, які були сформовані у Європейській хартії [75]. Відповідно до цього документу досягнення вищої якості є основною метою для організації, і якщо вона є конкурентоспроможною, то вона повністю виправдовує очікування клієнтів. В такому випадку моніторинг якості стає методологією та засобом активної участі персоналу, відповідального за надання адміністративних послуг, оскільки підвищення їхньої мотивації та відданості своїй професії сприяє задоволенню споживачів якісними послугами.

Високоякісні послуги та зручні процедури – створення умов, за яких фізичні та юридичні особи отримують високоякісні та доступні адміністративні послуги за зручними та зрозумілими процедурами є пріоритетним напрямом реформування публічного/державного управління в Україні з метою побудови спроможної сервісної та цифрової держави, яка забезпечує захист інтересів громадян на основі європейських стандартів й досвіду; європейській інтеграції [78, с.122].

Закон України “Про адміністративні послуги” містить офіційне визначення терміну “адміністративна послуга”. Згідно із цим Законом, адміністративна послуга – це результат виконання владних повноважень суб’єктом, який здійснює надання адміністративних послуг за зверненням фізичної або юридичної особи. Ці послуги спрямовані на отримання, зміну або припинення прав та/або обов’язків такої особи відповідно до закону [53].

На наш погляд, в Україні в організації надання адміністративних послуг, доцільно обрати шлях до Польщі, Німеччини та інших децентралізованих

країн, великих за розміром і населенням. Найкращою альтернативою комерціалізації є децентралізація. Правова думка щодо концепції децентралізації, яка висловлюється вченими в Україні та за її межами, демонструє відмінності. Загальний висновок Горобець Н. О. полягає в тому, що в Україні на даний момент не існує єдиної концепції децентралізації публічної влади. Більшість вітчизняних дослідників знаходяться на етапі вивчення та обговорення сутності поняття децентралізації, а їхні роботи відзначаються схожістю, комплексністю та узагальненістю [10]. За умови децентралізації питання якості послуг буде в компетенції органів місцевого самоврядування. А Україна вже щось має чим можна пишатися, адже багато українських міст уже пропонують досить якісні послуги.

Результати моніторингу, визначені Законом №5203, представляють собою заходи для підвищення якості надання адміністративних послуг, які є відкритими та повинні бути оприлюднені не рідше одного разу щорічно відповідно до встановленого порядку та форми, ухвалених Кабінетом Міністрів України [53].

Створення законодавчих засад моніторингу – це тільки перші кроки на шляху створення нормативних, організаційних, інституційних та економічних механізмів надання якісних – орієнтованих на європейські стандарти якості – адміністративних послуг.

Наприклад, у Польщі це відображено у програмі “Приязна адміністрація”, яка відіграє значну роль у формуванні позитивного іміджу польської цивільної служби та слугує основою для реалізації різноманітних ініціатив. Починаючи з 2000 року, програма спрямована на всі рівні влади, які ставлять перед собою завдання покращення взаємовідносин з клієнтами та впровадження новітніх методів обслуговування громадян. Ідеологія програми базується на уявленні органів влади як надавачів послуг для громадян та установ. З цього можна виділити такі основні принципи: розгляд громадянина як клієнта всієї адміністрації; визначення завдань кожного працівника з метою досягнення найвищої якості послуг;

Таблиця 1.2 – Функції місцевого самоврядування з надання послуг у європейських країнах [складено за джерелом 1]

Функції	Добровільні	Примусові
1	2	3
В усіх 14 державах:		
Водопостачання	3	11
Сприяння туризму	14	0
Будівництво та утримання початкових шкіл	0	14
Бібліотечні послуги	1	13
Утримання театрів	14	0
Розвиток спорту та забезпечення засобами спорту	14	0
Водовідведення	2	12
Утилізація відходів	0	14
Утримання будинків пристарілих	10	4
Соціальна допомога	7	7
Будівництво та утримання доріг	0	14
Міське планування	0	14
Надання дозволів на будівництво та руйнування	0	14
У 13 державах:		
Будівництво та утримання початкових шкіл	1	12
Утримання музеїв	12	0
Збереження культурної та мистецької спадщини	9	4
Утримання кладовищ	4	9
Надання дотацій на житло	10	3
Послуги пожежної служби	1	12
Послуги наземних видів транспорту	7	6
Збереження дикої природи / утилізація відходів	7	6
Утримання Національних парків, місць відпочинку і незабудованого простору	13	0
У 12 державах:		
Утримання в'язниць	12	0
Послуги лазень та душевих	12	0
Фінансова участь у державному / приватному підприємстві	12	0
Зростання / збереження рівня зайнятості	10	2
Контроль за використанням землі	11	1
Захист довкілля	5	7

## Продовження таблиці 1.2

1	2	3
В 11 державах:		
Газопостачання	7	4
Постачання електроенергії	6	5
Фінансове і податкове сприяння державним та приватним заходам	11	0
Утримання ярмарків та ринків	9	2
Послуги лікарень	6	5
Допомога потерпілим від нещасних випадків	0	11
Контроль планування та забудови	3	8
У 9 державах:		
Керівництво загальною початковою школою, забезпечення та утримання викладацького персоналу	1	8
Епідеміологічний контроль	1	8
Послуги річкового та морського транспорту	8	1
У 8 державах:		
Управління загальною початковою школою, забезпечення та утримання викладацького чи службового персоналу	0	8
Допомога релігійним громадам та оплата утримання відповідних приміщень	4	4
Сприяння у житловому будівництві	4	4
У 7 державах:		
Будівництво та оплата утримання середніх шкіл	4	3
Міське і державне планування	1	6
Захист прав споживача	4	3
У 6 державах:		
Утримання кінотеатрів	6	0
У 4 державах:		
Управління середньою школою, забезпечення та утримання викладацького чи службового персоналу	0	4
Послуги повітряного транспорту	4	0
Будівництво та оплата утримання вищих навчальних закладів	1	0

успішність реалізації програми залежить від зацікавленості як керівників, так і всіх працівників адміністрації у покращенні іміджу органів влади тощо [26].

Окремого дослідження потребують муніципальні послуги у ЄС. Коротко їхній перелік зображено у таблиці 1.2. Виходячи з наведеного і користуючись висновками провідних фахівців у галузі державного управління зазначимо, що створення підґрунтя для надання якісних адміністративних послуг приводить до такого:

- задоволені громадяни (виборці);
- упорядковані умови праці персоналу;
- раціональні процедури прийняття рішень;
- зведення до мінімуму умов для корупції та зловживань;
- поліпшення інвестиційного клімату [7].

Це лише деякі результати активної роботи органів публічної влади по підвищенню якості адмінпослуг.

### **1.3 Засади надання адміністративних послуг органами Міністерства внутрішніх справ України**

Проблематика адміністративних послуг залишається в центрі уваги Української держави з 2006 року, коли Уряд схвалив Концепцію розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади. В цьому документі були визначені ключові положення доктрини адміністративних послуг, такі як поняття адміністративних послуг та принципи їх надання, а також визначено основні завдання реформи. Особлива увага приділена встановленню критеріїв для оцінки якості надання адміністративних послуг, включаючи результативність (спрямованість на позитивне вирішення справ громадян), своєчасність (дотримання установлених строків), доступність (зручне розташування адміністративних органів) та інші.

У липні 2015 року провідні держави світу (США, Китай, Франція, Німеччина, Японія та інші) вперше почали погоджуватись на спільні дії щодо обмежень інформаційному просторі. Це було подано у спеціальній доповіді щодо сфери інформатизації та телекомунікацій у контексті міжнародної інформаційної безпеки генеральному секретареві ООН для оголошення її на сесії. До тепер такі рекомендації не отримали обов'язкового характеру для

країн – членів ООН. Відповідно до домовленості провідні країни зобов'язалися використовувати інформаційні технології тільки в мирних цілях, не допускати атак критично важливих інфраструктур.

Введення воєнного стану кличе за собою багато обмежень, заборон та нових порядків, хоч з цим і складно звикнутись, але ми мусимо дотримуватися всіх вимог заради нашої безпеки та перемоги [3, с.142].

Якщо подивитись зміни у законодавстві, які стосувались повноважень Національної поліції, то можемо констатувати, що коло повноважень поліцейських під час дії в Україні воєнного стану значно розширилося. За таких обставин були внесені зміни до низки законодавчих і підзаконних нормативно-правових актів України, якими врегульовано організацію і діяльність Національної поліції України. Так, було значно розширено повноваження поліцейських на період дії воєнного стану в ході виконання ними таких важливих завдань, як: 1) забезпечення публічної безпеки і порядку; 2) охорони прав і свобод людини, а також інтересів суспільства і держави; 3) протидії злочинності; 4) надання в межах, визначених законом, послуг з допомоги особам, які з особистих, економічних, соціальних причин або внаслідок надзвичайних ситуацій потребують такої допомоги [34]. Повноваження поліції щодо застосування різних поліцейських заходів з метою протидії правопорушенням встановлено переважно Законом України «Про Національну поліцію».

Група науковців виділяють три групи таких заходів, які мають адміністративно-правовий характер: 1) заходи реагування на правопорушення, визначені КпАП України; 2) превентивні поліцейські заходи, 3) поліцейські заходи примусу. Крім того, передбачено, що поліція для виконання покладених на неї завдань може застосовувати й інші заходи, визначені окремими законами [12]. Необхідно зазначити, що розділ 5 Закону України «Про Національну поліцію» наразі зазнав змін, які стосуються повноважень поліцейських в період воєнного стану. Так, відповідно до п.1. ч.1 ст.32 Закону поліція отримала можливість здійснювати перевірку документів та фіксувати

дані, що містяться в документах, якщо особа володіє зовнішніми ознаками, схожими на зовнішні ознаки особи, яка самовільно залишила місце для утримання військовополонених. Також поліція має право зупиняти транспортні засоби, якщо наявна інформація, яка свідчить про те, що водій або пасажир транспортного засобу є особою, яка самовільно залишила місце для утримання військовополонених. Відповідно до нової редакції ст. 40 Закону, поліція зможе використовувати у своїй діяльності такі технічні засоби, як безпілотні літальні апарати, та спеціальні технічні засоби протидії їх застосуванню; спеціалізоване програмне забезпечення для здійснення аналітичної обробки фото- й відеоінформації, у тому числі для встановлення осіб і номерних знаків транспортних засобів. Свою фото- та відеотехніку, технічні прилади та технічні засоби з виявлення та/або фіксації правопорушень, а також з виявлення радіаційних, хімічних, біологічних та ядерних загроз, поліція має змогу закріплювати на однострої, у/ на безпілотних літальних апаратах, службових транспортних засобах, суднах чи інших плавучих засобах, у тому числі тих, що не мають кольорографічних схем, розпізнавальних знаків та написів, які свідчать про належність до поліції, а також монтувати/розміщувати їх по зовнішньому периметру доріг і будівель. За необхідності відбиття нападу, що загрожує життю чи здоров'ю поліцейського чи іншої особи, та усунення небезпеки у стані крайньої необхідності або при затриманні особи, яка вчинила правопорушення та/або чинить опір, поліцейський має право застосовувати будь-які підручні засоби, а не тільки ті спеціальні засоби, які передбачені ст. 45 Закону (ч. 5 ст. 42). Під час дії воєнного стану поліцейський має право застосовувати заходи примусу, передбачені ст. 42 Закону, стосовно осіб, які беруть участь у Збройній агресії проти України, без врахування вимог та заборон, які стосуються порядку застосування заходів примусу, порядку застосування спеціальних засобів та порядку застосування вогнепальної зброї (ч. 9 ст. 42). У разі застосування такого примусу, внаслідок чого зазначеним особам було спричинено тілесне ушкодження, каліцтво, вогнепальне поранення, поліцейський за можливості

має усно або за допомогою засобів комунікації повідомити про це свого безпосереднього керівника, який у разі необхідності за можливості повідомляє центральний орган управління поліції та відповідного прокурора (ч. 10 ст. 42 Закону ) [21, с.378]

У контексті війни поліцейські виконують важливі завдання, такі як забезпечення діяльності блокпостів, перевірка транспорту, евакуація населення, боротьба з мародерством, а також безпосередньо приймають участь в бойових зіткненнях на полі бою з ворогом. Важливо відзначити, що поліцейські виявляють готовність і навички працювати в умовах дії правового режиму воєнного стану на різних напрямках та виконувати важливі гуманітарні функції. Однак, потрібно враховувати обставину необхідної підготовки злагодженої роботи зведених підрозділів. Навіть за умов перебування на тимчасово окупованих територіях та не набувши статусу «Комбатанта», поліцейські мають можливість отримувати та здійснювати обробку інформації дистанційно, що може призводити до ефективності такої підривної діяльності в тилу ворога. Вкрай важливим залишається питання комунікації та відповідного забезпечення. Сучасна проблематика забезпечення національної безпеки належить до найважливіших, найскладніших багатоаспектних та інтегральних явищ суспільного і політичного життя. Тому під час вивчення національної безпеки використовують чимало категорій, зокрема такі як: безпека, національна безпека, національні інтереси, об'єкти національної безпеки, суб'єкти національної безпеки, чинники забезпечення безпеки, загрози, небезпека, система забезпечення національної безпеки, принципи національної безпеки, функції національної безпеки тощо [82, с.67].

В напрямку інформатизації суспільства Уряд України буде взаємодіяти з ПРООН для забезпечення глибшого розуміння “підходу, що ґрунтується на правах людини” в контексті електронних послуг. Це буде здійснено через більш тісну співпрацю з Секретаріатом Уповноваженого з прав людини та національною правозахисною установою інших країн. Проект також активно

залучатиме населення (громадян-клієнтів) до розвитку цифрової грамотності, кібергігієни та виховання довіри до нових рішень.

МВС	функціональні підсистеми єдиної інформаційної системи МВС та пріоритетні електронні інформаційні ресурси суб'єктів єдиної інформаційної системи МВС
Мінфін	автоматизована інформаційна система “Держбюджет”  інформаційно-аналітична система управління плануванням та виконанням місцевих бюджетів “LOGICA”
Мін'юст	Державний реєстр обтяжень рухомого майна  Державний реєстр речових прав на нерухоме майно  Єдиний державний реєстр юридичних осіб, фізичних осіб - підприємців та громадських формувань  Єдиний реєстр довіреностей  Державний реєстр актів цивільного стану громадян
ДПС	інформаційно-комунікаційна система “Податковий блок”  автоматизована система “Єдине вікно подання електронної звітності”  Державний реєстр фізичних осіб - платників податків

Рис. 1.3 – Приклади електронних порталів, через які надаються послуги в Україні

На світовому рівні цифровізація послуг, що орієнтовані на клієнта, і розвиток мобільних технологій, що залучають громадян до утворення нових рішень, відповідають кільком цілям сталого розвитку одночасно. Створення цифрових послуг, зокрема мобільних, сприяє підвищенню якості державного управління та зменшенню корупції, не залишаючи нікого осторонь.

Інформатизація суспільства на сучасному етапі має включати:

1. Розвиток мереж доступу до Інтернету, створення умов для мобільних технологій четвертого та п'ятого поколінь.
2. Забезпечення доступу соціальних закладів інфраструктури, органів місцевого самоврядування і громадян до високошвидкісного Інтернету.
3. Створення можливостей розбудови волоконно-оптичних мереж шляхом удосконалення законодавства щодо умов роботи провайдерів та доступу до інфраструктури.
4. Приведення до європейських стандартів норм випромінювання операторського обладнання, сертифікації абонентського обладнання та якісних показників.

Очікується від запровадження вище зазначених напрямків збільшення кількості адмінпослуг, підвищення рівня прозорості управління, отримання громадянами України послуг переважно через ЦНАП, а значить – буде можливість для дослідження рівня задоволеності користувачів послуг і якості наданих послуг. Також передбачається збільшення кількості послуг, які надаються у центрах надання адміністративних послуг на 35 відсотків [61].

У роботі доведено, що людина повинна мати найширший та безперешкодний доступ до створення та використання інформації, зокрема через отримання адміністративних послуг із застосуванням високих технологій. Відзначено, що електронне управління є інструментом, який може наблизити Україну до передових зарубіжних країн у розвитку інформаційного суспільства, та покликане забезпечити відкритість та прозорість управління.

## РОЗДІЛ 2

### ДОСЛІДЖЕННЯ ЯКОСТІ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ, ЯКІ НАДАЮТЬ ОРГАНИ МІНІСТЕРСТВА ВНУТРІШНІХ СПРАВ УКРАЇНИ

#### **2.1 Нормативно-правове та інформаційне забезпечення надання адміністративних послуг правоохоронними органами в Україні**

У соціальних взаємодіях особи та їх об'єднання, вступаючи у різні суспільні зв'язки, виконують різноманітні соціальні функції. Сплата обов'язкових податкових внесків може слугувати прикладом такої функції. У цьому випадку платник податків бере на себе відповідну соціальну роль, виконання якої впливає на рівень задоволення державних чи публічних інтересів [84, с.22]. Правоохоронна сфера потребує постійного регулювання з боку вповноважених органів і посадових осіб. У цій сфері велике значення з боку держави наділяється системі адмінпослуг.

Дослідження організаційно-правових засад надання адмінпослуг правоохоронними органами вимагає визначення правового статусу цих органів як суб'єктів, що надають адмінпослуги. Це включає характеристику структурних компонентів системи органів та визначення підрозділів МВС, спеціально уповноважених на надання адміністративних послуг. Згідно з пунктом 3 статті 1 Закону України від 6 вересня 2012 року №5203, суб'єктами надання адміністративних послуг є органи виконавчої влади, інші державні установи, органи влади АРК, ОМС їх посадові особи, які мають повноваження з надання адміністративних послуг [53].

З урахуванням зазначеного, органи МВС можуть вважатися суб'єктами, які надають адміністративні послуги, за умови їх утворення як органів виконавчої влади та наявності закріплених у законодавстві повноважень для

надання конкретних видів адміністративних послуг. Діяльність органів МВС у сфері надання адміністративних послуг становить суттєвий аспект їхньої роботи.

Виходячи з положень Постанови КМУ публічно-сервісна діяльність держави є основною (базовою) функцією держави, оскільки спрямована на реалізацію закріплених у Конституції України прав і свобод людини та громадянина, проте не єдиною [58].

З цього приводу О. В. Джафарова визначила, що в органі публічної влади є окремий вид діяльності за назвою «публічно-сервісна». Ця діяльність спрямована на виконання завдань органу влади і задоволення потреб користувачів послуг [17].

Виділяють такі основні інституційні принципи адміністративно-правового регулювання публічно-сервісної діяльності органів виконавчої влади: 1) забезпечення якнайвищої якості надання публічних послуг; 2) мінімізації кількості документів і процедурних дій, необхідних для отримання адміністративних послуг, зокрема виключення необхідності надавати документальне підтвердження інформації; 3) доступності інформації про адміністративні послуги; 4) упровадження електронної взаємодії між суб'єктами надання адміністративних послуг та іншими органами виконавчої влади, а також одержувачами публічних послуг, зокрема з можливістю отримати послугу повною мірою чи частково дистанційно через мережу Інтернет.

Отже, наведені принципи зобов'язують визначати головні елементи адмінпослуги законодавчо (рис. 2.1).

Основною підставою, окрім Основного Закону і міжнародних актів України для адміністративних послуг МВС є низка законодавчих актів. До цієї групи законодавчих актів доцільно віднести закони України: «Про публічні електронні реєстри», «Про електронні довірчі послуги» тощо. Окрім законодавчих актів урядом прийнято сотні постанов, які відносяться до різних питань надання адміністративних послуг. Останніми постановами є такі «Про

функціонування Реєстру публічних електронних реєстрів», «Порядок використання електронних довірчих послуг в органах державної влади, органах місцевого самоврядування, підприємствах, установах та організаціях державної форми власності» [52; 71].

МВС відповідно до п.21 ст.4 Положення про Міністерство внутрішніх справ України організовує у випадках, передбачених законом, надання адміністративних та інших платних послуг [59].

Нормативно-правові акти, які визначають питання послуг органів внутрішніх справ є такі підзаконні акти:

1. Постанова Кабінету Міністрів України від 14 листопада 2018 року № 1024 «Про затвердження Положення про єдину інформаційну систему Міністерства внутрішніх справ та переліку її пріоритетних інформаційних ресурсів» [58].

2. Постанова Кабінету Міністрів України від 4 червня 2007 року № 795 «Про затвердження переліку платних послуг, які надаються підрозділами Міністерства внутрішніх справ, Національної поліції та Державної міграційної служби, і розміру плати за їх надання» [57].

3. Накази Міністерства внутрішніх справ України про затвердження типових карток адмінпослуг (див. додаток А).

Під сервісними послугами, які надаються підрозділами Національної поліції, треба визнати комплекс адміністративних послуг, що здійснюються, як правило, на платних засадах за сприяння кадрового, ресурсного, інформаційного забезпечення поліції з метою реалізації законних прав і свобод громадян та юридичних осіб. Реалізація цих послуг має здійснюватися на основі дотримання єдиних принципів надання адміністративних послуг та на підставі інформаційних карток надання кожної сервісної послуги, які мають бути розроблені на виконання вимог Закону України «Про адміністративні послуги», затверджені наказом голови Національної поліції або міністра МВС та доступні для споживачів таких послуг [44, с.99].

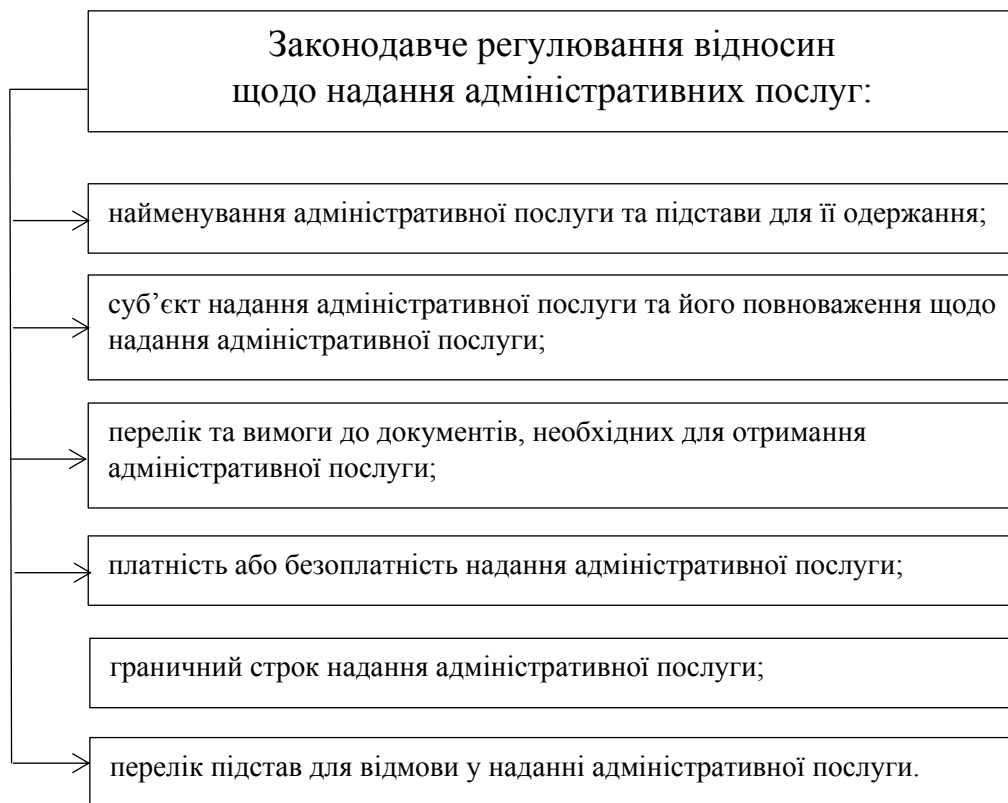


Рис. 2.1 – Елементи адміністративної послуги, які потребують законодавчого врегулювання

Постановою Кабінету Міністрів України від 28.10.2015 №889 утворено головний та регіональні в усіх областях України сервісні центри МВС [70].

Ураховуючи викладене, нормативно-правовий масив, який містить правові норми, які регламентують здійснення публічно-сервісної діяльності як функції державної політики систематизують на певні групи. Так перелік груп нормативно-правових актів, які визначають правове регулювання публічно-сервісної діяльності органів внутрішніх справ представлений такими актами:

1. Основні закони України та правові норми, які визначають функціонування органів внутрішніх справ та усіх державних установ, які відносяться до сфери МВС.

2. Міжнародні правила, які визначають необхідність демократичних змін та стандарти надання публічних послуг державними органами взагалі.

3. Документи стратегічного характеру, такі як стратегії, концепції та програми, що визначають основи для розроблення державної політики загалом та в сфері публічно-сервісної діяльності зокрема.

4. Рішення уряду та президента, які визначають процедурні аспекти реалізації публічно-сервісної діяльності в рамках державної політики.

5. Нормативні акти центральних органів влади, які визначають напрямки інформатизації діяльності органів влади.

6. Нормативні та індивідуальні правові документи Міністерства внутрішніх справ України.

Сфера адміністративних послуг залишається однією з основних пріоритетних областей для усіх урядів з 2008 року. Навіть тоді в урядових структурах виникала ідея впровадження окремого закону про адміністративні послуги. Точки зору науковців стосовно доцільності такого закону розділялись. Однак основним аргументом проти його прийняття вважалася відсутність чітко визначеного та об'єктивного предмета регулювання [1, с.125].

Проаналізовані наукові джерела стосовно якості наданих послуг викривають різні чинники, фактори, підстави підвищення ефективності таких послуг. У монографії «Якісні управлінські послуги – головна умова підвищення довіри населення до органів влади» за загальною редакцією Ю.Куца під інформаційно-комунікативним забезпеченням управлінських послуг розуміється існування двох інформаційно-комунікативних систем. Перша характеризує внутрішні зв'язки і механізми управління, за допомогою яких орган влади вирішує інформаційно-комунікативні завдання, пов'язані з найважливішою для нього функцією підготовки і прийняття управлінських рішень. Друга розкриває ту сферу управлінських стосунків, де інформація у вигляді послуг надходить на зовнішній інформаційний ринок з метою впливу на суспільні відносини і свідомість громадян [40, с. 133].

Найбільш запитувані послуги ГУ ДПС у 2023 році	тис. послуг
видача картки платника та внесення до паспорта громадянина України даних про реєстраційний номер облікової картки платника податків з Державного реєстру фізичних осіб – платників податків;	68,5
- видача відомостей з Державного реєстру фізичних осіб – платників податків про джерела та суми нарахованого доходу, нарахованого (перерахованого) податку та військового збору;	17,2
реєстрація платника єдиного податку;	27,6
надання витягу з реєстру платників єдиного податку;	48,7
реєстрація РРО, РК, КОРО;	18,1
видача довідки про відсутність заборгованості з платежів, контроль за справлянням яких покладено на контролюючі органи;	3,1
видачі ліцензії на право роздрібної торгівлі алкогольними напоями;	близько 4,1
видача ліцензії на право роздрібної торгівлі тютюновими виробами	понад 3,1

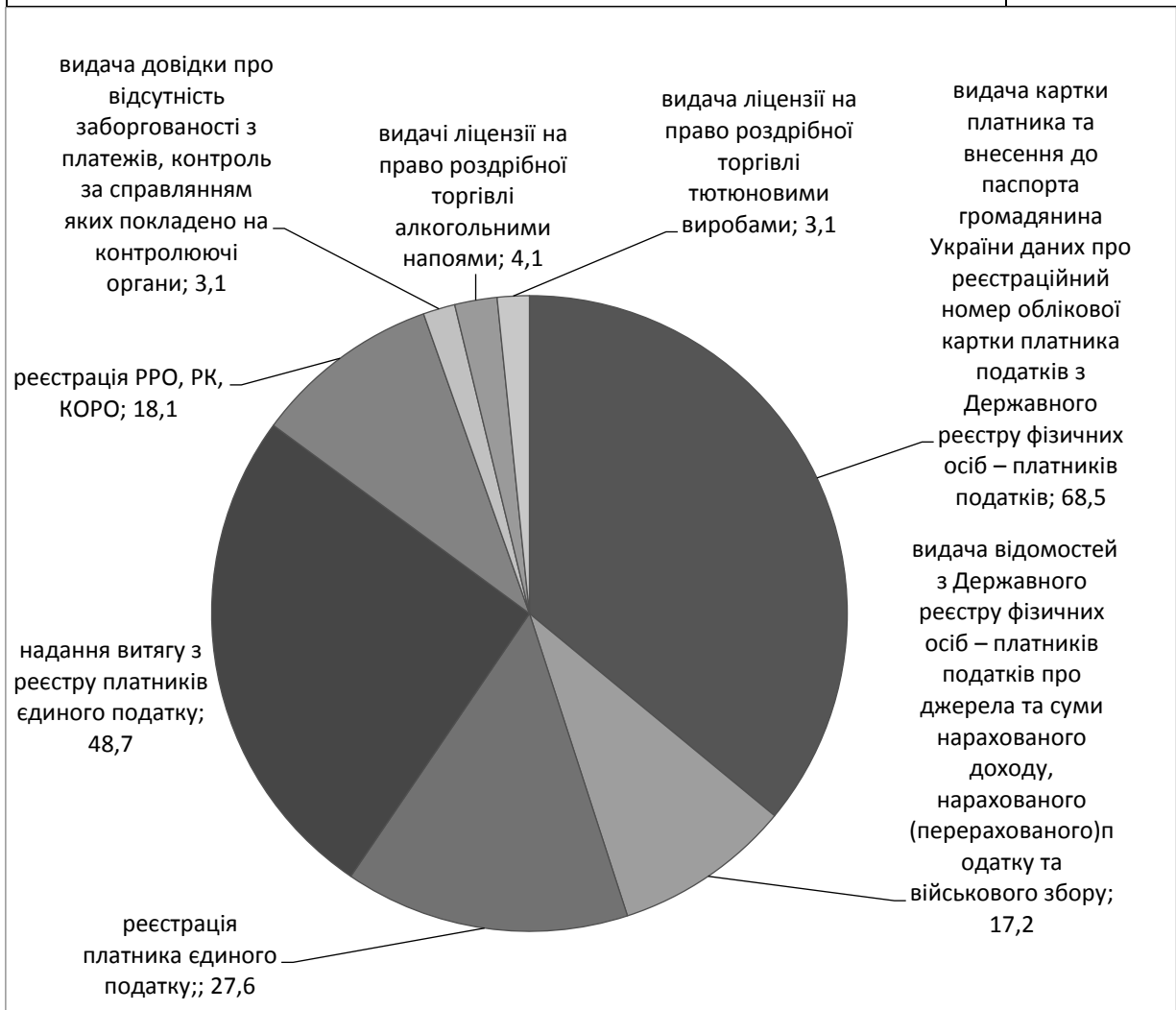


Рис. 2.2 – Найбільш запитувані послуги ГУ ДПС у 2023 році

Проведено аналіз системи адмінпослуг, які найчастіше надаються органами ДПС (на прикладі Харківської області), та встановлено (рис. 2.2), що найбільш запитуваними послугами за останній період стало надання довідок та різної інформації з реєстрів. Така тенденція цілком відповідає практиці надання адмінпослуг органами виконавчої влади по всій державі за останні роки (рис. 2.3).

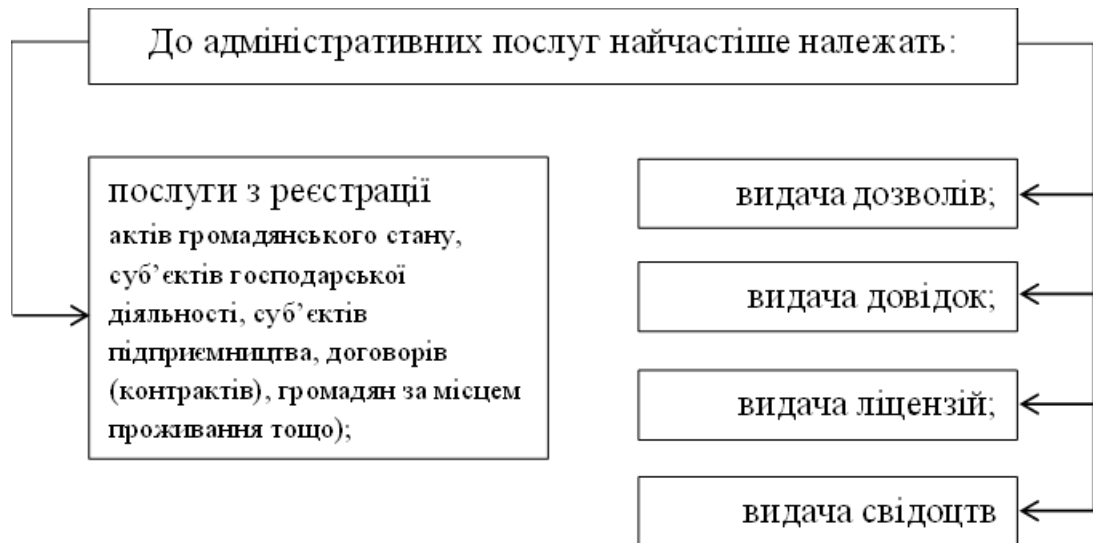


Рис. 2.3 – Види адміністративних послуг, які найчастіше надаються органами ДПС [складено за Звітом 2022 року 27]

Органи Державної податкової служби України надають адмінпослуги та забезпечують адміністрування декількох реєстрів. Результати такої діяльності зображено на рисунку 2.4.

Найбільш важливим напрямком покращення порядків надання адмінпослуг органами ДПС є подальша цифровізація управлінських процесів, яка відбувається засобами надання е-сервісів та е-послуг. Сьогодні створено такі елементи е-кабінету: 1) кабінет для бізнесу; 2) кабінет для громадянина; 3) кабінет особи-нерезидента; 4) кабінет посадової особи ЦОВВ; 5) кабінет інспектора, який має такі складники: кабінет очима платника (контакт-цент); кабінет працівника підрозділу контролю за підакцизними товарами.

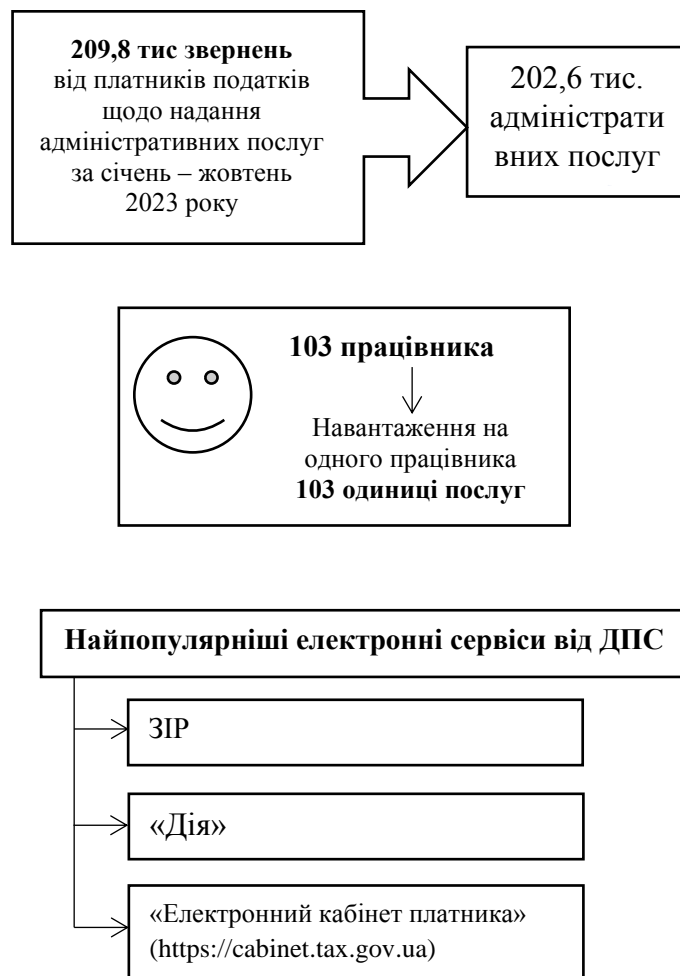


Рис. 2.4 – Кількість наданих адмінпослуг ДПС та найпопулярніші електронні сервіси ДПС

Система «Дія» має відповідний розділ за назвою «мої податки». Працюють чат-боти: Infotax та Контакт-цент.

ЄІС МВС об'єднує інформаційні ресурси таких правоохоронних органів, як: Служба безпеки України, Державне бюро розслідувань, Національне агентство з питань запобігання корупції, Державна податкова служба, Державну міграційну службу, Міністерство юстиції України, Державну службу України з безпеки на транспорті. До інформаційної системи також долучені бази Міністерства цифрової трансформації України, Київської міської державної адміністрації та Державної установи «Центр

інфраструктури та технологій МВС України».

Наведений приклад демонструє рішучість уряду України у напрямку об'єднання кількох інформаційних систем, що спрощує роботу публічних службовців і підвищує якість надання адмінпослуг фізичним і юридичним особам. Розглянемо іншу сферу – соціальну.

21 червня 2024 року Кабінет Міністрів України схвалив проект Закону «Про Єдину інформаційну систему соціальної сфери», розроблений Мінсоцполітики. Це дозволить впровадити європейські стандарти надання соціальної підтримки.

Законопроект передбачає об'єднання реєстрів та баз даних соціальної сфери в Єдину інформаційну систему соціальної сфери (ЄІССС). Це замінить застарілі реєстри єдиною базою з «соціальною історією» людей і сімей.

Завдяки ЄІССС громадяни, які потребують соціальної підтримки, зможуть звертатися за допомогою онлайн або особисто в будь-якій точці України без зайвих візитів та збору довідок. Обмін інформацією між реєстрами забезпечить швидке опрацювання запитів.

Документ був розроблений Мінсоцполітики за участю міжнародних експертів. Після погодження Кабміном законопроект буде направлено до Верховної Ради. Міністр соціальної політики Оксана Жолнович підкреслила, що для надання соціальної підтримки на місцях використовуються застарілі програми, що не відповідають сучасним викликам. Прийняття закону дозволить створити ефективну систему, яка буде зберігати, обробляти та автоматизувати всі дані.

Прийняття закону сприятиме прозорому адмініструванню видатків на соціальну підтримку, які зараз становлять 470 млрд грн.

Заступник Міністра Костянтин Кошеленко зазначив, що Єдиний соціальний реєстр є ключовим елементом ЄІССС, що міститиме інформацію лише про осіб, які потребують допомоги.

Законопроект також передбачає:

– підвищення ефективності соціальної підтримки;

- зменшення корупційних ризиків на місцях;
- посилений захист персональних даних [85].

Отже, можна впевнено стверджувати, що діяльність правоохоронних органів під час надання адмінпослуг відповідає загальним принципам ефективної управлінської діяльності (переваги правової системи; законності; рівності; відкритості та прозорості; оперативності та своєчасності; доступності правової та іншої необхідної інформації; неупередженості та справедливості; юридичної відповідальності суб'єктів публічної адміністрації та їх посадових осіб; свободи вибору; системності; гуманізму; демократизму; результативності; плановості; територіальності). Спеціальні принципи також застосовані правоохоронними органами певним чином, але не однаково в різних сферах. До спеціальних принципів А. І. Лашкун відніс: «якість надання адміністративних послуг; юридичної визначеності; зведення до раціонального мінімуму кількості документів та процедурних дій, що вимагаються для надання адміністративних послуг; впровадження нових організаційних форм надання адміністративних послуг (універсамів послуг, єдиних офісів тощо), більш зручних для фізичних та юридичних осіб; постійного моніторингу якості надання адміністративних послуг» [41, с.219].

Проведене дослідження викриває основні напрямки покращення управлінської діяльності правоохоронних органів.

## **2.2 Аналіз якості надання адміністративних послуг в органах внутрішніх справ України**

Органи публічної влади, надаючи адмінпослуги постійно контактують з громадянами та представниками юридичних осіб. Користувачі послуг здійснюють оцінку надаваних їм послуг і звісно визначають фактори ефективності управлінської діяльності. Під час отримання послуги важливими

питаннями для них стають: потреби в наданні послуг; шляхи реалізації заходів щодо їх надання; зрозумілість порядків, які визначені законодавчою базою; матеріально-фінансове забезпечення; дотримання етичних засад під час надання адмінпослуги працівником органу публічної влади.

У зарубіжній літературі та вітчизняних джерелах чимало думок стосовно ефективності публічноуправлінської діяльності.

Слушною є точка зору, відповідно до якої існує дев'ять чинників, які справляють найбільший вплив на ефективність роботи органів виконавчої влади: розвиток демократії; зв'язок з громадськістю; взаємодія органів виконавчої влади з ОМС; кадрова політика; раціонально організаційна структура; ефективна система прийняття управлінських рішень; формулювання цілей; організаційних клімат; мотиваційні чинники [40].

Під терміном “стандарт адміністративної послуги” розуміється документ, виданий суб'єктом відповідно до чинних нормативно-правових актів, які визначають порядок надання адміністративних послуг. Цей документ містить інформацію щодо адміністративної послуги та процедури її надання, включаючи умови та відповідальних осіб.

Відповідно до ст.12 Закону України «Про адміністративні послуги» центр надання адміністративних послуг – це постійно діючий робочий орган або структурний підрозділ місцевої державної адміністрації або органу місцевого самоврядування, що зазначений у частині другій цієї статті, в якому надаються адміністративні послуги через адміністратора шляхом його взаємодії з суб'єктами надання адміністративних послуг [53].

Фінансування ЦНАП і покриття витрат на надання адміністративних послуг здійснюється за рахунок всіх платників податків, які сплачують податки і збори до місцевого бюджету відповідної територіальної громади, включаючи суб'єктів господарювання та мешканців громади.

Можна допустити, що послуги, які надаються різними суб'єктами в різних регіонах України, будуть різної якості. Десь може з'явитися і місцева корупція. Але, по-перше, це стане винятком, а не централізованою практикою.

По-друге, за належного інституційного поділу виконавча влада зможе більш ефективно контролювати легітимність місцевого самоврядування. Тому для успіху реформування адміністративних послуг, у тому числі в муніципальному секторі, необхідне чітке визначення параметрів державної політики та послідовності її реалізації. Саме тому законодавчо визначено обов'язок надавачів послуг проводити дослідження якості надаваних послуг.

Розглянемо приклад організації органів публічної влади в контексті надання адміністративних послуг у місті Харків та Харківській області.

Існує Регіональний центр послуг та функціонує декілька ЦНАПів у місті.

Головне управління Національної поліції в Харківській області (далі – ГУ НП) є територіальним органом Національної поліції України (далі – НП), який підпорядковується Міністерству внутрішніх справ. Надавачем послуг у Харківській області є Відділ контролю за обігом зброї та сервісний центр [77].

Головний сервісний центр МВС здійснює надання платних і безоплатних послуг, віднесених до компетенції Міністерства внутрішніх справ, а також бере безпосередню участь у реалізації державної політики у сфері надання адміністративних послуг.

Комплексним стратегічним планом реформування органів правопорядку як частини сектору безпеки і оборони України на 2023-2027 роки, що був затверджений 11 травня поточного року Указом Президента України, встановлено необхідність визначення ключових показників ефективності (КПІ), на підставі яких буде проводитися оцінка ефективності та якості роботи органів правопорядку й прокуратури. І такі показники мають не тільки упорядкувати роботу органів державної влади, а й забезпечити зв'язок з громадськістю.

Показником якості наданих адмінпослуг є взаємопов'язаність інформаційних систем. Так, за показниками 3-х кварталів 2024 року у Харкові та Харківській області ЦНАПи мали доступ до таких інформаційних систем: 1) Єдиній інформаційній системі соціальної сфери (кількість – 128); 2) портал «Дія» (кількість – 113); 3) Єдина державна електронна система у сфері

будівництва (кількість – 79); 4) ЄІС МВС, що функціонує з метою створення єдиного інформаційного простору системи МВС (кількість – 5) [73].

Органи публічної влади, надаючи адмінпослуги постійно контактують з громадянами та представниками юридичних осіб. Користувачі послуг здійснюють оцінку надаваних їм послуг і звісно визначають фактори ефективності управлінської діяльності. Під час отримання послуги важливими питаннями для них стають: потреби в наданні послуг; шляхи реалізації заходів щодо їх надання; зрозумілість порядків, які визначені законодавчою базою; матеріально-фінансове забезпечення; дотримання етичних засад під час надання адмінпослуги працівником органу публічної влади.

В рамках своїх повноважень Головний сервісний центр МВС співпрацює з міжнародними організаціями та спеціалізованими установами інших країн у справах, що входять до сфери дії системи сервісних центрів МВС. Крім цього, він також аналізує, узагальнює та поширює передовий досвід у цій галузі.

Місія цього сервісного центру полягає в тому, щоб працювати з громадянами та для громадян, сприяючи збільшенню довіри до державних послуг.

Сервісні центри МВС є лідерами у наданні державних послуг, і цей успіх базується на ефективності прийнятих рішень та використанні передових технологій.

Серед основних функцій та послуг, які надаються сервісними центрами МВС, входить видача та обмін посвідчень водія, реєстрація та перереєстрація автотранспортних засобів, видача та зберігання номерних знаків, а також видача дозволів на перевезення небезпечних вантажів. Крім того, на базі сервісних центрів МВС можна пройти іспити для отримання права керувати транспортними засобами.

Таблиця 2.1 – Модернізація ЦНАП на 3 квартал 2024 року у  
Харківській області [87]

Безбар'єрність	К-ть	При-ріст	Обслуговування осіб з порушенням зору	К-ть	При-ріст	Обслуговування осіб з порушенням слуху	К-ть	При-ріст
Пандус	84	12	Інформаційна таблицка збільшеним шрифтом	43	30	Відеоперекладач жестової мови	60	50
Сходи з поручнями	85	3	Внутрішні таблицки контрастним шрифтом	54	54	Візуалізація інформації на дисплеях	18	6
Безперешкодний доступ до приміщення	112	3	Інформаційна таблицка шрифтом Брайля	42	20	Підсилення звуку в інфоматах	14	17
Санітарна кімната	51	28	Контрастне маркування сходів	43	105			
			Аудіо показник при вході	0	100			
			Інфомати з функцією збільшеного шрифту	14	13			

На сьогодні в Україні функціонує 162 сервісних центри. Регіональний сервісний центр МВС у Харківській області надає низку послуг водіям як на платній так безплатній основі (рис. 2.5).

У зарубіжній літературі та вітчизняних джерелах чимало думок стосовно ефективності публічноуправлінської діяльності.



Рис. 2.5 – Види адмінпослуг, які надають у Регіональному сервісному центрі МВС в Харківській області

Слушною є точка зору, відповідно до якої існує дев'ять чинників, які справляють найбільший вплив на ефективність роботи органів виконавчої влади: розвиток демократії; зв'язок з громадськістю; взаємодія органів виконавчої влади з ОМС; кадрова політика; раціонально організаційна структура; ефективна система прийняття управлінських рішень; формулювання цілей; організаційних клімат; мотиваційні чинники [40].

Система менеджменту в поліції спрямована на забезпечення якісної роботи правоохоронців і забезпечення громадської безпеки і ґрунтується на таких принципах:

1. Ефективність полягає в забезпеченні ефективності роботи правоохоронних органів з максимальною користю для суспільства.
2. Відповідальність – поліцейські повинні нести відповідальність за свої

дії, і менеджмент поліції має контролювати їх дії і застосовувати заходи у випадку порушення закону.

3. Професіоналізм – виявляється у володінні необхідними знаннями і навичками для виконання професійних обов'язків. Завдяки постійному навчанню, підвищенню рівня знань і впровадженню передових практик у роботі поліції забезпечується високий професійний рівень поліцейських.

4. Суспільна спрямованість – полягає в активній співпраці з громадськістю. Менеджмент поліції враховує потреби суспільства та їх очікування, співпрацює з громадськістю і володіє навичками комунікації та взаємодії з населенням [89, с.311].

Забезпечення якості адмінпослуг у Регіональному сервісному центрі відбувається з використанням різних способів. Користувачам послуг надається можливість обрати способи звернення, час прийому та місцерозташування того центру, який обирає користувач послуги.

Реалізуючи принцип суспільної спрямованості, сервісний центр забезпечує активну співпрацю з громадськістю. Враховуючи те, що громадські об'єднання, які постійно співпрацюють з органами внутрішніх справ, мають меморандуми про взаємодію, тож вони і беруть на себе за необхідності обов'язок провести опитування стосовно якості адмінпослуг, що надаються органами внутрішніх справ.

Реалізуючи принцип ефективності, сервісні центри надають послуги у відповідності до норм законодавства про адміністративні послуги та норм, які затверджені Міністерством внутрішніх справ. Разом із тим, поліцейський, який встановив факт порушення закону, має відреагувати на це таким чином: скласти протокол про адміністративне правопорушення, передати матеріали про факт правопорушення компетентним органам, доповісти керівництву про факт правопорушення і вказати на цей факт особі, які є причетною до порушень чинного законодавства. Наведеними прикладами не вичерпується перелік прав поліцейського при з'ясуванні фактів порушення законодавства, у тому числі – при наданні / отриманні адмінпослуги.

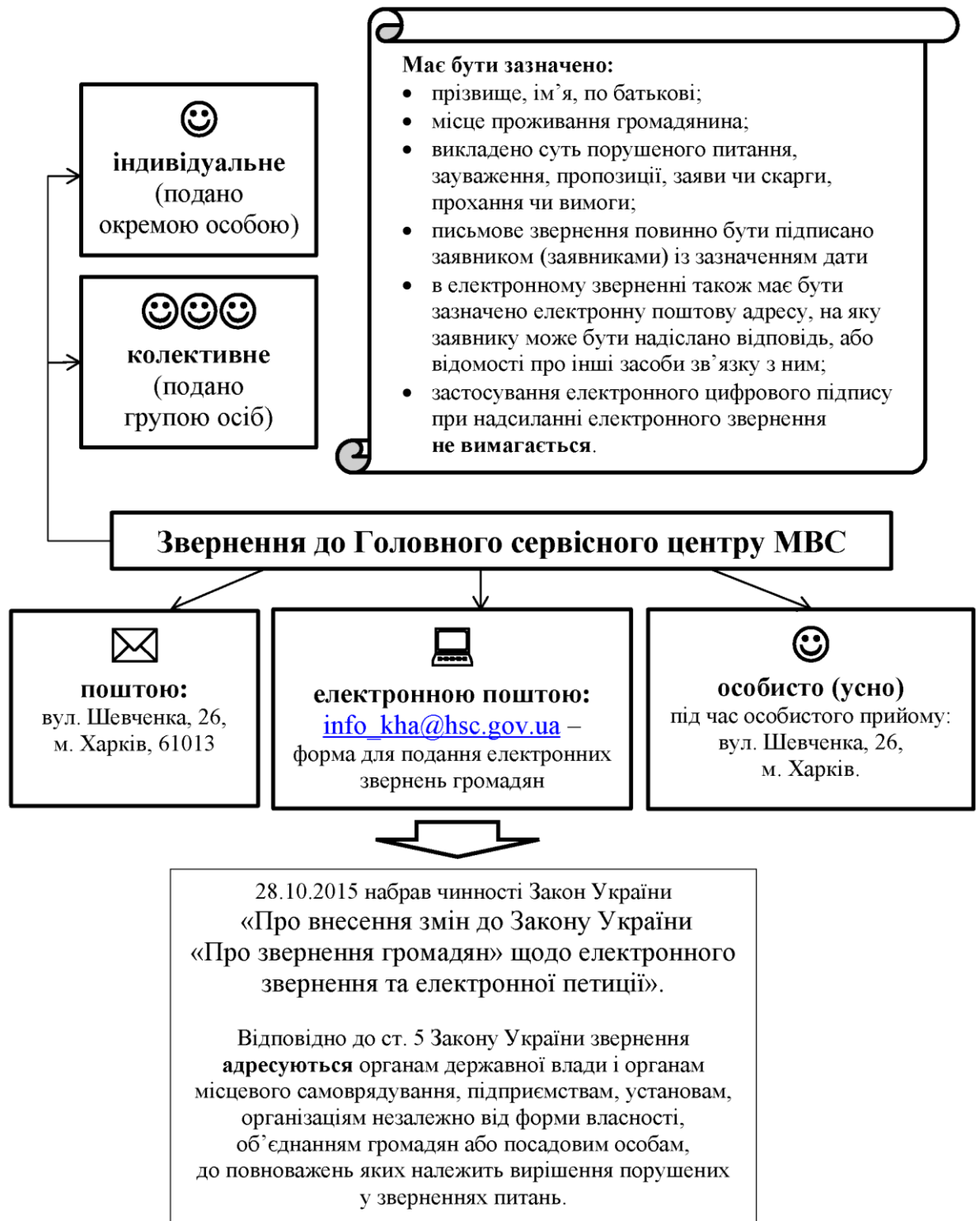


Рис. 2.6 – Шляхи звернення до Регіонального сервісного центру в м.Харків

На рисунку 2.6 наведено порядок звернень громадян та представників юридичних осіб до Регіонального сервісного центру МВС у м.Харків.

Дослідження порядку звернення та досягнення високої якості надання адмінпослуг в органах внутрішніх справ дало можливість сформулювати проміжні висновки: 1) зі створенням сервісних центрів рівень прозорості при наданні адмінпослуг підвищився; 2) запроваджено механізм зворотного зв'язку; 3) зменшено кількість рутинних операцій надавачем послуг через введення інформаційних систем і ресурсів, через створення підстав для надання електронних послуг.

Структура адміністративно-правового статусу правоохоронних органів України включає такі елементи: 1) мету, завдання, принципи, функції; 2) організацію підпорядкування; 3) повноваження (права та обов'язки); 4) організаційно-штатну структуру; 5) особливості взаємодії з іншими суб'єктами; 6) правове та соціальне забезпечення; 7) юридичну відповідальність та публічний контроль.

Під адміністративно-правовим статусом правоохоронного органу слід розуміти комплексну цілісну систему визначену законодавством, що визначає юридичне положення правоохоронного органу, структура якого утворює сукупність закріплених ознак, що передбачає реалізацію необхідних для виконання покладених на цей орган завдань і функцій держави [18].

Перехід до функціональної моделі сервісної держави є, здається, питанням часу. Сучасна держава по ряду позицій не може конкурувати з самоорганізацією суспільства, яке за рахунок технологічного прориву останніх десятиліть отримало можливість швидко і ефективно долати найрізноманітніші проблемні ситуації.

Погоджуючись з позицією вчених О. В. Джафарової [18], В. А. Троян [83], зазначимо, що зважаючи на значну кількість нормативних актів, що регламентують діяльність МВС та Національної поліції у сфері надання послуг, а також наукових підходів до розуміння поняття «адміністративні послуги», необхідно чітко вказати на співвідношення таких понять, як «поліцейські послуги» та «сервісні послуги».

Таблиця 2.2 – Структура підрозділів МВС, що реалізують сервісну діяльність

Структура регіонального сервісного центру ГСЦ МВС в Харківській області (філія ГСЦ МВС)	
Назва структурного підрозділу	Сфера відання
Керівництво	
Головний спеціаліст	з питань запобігання корупції
Головний спеціаліст	з режимно-секретної роботи
Головний спеціаліст	із зв'язків з громадськістю
Відділ	організації реєстраційної діяльності та допуску водіїв до керування транспортними засобами
Відділ	логістики
Сектор	фінансового забезпечення та бухгалтерського обліку
Сектор	персоналу
Сектор	юридичного забезпечення
Сектор	організації діяльності та планування
Сектор	документального забезпечення
Сектор	взаємодії із суб'єктами обов'язкового технічного контролю
Сектор	організації допущення транспортних засобів до перевезення небезпечних вантажів та підвищення кваліфікації водіїв
Сектор	інформатизації
Територіальний сервісний центр	№ 6341 (на правах відділу, м. Харків)
Територіальний сервісний центр	№ 6342 (на правах відділу, м. Харків)
Територіальний сервісний центр	№ 6343 (на правах відділу, м. Богодухів)
Територіальний сервісний центр	№ 6344 (на правах відділу, м. Ізюм)
Територіальний сервісний центр	№ 6345 (на правах відділу, м. Красноград)
Територіальний сервісний центр	№ 6346 (на правах відділу, м. Балаклія)
Територіальний сервісний центр	№ 6347 (на правах відділу, м. Чугуїв)
Територіальний сервісний центр	№ 6348 (на правах відділу, с. Лозова)
Територіальний сервісний центр	№ 6349 (на правах відділу, Харківський район, м. Мерефа)
Територіальний сервісний центр	№ 6350 (на правах відділу, Харківський район, м. Пісочин)

Послуги, які надаються Національною поліцією, є адміністративними, оскільки вони пов'язані з реалізацією владних повноважень органами публічної адміністрації. Водночас підтримуємо позицію Д.Йосифовича, який зазначає, що послуги, що надає Національна поліція, виконуючи свої основні завдання, визначені Законом України «Про Національну поліцію», треба вважати поліцейськими, а послуги, що надаються Національною поліцією та МВС у сфері внутрішніх справ з метою створення умов для реалізації фізичними та юридичними особами прав, свобод і законних інтересів за їх заявою, доцільно вважати сервісними [30, с.134].

Розглянемо структуру сервісних центрів у Харкові та Харківській області (табл. 2.1).

Система сервісних центрів МВС має таку структуру:

1. Головний сервісний центр МВС (самостійні структурні підрозділи).
2. Регіональні сервісні центри ГСЦ МВС.
3. Територіальні сервісні центри РСЦ ГСЦ МВС (рис.2.7).

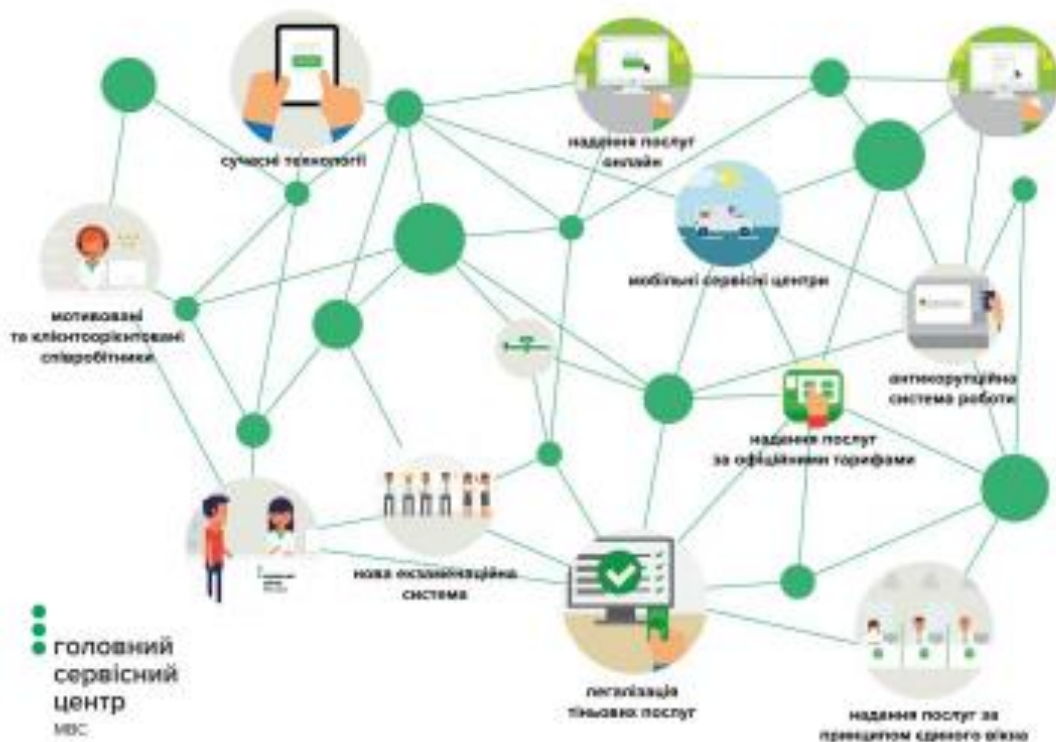


Рисунок 2.7 – Інформація про сервісні центри РСЦ ГСЦ МВС

Мобільні сервісні центри МВС – це пересувні сервісні центри, що працюють за графіком у віддалених населених пунктах, де немає стаціонарних сервісних центрів МВС.

Послуги МСЦ МВС:

- реєстрація та перереєстрація транспортних засобів;
- заміна посвідчення водія;
- видача міжнародного посвідчення водія.

Обслуговуватимуть громадян у МСЦ МВС два адміністратори та фахівець Експертної служби МВС.

За перші сім місяців з початку цього року мобільні сервісні центри МВС здійснили понад 271 виїзд по всій Україні. Адміністратори надали 5 311 послуг громадянам: із них 3 200 – реєстраційні дії із транспортними засобами, 2 131 – обмін посвідчення водія та 1 – видача міжнародного посвідчення водія [45].

Затверджено порядок надання безпосереднього доступу до Єдиного державного реєстру транспортних засобів зовнішніх користувачів. Порядок визначає процедуру отримання безпосереднього доступу органу державної влади, зокрема МВС, Національної поліції, прокуратури, СБУ, місцевого самоврядування (далі – організація) до Єдиного державного реєстру транспортних засобів (далі – ЄДРТЗ).

Укласти договір (у форматі pdf) про доступ посадових осіб органів державної влади, органів місцевого самоврядування до ЄДР ТЗ шляхом підписання заяви про приєднання, яка надсилається на адресу ГСЦ МВС одноразово.

Створити в інформаційно-телекомунікаційній системі (далі – ІТС) робочого місця користувача комплексну систему захисту інформації (далі – КСЗІ) з підтверженою відповідністю. Для реалізації заходу приймається організаційно-технічне рішення, що має чинний експертний висновок. Отримати комплект документації ОТР можна, надіславши на адресу ГСЦ МВС лист про надання доступу до документації організаційно-технічного рішення для комплексної системи захисту інформації. Після завершення робіт зі

створення КСЗІ направляється супровідний лист, акт завершення робіт та формуляр для розгляду і реєстрації в Адміністрацію Держспецзв'язку. За попереднім повідомленням регіонального сервісного центру ГСЦ МВС слід отримати логін та пароль доступу до ЄДР ТЗ за місцезнаходженням користувача [70].

Отже, найбільш уживаними інструментами оцінювання якості послуг, які надають різні органи публічного адміністрування в різних країнах, є: соціологічні опитування, інтернет-опитування, експертна оцінка, а також аудит, включаючи внутрішній і зовнішній.

Як зазначалося у першому розділі роботи, європейські країни активно звертають увагу на покращення якості надання послуг. Спираючись на європейські стандарти, наша країна також на законодавчому рівні визначила суб'єктів і критерії для моніторингу якості надання послуг (рис. 2.8).

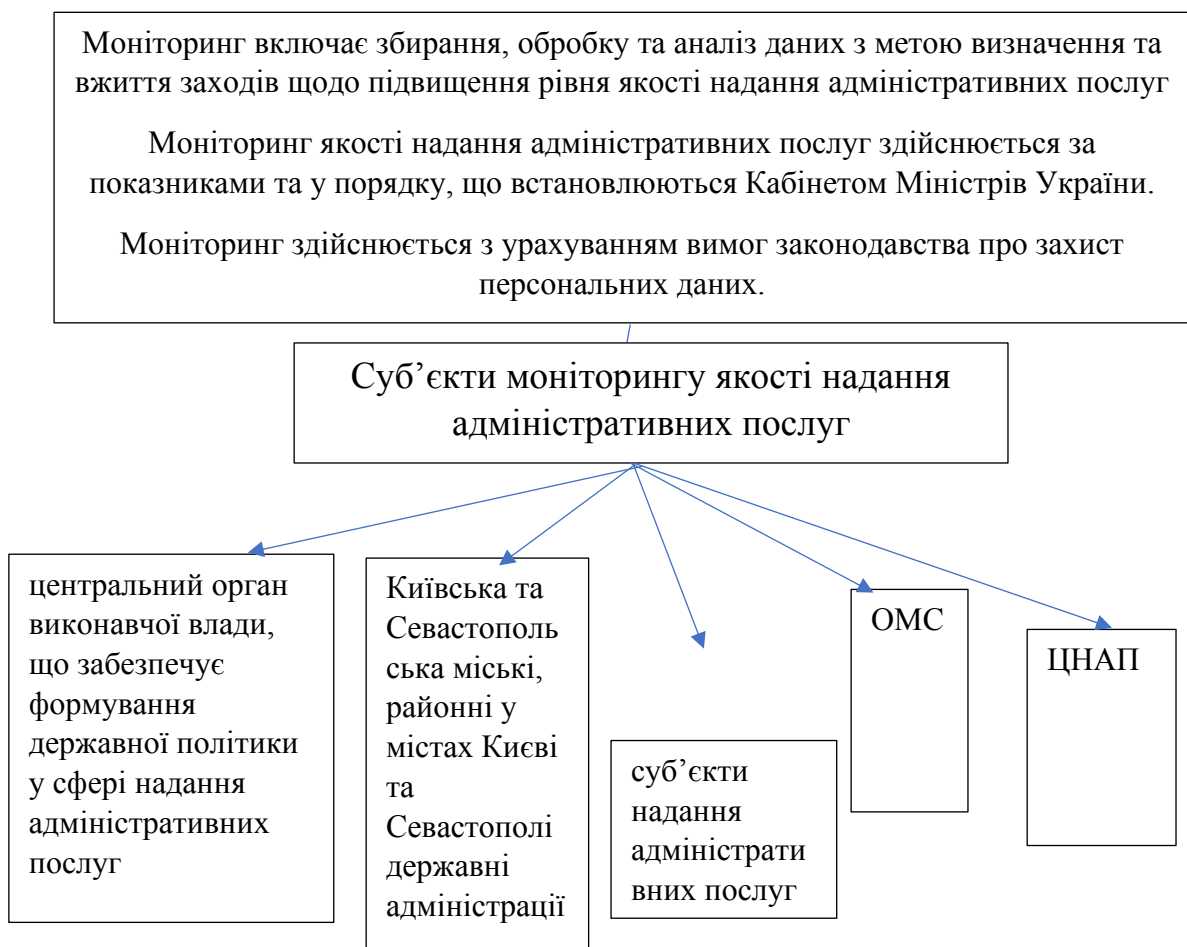


Рис. 2.8 – Суб'єкти моніторингу якості надання адміністративних послуг за Законом № 5203 [складено за джерелом 53]

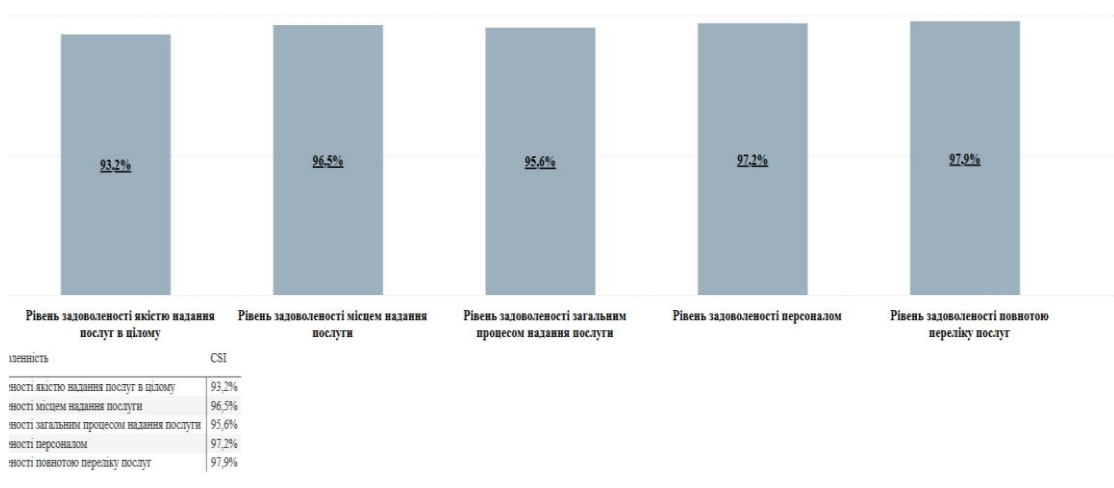


Рис. 2.9 – Показники рівня задоволеності користувачів адмінпослуг у 2024 році [використано джерело 13]

При визначенні рівня якості послуг суб'єкт управління видає організаційно-розпорядчі акти, в яких може визначати різні критерії і показники. Показниками рівня задоволеності користувачів за системою CSI стало таке: 1) рівень задоволеності якістю в цілому (93,2%); 2) рівень задоволеності місцем надання послуги (96,5%); 3) рівень задоволеності загальним процесом надання послуги (95,6%); 4) рівень задоволеності персоналом (97,2%); 5) рівень задоволеності повнотою переліку послуг (97,9%), як це показано на рисунку 2.9.

Наведені показники свідчать про ефективність системи надання адмінпослуг в нашій державі, оскільки майже всі користувачі задоволені як місцем надання послуг, так і відношенням до них з боку персоналу центрів. Такі ж моніторинги доцільно запровадити в системі правоохоронних органів.

## РОЗДІЛ 3

### РОЗРОБКА НАПРЯМКІВ ПІДВИЩЕННЯ ЯКОСТІ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ ПРАВООХОРОННИМИ ОРГАНАМИ УКРАЇНИ

#### **3.1 Удосконалення інформаційного забезпечення правоохоронних органів України з урахуванням зарубіжного досвіду**

Відомо, що сама ідея адміністративних послуг прийшла в Україну з досвіду західних країн, де ще з 80-х років набула розквіту доктрина «нового публічного менеджменту» та орієнтація держави/влади на громадянина як клієнта [81]. За сучасних умов є необхідність удосконалювати цей напрямок державного управління в частині інформатизації процесів надання податковими органами України.

Процес удосконалення організаційних засад щодо надання адміністративних послуг правоохоронними органами потребує упровадження електронної форми надання цих послуг. Це передбачає передання он-лайн заяви, підписаної ЕЦП, а також копій документів. Результат адміністративної послуги отримують засобами інформаційно-телекомунікаційного зв'язку чи шляхом онлайн перегляду відкритих інформаційних ресурсів органів ДПС, або у вигляді електронного документа, що наразі є дуже актуальним, ураховуючи набуття чинності Законом України 10.12.2015 №888.

Можливість отримання послуги онлайн доступна при реєстрації платника єдиного податку, що призводить до внесення відповідних записів до Реєстру платників єдиного податку. Процес отримання цієї послуги включає перегляд Реєстру, дані якого публікуються щоденно на Єдиному державному веб-порталі юридичних та фізичних осіб – підприємців та на офіційному вебпорталі ДПС. Схожий підхід слід застосовувати із реєстрацією РРО та КОРО. Після реєстрації

у контролюючому органі суб'єкт господарювання вносить самостійно запис щодо фіскального номера і найменування контролюючого органу. Аналогічну процедуру рекомендується використовувати при реєстрації КОРО.

Україна уже пройшла етап розробки нормативного забезпечення механізмів надання адміністративних послуг, результатом якого стало ухвалення Закону № 5203. Розпорядженням КМУ «Деякі питання надання адміністративних послуг органів виконавчої влади через центри надання адміністративних послуг» було затверджено перелік адміністративних послуг органів виконавчої влади, які надаються через центри надання адміністративних послуг [16]. Це тільки перші кроки на шляху створення нормативних, організаційних, інституційних та економічних механізмів надання якісних – орієнтованих на європейські стандарти якості – адмінпослуг.

Розвиток механізмів надання послуг у великому рахунку залежить від рівня користування Інтернетом. На рис. 3.1 наведено країни, в яких найбільше користуються Інтернетом (Джерело CNews).

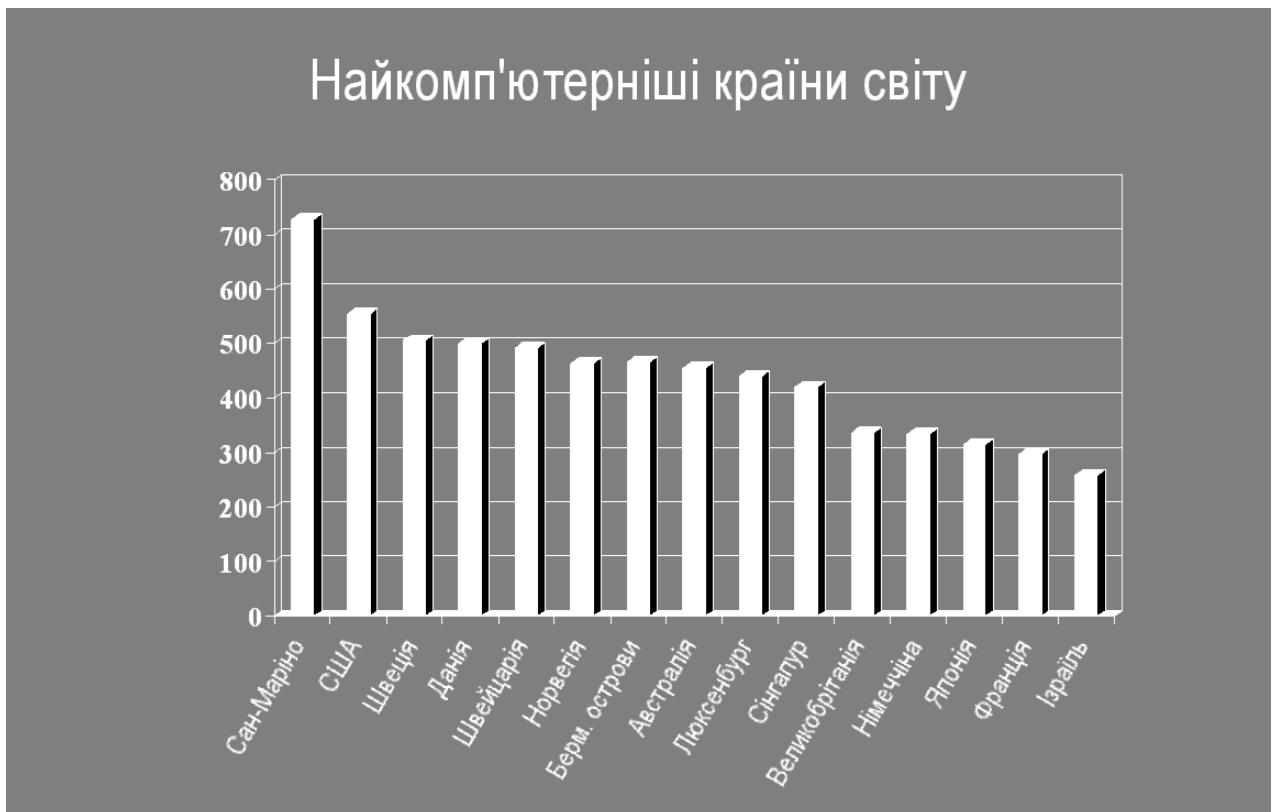


Рис. 3.1 – Країни з високим рівнем використання Інтернет населенням

Корисними є приклади вдосконалення механізмів надання адміністративних послуг у Польщі. Так, у програмі «Приязна адміністрація», яка відіграє значну роль у побудові позитивного іміджу польської цивільної служби та слугує рамкою для низки ініціатив. Програма реалізується з 2000 р. і зорієнтована на органи влади всіх рівнів, які прагнуть спрямовувати свої дії на створення доброзичливих відносин з клієнтами і впровадження новітніх методів обслуговування громадян. Програма ґрунтується на уявленні органів влади як постачальників послуг для громадян та установ. З цього погляду можна визначити ключові принципи: – розгляд громадянина як клієнта всієї адміністрації; – визначення завдань для кожного працівника з метою досягнення максимальної якості наданих послуг; – залежність успішності програми від глибини включеності як керівників, так і всіх співробітників адміністрації у підвищенні іміджу органів влади; – розгляд громадськості як партнера у формуванні доброзичливої адміністрації. [26].

Окремого дослідження потребують муніципальні послуги у Європейському Союзі. Коротко їхній перелік зображено у таблиці 3.1.

Таблиця 3.1 – Функції місцевого самоврядування з надання послуг у європейських країнах

Функції	Добровільні	Примусові
1	2	3
В усіх 14 державах:		
Водопостачання	3	11
Сприяння туризму	14	0
Будівництво та утримання початкових шкіл	0	14
Бібліотечні послуги	1	13
Утримання театрів	14	0
Розвиток спорту та забезпечення засобами спорту	14	0
Водовідведення	2	12
Утилізація відходів	0	14
Утримання будинків пристарілих	10	4
Соціальна допомога	7	7
Будівництво та утримання доріг	0	14
Міське планування	0	14
Надання дозволів на будівництво та руйнування	0	14

1	2	3
У 13 державах:		
Будівництво та утримання початкових шкіл	1	12
Утримання музеїв	12	0
Збереження культурної та мистецької спадщини	9	4
Утримання кладовищ	4	9
Надання дотацій на житло	10	3
Послуги пожежної служби	1	12
Послуги наземних видів транспорту	7	6
Збереження дикої природи / утилізація відходів	7	6
Утримання Національних парків, місць відпочинку і незабудованого простору	13	0
У 12 державах:		
Утримання в'язниць	12	0
Послуги лазень та душових	12	0
Фінансова участь у державному / приватному підприємстві	12	0
Зростання / збереження рівня зайнятості	10	2
Контроль за використанням землі	11	1
Захист довкілля	5	7
В 11 державах:		
Газопостачання	7	4
Постачання електроенергії	6	5
Фінансове і податкове сприяння державним та приватним заходам	11	0
Утримання ярмарків та ринків	9	2
Послуги лікарень	6	5
Допомога потерпілим від нещасних випадків	0	11
Контроль планування та забудови	3	8
У 9 державах:		
Керівництво загальною початковою школою, забезпечення та утримання викладацького персоналу	1	8
Епідеміологічний контроль	1	8
Послуги річкового та морського транспорту	8	1
У 8 державах:		
Управління загальною початковою школою, забезпечення та утримання викладацького чи службового персоналу	0	8
Допомога релігійним громадам та оплата утримання відповідних приміщень	4	4
Сприяння у житловому будівництві	4	4
У 7 державах:		
Будівництво та оплата утримання середніх шкіл	4	3
Міське і державне планування	1	6
Захист прав споживача	4	3
У 6 державах:		
Утримання кінотеатрів	6	0
У 4 державах:		
Управління середньою школою	0	4
Послуги повітряного транспорту	4	0

У Статті 4 Закону України «Про адміністративні послуги» закріплено перелік принципів, на яких базується державна політика [53]. Цей перелік доречно доповнити принципом субсидіарності, який у європейській практиці застосовується на всіх рівнях публічного управління та означає, що публічна послуга має надаватися громадянину на найближчому до нього управлінському рівні, а вищий управлінський рівень долучається до процесу надання такої послуги тільки у тому разі, якщо це виправдано з урахуванням економічності, ефективності та зручності для громадянина. Проведення політики децентралізації та застосування принципу субсидіарності дозволяє створити умови для надання адміністративних послуг кращої якості, адже тепер за організацію цих послуг у повному обсязі відповідатимуть місцеві органи публічної влади.

На сьогодні для України актуальними є завдання щодо покращення якості надання адміністративних послуг через удосконалення роботи ЦНАП з урахуванням нових повноважень, що передаються органам місцевого самоврядування і місцевим адміністраціям у сферах: реєстрації бізнесу, нерухомості, місця проживання, а також виконання у повному обсязі Розпорядження КМУ від 16.05.2014 р. № 523.

Відповідно до результатів опитування, що проводилося Фондом «Демократичні ініціативи імені Ілька Кучеріва» з 17 по 26 листопада 2015 р. на замовлення Центру політико-правових реформ у 40 містах України, порівняно з 2014 р. рівень задоволення громадянами привітністю та компетентністю працівників центрів надання адмінпослуг підвищився. Так, у 2015 р. привітністю працівників у центрах задоволені 91% відвідувачів і не задоволені – 9% (у 2014 р. – 87% та 13%, відповідно). Рівнем компетентності співробітників центру задоволені 91%, не задоволені – 9% (у 2014 р. – 90% та 9%, відповідно) [48].

У сучасній Україні відбуваються значні зміни у сфері адміністративних послуг. Нагальна потреба в реформах очевидна: довгі черги, безкінечні відвідування офісів чиновників та непрозорі платежі – це усім нам добре

відомо. Таким чином, відбувається спроба перейти на новий рівень взаємодій між громадянином та державою, щоб забезпечити зручні умови для отримання адміністративних послуг. Тому вивчення передового зарубіжного досвіду стає особливо актуальним, і особливо цікавим є досвід Канади.

Для кращого розуміння досвіду цієї країни у сфері надання адміністративних послуг слід враховувати наступне. Канада, як федеративна держава, має три чітко відокремлені рівні влади: федеральний, провінційний та муніципальний. Найбільше адміністративних послуг надається на провінційному рівні, що можна порівняти з рівнем областей в Україні. У Канаді провінції визначають повноваження муніципалітетів. Термін “адміністративні послуги” в Канаді не використовується, але його найбільш відповідним аналогом є поняття “публічні послуги” (або “урядові послуги”). Ці послуги поділяються на “внутрішні” (для уряду) та “зовнішні” (для громадян, бізнесу). Вони охоплюють регулятивні заходи, пов’язані з прийняттям рішень, видачею документів, реєстраційними діями, а також інші послуги, такі як інформаційні, культурно-освітні та розважальні.

У Канаді вже понад три десятиріччя велика увага приділяється питанням надання послуг. Ця тематика залишається актуальною на всіх рівнях влади. Основною ідеєю державної політики Канади є створення “інтегрованих офісів” – єдиноцьких офісів, де громадяни можуть отримати широкий спектр публічних послуг. Різні рівні влади (федеральний, провінційний та муніципальний) об’єднують свої зусилля для надання послуг, включаючи створення спільних офісів.

Основними напрямками політики Канади у сфері послуг є: інтеграція баз даних, забезпечення доступу до персональних даних з дотриманням законодавства; об’єднання каналів доступу до послуг; спрощення процедур, у тому числі зменшення розмаїття форм; активна участь адміністрації в інформуванні клієнтів про їх права.

При формуванні переліків послуг (їх упорядкуванні) широко використовується так звана модель «життєвих ситуацій» / життєвого циклу:

народження, школа, робота/безробіття, материнство, пенсія тощо. Міністерства виробляють Хартії послуг для своєї діяльності, тобто власні стандарти послуги. Більшість послуг у Канаді є платними. Критерієм визначення розміру плати за надання послуги є її собівартість. Закон передбачає обов'язкове проведення публічних консультацій у разі підвищення ціни на ту чи іншу послугу, що також включає порівняння цін (плати) на аналогічні послуги (у тому числі з вартістю аналогічних послуг в інших країнах). Деякі послуги, які виводяться для надання в режимі «он-лайн», могли мати меншу вартість (для заохочення використання таких інструментів) хоча окремі провінції виступили проти такої політики. Вони вважають, що ціна послуги не повинна визначати спосіб її отримання, тобто не повинна впливати на вільний вибір особи. Варто зазначити, що у Канаді є цікаве правило: якщо особа взагалі не отримала послугу або не отримала її своєчасно, то їй повертаються сплачені кошти.

Останні тенденції в галузі надання послуг у Канаді включають спрощення відносин між громадянами та урядом, стимулювання самообслуговування громадян, сприяння максимальній співпраці між різними органами та рівнями влади, а також використання новітніх технологій, зокрема, нових медіа, таких як відеоінструкції на YouTube. Цікаво відзначити, що акцент робиться на мобільні телефони як перспективний інструмент надання послуг.

Організацією, яка відповідає за централізоване надання федеральних послуг, є “Сервіс Канада”. Ця організація має понад 630 точок обслуговування, включаючи 300 власних офісів, та займається обслуговуванням понад 95% канадців у радіусі 50 км від їхнього місця проживання. Протягом 2009-2010 років було здійснено 9,7 млн особистих візитів до офісів “Сервіс Канада”. У них існує єдиний контактний номер телефону та веб-сторінка, середній показник відвідуваності сайту становить понад 183 тисячі відвідувачів на день.

Найпопулярніші послуги, які надає “Сервіс Канада”, включають призначення допомоги у випадку безробіття, видачу номеру соціального

страхування, отримання паспорта та послуги у сфері пенсійного забезпечення. У “Сервіс Канада” діє офіс оцінки задоволеності клієнтів, який працює цілодобово. Скарги та інші звернення обробляються дуже оперативно, і працівники намагаються відповісти на запити осіб протягом 24 годин.

Дослідження показали, що клієнти цінують відповідальність уряду перед ними, а стандарти обслуговування виступають критерієм для оцінки його діяльності [79].

Отже, досвід Канади та інших країн стає зразком для подальшої цифровізації надання адміністративних послуг державними податковими інспекціями в Україні.

Визначимо позитивні та негативні сторони введення електронного урядування в системі оподаткування, наслідком чого стало впровадження електронних послуг.

Переваги користування електронними послугами України:

1. Швидкість; суттєва економія часу.
2. Економія зусиль і можливість уникнути дискомфорту (через черги, бюрократію).
3. Виключення або скорочення впливу людського фактора.
4. Більше безпеки для здоров'я завдяки обмеженню соціальних контактів – це актуально, враховуючи поточну епідеміологічну ситуацію.
5. Економія зусиль і можливість уникнути дискомфорту (через черги, бюрократію).
6. Зручність: можна користуватися в будь-якому місці, в будь-який час; завдяки застосунку «Дія» немає потреби постійно носити документи з собою (наприклад, водійське посвідчення чи ID, який легко загубити).

Попри зазначені переваги електронних послуг виникають і загрози, що негативно впливають на процес управління.

Недоліки користування електронними послугами:

1. Складнощі при отриманні закордонного паспорта: важко виявити вільний інтервал часу (іноді це було можливим тільки вночі) під час запису до

електронної черги; додаткове очікування в живій черзі.

2. Недоступність внутрішнього паспорта і водійського посвідчення у «Дії», якщо ці документи старого зразка.

3. Обов'язок особистого візиту з паперовими документами, навіть при передбаченому заповненні електронних форм, наприклад:

- Звернення до Пенсійного фонду.
- Отримання прописки для підтвердження документів.
- Подача документів у Центр зайнятості.
- Оформлення субсидії тощо.

4. Технічні проблеми при користуванні послугами [23, с.39].

В Україні створено ЄІС МВС, завданнями якої є таке:

- підвищення ефективності роботи органів системи МВС;
- прозорість діяльності державних органів;
- скорочення паперового документообігу;
- скорочення витрат на збір, накопичення та обробку даних;
- зниження рівня корупції, так як більшість процесів позбавлені впливу людського фактору;
- забезпечення ефективної охорони та захисту прав і свобод людини, інтересів суспільства і держави;
- підвищення доступності отримання достовірної інформації для громадян [**Ошибка! Источник ссылки не найден.**].

Отже, існує необхідність удосконалення інформаційного забезпечення партнерства між державою та приватним сектором. Багатьом державним установам бракує досвідчених працівників, здатних працювати з новими технологіями, як в судах, так і в інших органах публічної влади. Для підвищення якості електронних послуг, швидкого й ефективного впровадження порталів державних служб необхідно прийняти низку законодавчих актів, якими будуть впроваджуватися стандарти ЄС, підвищувати кваліфікацію працівників апаратів органів публічної влади щодо цифрової грамотності та налагоджувати партнерство з громадянами.

### **3.2 Напрямки підвищення якості послуг, які надаються в правоохоронних органах України**

Реалізація стратегічного курсу на набуття повноцінного членства в Європейському Союзі вимагає від України впровадження принципів міжнародного менеджменту якості державного управління для забезпечення ефективності державного управління. Принципи вимагають сприяти якості надання адміністративних послуг, що зумовлено незадоволенням населення низьким рівнем рівень життя та низька якість послуг і, як наслідок, недостатня конкурентоспроможність України серед міжнародної спільноти.

Загальні принципи державного управління між державами-членами ЄС складають умови на «Європейський адміністративний простір» (EAS), визначені законодавством ЄС та які застосовуються на практиці через процедури та механізми підзвітності. Країни, які подають заявки на членство в ЄС, повинні їх дотримуватися при розробці своїх державних адміністрацій. Незважаючи на те, що EAS не є узгодженою частиною *acquis communautaire*, проте це має бути керівництвом реформ публічного управління у країнах-кандидатах.

Незважаючи на значну кількість прийнятих нормативно-правових актів та увагу науковців щодо стандартизації порядку надання адміністративних послуг, залишається невирішеним питання щодо визначення порядку оцінки якості надання адміністративних послуг в органах ДПС. У той же час держави-члени ЄС вище зазначені принципи вбудовують у національне законодавство за допомогою адміністративних законів, таких як акти адміністративних процедур, акти адміністративного процесу, закони про свободу інформації та закони про державну службу.

З метою стабілізації української фінансової системи, сприяння проведенню структурних реформ державного управління та створення основи для сталого економічного зростання Міністерство фінансів активно

співпрацює з нашими дво- та багатосторонніми партнерами. У рамках такої співпраці назване Міністерство працює над залученням фінансової та технічної підтримки, обміном найкращим міжнародним досвідом та приведенням українських стандартів у відповідність до світових практик. Активне міжнародне науково-технічне співробітництво позитивно впливає на розвиток сервісного обслуговування платників податків.

Результативною є співпраця України з Федеральним урядом Німеччини GIZ, яке надає постійну підтримку Міністерству фінансів України в ініціюванні та впровадженні реформ для створення прозорої, ефективної та підзвітної системи державних фінансів.

За підтримки GIZ створено три інтернет-платформи: ProZorro, ProZorro.Sale та E-Data, збільшення користувачів яких позитивно впливає на прозорість фінансової системи. E-Data, зокрема його складова відкритий бюджет, видатки, є найбільш відкритою базою даних публічних фінансів України та дозволяє переглядати інформацію про використання бюджетних коштів. Статистика свідчить, що сьогодні цією можливістю щодня користується близько 20 000 людей. Завдяки ProZorro публічні закупівлі є відкритими [47].

Виходячи з досвіду роботи Міністерства фінансів України з Федеральним урядом Німеччини GIZ, можна окреслити основні напрямки подальшої співпраці, яка має на меті впровадження європейських стандартів управління в систему оподаткування та управління в цій системі. Напрямки: 1) сприяння освіті державних службовців, які займають посади в органах ДПС; 2) консультування державних службовців з приводу моніторингу якості адмінпослуг, що надаються органами ДПС.

Потрібно на майбутнє змінити акценти підготовки фахівців у сфері оподаткування. Більше уваги слід приділяти отриманню ними інформаційних компетенцій.

На сьогодні інформаційно комунікаційні мережі та технології стали стратегічним ресурсом розвитку нашої держави. У цьому ми спільні з

провідними країнами світу щодо формування світового ринку інформаційних ресурсів і послуг. За умов неповного розуміння методів опрацювання великих масивів інформації ДПС шаленими темпами модернізує інформаційно-комунікаційне середовище, шукає нові методи комунікацій з платниками податків та підвищення якості адміністративних послуг.

Глобальні тенденції державотворчих процесів дозволяють стверджувати, що саме в таких умовах буде відбуватися формування нового типу урядування. На цьому підґрунті створюються основи нової економіки. Постійний перерозподіл і приватизація майна віддзеркалюють умови життя бізнесу. Розвитку економічних відносин можуть загрожувати певні явища: бідність, міграція; міждержавні конфлікти, у тому числі війна; внутрішня напруженість, яка може проявлятися різними способами (від громадянської війни до прямого геноциду); воєнна промисловість; тероризм; міжнародна організована злочинність.

Усе перераховане вище може стати критичним викликом для економічної системи, а система оподаткування повинна бути наближена до проблем суб'єктів оподаткування та сприяти розвитку економічних відносин у тому числі через врахування потреб платників податків органами ДПС.

Підвищення якості послуг, які надають органи ДПС, сприяє спеціальна підготовка кадрового потенціалу щодо інформаційного забезпечення.

Концепцією розвитку системи електронних послуг, яка затверджена розпорядженням КМУ від 16 листопада 2016 р. № 918-р встановлено такий напрямок розвитку управлінських відносин як «Формування єдиної інформаційно-телекомунікаційної інфраструктури, яка забезпечує надання електронних послуг» [58].



Рис. 3.2 – Логіка формування єдиної інформаційно-телекомунікаційної інфраструктури за Концепцією розвитку системи електронних послуг, яка затверджена розпорядженням КМУ від 16 листопада 2016 р. № 918-р [складено за джерелом 58].

З рисунку 3.2 видно, що побудова ІТІ, що забезпечує надання електронних послуг, має здійснюватися за концептуальною моделлю системи електронних послуг (далі – концептуальна модель). Ця модель використовує сервіс-орієнтований підхід, модульний принцип з метою поєднання та повторного використання її компонентів при впровадженні нових електронних послуг і є досить універсальною для застосування як на місцевому, так і на національному рівні.

Запропонована концептуальна модель умовно поділяється на три рівні: рівень даних, рівень взаємодії та презентаційний рівень.

На всіх рівнях виникають загрози, які можна поділити на групи:

- порушення конфіденційної інформації;
- порушення цілісності інформації;

- порушення доступності інформації;
- втрата керованості системою обробки інформації.

Віртуальний офіс має такі переваги:

1) упровадження нових організаційно-технологічних форм надання громадянам і суб'єктам підприємницької діяльності адміністративних послуг, досягнення максимальної прозорості, відкритості, рівності умов під час розгляду звернень громадян, надання інформаційно-консультаційних послуг, а також забезпечення законних прав та інтересів громадян і суб'єктів підприємницької діяльності.

2) організація документообігу між суб'єктами надання адміністративних послуг і ЦНАПами у процесі надання населенню, а також суб'єктам підприємницької діяльності певних адміністративних послуг.

3) надання електронних сервісів громадянам і суб'єктам підприємницької діяльності під час отримання адміністративних послуг загалом: створення профілю в електронному кабінету користувача; електронна консультація у межах визначеної законодавством компетенції; попередній запис на прийом до адміністратора ЦНАП; перегляд інформації про стан справ; перегляд електронних повідомлень [22].

Процедура надання адміністративних послуг з січня 2024 року регулюється Законом України «Про адміністративну процедуру» [59].

І.О.Федотова робить спробу з'ясувати, яким повинно бути надання адміністративних послуг за принципами «єдине вікно», «єдиний офіс». На думку дослідниці єдиний офіс визначаємо як місце, де представники держави у відповідь на запит фізичної та юридичної особи отримують повну та актуальну інформацію про умови надання, порядок, терміни і результат адміністративної послуги, а також здійснюється надання певного комплексу послуг органів публічної адміністрації. У той же час «єдиний офіс» – це не лише місце отримання заявниками інформації, документів та бланків, але це і спосіб організації роботи суб'єктів надання адміністративних послуг [59].

Єдині офіси можуть існувати у двох форматах: власний єдиний офіс та

єдине вікно. Формат «єдиний офіс» означає, що заявники можуть подати документи для отримання певних адміністративних послуг представниками установ, що зосереджені в одному приміщенні або будівлі.

Спроба систематизації нормативних актів, що визначають підстави та процедури надання адміністративних послуг, була здійснена І. А. Мордвінім [60].

Необхідно зазначити інформацію щодо невідповідності нормативно регулювання процедур надання окремих адміністративних послуг приписам ч.1 ст.5 Закону України від 06.09.2012 № 5203. Згідно з нею встановлюються:

- 1) найменування адміністративної послуги та підстави для її отримання;
- 2) суб'єкт надання адміністративної послуги і його повноваження щодо надання адміністративної послуги;
- 3) перелік і вимоги до документів, які необхідні для отримання адміністративної послуги;
- 4) платність або безоплатність надання адміністративної послуги;
- 5) граничний термін надання адмінпослуги;
- 6) перелік підстав для відмови у наданні адмпослуги.

Переважно підзаконними нормативно-правовими актами визначено перелік і вимоги до документів, які необхідні для отримання дозволів; перелік підстав для відмови у наданні дозволів органами ДПС.

Ураховуючи викладене підтримуємо точку зору науковців по вдосконаленню податкового законодавства [84] та вважаємо за потрібне доповнити статтю 407 Митного кодексу України частиною 1 такого змісту: «Перелік та вимоги до документів, які необхідні для отримання дозволу на провадження видів діяльності, зазначених у статті 404 цього Кодексу, перелік підстав для відмови у наданні дозволів на провадження, видів діяльності, зазначених у статті 404 цього Кодексу, встановлюється законом». Відповідно частину 1 статті 407 слід вважати частиною 2.

Перспективним визнано запровадження віртуальних офісів електронних

адміністративних послуг органів ДПС – «віртуальної версії ЦОП», що доцільно здійснювати поступово: першим етапом треба визначити створення віртуальних офісів у ЦОП; друге – надання через віртуальних офісів адмінпослуг митницями; третім – створення єдиного віртуального офісу под надання адмінпослуг ДПС, через які будуть надаватися послуги головними управління ДПС та митницями.

Удосконалення сервісної діяльності ДПС неможливе без утілення в практичну діяльність органів ДПС щодо надання адмінпослуг принципів «єдине вікно» та «єдиний офіс», а це можливо за рахунок передачі функцій щодо прийняття документів, необхідних для отримання адмінпослуг у митній сфері, а також видачі результатів ЦОПам та можливості отримати послугу щодо реєстрації РРО в одному приміщенні.

Розвиток інформаційного суспільства потребує встановлення підвищених стандартів до інформаційного забезпечення надання адмінпослуг, особливо в частині нормативного забезпечення обміну інформацією між органами виконавчої влади протягом надання адмінпослуг через систему електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів.

Доведено, що своєчасним і необхідним є доповнення переліку адмінпослуг, які надаються органами ДПС низкою заявних проваджень, котрі відповідають ознакам адміністративних послуг у сфері адміністрування єдиного внеску.

На підставі аналіз зарубіжного досвіду щодо надання адмінпослуг платникам податків проведено доцільність упровадження на основі досвіду США, Ізраїлю, Франції та Німеччини послуг щодо надання податкової консультації відносно правомірності запланованої фінансово-господарської операції – винятково на запит платника податків.

Варто підтримати Ірину Сурай у тому, що сьогодні Україна потребує довгострокової Стратегії цифровізації, яка б забезпечила системний підхід щодо цифровізації публічного управління, збалансовану і безпечну цифровізацію (інформаційну безпеку), доступність послуг (онлайн та офлайн),

інтегроване й комфортне отримання послуг, дотримання правових стандартів публічних послуг [78, с. 122].

Підкреслено необхідність удосконалення нормативно-правової бази для впровадження новітніх технологій та електронних сервісів. Особливу увагу приділено важливості залучення міжнародного досвіду для обміну знаннями і підходами до впровадження сервісної функції правоохоронних органів, що дозволить інтегрувати кращі міжнародні практики в українську правоохоронну систему та сприятиме її інтеграції в глобальні ланцюги постачання.

Досліджено проблеми: підвищення якості адмінпослуг, недосконалість законодавства про адмінпослуги, відсутність міжнародного обміну досвідом та впровадження нових технологій. Для розв'язання цих проблем запропоновано такі заходи:

1. Оновлення закону про адмінпослуги відповідно до стандартів ЄС.
2. Впровадження передових практик сервісних підрозділів правоохоронних органів ЄС та інших країн.
3. Оснащення сервісних центрів МВС сучасними технологіями для поліпшення контролю та прискорення оформлення.
4. Створення мобільного додатку «Customs» для сплати митних платежів, подачі декларацій та відстежування товарів.
5. Повна цифровізація документообігу з використанням ЕЦП для швидкості та зручності.
6. Зміцнення принципів прозорості та публічності правоохоронних органів, що збільшить довіру та зменшить корупцію.
7. Запровадження моніторингу якості адмінпослуг у сервісних центрах МВС.

## ВИСНОВКИ

Написання роботи дало можливість зробити такі основні висновки.

1. Підтримано думку науковців, що публічно-сервісна діяльність держави – це функція, що реалізується державними і недержавними суб'єктами через делегування, надається у вигляді адміністративної послуги та орієнтована на своєчасне і якісне вирішення заяв фізичних або юридичних осіб щодо захисту прав і свобод людини.

2. Обґрунтовано, що механізм публічно-сервісної діяльності в МВС є системою взаємопов'язаних складових (правові основи, інформаційні інструменти, спеціалізовані приміщення тощо), які забезпечують реалізацію сервісної політики МВС, спрямованої на баланс між поповненням бюджету та взаємодією з громадянами, зміцнюючи довіру до державних послуг.

3. Виокремлено основні риси адміністративних послуг, що включають:

- 1) гарантія права споживача на отримання конкретної адміністративної послуги та відповідне повноваження адміністративного органу, що закріплене законом і нормативно-правовим актом. Надання адміністративних послуг передбачає звернення (заяву) споживача до відповідного суб'єкта; 2) надання адмінпослуг пов'язане з створенням умов для реалізації суб'єктивних прав та виконання обов'язків конкретною приватною особою; 3) послуги надаються виключно адміністративними органами через реалізацію їхніх владних (публічних) повноважень. Отримання конкретної адміністративної послуги, як правило, можливе лише від одного адміністративного органу; 4) споживач має право на безперешкодний доступ до інформації та консультацій щодо умов їх надання; 5) результатом надання адміністративних послуг в процесуальному плані є видача адміністративного акта.

4. Проаналізований досвід надання окремих послуг у зарубіжних країнах дозволяє дійти висновку, що з позиції окремого громадянина удосконалення потребують дві основні сфери: доступність послуги, що включає в себе

можливість швидко віднайти орган, який надає послугу (включаючи правильний телефонний номер тощо), та безпосередньо фізична доступність органу (наприклад, призначення часу телефоном, наявність місць для паркування тощо); надання послуги (наприклад, люб'язність, своєчасність тощо).

Серед критеріїв оцінки якості надання державних (у тому числі адміністративних) послуг виділяють: оперативність, своєчасність, професіоналізм, компетентність, привітність, зручність. Ці критерії слід використати при запровадженні моніторингу якості послуг, які надають сервісні центри МВС.

5. Виявлено, що кожна особа має отримувати якісні послуги як в приватному, так і в публічному секторі. Забезпечення належного рівня якості надання адміністративних послуг потребує здійснення низки системних заходів. Цьому сприяє цифрова трансформація в органах влади.

Встановлено, що цифрова трансформація – це глибока реорганізація, реінжиніринг процесів із широким застосуванням цифрових інструментів як механізмів виконання процесів, яка призводить до істотного поліпшення характеристик процесів (скорочення часу їх виконання, зникнення цілих груп підпроцесів, збільшення кількості та підвищення ефективності продукту та послуг, скорочення ресурсів, що витрачаються на реалізацію управлінських процесів тощо) та появи принципово нових їх якостей і властивостей. Отримуємо в результаті ухвалене рішення в автоматичному режимі.

6. У роботі доведено, що людина повинна мати найширший та безперешкодний доступ до створення та використання інформації, зокрема через отримання адміністративних послуг із застосуванням високих технологій. Відзначено, що електронне управління є інструментом, який може наблизити Україну до передових зарубіжних країн у розвитку інформаційного суспільства, та покликане забезпечити відкритість та прозорість державного управління.

7. Встановлено, що в Україні створено ЄІС МВС, завданнями якої є таке:

- підвищення ефективності роботи органів системи МВС;
- прозорість діяльності державних органів;
- скорочення паперового документообігу;
- скорочення витрат на збір, накопичення та обробку даних;
- зниження рівня корупції, так як більшість процесів позбавлені впливу людського фактору;
- забезпечення ефективної охорони та захисту прав і свобод людини, інтересів суспільства і держави;
- підвищення доступності отримання достовірної інформації для громадян [25].

8. Виявлено такі проблеми надання адмінпослуг: підвищення якості адмінпослуг, недосконалість законодавства про адмінпослуги, подальше впровадження нових технологій. Для розв'язання цих проблем запропоновано такі заходи:

- 1) оновлення закону про адмінпослуги відповідно до стандартів ЄС;
- 2) упровадження передових практик сервісних підрозділів правоохоронних органів ЄС та інших країн;
- 3) оснащення сервісних центрів МВС сучасними технологіями для поліпшення контролю та прискорення оформлення;
- 4) створення мобільного додатку «Customs» для сплати митних платежів, подачі декларацій та відстежування товарів;
- 5) повна цифровізація документообігу з використанням ЕЦП для швидкості та зручності;
- 6) зміцнення принципів прозорості та публічності правоохоронних органів, що збільшить довіру та зменшить корупцію;
- 7) запровадження моніторингу якості адмінпослуг у сервісних центрах МВС;
- 8) приєднання до ЄІС МВС баз даних таких органів влади як: Національне антикорупційне бюро України, Державна служба фінансового моніторингу України, Державна митна служба України;

9) до основних функцій сервісних центрів МВС слід додати таку функцію як «індивідуальне консультування щодо послуг сервісних центрів МВС»; уточнити порядок надання таких послуг.

**СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ**

1. Авер'янов В.Б. До питання про поняття так званих «управлінських послуг» / В.Б. Авер'янов // Право України. – 2002. – № 6. – С. 125–127.
2. Андресюк Б.П. Місьцеве самоврядування в Україні: проблеми і перспективи / Б.П. Андресюк. – Київ : Стилос, 1997. – 223 с.
3. Безкровний Ю. А. Адміністративно-правовий режим воєнного стану / Ю.А.Безкровний // Науковий вісник Ужгородського Національного Університету. Серія ПРАВО. – 2024. – Випуск 83: частина 2. – С. 139-142. DOI <https://doi.org/10.24144/2307-3322.2024.83.2.19>
4. Березневич О. Принципи надання адміністративних поліцейських послуг в Україні / О. Березневич // Київський часопис права. – 2024. – № 2. – С. 127-132. DOI <https://doi.org/10.32782/klj/2024.2.19>
5. Блохіна О. Адміністративно-правове регулювання діяльності поліції при забезпеченні публічної безпеки та порядку в умовах воєнного стану в Україні / О.Блохіна // Міжнародна та національна безпека: теоретичні і прикладні аспекти: Матеріали VIII Міжнародної науково-практичної конференції (ДДУВС, 15.03.2024). Частина I. Дніпро, 2024. – С. 452-454. DOI: 10.31733/15-03-2024/1/452-454
6. Бортник Н. П. Електронна держава та електронна демократія в умовах формування інформаційного суспільства / Н. П. Бортник // Академічні візії. – 2023. – № 16.
7. Величко В. О. Проблеми функціонування центрів надання адміністративних послуг / В. О. Величко // Державне будівництво та місцеве самоврядування : зб. наук. пр. / редкол. : С. Г. Серьогіна та ін. – Харків : Право, 2019. – Вип. 38. – С. 118–132. – DOI: 10.31359/1993-0941-2019-38-118
8. Войтович Р. В. Керівник в органах державної влади та місцевого самоврядування / Р. В. Войтович, М. І. Пірен, І. Ф. Надольний. – Київ : Центр сприяння інституційному розвитку державної служби, 2006. – 243 с.

9. Гончарук Н., Прокопенко Л. Організаційно-правові аспекти надання адміністративних послуг в Україні / Н. Гончарук, Л. Прокопенко // Публічне управління: теорія та практика. – 2011. – Т. 1. – С. 26–32.

10. Горобець Н. О. Поняття децентралізації публічної влади в Україні [Електронний ресурс] / Горобець Н. О., Троян О. А., Страшок Є. В. // Юридичний науковий електронний журнал. – 2019. – № 5. – С. 149-152. – Режим доступу: [http://www.lsej.org.ua/5\\_2019/36.pdf](http://www.lsej.org.ua/5_2019/36.pdf).

11. Гриценко В. Г., Сокурєнко О. А. Адміністративно-правове забезпечення державної та національної безпеки органами Служби безпеки України в умовах воєнного стану / В.Г.Гриценко, О.А.Сокурєнко // Наукові записки. Серія : Право. – 2024. – Вип. 16. – С. 75-79. DOI: <https://doi.org/10.36550/2522-9230-2024-16-75-79>

12. Гусаров С.М., Салманова О.Ю., Комзюк А.Т. та ін. Актуальні проблеми адміністративно-правового регулювання діяльності Національної поліції України : монографія. Міністерство внутрішніх справ України ; Харківський національний університет внутрішніх справ. – Харків : Факт, 2022. – 452 с.

13. Дашборд із результатами першої всеукраїнської оцінки якості адмінпослуг. – URL: <https://center.diia.gov.ua/rezultati-persoiv-seukrainskoi-ocinki-akosti-adminposlug-2>

14. Демошенко Г. Основні напрямки правового забезпечення цифрової трансформації в Україні: європейський вимір / Геннадій Демошенко // Правові аспекти публічного управління: теорія та практика : матеріали XII наук.-практ. конф. 17 груд. 2020 р., м. Дніпро ; за заг.ред. Л.Л. Прокопенка. – Дніпро: ДРІДУ НАДУ, 2020. С.51-54.

15. Державна інформаційна політика : навч. посіб. / заг. ред. В.Б.Дзюндзюка. – Харків: Вид-во ХарПІ НАДУ «Магістр», 2012. – 344 с.

16. Деякі питання надання адміністративних послуг органів виконавчої влади через центри надання адміністративних послуг : розпорядження Кабінету Міністрів України від 16.05.2014 № 523 // Офіційний

вісник України. – 2014. – № 45. – Ст. 1193. – URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/523-2014-%D1%80#Text>

17. Джафарова О. В. Дозвільна діяльність органів публічної адміністрації в Україні: питання теорії та практики : монографія. – Харків : Панов, 2015. – 688 с.

18. Джафарова О. В. Щодо розуміння категорії «публічно-сервісна діяльність» Національної поліції / О.В.Джафарова // Безпека дорожнього руху: правові та організаційні аспекти : матеріали XI Міжнар. наук.-практ. конф. (Кривий Ріг, 22 листоп. 2016 р.) / Донец. юрид. ін-т МВС України. Кривий Ріг, 2016. – С. 55–58.

19. Джига Т. В. Сучасний стан, проблеми і перспективи розвитку в Україні електронних адміністративних послуг / Т. В. Джига ; Національний інститут стратегічних досліджень при Президентові України. – URL: <http://www.niss.gov.ua/articles/1716>

20. Дніпров О. С. Парадигма виконавчої влади в Україні: адміністративно-правовий аспект : автореф. дис. ... д.ю.н. за спеціальністю 12.00.07 / О. С. Дніпров ; Національний університет «Львівська політехніка» Міністерства освіти і науки України. – Львів, 2019. – 43 с.

21. Драган О.В. Щодо повноважень національної поліції України в умовах воєнного стану / О.В.Драган // Аналітично-порівняльне правознавство – електронне наукове фахове видання юридичного факультету ДВНЗ «Ужгородський національний університет». – 2024. – С. 375-379. DOI <https://doi.org/10.24144/2788-6018.2024.01.66>

22. Дрешпак В. М., Вискуб О. А. Досвід реалізації проектів з розвитку системи надання / В. М. Дрешпак, О. А. Вискуб. – URL : [http://www.dridu.dp.ua/zbirnik/2014-01\(11\)/20.pdf](http://www.dridu.dp.ua/zbirnik/2014-01(11)/20.pdf)

23. Електронні послуги: досвід, довіра, доступність : звіт за результатами соціологічного опитування дорослого населення та фокус-групових дискусій у 2020 році. – URL : <file:///D:/%D0%BC%D0%B0%D0%B3%D1%96%D1%81%D1%82.%D1%80%>

D0%BE%D0%B1\_2021-

23/%D0%9F%D0%B0%D0%BD%D0%B0%D1%81%D0%B5%D0%BD%D0%BA%D0%BE%20%D0%86.%D0%9E/Report\_KIIS\_Ukrainian\_18.03.2021.pdf

24. Єдиний державний портал адміністративних послуг. – URL : [posludy.gov.ua](http://posludy.gov.ua)

25. ЄІС МВС. – URL : <https://infotech.gov.ua/projects/eis-mvs>

26. Жерліцин Д. К. Деякі аспекти практики надання якісних публічних послуг органами влади у США, Великій Британії, Канаді, Польщі, Японії, Швеції, Франції / Д. К. Жерліцин. – URL : <http://www.kbuara.kharkov.ua/e-book/db/2010-2/doc/5/03.pdf>

27. Звіт про результати роботи у сфері надання адміністративних послуг ГУ ДПС у Харківській області за січень-серпень 2023 року. – URL : <https://tax.gov.ua>

28. Звіт про стан виконання Плану заходів з реалізації стратегічних цілей діяльності ДПС на 2021 рік, затвердженого наказом ДПС від 30.07.2020 № 376 (зі змінами). – URL : <https://tax.gov.ua/diyalnist-/plani-ta-zviti-roboti-/430665.html>

29. Інструменти забезпечення ефективності, результативності та якості діяльності органів державної влади / заг. ред. В. Купрія. – Київ : Центр адаптації державної служби до стандартів Європейського Союзу, 2017. – 178с.

30. Йосифович Д. Надання адміністративних послуг Міністерством внутрішніх справ / Д.Йосифович // Вісник Національного університету «Львівська політехніка». Серія : юридичні науки. – 2017. – № 1. – С. 131–137.

31. Карабін Т.О. Розподіл повноважень публічної адміністрації (доктринальний адміністративно-правовий аналіз) : дис. ... д-ра юрид. наук : 12.00.07 / Т. О. Карабін. – Запоріжжя, 2016. – 442 с.

32. Клімова С. М. Оптимізація надання адміністративних послуг органами місцевого самоврядування / С. М. Клімова // Верховенство права та місцеве самоврядування : тези доповідей студентів і аспірантів на III Міжнародному науково-практичному форумі з верховенства права. – Київ :

ДУХ І ЛІТЕРА, 2016. – С. 91–96.

33. Клімова С. М. Удосконалення законодавства щодо надання адміністративних послуг органами місцевого самоврядування в Україні / С. М. Клімова // Науковий часопис Національної академії прокуратури України. – 2016. – № 3 (11). – С. 120–129. – URL : <http://www.chasopysnapu.gp.gov.ua/ua/pdf/11-2016/klimova.pdf> (дата звернення: 8 грудня 2024 р.).

34. Коваленко О.О. Адміністративно-правове регулювання діяльності Національної поліції України у сфері протидії правопорушенням в умовах воєнного стану / О.О. Коваленко // Актуальні проблеми сучасної науки в дослідженнях молодих учених, курсантів та студентів. Вінниця, 2023. – С. 272-274.

35. Коліушко І. Б. Адміністративні послуги з боку органів виконавчої влади та їх правове регулювання / І. Б. Коліушко, В. П. Тимошук // Виконавча влада і адміністративне право / за заг. ред. В. Б. Авер'янова. – К. : Видавничий Дім «Ін-Юре», 2002. – С. 170–178.

36. Колотуха К. А. Поняття та зміст адміністративних послуг / К. А. Колотуха, А. Є. Краковська // Журнал східноєвропейського права. – 2020. – № 82. – С.49–56.

37. Конституція України : прийнята на п'ятій сесії Верховної Ради України 28 червня 1996 року. – URL : <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/254к/96-вр>

38. Концепція розвитку системи електронних послуг в Україні : схвалено розпорядженням Кабінету Міністрів України від 16 листопада 2016 р. № 918-р. – URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/918-2016-%D1%80#Text>

39. Косілова О. І. Розвиток е-урядування в Україні на шляху до реалізації прав і свобод громадян / О. І. Косілова, І. П. Федірко // Журнал східноєвропейського права. – 2020. – № 82. – С. 57–68.

40. Куц Ю. О. Якісні управлінські послуги – головна умова

підвищення довіри населення до органів влади : монографія / Ю. О. Куц, С. В. Краснопорова, О. К. Чаплигін, О. В. Решеvecь. – Харків : Вид-во ХарПІ НАДУ «Магістр», 2006. – 192с.

41. Лашкун А. І. Характеристика принципів публічних послуг у сфері справляння податків. Експерт: парадигми юридичних наук і державного управління / А. І. Лашкун // Expert: paradigm of law and public administration. – 2021. – № 6 (18). – С. 215–222. – [https://doi.org/10.32689/2617-9660-2021-6\(18\)-215-222](https://doi.org/10.32689/2617-9660-2021-6(18)-215-222)

42. Малікіна О. А. Адміністративні послуги: сутність, ознаки, класифікація та місце в системі державного управління / О. А. Малікіна, В. С. Фуртатов // Наукові праці. Державне управління. – Том 235. – М., 2014. – 56 с.

43. Мацелик Т. О., Стріяшко Г. М. Функції національних служб у сфері надання адміністративних послуг / Т. О. Мацелик, Г. М. Стріяшко // Міжнародний юридичний вісник: актуальні проблеми сучасності (теорія та практика). 2019. – Вип. 14. – С. 44–51. – URL : [http://nbuv.gov.ua/UJRN/muvnudp\\_2019\\_14\\_6](http://nbuv.gov.ua/UJRN/muvnudp_2019_14_6)

44. Миронюк С.А. Поняття, принципи та види сервісних послуг Національної поліції / С.А.Миронюк // Науковий вісник Дніпропетровського державного університету внутрішніх справ. – 2020. – №3(106). – С. 95-101. DOI: 10.31733/2078-3566-2020-3-95-101

45. Мобільні сервісні центри МВС надали понад 5 тисяч адміністративних послуг з початку року. – URL: <https://hsc.gov.ua/2024/08/09/mobilni-servisni-tsentri-mvs-nadali-ponad-5-tisyach-administrativnih-poslug-z-pochatku-roku/>

46. Нагадуємо, що в Регіональному центрі послуг фахівцями ГУ ДПС у Харківській області надаються консультації та послуги / Сайт ЦНАП Харкова. – URL : <https://dozvil.kh.ua/article/1784.html>

47. Німецьке товариство міжнародного співробітництва (GIZ) / Сайт Міністерства фінансів України. – URL : <https://www.mof.gov.ua/uk/nimecke->

tovaristvo-mizhnarodnogo-spivrobitnictva-giz

48. Оцінка діяльності центрів надання послуг у 40 містах України // Центр політико-правових реформ. – URL : <http://pravo.org.ua/ua/news/20871203-otsinka-diyalnosti-tsentriv-nadannya-poslug-u-40-mistah-ukrayini>.

49. Пігарєв Ю., Костенюк Н. Діджиталізація публічного управління як чинник цифрової трансформації України / Ю. Пігарєв, Н.Костенко // Актуальні проблеми державного управління. – 2021. – № 2(83). – С. 92–96.

50. Подзігун Г. В. Публічне адміністрування у сфері цифрової трансформації : дис. ... к.ю.н. ; 12.00.07 – адміністративне право і процес; фінансове право; інформаційне право / Г. В. Подзігун ; Запорізький національний університет. – Запоріжжя, 2021. – 196 с.

51. Положення про управління інформаційних технологій Головного управління Державної податкової служби України в Харківській області. – URL : <https://tax.gov.ua>

52. Порядок використання електронних довірчих послуг в органах державної влади, органах місцевого самоврядування, підприємствах, установах та організаціях державної форми власності : затверджено Постановою КМУ від 1 серпня 2023 р. № 798. – URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/798-2023-%D0%BF#Text>

53. Про адміністративні послуги : закон України від 06.09.2012 р. № 5203-VI // Верховна Рада України : офіційний веб-портал. – URL : <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/5203-17>

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

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

56. Про затвердження документів, які регламентують діяльність ЦОП : наказ ДПС від 30.09.2020 р. № 537. – URL : <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v0537912-20#Text>

57. Про затвердження переліку платних послуг, які надаються підрозділами Міністерства внутрішніх справ, Національної поліції та Державної міграційної служби, і розміру плати за їх надання: Постанова Кабінету Міністрів України від 04.06.2007 № 795. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/795-2007-%D0%BF#Text>

58. Про затвердження Положення про єдину інформаційну систему Міністерства внутрішніх справ та переліку її пріоритетних інформаційних ресурсів: постанова Кабінету Міністрів України від 14 листопада 2018 р. № 1024. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1024-2018-%D0%BF#Text>

59. Про затвердження Положення про Міністерство внутрішніх справ України: постанова Кабінету Міністрів України від 28.10.2015 №878. <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/878-2015-%D0%BF/find?text=%EF%EE%F1%EB%F3%E3#Text>

60. Про затвердження положень про Державну податкову службу України та Державну митну службу України : постанова КМУ від 6 березня 2019 р. № 227. – URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/227-2019-%D0%BF>

61. Про затвердження Програми діяльності Кабінету Міністрів України : постанова Кабінету Міністрів України від 12 червня 2020 р. № 471. – URL : <https://www.kmu.gov.ua/npas/pro-zatverdzhennya-programi-diyalnosti-kabinetu-ministriv-t120620>

62. Про затвердження типових інформаційних карток адміністративних послуг у сфері державної реєстрації статутів територіальних громад: наказ Міністерства юстиції України від 26.06.2017 № 2015/5. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v2015323-17#Text>

63. Про затвердження форм документів, що складаються при проведенні заходів державного нагляду (контролю) щодо дотримання вимог законодавства у сфері електронних довірчих послуг : наказ Адміністрації Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації України від 24.12.2020 р. № 842. – URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0178-21#n15>

64. Про особливості надання публічних (електронних публічних)

послуг : Закон України від 15.07.2021 р. № 1689-IX. – URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1689-20#Text>

65. Про публічні електронні реєстри : Закон України від 18.11.2021 р. № 1907-IX. – URL : [http://w1.c1.rada.gov.ua/pls/zweb2/webproc4\\_1?id=&pf3511=66772](http://w1.c1.rada.gov.ua/pls/zweb2/webproc4_1?id=&pf3511=66772)

66. Про стан реалізації адміністративної реформи стосовно вдосконалення діяльності органів виконавчої влади : постанова Верховної Ради України від 02.11.2000 р. № 2067-III / Верховна Рада України. – URL : <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/2067-14>

67. Про схвалення Концепції Державної цільової програми створення та функціонування інформаційної системи надання адміністративних послуг на період до 2017 : розпорядження Кабінету Міністрів України від 24.07.2013 р. № 614-р. – URL : <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/5203-17>

68. Про схвалення Концепції розвитку цифрових компетентностей та затвердження плану заходів з її реалізації : розпорядження Кабінету Міністрів України від 3 березня 2021 р. № 167-р. – URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/167-2021-%D1%80#Text>

69. Про схвалення Концепції розвитку цифрової економіки та суспільства України на 2018-2020 роки та затвердження плану заходів щодо її реалізації : розпорядження Кабінету Міністрів України від 17 січня 2018 р. № 67-р. – URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/67-2018-%D1%80#n13>

70. Про утворення територіальних органів з надання сервісних послуг Міністерства внутрішніх справ: постанова Кабінету Міністрів України від 28 жовтня 2015 р. № 889. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/889-2015-%D0%BF#Text>

71. Про функціонування Реєстру публічних електронних реєстрів : постанова КМУ від 1 вересня 2023 р. № 969. – URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/969-2023-%D0%BF#Text>

72. Публічний звіт ДПС за 2022 рік. – URL : <https://tax.gov.ua/diyalnist-/plani-ta-zviti-roboti-/657704.html>

73. Результати моніторингу мережі Центрів. – URL: <https://center.dii.gov.ua/rezultati-monitoringu-merezi-centriv-2>
74. Романенкова С. Поняття електронного правосуддя, його генеза і впровадження в правозастосовчу практику зарубіжних країн / С. Романенкова // Арбітражний і цивільний процес. – 2013. – № 4. – С. 31. – URL : <https://center-bereg.ru/h227.html>
75. Саламатов В. Методика експрес-оцінки якості адміністративного управління / В. Саламатов // Віче. – 2013. – № 10. – URL : <http://www.viche.info/journal/3671>
76. Соломко Ю. І. Механізми надання адміністративних послуг засобами електронного урядування : дис. ... канд. наук з держ. упр. / Ю. І. Соломко. – Харків, 2020. – 224 с.
77. Структурні та територіальні відокремлені підрозділи ГУНП в Харківській області. – Режим доступу: <https://hk.npu.gov.ua/kontakty>
78. Сурай І. Тенденції щодо надання публічних адміністративних послуг в Україні / І.Сурай // Публічне управління: концепції, парадигма, розвиток, удосконалення. – 2024. – Вип. 8. – С. 116–125. DOI: <https://doi.org/10.31470/2786-6246-2024-8-116-125>
79. Тимошук В. П. Адміністративні послуги : посібник / [В. П. Тимошук] // Швейцарсько-український проект «Підтримка децентралізації в Україні – DESPRO». – К : ТОВ «Софія-А», 2012. – 104 с.
80. Тимошук В. П. Адміністративні послуги: стан і перспективи реформування / В. П. Тимошук, Н. Л. Добрянська, О. В. Курінний, Є. О. Школьний ; заг. ред. В. П. Тимошука, О. В. Курінного. – Київ, 2015. – 11с.
81. Тимошук В.П. Адміністративні послуги: проблеми теорії, законодавства і практики в Україні / В. П. Тимошук // Адміністративне право і процес : науково-практичний журнал заснований Київським національним університетом імені Тараса Шевченка. – URL : <http://applaw.knu.ua/index.php/arkhiv-nomeriv/3-9-2014-jubilee/item/383->

administratyvni-posluhy-problemy-teoriyi-zakonodavstva-i-praktyky-v-ukrayini-tymoshchuk-v-p

82. Тінін Д.Г. Інформаційно-аналітичне забезпечення поліцейських в умовах дії правового режиму воєнного стану: можливості та необхідність координаційних дій поліцейських під час отримання інформації на тимчасово окупованих та підконтрольних українських територіях/ Д.Г.Тінін // Науковий вісник Ужгородського Національного Університету. Серія ПРАВО. – 2024. – Випуск 83: частина 2. – С. 62-68. DOI <https://doi.org/10.24144/2307-3322.2024.83.2.9>

83. Троян В. А. Поняття та види публічно-сервісної діяльності Національної поліції України / В.А.Троян // Право і безпека. – 2016. – № 4 (63). – С. 90–94.

84. Умрихіна І. О. Правове регулювання податкових відносин в Україні : дис. ... доктора філософії за спеціальністю 081 «Право» / І. О. Умрихіна ; Університет державної фіскальної служби України, Міністерство фінансів України. – Ірпінь, 2021. – 223 с.

85. Уряд підтримав законопроект про ЄІССС, який вдосконалює систему соціальної підтримки. – URL: <https://www.kmu.gov.ua/news/uriad-pidtrymav-zakonoproekt-pro-ieisss-iakyi-vdoskonaliuie-systemu-sotsialnoi-pidtrymky>

86. Фольварочний Ю. Електронне урядування – шлях до якісного надання адміністративних послуг / Ю. Фольварочний // Ефективність державного управління : зб. наук. пр. – 2012. – Вип. 31. – С. 334–339.

87. Фурашев В. М. Електронне інформаційне суспільство України: погляд у сьогодення і майбутнє : монографія / В. М. Фурашев, Д. В.Ланде, О. М. Григор'єв, О. В. Фурашев. – Київ : Інжинірін, 2005. – 164 с.

88. Центри надання адміністративних послуг: створення та організація діяльності : практичний посібник ; видання 2-ге, доповнене і доопрацьоване / за заг. ред. В. П. Тимощука. – К. : СПД Москаленко О. М., 2011. – 12 с.

89. Шишко В.В. Правові засади діяльності Національної поліції України / В.В.Шишко // Всеукраїнська науково-практична конференція, 2023. – С. 308-312. URL:

[https://sci.ldubgd.edu.ua/bitstream/123456789/11790/1/%D0%97%D0%B1%D1%96%D1%80%D0%BD%D0%B8%D0%BA\\_%D0%BA%D0%BE%D0%BD%D1%84%D0%B5%D1%80%D0%B5%D0%BD%D1%86%D1%96%D1%97\\_2023\\_%D0%86%D0%9D%D0%9D%D0%9E%D0%92%D0%86%D0%9D%D0%93%20%D0%A1%D0%A3%D0%A7%D0%90%D0%A1%D0%9D%D0%98%D0%A5%20%D0%A2%D0%A0%D0%95%D0%9D%D0%94%D0%86%D0%92%20%D0%92%20%D0%9C%D0%95%D0%9D%D0%95%D0%94%D0%96%D0%9C%D0%95%D0%9D%D0%A2%D0%86%20%D0%91%D0%95%D0%97%D0%9F%D0%95%D0%9A%D0%98%202.pdf#page=308](https://sci.ldubgd.edu.ua/bitstream/123456789/11790/1/%D0%97%D0%B1%D1%96%D1%80%D0%BD%D0%B8%D0%BA_%D0%BA%D0%BE%D0%BD%D1%84%D0%B5%D1%80%D0%B5%D0%BD%D1%86%D1%96%D1%97_2023_%D0%86%D0%9D%D0%9D%D0%9E%D0%92%D0%86%D0%9D%D0%93%20%D0%A1%D0%A3%D0%A7%D0%90%D0%A1%D0%9D%D0%98%D0%A5%20%D0%A2%D0%A0%D0%95%D0%9D%D0%94%D0%86%D0%92%20%D0%92%20%D0%9C%D0%95%D0%9D%D0%95%D0%94%D0%96%D0%9C%D0%95%D0%9D%D0%A2%D0%86%20%D0%91%D0%95%D0%97%D0%9F%D0%95%D0%9A%D0%98%202.pdf#page=308)

90. Щербаков П. Нормативно-правове забезпечення впровадження електронного урядування в Україні / Павло Щербаков // Правові аспекти публічного управління: теорія та практика : матеріали XII наук.-практ. конф. 17 груд. 2020 р., м. Дніпро / за заг.ред. Л.Л. Прокопенка. – Дніпро: ДРІДУ НАДУ, 2020. – С.101–105.

91. E-Government Survey // The Future of Digital. Government – 2022 // United Nations. – New York, 2022. – URL : <https://desapublications.un.org/sites/default/files/publications/2022-09/Web%20version%20E-Government%202022.pdf>

92. European Commission. – URL : [https://ec.europa.eu/info/law\\_en](https://ec.europa.eu/info/law_en)

93. Local Government in Europe: Trends And Developments (Government Beyond the Centre) Paperback – 17 May 1991 by Richard Batley (Editor), Gerry Stoker (Series Editor). – 256 p.

94. Lyall C., Papaioannou T., Smith J. The Limits to Governance: The Challenge of Policymaking for the New Life Sciences. – Farnham: Ashgate Publishing Limited, 2009. – 284 p.

95. Macintosh A. E-democracy and e-participation research in Europe [Исследования в области электронной демократии и электронного участия в

Европе] // II Digital government: E-Government Research, Case Studies, and Implementation / Ed. by H. Chen, L. Brandt, V. Gregg, R. Traunmüller, S. Dawes, E. Hovy, A. Macintosh, C.A. Larson. – New York : Springer Science+Business Media, LLC, 2008. – 730 p. – P. 85–102.

96. Pratchett L. Understanding e-democracy developments in Europe / L. Pratchett ; International Centre of Excellence for Local e-Democracy. – United Kingdom : [s. n.], 2006. – URL : <http://www.dmu.ac.uk>

97. Schneider A.L., Ingram H. Policy Design. II Encyclopedia of Public Administration and Public Policy. Second Edition / Ed. by E.M. Berman, J. Rabin. – Boca Raton (FL, USA) : Taylor & Francis Group, 2008. 2106p. – P. 1477–1481.

98. The National Plan for UAE // Smart Government Goals, 2015.

## **ДОДАТКИ**

## Додаток А

## Картка адмінпослуги [57]

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ Міністерства внутрішніх  
справ України

05 грудня 2021 року № 913

(у редакції наказу Міністерства  
внутрішніх справ Українивід 28 лютого 2023 року № 135)**ТИПОВА ІНФОРМАЦІЙНА КАРТКА АДМІНІСТРАТИВНОЇ  
ПОСЛУГИ****«Видача посвідчення водія на право керування транспортними  
засобами»**

(назва адміністративної послуги)

(найменування суб'єкта надання адміністративної послуги)

Інформація про суб'єкта надання адміністративної послуги		
Найменування органу (підрозділу), у якому здійснюється обслуговування суб'єкта звернення		
1	Місцезнаходження	
2	Інформація про режим роботи	
3	Номер телефону / факсу (довідки), адреса електронної пошти та вебсайту	
Нормативні акти, якими регламентується надання адміністративної послуги		
4	Закони України	Закони України «Про дорожній рух», «Про Єдиний державний демографічний реєстр та документи, що підтверджують громадянство України, посвідчують особу чи її спеціальний статус», «Про адміністративні послуги»
5	Акти Кабінету Міністрів України	Постанови Кабінету Міністрів України:

		<p>від 16 вересня 2020 року № 844 «Про затвердження зразків бланків і технічних описів бланків національного та міжнародного посвідчень водія, свідоцтва про реєстрацію транспортного засобу, тимчасового реєстраційного талона транспортного засобу та зразка розпізнавального автомобільного знака України та внесення змін до деяких постанов Кабінету Міністрів України»;</p> <p>від 08 травня 1993 року № 340 «Про затвердження Положення про порядок видачі посвідчень водія та допуску громадян до керування транспортними засобами»;</p> <p>від 04 червня 2007 року № 795 «Про затвердження переліку платних послуг, які надаються підрозділами Міністерства внутрішніх справ, Національної поліції та Державної міграційної служби, і розміру плати за їх надання»;</p> <p>від 26 жовтня 2011 року № 1098 «Деякі питання надання підрозділами Міністерства внутрішніх справ, Національної поліції та Державної міграційної служби платних послуг»</p>
6	Акти центральних органів виконавчої влади	<p>Наказ Міністерства внутрішніх справ України від 07 грудня 2009 року № 515 «Про затвердження деяких нормативно-правових актів, що регламентують порядок підготовки, перепідготовки і підвищення кваліфікації водіїв транспортних засобів у закладах, що проводять таку діяльність, їх державну акредитацію та атестацію спеціалістів, а також допуску громадян до керування транспортними засобами, видачі (обміну) посвідчень водія», зареєстрований у Міністерстві юстиції України 22 січня 2010 року за № 72/17367</p>
Умови отримання адміністративної послуги		
7	Підстава для одержання адміністративної послуги	Заява суб'єкта звернення

8	<p>Вичерпний перелік документів, необхідних для отримання адміністративної послуги, а також вимоги до них</p>	<p>Для отримання адміністративної послуги необхідно подати:</p> <p>заяву встановленого зразка;</p> <p>паспорт громадянина України або тимчасове посвідчення громадянина України, посвідку на постійне проживання або посвідку на тимчасове проживання (чи пред'явити е-посвідку на постійне проживання або е-посвідку на тимчасове проживання), посвідчення біженця, посвідчення особи, яка потребує додаткового захисту, посвідчення особи, якій надано тимчасовий захист (у разі відсутності в зазначених документах відомостей про задеклароване або зареєстроване місце проживання (перебування) на території України — довідку про взяття на облік внутрішньо переміщеної особи, у якій зазначено фактичне місце проживання, або пред'явити її відображення в електронній формі засобами Єдиного державного вебпорталу електронних послуг, у тому числі з використанням його мобільного додатка (далі — Портал Дія) (для внутрішньо переміщених осіб), або витяг із реєстру територіальної громади про задеклароване або зареєстроване місце проживання (перебування), або пред'явити його відображення в електронній формі засобами Порталу Дія);</p> <p>копію одного з передбачених Податковим кодексом України документів з даними про реєстраційний номер облікової картки платника податків або повідомлення про відмову від прийняття реєстраційного номера облікової картки платника податків (для фізичних осіб, які через свої релігійні переконання відмовляються від прийняття реєстраційного номера облікової картки платника податків та офіційно повідомили про це відповідному контролюючому органу і мають відмітку в паспорті про право здійснювати будь-які платежі за серією та/або номером паспорта);</p>
---	---	--

		<p>дійсну на дату подання документів медичну довідку встановленого зразка, що підтверджує допущення водія до керування транспортними засобами відповідних категорій;</p> <p>наявне посвідчення водія (у разі отримання права на керування транспортними засобами іншої категорії);</p> <p>документ про професійну (професійно-технічну) освіту державного зразка за професією водія автотransпортних засобів відповідної категорії (у разі проходження навчання в закладі, що має ліцензію на провадження освітньої діяльності у сфері професійної (професійно-технічної) освіти за програмою, затвердженою МОН);</p> <p>документ, що підтверджує зміну персональних даних особи (за потреби);</p> <p>документ, що підтверджує подання заяви (повідомлення) про кримінальні правопорушення та інші події до органу (підрозділу) Національної поліції України відповідно до наказу Міністерства внутрішніх справ України від 08 лютого 2019 року № 100 «Про затвердження Порядку ведення єдиного обліку в органах (підрозділах) поліції заяв і повідомлень про кримінальні правопорушення та інші події», зареєстрованого в Міністерстві юстиції України 05 березня 2019 року за № 223/33194 (у разі викрадення посвідчення водія);</p> <p>платіжні документи (платіжні доручення, квитанції) з кодом проведеної операції або відміткою банку, відділення поштового зв'язку або код проведеної операції (реквізити платежу) про внесення плати в будь-якій формі, який можливо перевірити за допомогою державного сервісу перевірки квитанцій за адресою: <a href="https://check.gov.ua/">https://check.gov.ua/</a></p>
9	Порядок та спосіб подання документів, необхідних для отримання	Документи в паперовій формі подаються суб'єктом звернення особисто до суб'єкта надання адміністративної послуги, або центру надання

	адміністративної послуги	адміністративних послуг, або державного підприємства, що належить до сфери управління ДМС; У разі коли відцифрований образ обличчя водія міститься в Єдиному державному реєстрі МВС (посвідчення водія видавалося після 1 січня 2013 р.), у Єдиному державному демографічному реєстрі, обмін посвідчення водія та оформлення його після втрати чи викрадення здійснюються також засобами електронного кабінету водія функціональної підсистеми єдиної інформаційної системи МВС або Порталу Дія
10	Платність (безоплатність) надання адміністративної послуги	Платна
11	Нормативно-правові акти, на підставі яких стягується плата	Постанови Кабінету Міністрів України: від 04 червня 2007 року № 795 «Про затвердження переліку платних послуг, які надаються підрозділами Міністерства внутрішніх справ, Національної поліції та Державної міграційної служби, і розміру плати за їх надання»; від 26 жовтня 2011 року № 1098 «Деякі питання надання підрозділами Міністерства внутрішніх справ, Національної поліції та Державної міграційної служби платних послуг»
12	Розмір та порядок внесення плати (адміністративного збору) за адміністративну послугу	Розмір плати за надання адміністративної послуги – 26 гривень. Розмір плати за надання адміністративної послуги наведено без урахування податку на додану вартість та вартості бланка посвідчення водія (у разі видачі посвідчення водія без виготовлення його на бланку плата за вартість бланка не справляється)
13	Розрахунковий рахунок для внесення плати	
14	Строк надання адміністративної послуги	До 10 робочих днів з дня подання необхідних документів

15	Перелік підстав для відмови в наданні адміністративної послуги	<p>У разі подання суб'єктом звернення документів у паперовій формі в наданні адміністративної послуги відмовляється, коли:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>суб'єкт звернення не досяг встановленого віку;</li> <li>суб'єкт звернення не подав (або подав не в повному обсязі) документи;</li> <li>суб'єкт звернення подав документи, що містять недостовірні відомості;</li> <li>стосовно суб'єкта звернення в Єдиному державному реєстрі МВС відсутні відомості про успішно складені теоретичний, практичний іспити;</li> <li>у поданих суб'єктом звернення документах або Єдиному державному демографічному реєстрі відсутні відомості про задеклароване або зареєстроване місце проживання (перебування) на території України (крім внутрішньо переміщених осіб, які подають довідку про взяття на облік внутрішньо переміщеної особи, у якій зазначено фактичне місце проживання, або пред'являють її відображення в електронній формі засобами Порталу Дія чи витяг із реєстру територіальної громади про задеклароване або зареєстроване місце проживання (перебування), або пред'являють його відображення в електронній формі засобами Порталу Дія);</li> <li>суб'єкт звернення перебуває в розшуку (про виявлення таких осіб працівники територіального сервісного центру МВС негайно інформують Національну поліцію);</li> <li>стосовно суб'єкта звернення встановлено тимчасове обмеження в праві керування транспортними засобами.</li> </ul> <p>У разі подання суб'єктом звернення документів засобами електронного кабінету водія в наданні адміністративної послуги відмовляється, коли:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>в Єдиному державному реєстрі МВС, Єдиному державному демографічному реєстрі відсутній відцифрований образ обличчя водія;</li> </ul>
----	--	---

		<p>у поданих суб'єктом звернення документах або Єдиному державному демографічному реєстрі відсутні відомості про задеклароване або зареєстроване місце проживання (перебування) на території України (крім внутрішньо переміщених осіб, які подають довідку про взяття на облік внутрішньо переміщеної особи, у якій зазначено фактичне місце проживання, або пред'являють її відображення в електронній формі засобами Порталу Дія чи витяг із реєстру територіальної громади про задеклароване або зареєстроване місце проживання (перебування), або пред'являють його відображення в електронній формі засобами Порталу Дія);</p> <p>до електронної заяви суб'єкт звернення не прикріпив документи або прикріпив не в повному обсязі чи у формі, непридатній для візуалізації та сприйняття людиною змісту внаслідок їх низької якості;</p> <p>під час перевірки інформації про суб'єкта звернення за відповідними реєстрами та базами даних виявлено її невідповідність інформації, яка міститься в документах, що додаються до електронної заяви;</p> <p>під час отримання посвідчення водія відсутній оригінал медичної довідки встановленого зразка, електронна копія (фотокопія) оригіналу якої була додана до заяви (крім випадків отримання посвідчення водія через засоби національного оператора поштового зв'язку або кур'єра);</p> <p>установлено факт тимчасового обмеження суб'єкта звернення у праві керування транспортними засобами;</p> <p>за отриманням посвідчення водія замість втраченого чи викраденого звернулася особа, яка позбавлена в установленому порядку права на керування транспортними засобами або перебуває в розшуку.</p>
--	--	--

		<p>У разі подання суб'єктом звернення документів засобами Порталу Дія в наданні адміністративної послуги відмовляється, коли:</p> <p>у Єдиному державному реєстрі МВС відсутній відцифрований образ обличчя водія;</p> <p>у поданих суб'єктом звернення документах або Єдиному державному демографічному реєстрі відсутні відомості про задеклароване або зареєстроване місце проживання (перебування) на території України (крім внутрішньо переміщених осіб, які подають довідку про взяття на облік внутрішньо переміщеної особи, у якій зазначено фактичне місце проживання, або пред'являють її відображення в електронній формі засобами Порталу Дія чи витяг із реєстру територіальної громади про задеклароване або зареєстроване місце проживання (перебування), або пред'являють його відображення в електронній формі засобами Порталу Дія);</p> <p>не прикріплено копію (фотокопію) медичної довідки, придатної для візуалізації та сприйняття людиною її змісту (у разі отримання посвідчення водія кур'єром або з використанням засобів національного оператора поштового зв'язку);</p> <p>установлено факт тимчасового обмеження суб'єкта звернення у праві керування транспортними засобами;</p> <p>виявлено невідповідність відомостей щодо медичної довідки встановленого зразка, наведених суб'єктом звернення в заяві, поданій засобами Порталу Дія, відомостям, зазначеним у довідці, пред'явленій під час отримання посвідчення водія, а також у разі наявності обмежень, за яких не дозволяється керувати транспортним засобом;</p> <p>під час отримання посвідчення водія відсутній оригінал медичної довідки встановленого зразка, відомості щодо якої</p>
--	--	---

		<p>наведені в заяві, поданій засобами Порталу Дія;</p> <p>якщо за отриманням посвідчення водія замість втраченого чи викраденого звернулася особа, яка позбавлена в установленому порядку права на керування транспортними засобами або перебуває в розшуку (про виявлення таких осіб працівники територіального сервісного центру МВС негайно інформують Національну поліцію)</p>
16	Результат надання адміністративної послуги	<p>Видача посвідчення водія, виготовленого на бланку, або посвідчення водія в електронній формі без виготовлення його на бланку, або відмова у видачі посвідчення водія з обґрунтуванням причин відмови</p>
17	Способи отримання відповіді (результату)	<p>Особисто в суб'єкта надання адміністративної послуги або центрі надання адміністративних послуг, або державному підприємстві, що належить до сфери управління ДМС.</p> <p>У разі подання суб'єктом звернення документів засобами електронного кабінету водія або Порталу Дія (за бажанням суб'єкта звернення) відповідь можна отримати:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>в електронній формі (без виготовлення посвідчення водія на бланку),</li> <li>через засоби національного оператора поштового зв'язку або кур'єра</li> </ul>

**Начальник Головного  
сервісного центру МВС**

**Микола РУДИК**

## Додаток Б

### ЄІС МВС [250Ошибка! Источник ссылки не найден.]

