

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

Харківський національний університет імені В.Н. Каразіна

Навчально-науковий інститут «Інститут державного управління»

До захисту

В. о. завідувача кафедри публічного управління

та державної служби

к.держ.упр., доц. Л. В. Набока

---

ОРГАНІЗАЦІЯ СИСТЕМИ НАДАННЯ ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ НА РІВНІ  
ТЕРИТОРІАЛЬНОЇ ГРОМАДИ

Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня «магістр»

281 Публічне управління та адміністрування

28 Публічне управління та адміністрування

Виконавець

Здобувач 2 курсу, групи ЗПУА-1- (23)

І. В. Лавриненко

Науковий керівник

д.держ.упр., проф.

Ю. О. Куц

## ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ОРГАНІЗАЦІЇ СИСТЕМИ НАДАННЯ ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ НА РІВНІ ТЕРИТОРІАЛЬНОЇ ГРОМАДИ.....	7
1.1 Сутність поняття «адміністративна послуга».....	7
1.2 Надання адміністративних послуг на рівні територіальної громади як об'єкт публічного управління.....	14
РОЗДІЛ 2. СУЧАСНИЙ СТАН ОРГАНІЗАЦІЇ СИСТЕМИ НАДАННЯ ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ НА РІВНІ ТЕРИТОРІАЛЬНОЇ ГРОМАДИ В УКРАЇНІ.....	25
2.1 Нормативно-правове регулювання організації системи надання публічних послуг на рівні територіальної громади.....	25
2.2 Організація надання публічних послуг Центром надання адміністративних послуг Роганської територіальної громади Харківського району Харківської області.....	32
РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ ВДОСКОНАЛЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ СИСТЕМИ НАДАННЯ ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ НА РІВНІ ТЕРИТОРІАЛЬНОЇ ГРОМАДИ В УКРАЇНІ.....	43
3.1 Упровадження новітніх інформаційних технологій у процесі надання публічних послуг.....	43
3.2 Оптимізація системи надання публічних послуг на рівні територіальної громади в умовах воєнного стану.....	52
ВИСНОВКИ.....	62
ПЕРЕЛІК ДЖЕРЕЛ ПОСИЛАННЯ.....	65
ДОДАТКИ.....	77

## ВСТУП

**Актуальність теми.** Широкомасштабна агресія російської федерації суттєво вплинула на всі сфери українського суспільства. Особливо це стосується сфери надання публічних послуг. За межі України за різними оцінками виїхало біля 6,5 млн. українських громадян, біля 3 млн. – внутрішньо переміщені особи. Держава повинна усім громадянам надати необхідні їм послуги публічно-адміністративного характеру, що лягає величезним навантаженням на Центри надання адміністративних послуг територіальних громад, особливо в прифронтових та фронтових регіонах, одним із яких є Харківський.

Сьогодні, як ніколи постала нагальна потреба в економії, раціональному використанні бюджетних коштів шляхом розроблення та впровадження ефективних і дієвих механізмів публічного управління системою надання адміністративних послугами на рівні територіальної громади (ТГ). Цей комплекс проблем і обумовив вибір теми магістерського дослідження.

Питання державного та публічного управління, місцевого самоврядування, організацією системи надання публічних послуг на рівні територіальної громади ґрунтовно досліджуються в працях Харківських науковців, зокрема: О. Амосова, В. Бульби, С. Газарян, М. Гочаренко, В. Дзюндзюка, І. Дунаєва, В. Єлагіна, Д. Карамишева, М. Коваленка, О. Коротич, О. Крутій, Ю. Куца, М. Латиніна, В. Мамонової, В. Мартиненка, О. Мельникова, В. Наконечно, О. Орлова, А. Серенка, Н. Статівки, Ю. Ульянченка та ін.

Теоретико-методологічну основу магістерської роботи становлять праці з питань удосконалення системи публічного управління, місцевого самоврядування та публічного управління розвитком системи надання електронних публічних послуг на рівні ТГ. Серед праць вітчизняних учених, котрі ґрунтовно досліджувати механізми надання публічних послуг, на рівні територіальної громади зокрема варто відзначити дослідження О. Васильєвої, В. Вакуленка, М. Гончаренко, М. Коваленка, Ю. Куца, М. Латиніна. Організації надання публічних послуг сучасними методами за допомогою електронних

сервісів присвячені праці харківських науковців П. Клімушина, О. Орлова, А. Серенка та ін.

Наукові доробки цих та інших дослідників стали теоретичною і методологічною основою для підвищення ефективності здійснення публічного управління розвитком системи надання публічних адміністративних послуг на рівні ТГ, проте відповідні підходи потребують удосконалення з огляду на війну з російською федерацією, воєнний стан, що є реалією сьогодні в Україні. Це актуалізує обрану тему, визначило мету та завдання дослідження.

**Мета дослідження.** Метою магістерського дослідження є розробка теоретичних положень, методичних засад та виробка практичних пропозицій щодо розробки підходів щодо удосконалення механізмів публічного управління розвитком системи надання публічних адміністративних послуг на рівні територіальної громади в Україні. За приклад обрано Роганську територіальну громаду Харківського району Харківської області.

Для реалізації мети дослідження було передбачено вирішення таких завдань:

- з'ясувати сутність категорії «адміністративна послуга» та охарактеризувати їх різновиди;
- дослідити механізми надання адміністративних муніципальних послуг на рівні територіальної громади як об'єкт публічного управління;
- розглянути механізм нормативно-правового регулювання організації системи надання публічних послуг на рівні територіальної громади;
- проаналізувати сучасний організації надання публічних послуг Центром надання адміністративних послуг Роганської територіальної громади Харківського району Харківської області;
- обґрунтувати шляхи вдосконалення організації системи надання публічних послуг на рівні територіальної громади в Україні.

*Об'єктом дослідження* є система надання адміністративних послуг.

*Предметом дослідження* організація системи надання публічних послуг на рівні територіальної громади на прикладі Роганської селищної ради

Харківського району Харківської області.

**Методи дослідження.** Теоретичною і методологічною основою магістерської роботи є фундаментальні положення теорії публічного управління та адміністрування, місцевого самоврядування.

Метод аналітичного аналізу дав можливість здійснити відбір наукової інформації за темою магістерської роботи, узагальнити напрацювання вітчизняних та закордонних дослідників у цій царині, окреслити недостатньо досліджені проблеми, розроблення яких, власне, і лягло в основу дослідження методологічних засад системи надання публічних послуг. Метод аналізу та синтезу став основою для виявлення та дослідження основних тенденцій та передових зарубіжних практик. Це метод дав можливість розробити підходи щодо вдосконалення окремих сегментів системи надання публічних послуг на рівні територіальної громади в Україні. Використано діалектичний метод, застосовано системний підхід, а також загальнонаукові принципи наукових досліджень.

Інформаційну базу дослідження склали нормативні акти, котрими регулюються процеси вирішення проблем публічного регулювання соціально-економічних відносин на регіональному та місцевому рівнях; законодавство України щодо організації системи надання публічних послуг в Україні, на рівні територіальної громади зокрема, нормативні акти Військовій адміністрації Роганської територіальної громади Харківського району Харківської області; офіційні статистичні та інформаційно-аналітичні матеріали, матеріали з мережі Інтернет.

**Практичне значення отриманих результатів** полягає в тому, що розроблено теоретичні та методичні положення, котрі дають змогу підвищити ефективність публічного управління в органах публічної влади на рівні територіальної громади через розвиток механізмів надання публічних послуг ЦНАПами. Можуть бути використані в роботі органів публічної влади, Роганської ТГ зокрема, а також в навчальному процесі ННІ «Інститут

державного управління» Харківського національного університету імені В.Н. Каразіна.

**Зв'язок роботи з науковими програмами, планами, темами, грантами.**

Комплексного наукового проєкту Інституту державного управління Харківського національного університету імені В. Н. Каразіна «Державне управління та місцеве самоврядування», з яким пов'язано і наукове дослідження, що проводилося кафедрою публічного управління та державної служби за темою «Розвиток персоналу публічної служби в Україні» (державний реєстраційний номер 0116U007131). Зокрема, у річці цих досліджень магістрант обґрунтовує структурні складники системи діяльності органів публічного управління та адміністрування щодо удосконалення системи надання публічних послуг на рівні територіальної громади, Роганської територіальної громади Харківського району Харківської області зокрема.

**Апробація результатів роботи.** Основні положення магістерської роботи були впроваджені в практику під час практичної діяльності автора на посаді Начальника Центру надання адміністративних послуг Роганської селищної ради Харківського району Харківської області.

Результати й висновки дослідження обговорювалися на кафедрі публічного управління та державної служби ННІ «Інститут державного управління» Харківського національного університету імені В. Н. Каразіна.

# РОЗДІЛ 1

## ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ОРГАНІЗАЦІЇ СИСТЕМИ НАДАННЯ ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ НА РІВНІ ТЕРИТОРІАЛЬНОЇ ГРОМАДИ

### 1.1 Сутність поняття «адміністративна послуга»

Повномасштабна війна РФ проти суверенної України суттєво вплинула на систему надання адміністративних послуг громадянам. Внесла зміни в методи та способи їх надання, особливо в прифронтових регіонах. Тому сучасні дослідження вітчизняних і, в деякій мірі, зарубіжних науковців спрямовані на побудову дієвих механізмів надання адміністративних послуг населенню, незважаючи на кризові обставини.

На сьогоднішній день відсутній уніфікований оптимальний підхід до забезпечення стабільного механізму надання адміністративних послуг населенню. Враховуючи, що надання адміністративних послуг є вагомим інструментом у забезпеченні розвитку територіальних громад, дана проблематика набуває особливої актуальності, особливо в контексті проведення реформи децентралізації в Україні.

Визначення категорії, яке влучно відображає сутність управлінських послуг, є, на погляд В. Долечека та за ґрунтовними висновками проф. В. Авер'янова, поняття «виконавчі послуги». Проте В. Долечек вважає за доцільне піти дещо далі і ввести в тлумачення управлінських послуг так звані «універсами послуг», які існують у розвинених країнах світу. Він пропонує розуміти управлінські послуги як один із видів адміністративно-процедурних відносин органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування з громадянами та юридичними особами і наголошує на важливості прийняття нормативного акту, в якому було б проведено впорядкування таких відносин [107, с. 10].

Категорія «адміністративна послуга» бере свій початок у наукових дослідженнях представників розвинених демократичних країн, які ставили за мету трансформацію державної політики від забюрократизованої та розпорядчої

до людиноцентричної та сервісної. Цей підхід спрямований на забезпечення якісного державного сервісу для громадян. У науковій та практичній літературі також часто зустрічаються подібні терміни, як-от «послуги адміністрації» чи «урядові послуги», що підкреслюють характер взаємодії між державою та її громадянами.

Для України, в контексті реформ, таких як децентралізація, завдання перетворення іміджу держави на більш позитивний і гідний поваги як серед власного населення, так і на міжнародній арені, є особливо актуальним. Це, безперечно, одна з причин, чому використовується термін «послуга» у даному контексті, що акцентує увагу на орієнтації держави на громадянина.

Щоб визначити сутність поняття «адміністративна послуга», необхідно спершу проаналізувати загальне поняття «послуга», яке здебільшого розглядається в економічній літературі та має численні тлумачення. Незважаючи на різноманітність підходів, загальновизнано, що послуга є видом діяльності, спрямованої на задоволення потреб шляхом надання відповідних благ, які можуть бути як матеріальними, так і нематеріальними. У першому випадку послуга виконує посередницьку функцію для створення продукту, у другому – сама стає продуктом споживання.

В юридичній літературі на перший план виходить нематеріальний характер послуги та її адміністративна процедура. Проте формальне юридичне визначення не завжди повноцінно розкриває сутність цього явища. Тому, при вивченні поняття «послуга», важливо застосовувати міждисциплінарний підхід. Наука державного управління, базуючись на синтезі досягнень різних галузей, розглядає послугу як багатогранну діяльність, орієнтовану на задоволення потреб споживача, що відображає ключову функцію влади – задоволення потреб громади.

На сьогоднішній день Україна активно працює над тим, щоб стати «сервісною» державою, де механізм надання публічних послуг спрямований на створення умов, що забезпечують гідну життєдіяльність та всебічний розвиток кожного громадянина. Співпраця між державними і місцевими органами влади

та громадянами може бути розцінена як сфера послуг, що надаються органами влади на всіх управлінських рівнях і в будь-яких сферах життєдіяльності громадянського суспільства.

Поняття «сервісної держави» стало широко поширеним та впровадженим у практику публічного управління в таких країнах, як США і держави Європи, починаючи з 1980-1990 років. Проте формування ефективних та якісних стандартів обслуговування населення залишається складним завданням для України, що вимагає уваги та стратегічних рішень.

Сучасна наукова думка формулює нові підходи до розуміння проблем публічного управління. Якщо раніше в центрі уваги були соціально-економічні аспекти розвитку, то нині пріоритет надається вирішенню питань, пов'язаних із життєдіяльністю громадян, громадських об'єднань та суспільства в цілому. Основним завданням системи публічного управління стає підвищення суспільного добробуту, що є ключовою складовою якості життя населення. В умовах становлення розвиненого громадянського суспільства це виражається в економічному, організаційному та законодавчому забезпеченні належних умов для населення.

Поняття «послуга» в контексті розвитку теорії служіння влади громадянам стає предметом міждисциплінарних досліджень не лише в економічній, але й в управлінській, соціально-політичній площинах. Послуги можуть мати як матеріальний вираз – у вигляді речей, так і нематеріальний – у формі результатів людської діяльності або нематеріально-речових продуктів.

Нематеріальними вважаються послуги невиробничої сфери, які не створюють матеріальних благ, але забезпечують важливі суспільні потреби. До таких послуг належать:

- послуги в галузі освіти;
- охорона здоров'я;
- соціальне забезпечення;
- побутове обслуговування;
- житлово-комунальні послуги;

- транспорт і зв'язок;
- наукова діяльність і науковий супровід.

Окрім того, нематеріальними є послуги, що надаються органами державного управління, місцевого самоврядування та громадськими організаціями, які здійснюють важливу функцію в забезпеченні суспільного добробуту та розвитку.

Досвід багатьох країн демонструє, що швидке економічне зростання не є достатнім фактором для забезпечення задоволення основних матеріальних потреб значних верств населення, а також не сприяє автоматичному покращенню якості життя. Зокрема, воно не вирішує таких важливих соціально-економічних проблем, як формування сприятливого соціально-духовного клімату, забезпечення екологічної безпеки, розвиток культури та освіти, особиста безпека й утвердження суспільної моралі.

Зі зростанням ролі органів державної влади виникає низка проблем, пов'язаних із їхньою структурною організацією, функціональними обов'язками та управлінською компетенцією. У цьому контексті питання надання публічних послуг державними установами та органами місцевого самоврядування набуває особливої актуальності.

Аналізуючи поняття «послуга», слід звернути увагу на його взаємозв'язок із категоріями «товар» та «продукт». У наукових дослідженнях термін «послуга» часто інтерпретується через товар, хоча переважно вживається у поєднанні із терміном «товари і послуги». Послуга визначається як вартість, втілена в товарі, проте не ототожнюється із самим товаром. Незважаючи на те, що послуга може виступати складовою міною вартості товару, для споживача вона є невід'ємним елементом споживчої вартості, вигоди, цінності та блага, що інтегруються в товар [33, с.184].

Отже, товар у латентній формі містить послугу, яка в процесі взаємодії набуває форми цінності, корисності, блага або вигоди, задовольняючи відповідні потреби та інтереси споживачів. Головною метою послуги, як і товару, є задоволення потреб споживачів, однак між ними існують суттєві відмінності:

- послуга завжди є процесом, тоді як товар за своєю сутністю процесом бути не може;

- послуги безпосередньо пов'язані з людьми, оскільки процес «виробництва, доставки і споживання» здійснюється одночасно.

Таке трактування поняття «послуга» відповідає визначенню міжнародного стандарту, згідно з яким «послуга – це результат безпосередньої взаємодії між постачальником і споживачем, а також внутрішньої діяльності постачальника, спрямованої на задоволення потреб споживача» [33, с. 185].

У загальному розумінні «послуга» визначається як вид корисної діяльності, що не створює матеріальних цінностей або окремого виду товару. Іншими словами, послуга є спрямованою дією, яка проявляється у вигляді «корисної вигоди» для споживача. Вона передбачає як безпосередню взаємодію між споживачем (замовником) і виконавцем, так і функціональну діяльність виконавця, спрямовану на задоволення потреб, інтересів і цінностей споживача.

Науковці виокремлюють наступні основні характеристик послуг, серед яких ключову роль відіграє їхня нематеріальність. Ось основні риси послуг:

1. Невідчутність (нематеріальність): Послуги не можуть бути фізично сприйнятні – їх не можна побачити, спробувати чи продемонструвати. Це створює труднощі як для споживача, так і для виробника послуг:

- Споживачеві важко оцінити, що саме він отримує в рамках послуги, а іноді навіть після її надання результат залишається суб'єктивним і часто сприймається на віру.

- Виробник послуг, зі свого боку, може лише описати пропозицію, підкресливши її переваги, не маючи змоги продемонструвати результат до надання послуги.

Як зазначає Дж. О'Шоннессі, нематеріальність послуг підвищує ступінь невизначеності, яку відчуває споживач, і значною мірою оцінка якості послуг базується на довірі, попередньому досвіді або знаннях. Відповідно, у сфері надання послуг надзвичайно важливим є фактор довіри між споживачем і постачальником, особливо коли мова йде про державні органи [112, с. 47].

2. Невіддільність постачальника послуг від споживача: відзначено, що послуги, на відміну від товарів, не можуть існувати незалежно від постачальника. Надання послуги можливе лише в момент її замовлення, що породжує специфічну форму виробництва, відому як «споживче виробництво». У цьому випадку споживач завчасно оплачує вартість послуги, яку ще не отримав.

Цей аспект невіддільності постачальника та споживача обмежує розвиток збутової діяльності, оскільки участь споживачів у виробництві послуг зобов'язує постачальника враховувати, що саме і як виробляти. Наприклад, поведінка страхових агентів, банківських працівників, лікарів і адвокатів під час надання послуг суттєво впливає на ймовірність повторного звернення споживача.

3. Непостійність послуг (або мінливість їх споживання) є результатом:

- по-перше, одночасності виробництва та споживання;
- по-друге, залученості людей у процес «виробництва-доставки-споживання» послуг.

Для зменшення непостійності слід враховувати фактори, що часто впливають на цей процес:

- недостатня професійна підготовка працівників (кваліфікація) та відсутність відповідного навчання (перепідготовки) кадрів;
- відсутність конкуренції в галузі надання послуг, що обмежує різноманітність пропозицій на ринку;
- брак інформації та недостатня комунікація;
- унікальність і вимогливість споживача, що призводить до виробництва «індивідуальних послуг».

Отже, для зменшення непостійності (мінливості) послуг важливо розробляти та дотримуватись стандартів обслуговування. Стандарт обслуговування визначається як комплексне поєднання обов'язкових правил, що забезпечують встановлений рівень якості надання послуг.

Виходячи з вище зазначеного, можна визначити, що надання адміністративних послуг характеризується кількома ключовими аспектами. По-перше, адміністративні послуги є результатом діяльності відповідних державних та місцевих органів влади, які виконують свої функції у відповідності до законодавства. По-друге, цей процес спрямований на створення належних умов для реалізації прав фізичних і юридичних осіб, що підкреслює важливість забезпечення їхніх законних інтересів.

Крім того, надання адміністративних послуг можливе виключно на основі відповідної заяви або звернення особи, незалежно від її правового статусу — фізичної чи юридичної. Цей аспект підкреслює необхідність дотримання визначеного порядку отримання послуг, що, у свою чергу, забезпечує виконання особистих повноважень споживачів.

Послуги адміністративні О. Невмержицький визначає як: по-перше форма публічно-сервісної діяльності адміністративного органу, спрямованої на забезпечення необхідних умов для реалізації суб'єктивних прав та охоронюваних законом інтересів та/або на виконання визначених законами обов'язків фізичної або юридичної особи, що здійснюється за заявою цих осіб і офіційним результатом якої є адміністративний акт відповідного органу; по-друге результат здійснення владних повноважень суб'єктом надання адміністративних послуг за заявою фізичної або юридичної особи, спрямований на набуття, зміну чи припинення прав та/або обов'язків такої особи відповідно до закону [43, с. 125].

Послуга адміністративна Ю. Шаровим в Енциклопедії державного управління (Київ, НАДУ, 2011) визначається як результат здійснення владних повноважень уповноваженим суб'єктом, що відповідно до закону забезпечує юридичне оформлення умов реалізації фізичними та юридичними особами прав, свобод і законних інтересів за їх заявою (видача дозволів/ліцензій, сертифікатів, посвідчень, довідок, проведення реєстрації тощо). Вона є важливою складовою державних і муніципальних (публічних) послуг.

Належність послуги до групи адміністративних визначається за такими

ознаками: повноваження адміністративного органу щодо надання певного виду послуг визначаються законом; послуги надаються адміністративними органами шляхом реалізації владних повноважень; послуги надаються за зверненням фізичних та юридичних осіб; результатом розгляду звернення є адміністративний акт, що має індивідуальний характер (паспорт, свідоцтво, довідка, ліцензія, дозвіл тощо); надання її пов'язане із забезпеченням умов для реалізації фізичними та юридичними особами прав, свобод і законних інтересів [102, с. 335].

Публічне управління в Україні все ще розглядається як порівняно нова модель організації управлінських процесів, що має на меті формування сприятливих умов для регулювання соціально-економічних явищ через здійснення впливу на всі сфери життєдіяльності суспільства. Основою публічного управління є максимальна прозорість дій владних органів і контроль з боку суспільства, що забезпечує оптимальне використання ресурсів у досягненні основних цілей держави.

У цьому контексті важливо проаналізувати сутність механізму надання адміністративних послуг населенню, оскільки цей термін часто зустрічається в науковій літературі. Механізм надання адміністративних послуг є складним і багатогранним явищем, що включає в себе не лише юридичні, але й організаційні, соціальні та економічні аспекти. Вивчення цього механізму дозволяє зрозуміти, як ефективно реалізувати права громадян, забезпечити їхні потреби та поліпшити якість життя у суспільстві, враховуючи принципи публічного управління.

## **2.1 Надання адміністративних послуг на рівні територіальної громади як об'єкт публічного управління**

На сьогодні в Україні суттєвим та необхідним важелем змін у сфері публічного та державного управління важливою є побудова національного механізму публічного управління на рівні територіальних громад, спрямованого

на забезпечення надання якісних публічних та адміністративних соціальних послуг громадянам, яка враховуватиме обґрунтовані світові практики [103, с. 59].

Діяльність публічного управління повинна враховувати сучасні тенденції глобалізації, які вказують на те, що конкурентоспроможність країни безпосередньо залежить від розвитку людського капіталу, що включає соціальний чинник. У цьому контексті ключовим завданням держави є впровадження соціально орієнтованої сервісної політики, яка забезпечує гармонізацію економічних і соціальних факторів розвитку суспільства.

Ця політика повинна базуватися на принципах відкритості, доступності та інтеграції публічних послуг, що, в свою чергу, сприяє підвищенню рівня життя громадян та зміцненню соціальної справедливості.

Публічне управління Л. Новак-Каляєва у термінологічному словнику «Публічне управління» визначає як діяльність органів державного управління, органів місцевого самоврядування, представників приватного сектору та інститутів громадянського суспільства в межах визначених законом повноважень і функціональних обов'язків (планування, організації, керівництва, координації та контролю) щодо формування та реалізації управлінських рішень суспільного значення, політики розвитку держави та її адміністративно-територіальних одиниць. Воно забезпечує значне підвищення ефективності управлінської діяльності внаслідок високого рівня громадської підтримки та консолідації суспільства навколо спільних цілей, воно пов'язане з демократичними цінностями, принципами верховенства права, поваги до гідності людини, недискримінації, рівності, справедливості, безпеки, ефективності та ін. [43, с. 144].

Об'єкт державного управління, за визначенням колективу науковців, дане в Енциклопедії державного управління (Київ, НАДУ, 2011) це підсистема соціальної системи, що потребує державно-управлінського впливу, елементами якої є люди, їх колективи, що взаємодіють між собою з приводу реалізації індивідуальних (і групових), приватних, а також суспільних інтересів [32, с. 375].

Об'єктами державного управління з боку держави виступають ті суспільні відносини, види діяльності і соціальні ролі, які безпосередньо пов'язані з

виробництвом матеріальних і духовних продуктів, відтворенням соціальних умов життєдіяльності людей. На “виході” об’єкту державного управління виникають споживчі цінності, здатні задовольняти різноманітні приватні й суспільні потреби, підтримувати і зміцнювати існування людини та всієї системи її зв’язків із суспільством і природою.

Таке визначення об’єкта державного управління створює концептуальні передумови для розуміння багатьох принципових проблем державно-управлінської діяльності.

*По-перше*, держава управляє не всім, а тільки тими проявами суспільних відносин, різних видів діяльності, соціальних ролей, сторонами і взаємозв’язками, які мають значення для всього суспільства, стосуються реалізації загальних потреб, інтересів і цілей.

*По-друге*, об’єкти державного управління користуються пріоритетом перед суб’єктами державного управління, оскільки відтворення матеріальних і духовних продуктів та соціальних умов є первинним і головним для життєдіяльності людей.

*По-третьє*, вони безпосередньо сприймають природні та суспільно-історичні умови і відтворюють їх у своєму функціонуванні та у своїй організації.

*По-четверте*, особливості об’єктів державного управління. (згідно з принципом пріоритетності) зумовлюють специфіку державно-управлінських відносин, форми і методи управління.

У змістовному відношенні виділяють групи об’єктів державного управління. за такими критеріями:

*за призначенням чи сферами вияву* - економічні, соціальні, духовні, політичні;

*за організаційно-структурною ознакою* - організаційні форми, яких набувають об’єкти і в межах яких вони функціонують (адміністративні одиниці як локальні соціальні системи, підприємства та організації, галузі господарства і міжгалузеві комплекси, суспільні інститути, сфери життєдіяльності суспільства та ін.);

за функціональною ознакою - види діяльності й соціальні ролі.

Об'єкти та суб'єкти державного управління характеризуються принциповими відмінностями, які зумовлені специфікою суспільних відносин, різноманіттям технологій діяльності та соціальними ролями. Складність управлінських процесів, пов'язаних з об'єктами, визначається їх сутнісними характеристиками, а також кількістю, різноманіттям і постійністю взаємодії.

Динамічний характер об'єктів управління також ускладнює процес, оскільки зміни в суспільстві і його потреби можуть бути непередбачуваними, що унеможливорює точне прогнозування поведінки людей. Це вимагає від суб'єктів державного управління гнучкості, адаптивності та здатності швидко реагувати на зміни, а також застосування різноманітних управлінських підходів для забезпечення ефективності діяльності в умовах невизначеності та складності соціальних взаємовідносин. [32, с. 419].

Відповідно до статті 140 Конституції України територіальна громада — це жителі села, селища, міста чи добровільне об'єднання жителів кількох сіл у сільську громаду [27]. У законі України «Про місцеве самоврядування в Україні» територіальна громада отримала таку трактовку: - жителі, об'єднані постійним проживанням у межах села, селища, міста, що є самостійними адміністративно-територіальними одиницями, або добровільне об'єднання жителів кількох сіл, селищ, міст, що мають єдиний адміністративний центр [64].

О. Лиска в Енциклопедії державного управління (Київ, НАДУ, 2011) дає таке визначення територіальної громади: спільнота людей, об'єднаних різноманітними стійкими формальними та неформальними зв'язками, які обумовлені спільним проживанням у межах *села, селища, міста*. Поняття територіальної громади також використовують щодо осіб, які мешкають у частині *населеного пункту* (вулиця, *мікрорайон, район у місті*), чи навпаки, проживають у межах об'єднань *адміністративно-територіальних одиниць* (аж до субнаціонального та національного рівнів). Виникнення та існування територіальної громади обумовлено й тісно пов'язано з наявністю спільної для її членів території, яка відіграє інтеграційну, формуючу роль. Інтегративність

виявляється в територіальній зосередженні елементів життєдіяльності людей, об'єднаних передусім спільним проживанням та діяльністю. Завдяки тому, що інтереси та потреби індивіда задовольняються, в ареалі його безпосередньої локалізації створюється своєрідний зв'язок людини з територією, що виступає передумовою включення індивіда в територіальній громаді [32, с. 375].

За даними Вікіпедії (вільної енциклопедії) станом на 2021 рік в Україні нараховується 1469 громад, сформованих шляхом об'єднання сіл, селищ і міст. Серед них: 409 міських громад з центром у місті, 435 селищних громад з центром у селищі міського типу, 625 сільських громад з центром у селі (Додаток Д). Міські громади міст Києва та Севастополя, а також Чорнобильська зона відчуження мають особливий статус і не входять до складу жодного району та області. Автономна Республіка Крим поки що не поділена на громади внаслідок російської окупації [89].

Так, у соціально-економічних системах розвинених країн світу превалюючі позиції належать сфері надання послуг (до 80% ВВП). Здійснення публічного управління в умовах глобалізації, розвитку ринкових відносин та інформаційного суспільства вимагає врахування трансформації політичних і соціально-економічних систем через призму формування так званої "сервісної" держави. Ця модель передбачає швидке та якісне надання громадянам і організаціям публічних послуг.

Перехід від традиційної бюрократичної моделі державного управління до сервісної відбувся в 80-90-х роках минулого століття в багатьох розвинених країнах, зокрема в США, Великобританії, Новій Зеландії, Канаді, Франції, Німеччині, скандинавських країнах, Австралії та Японії. Як зазначає М. В. Дзевелюк, сервісна держава є функціональною моделлю сучасної держави, яка орієнтована на максимальну деконцентрацію та децентралізацію функцій. Ці функції зазвичай реалізуються на конкурентних засадах у ситуативному режимі, що забезпечує більшу ефективність у наданні послуг та врахування потреб суспільства [12, с. 61].

Концепція соціально орієнтованої сервісної політики держави ґрунтується на принципах, характерних для сучасної демократичної держави. По-перше, держава виступає гарантом, забезпечуючи надання якісних публічних послуг через систему відповідних інститутів. По-друге, вона є партнером, створюючи умови для громадської активності та заохочуючи громадян до самостійного вирішення своїх проблем у рамках чинного законодавства, політичної системи та економічних умов. Третім аспектом є роль держави як інстанції нагляду, що базується на встановлених правилах суспільної та економічної діяльності. Нарешті, держава виступає виконавцем послуг для суспільства, зокрема в питаннях безпеки та надання послуг з мінімальними витратами.

Дослідження О. А. Карловської про основні напрямки сучасних адміністративних реформ в зарубіжних країнах, як зазначає А. В. Соколов, виявляє ряд принципів сервісної моделі. По-перше, держава має прагнути управляти іншими, а не виконувати роботу за них, що передбачає розвантаження уряду від повсякденної сервісної діяльності та делегування надання державних послуг на рівень, максимально наближений до споживача. По-друге, громадяни повинні мати можливість самостійно обирати необхідні їм послуги, зокрема в тих, хто надає їх найкращіше.

Також важливо впроваджувати принцип конкуренції в державному секторі, що дозволяє приватному сектору змагатися за споживача за умови, що витрати покриваються державою. Іншою важливою складовою є інвестування в результати, а не в наміри, орієнтація на клієнта, тобто врахування потреб і побажань громадян як споживачів публічних послуг. Також слід запроваджувати ринково-орієнтовані механізми і результати в бюджетуванні, а також здійснювати децентралізацію влади, перенісши центр ухвалення рішень на нижчі рівні управління та впроваджуючи мережеві елементи.

Сервісна логіка ототожнює предмет сервісу з послугою в її вузькому розумінні, акцентуючи увагу на дії, діяльності та процесі, а не на результатах чи продуктах діяльності. У сучасній економічній теорії термін "сервіс" акцентує процесуальну сторону створення та надання послуг як кінцевих продуктів. У

цьому контексті державна послуга розглядається як дія, процес і взаємодія, що підкреслює важливість сервісного підходу в державному управлінні. [83].

Впровадження ринково-орієнтованих механізмів у державному управлінні стало основою концепції Нового державного управління (New Public Management), яка отримала значне поширення в західних країнах. У своїх працях В. Солових описує загальні принципи організації державного управління в рамках цієї моделі, сформульовані видатними ідеологами та практиками реформ, такими як Д. Осборн та Т. Геблер.

Серед ключових принципів нової моделі варто виділити кілька важливих аспектів. По-перше, акцентується на розвитку конкуренції між провайдерами управлінських послуг, що сприяє підвищенню їхньої якості та ефективності. По-друге, важливо розширити права громадян, передаючи контроль над діяльністю урядових установ від чиновників до самих громад.

Оцінка роботи установ повинна базуватися не на витратах, а на результатах їх діяльності. В управлінні слід спиратися на цілі та місії, а не лише на дотримання законів і правил. Цей підхід передбачає також переосмислення ролі клієнтів державних організацій, перетворюючи їх на вільних споживачів, які мають можливість обирати серед різних послуг, наприклад, між школами, навчальними програмами та варіантами житлового забезпечення.

Додатково важливо запобігати виникненню проблем, прагнучи до отримання прибутку, що перевищує витрати. Децентралізація управління, а також формування духу співпраці і взаємодопомоги є невід'ємними елементами цієї моделі. При цьому ринкові механізми отримують перевагу над бюрократичними, а фокус управлінської діяльності зміщується з надання послуг на стимулювання (каталізування) вирішення соціальних проблем усіма секторами — державним, приватним і некомерційним [85, с. 22-24].

Реформування місцевого самоврядування в Україні має на меті створення та підтримку сприятливого життєвого середовища для громадян, захист їхніх прав, реалізацію інтересів, а також надання якісних і доступних публічних послуг, максимально наближених до споживачів. Важливою складовою цієї

реформи є муніципальні послуги, які становлять один з основних елементів усієї муніципальної діяльності. Серед цих послуг особливе місце займають адміністративні послуги, оскільки надання їх приватним сектором не має альтернатив. Якість обслуговування населення в цій сфері значною мірою впливає на оцінку ефективності роботи органів місцевого самоврядування в цілому та професіоналізму окремих співробітників.

Важливо відзначити, що діяльність органів публічної влади, яка спрямована на задоволення потреб і інтересів громадян, має суттєві відмінності від обслуговування населення приватним сектором. Як зазначає Н Коваленко, публічні послуги є публічно-владною діяльністю або її результатом, що спрямована на реалізацію прав, свобод та законних інтересів як фізичних, так і юридичних осіб. Ця діяльність здійснюється публічною адміністрацією, а також альтернативними структурами, створеними за ініціативою органів влади у співпраці з громадськими організаціями. Основне фінансування цих послуг здійснюється за рахунок державного або місцевого бюджетів, і вони підлягають контролю з боку органів, наділених державно-владними повноваженнями. [23, с. 14].

Нормативне визначення публічних послуг викладено в Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади, затвердженій розпорядженням Кабінету Міністрів України від 15 лютого 2006 року № 90-р. У цій Концепції зазначено, що послуги, які надаються органами державної влади, органами місцевого самоврядування, а також підприємствами, установами і організаціями, що знаходяться в їх управлінні, складають сферу публічних послуг.

Концепція розрізняє два види публічних послуг: державні та муніципальні. Державні послуги надаються органами державної влади, переважно виконавчої гілки, а також державними підприємствами, установами та організаціями. Ці послуги реалізуються у процесі виконання делегованих державою повноважень і фінансуються з державного бюджету. Натомість муніципальні послуги надаються органами місцевого самоврядування, а також органами виконавчої

влади та підприємствами, установами і організаціями, які виконують делеговані повноваження від органів місцевого самоврядування, фінансуючись за рахунок місцевого бюджету [72]. Тобто вирішальним критерієм віднесення публічних послуг до державних чи муніципальних у цьому випадку є джерело коштів, за рахунок яких вони надаються.

Хоча Концепція розвитку системи надання адміністративних послуг надає визначення муніципальних послуг, в українському законодавстві терміни "муніципалітет" або "муніципальні утворення" не мають чіткого закріплення. У Політологічному словнику термін "муніципалітет" (від латинського *municipium* – самоврядна одиниця) розглядається як одиниця соціально-територіальної структури суспільства, зазвичай місто та його околиці, що характеризується єдиною системою управління. Муніципалітет займається справами місцевого значення, причому управління здійснюється виборними органами, уповноваженими представляти населення відповідної адміністративно-територіальної одиниці.

Термін "муніципалітет" вживається в двох значеннях. По-перше, він може означати принцип самоврядування, що сформувався в період Римської республіки та імперії, коли в провінціях міста, жителі яких отримали римське громадянство, могли ініціювати місцеві управлінські та господарські ініціативи. По-друге, він позначає установу, що управляє муніципальною одиницею.

В Енциклопедії державного управління Ю. Шаров визначає муніципальне утворення як населений пункт (міське чи сільське поселення), в межах якого здійснюється місцеве самоврядування, безпосередньо або через виборні органи, з метою вирішення питань місцевого значення на основі використання муніципальної власності та формування місцевого бюджету [102, с. 336].

Залежно від сфери обслуговування населення, муніципальні послуги можна класифікувати на різні категорії, такі як житлово-комунальні, побутові, транспортні, торговельні, соціальні, видовищно-розважальні, а також послуги в сфері освіти, охорони здоров'я, культури, фізичної культури та спорту. Важливим різновидом як муніципальних, так і державних послуг є

адміністративні послуги. Якість та ефективність надання цих послуг суттєво впливають на формування громадської думки щодо роботи органів місцевого самоврядування та державної влади в цілому. Крім того, це формує ставлення громадян до окремих посадових осіб цих органів і їх професіоналізму.

Відповідно до Закону України "Про адміністративні послуги", адміністративна послуга визначається як результат реалізації владних повноважень суб'єктом надання адміністративних послуг за заявою фізичної або юридичної особи. Це має на меті набуття, зміну або припинення прав та/або обов'язків зазначеної особи відповідно до законодавства [53]. Незважаючи на те, що існує формальне визначення адміністративних послуг, органи публічної влади не завжди здатні адекватно оцінити власну діяльність і виділити групи функцій, які належать до адміністративних послуг, а також забезпечити їх належне надання. Аналіз переліків адміністративних послуг, що надаються органами місцевого самоврядування, виявляє, що в однаковому правовому полі різні органи місцевого самоврядування декларують надання різноманітних за кількістю та суттю адміністративних послуг. Часто до таких переліків не включаються види діяльності, які мають нормативно визначені ознаки адміністративних послуг.

Додатково, суб'єкти надання адміністративних послуг порушують вимоги Закону України щодо забезпечення належних умов для їх надання. Це включає необхідність створення комфортних умов для обслуговування всіх категорій громадян, зокрема осіб з обмеженими фізичними можливостями, забезпечення функціонування веб-сайтів для надання повної інформації про порядок надання адміністративних послуг, організацію прийому суб'єктів звернень щонайменше 40 годин на тиждень, забезпечення доступу до бланків заяв безкоштовно та надання адміністративних послуг у найкоротші терміни.

В Україні надання більшості адміністративних послуг (89%) здійснюється місцевими державними адміністраціями та центральними органами виконавчої влади, в той час як роль районних та обласних рад у цій сфері є обмеженою. Однак реформа децентралізації передбачає передачу частини повноважень

органам місцевого самоврядування, зокрема сільським, селищним та міським радам. Це поступово реалізується, а перспективи скасування місцевих державних адміністрацій у нинішньому форматі можуть призвести до передачі значної кількості повноважень, включаючи ті, що стосуються адміністративних послуг, об'єднаним територіальним громадам.

На основі узагальнення теоретичних напрацювань щодо термінів "послуга", "публічна послуга", "муніципальна послуга", "адміністративна послуга", доцільно визначити поняття "адміністративні муніципальні послуги". Це означає реалізацію владних повноважень виконавчих органів місцевого самоврядування з метою задоволення потреб фізичних та юридичних осіб у отриманні адміністративного акту (документа або дії), спрямованого на набуття, зміну або припинення прав та обов'язків таких осіб відповідно до закону за їх заявою. Таким чином, акцент робиться не лише на результаті здійснення відповідних владних повноважень, а й на процесах, під час яких ці повноваження реалізуються, що безпосередньо впливає на рівень задоволеності споживачів послуг.

## РОЗДІЛ 2

### СУЧАСНИЙ СТАН ОРГАНІЗАЦІЇ СИСТЕМИ НАДАННЯ ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ НА РІВНІ ТЕРИТОРІАЛЬНОЇ ГРОМАДИ В УКРАЇНІ

#### **2.1 Нормативно-правове регулювання організації системи надання публічних послуг на рівні територіальної громади**

У сучасних демократичних країнах держава, виконуючи свої основні функції, перетворює політику управління суспільством на діяльність, спрямовану на надання послуг населенню через органи публічної влади. Цей підхід базується на вивченні потреб громадян і намаганні задовольнити їх законні інтереси. Обираючи демократичний шлях розвитку, Україна прагне змінити адміністративно-командні методи управління, що сформувалися протягом багаторічного існування радянської системи, орієнтуючись на інтереси громадян.

Хоча вживаються певні заходи для реалізації цієї мети, діяльність органів публічної влади в даному напрямку часто викликає недовіру серед громадян. Це пояснюється непрозорістю, складністю процесів та випадками корупції. В останні роки питання організаційно-правового забезпечення надання послуг населенню органами виконавчої влади та місцевого самоврядування отримало значну увагу в різних дослідженнях. Проте виникає необхідність глибшого аналізу правових аспектів формування системи надання адміністративних послуг для виявлення слабких місць у цій діяльності та розробки подальших заходів, спрямованих на реалізацію прав і законних інтересів громадян.

Відповідно до статті 3 Конституції України, права і свободи людини та їх гарантії визначають зміст і спрямованість діяльності держави. Утвердження і забезпечення прав і свобод людини є головним обов'язком держави. Реалізувати цей обов'язок можна, зокрема, шляхом надання послуг населенню через органи виконавчої влади та місцевого самоврядування. Стаття 19 Конституції зазначає, що органи державної влади та органи місцевого самоврядування, а також їх

посадові особи, зобов'язані діяти виключно на підставі, в межах повноважень та у спосіб, визначений Конституцією та законами України. У статті 92 Конституції наголошується, що лише законами України визначаються права і свободи людини і громадянина, гарантії цих прав і свобод, основні обов'язки громадянина, організація і діяльність органів виконавчої влади, а також засади місцевого самоврядування [27]. Тому питання надання адміністративних послуг має регулюватися на законодавчому рівні із застосуванням єдиного підходу.

Вперше основні засади та необхідність надання послуг органами влади були закріплені в «Концепції адміністративної реформи в Україні», затвердженій Указом Президента України від 22 липня 1998 року № 810/98. У цьому документі зазначено, що ці послуги мають бути класифіковані як державні, включаючи управлінські. До 2006 року в нормативно-правових актах, що регулювали діяльність різних органів влади, не існувало чіткого визначення поняття "послуги", які надавалися, і терміни, такі як "управлінські", "публічні", "державні" та "адміністративні", використовувалися у різних контекстах без чіткої диференціації.

Концепція розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади, схвалена розпорядженням Кабінету Міністрів України від 15 лютого 2006 року № 90-р, визначила послуги, що надаються органами державної влади, органами місцевого самоврядування, а також підприємствами, установами та організаціями, що перебувають у їх управлінні (уповноважені суб'єкти), як складову сфери публічних послуг, які поділяються на державні та муніципальні.

Зокрема, адміністративні послуги були окреслені як важливий елемент системи публічних послуг. Вони розглядаються як результат здійснення владних повноважень уповноваженого суб'єкта, який, відповідно до чинного законодавства, забезпечує юридичне оформлення умов реалізації прав, свобод і законних інтересів фізичних та юридичних осіб за їх заявою.

Серед проблем, що існують у цій сфері, Концепція виділила недостатню правову регламентацію процедурних аспектів надання адміністративних послуг,

а також визначила основні напрямки та принципи розвитку цієї системи. Основні принципи включають необхідність регулювання питань, пов'язаних із оплатою за адміністративні послуги, підвищення якості їх надання, а також прийняття базових законодавчих актів, що повинні встановити основні засади функціонування системи надання адміністративних послуг для фізичних і юридичних осіб.

Повноваження органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування визначено у законах України “Про місцеві державні адміністрації”, “Про місцеве самоврядування в Україні”, “Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності”, “Про ліцензування певних видів господарської діяльності” тощо. Також дана проблематика більш конкретно визначаються спеціальними законами, котрі врегульовують безпосередньо умови надання конкретних адміністративних послуг. Як приклад – “Про державну реєстрацію речових прав на нерухоме майно та їх обтяжень”, “Про державну реєстрацію юридичних осіб, фізичних осіб - підприємців та громадських формувань”, “Про свободу пересування та вільний вибір місця проживання в Україні”, “Про громадянство України”, “Про регулювання містобудівної діяльності”, “Про благоустрій населених пунктів”, “Про землеустрій”, “Про охорону культурної спадщини”, “Про захист рослин”, “Про рекламу”. До них можна відвести: Земельний, Водний, Лісовий кодекси України, та ін. Основні положення, окреслені у наведених законах, роз'яснюються чисельними підзаконними нормативними документами. До них відносяться акти Кабінету Міністрів України, міністерств та інших центральних органів виконавчої влади. Окреслений перелік документальних актів є підґрунтям для прийняття місцевими органами виконавчої влади та органами місцевого самоврядування власних розпорядчих нормативно-правових документів у цій царині (наказів, розпоряджень, рішень тощо).

Незважаючи на наявність значної кількості нормативних актів, що регулюють функції надання адміністративних послуг, фахівці підкреслювали термінову необхідність розробки та прийняття законодавчих актів, які б

окреслювали основні засади, принципи, процедури та вимоги до якості діяльності публічних органів влади в цій сфері. У рамках цих рекомендацій пріоритет надавався розробці Адміністративно-процедурного кодексу та закону “Про адміністративні послуги”.

Завдання щодо їх розробки неодноразово ставилися Президентом України та урядом, зокрема через розпорядження Кабінету Міністрів України від 27 червня 2007 року № 494-р “Про затвердження плану заходів щодо реалізації Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади”, а також розпорядження від 17 червня 2009 року № 682-р “Про схвалення Концепції проекту Закону України “Про адміністративні послуги”, і положення Програми економічних реформ на 2010-2014 роки “Заможне суспільство, конкурентоспроможна економіка, ефективна влада”.

Із метою забезпечення реалізації завдань, спрямованих на впровадження демократичних принципів урядування та усунення існуючих недоліків у відповідній сфері, було ухвалено Закон України “Про адміністративні послуги”, який був прийнятий 6 вересня 2012 року. Цей закон набрав чинності 7 жовтня 2012 року, за винятком окремих положень, що почали діяти з 1 січня 2013 року та 1 січня 2014 року.

У Законі визначено, що адміністративна послуга є результатом здійснення владних повноважень суб’єктом надання адміністративних послуг за заявою фізичної або юридичної особи, спрямованим на набуття, зміну чи припинення прав та/або обов’язків цієї особи відповідно до закону.

Окрім цього, Закон містить визначення таких термінів, як “суб’єкт звернення” — фізична або юридична особа, яка звертається за отриманням адміністративних послуг, та “суб’єкт надання адміністративної послуги” — орган виконавчої влади, інший державний орган, орган влади Автономної Республіки Крим або орган місцевого самоврядування, їх посадові особи, уповноважені відповідно до закону надавати адміністративні послуги. Це означає, що до системи надання адміністративних послуг були виключені

державні підприємства, установи та організації, які раніше мали подібні повноваження.

Закон також визначає поняття та форми використання “інформаційних і технологічних карток адміністративних послуг”, “центру надання адміністративних послуг”, “Єдиного державного порталу адміністративних послуг” та “Реєстру адміністративних послуг”. Ці нововведення мають на меті спростити процедури отримання адміністративних послуг, підвищити їх доступність і покращити якість обслуговування громадян, а також сприяти інтеграції сучасних інформаційних технологій у процеси державного управління.

Закон "Про адміністративні послуги" значно спростив взаємодію між фізичними та юридичними особами, які потребують адміністративних послуг, та органами публічної влади, що їх надають. Зокрема, відбулося спрощення процедур звернення за послугами, що, в свою чергу, підвищує доступність та ефективність надання адміністративних послуг.

Наприклад, фізичні особи, включаючи підприємців, отримали можливість звертатися за адміністративними послугами незалежно від місця своєї реєстрації. Це значно полегшує доступ до послуг, оскільки зменшує бюрократичні перепони та дозволяє громадянам отримувати необхідні послуги у зручний для них спосіб. Водночас, закон передбачає, що в окремих випадках, визначених законодавством, можуть існувати обмеження.

Крім того, Закон дозволяє звернення за послугами не лише безпосередньо до суб'єктів їх надання, а й через центри надання адміністративних послуг або через Єдиний державний портал адміністративних послуг. Це забезпечує гнучкість у виборі способу отримання послуг та підвищує їх доступність для громадян.

Закон також забороняє вимагати від суб'єкта звернення документи або інформацію, яка не передбачена законодавством, що виключає випадки необґрунтованих запитів. Обов'язки щодо збору необхідної інформації, яка належить органам влади та підпорядкованим їм організаціям, покладаються на

суб'єктів надання адміністративних послуг. Це, у свою чергу, сприяє зміцненню взаємодії між різними органами влади, оптимізуючи процеси обробки заяв та запитів.

Також, Закон встановлює, що строк надання адміністративної послуги не може перевищувати 30 календарних днів з моменту подання суб'єктом звернення відповідної заяви та документів, необхідних для отримання послуги. У разі виникнення окремих ситуацій, які регулюються законодавством, можуть бути винятки. Установлення чітких термінів сприяє підвищенню прозорості та відповідальності органів публічної влади.

Крім того, суб'єкти надання адміністративних послуг зобов'язані забезпечити організацію процесу надання таких послуг у найкоротший термін і за мінімальної кількості відвідувань з боку суб'єктів звернен .[53].

Окремо треба зупинитися на Законі України «Про адміністративну процедуру», прийнятому Верховною Радою України 17 лютого 2022 року, яким регулюються відносини органів виконавчої влади, органів влади Автономної Республіки Крим, органів місцевого самоврядування, їх посадових осіб, інших суб'єктів, які відповідно до закону уповноважені здійснювати функції публічної адміністрації, з фізичними та юридичними особами щодо розгляду і вирішення адміністративних справ шляхом прийняття та виконання адміністративних актів [54].

На рівні територіальної громади нормативно-правове регулювання надання адміністративних послуг здійснюється на основі розпорядчих актів відповідної ради та виконавчого органу ради, військової адміністрації (під час дії воєнного стану, в Україні на даний час), розпоряджень Голови територіальної громади, Голови військової адміністрації. Зокрема на рівні Роганської селищної ради Харківського району Харківської області в умовах воєнного стану діють Відділ «Центр надання адміністративних послуг» Виконавчого комітету Роганської селищної ради та Комунальна установа «Центр надання соціальних послуг Роганської селищної ради Харківського району Харківської області».

Обидві установи мають чітко визначені функції та обов'язки, що унеможлиблює дублювання в роботі по наданню послуг мешканцям територіальної громади.

Згідно з визначеннями, встановленими Законом "Про адміністративні послуги", підвищення якості надання адміністративних послуг є однією з основних цілей державної політики в цій сфері. Незважаючи на те, що поняття "стандарт адміністративної послуги" не використовується у тексті закону, важливо зазначити, що суб'єкти надання адміністративних послуг зобов'язані розробляти інформаційні та технологічні картки для кожної послуги, що надається.

Ці картки служать для систематизації процедур і надання споживачам детальної інформації про адміністративні послуги, забезпечуючи таким чином прозорість і зрозумілість їх отримання.

Важливим аспектом покращення якості послуг стало створення центрів надання адміністративних послуг (ЦНАП). Ці центри призначені для створення зручних і доступних умов обслуговування громадян. Закон визначає, що прийом усіх суб'єктів звернень у ЦНАП повинен здійснюватись не менше шести днів на тиждень, протягом семи годин на день без перерви на обід. Крім того, принаймні два дні на тиждень прийом повинен тривати до 20:00. Це, в свою чергу, підвищує доступність адміністративних послуг для громадян, особливо для тих, хто працює у звичайний робочий час.

Постанови Кабінету Міністрів України, зокрема № 118 від 20.02.2013 та № 588 від 01.08.2013, детально регламентують діяльність ЦНАП, встановлюючи вимоги до їхнього приміщення, організації інформаційних підрозділів і процедур прийому та обробки документів. До прийняття закону обов'язки щодо забезпечення належних умов для прийому громадян покладались на центральні та місцеві органи виконавчої влади на підставі Указу Президента України від 03.07.2009.

Наразі більшість адміністративних послуг в Україні надаються центральними органами виконавчої влади та їх територіальними підрозділами. Однак, громадяни стикаються з проблемою необхідності кількаразового

відвідування районних і обласних центрів для отримання базових адміністративних послуг, таких як реєстрація народження, шлюбу, отримання паспортів, реєстрація місця проживання та прав власності на нерухомість, оформлення підприємницької діяльності, а також отримання соціальних допомог і субсидій. Ці послуги є найзатребуванішими, оскільки з ними стикається практично кожен громадянин у процесі свого життя.

Таким чином, Закон "Про адміністративні послуги" і його імплементація сприяють не лише покращенню якості надання адміністративних послуг, але й підвищенню загальної ефективності функціонування системи державного управління в Україні.

## **2.2 Організація надання публічних послуг ЦНАПом Роганської територіальної громади Харківського району Харківської області**

У різних країнах установи, що забезпечують надання адміністративних послуг, мають різні назви. Наприклад, у Німеччині це можуть бути "офіс для громадян" або "служба для громадян", а в Польщі – "адміністративний центр" або "служба (відділ) обслуговування мешканців". В англomовному контексті поширеною є концепція "One-stop-shop", що в дослівному перекладі означає "магазин однієї зупинки".

Однак, для точнішого відображення змісту цього терміна доцільно використовувати сенсовий переклад, який підкреслює мету таких установ – надання максимально можливого обсягу послуг в одному місці.

Із цієї точки зору, конструкція "універсам послуг" або "універсам адміністративних послуг" є вдалою назвою, оскільки вона охоплює як основну мету установи (надання адміністративних послуг), так і принципи організації її діяльності (універсалізм у наданні широкого спектру послуг і кваліфікації персоналу).

В Україні наразі спостерігається різноманітність у назвах таких установ, серед яких: Центр адміністративних послуг "Прозорий офіс" у Вінниці, Центр

надання адміністративних послуг в Івано-Франківську, Центр обслуговування мешканців у Львові тощо. Кожна з цих назв є прийнятною та відображає специфіку роботи установи. Проте в подальшому тексті для зручності буде використовуватись термін "універсам адміністративних послуг", а також найбільш розповсюджена в Україні назва – "Центр надання адміністративних послуг" (ЦНАП). Остання зафіксована у Законі України "Про адміністративні послуги", прийнятому 6 вересня 2012 року, що підкреслює її офіційний статус у правовій системі країни.

Концепція Центру надання адміністративних послуг (ЦНАП) передбачає формування єдиного простору для споживачів, де вони можуть отримати широкий спектр адміністративних послуг. Це реалізується шляхом "об'єднання" максимального числа органів та підрозділів публічної адміністрації, які раніше працювали окремо, у єдиній приймальні. Таким чином, ЦНАП виконує роль "фронт-офісу", що зосереджує в собі всі основні адміністративні послуги, які надаються державними установами.

До прийняття Закону «Про адміністративні послуги», реалізація цієї концепції в Україні відбувалася через механізм залучення представників кожного адміністративного органу або підрозділу до роботи в ЦНАП. Це дозволяло створити умови для більш ефективної взаємодії з громадянами та суб'єктами підприємницької діяльності, спрощуючи процес отримання адміністративних послуг. Однак, наявність представників різних органів в одному місці потребувала чіткої координації та визначення повноважень, що, своєю чергою, вимагало системного підходу до організації роботи ЦНАП.

З прийняттям Закону «Про адміністративні послуги» було закріплено правові основи функціонування ЦНАП, що дозволило не лише покращити якість надання адміністративних послуг, а й забезпечити їх доступність для населення, підвищивши рівень задоволеності громадян у взаємодії з органами влади (Табл. 2.1).

Таблиця 2.1

Класифікаційна характеристика системи надання  
адміністративних послуг в Україні

Ознака класифікації	Тип	Характеристика
За природою елементів	Матеріальна	Система існує реально, а не абстрактно. До її складу входять деякі діючі органи державної влади та місцевого самоврядування, громадяни та юридичні особи
За походженням	Штучна	Система створена людьми та має визначену ними мету функціонування – надання адміністративних послуг
За характером взаємодії з зовнішнім середовищем	Відкрита	Активно взаємодіє із зовнішнім середовищем (системою вищого рівня – державним управлінням, різними органами влади, що не увійшли до системи, установами та організаціями, громадськістю)
За складністю	Складна	Складається з великої кількості простих систем (елементів) і зв'язків між ними. До складу системи входять ЦОВВ та їх територіальні підрозділи, місцеві державні адміністрації, сільські, селищні та міські ради, фізичні та юридичні особи, які активно взаємодіють між собою
За ступенем організованості	Добре організована	В системі встановлено чітку внутрішню будову та взаємозв'язки між її складовими частинами, що забезпечують дію системи в цілому
За способом керування системою	Керована	Система державного управління (суб'єкт управління) здійснює керуючі впливи на досліджувану систему (об'єкт управління) шляхом доведення їй мети функціонування, прийняття відповідних нормативних актів, регулюючих процеси надання адмінпослуг, організовуючи відповідну взаємодію її з іншими системами тощо

Центр надання адміністративних послуг Роганської громади Харківського району Харківської області здійснює свою діяльність на підставі Положення

відділ «Центр надання адміністративних послуг» виконавчого комітету Роганської селищної ради [48], яке є виконавчим органом селищної ради, який утворено відповідно до рішення Роганської селищної ради від 16.02.2022 «Про створення відділу «Центр надання адміністративних послуг» виконавчого комітету Роганської селищної ради та затвердження Положення про нього». А також Регламентом Центру надання адміністративних послуг Виконавчого комітету Роганської селищної ради [76].

У своїй діяльності Відділ «Центр надання адміністративних послуг» виконавчого комітету Роганської селищної ради керується Конституцією України, Конвенцією про захист прав людини і основоположних свобод, Європейською хартією місцевого самоврядування, іншими міжнародними договорами та правовими актами, ратифікованими Верховною Радою України, Законами України «Про місцеве самоврядування в Україні», «Про службу в органах місцевого самоврядування», «Про адміністративні послуги», «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності», «Про державну реєстрацію юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань», «Про державну реєстрацію речових прав на нерухоме майно та їх обтяжень», «Про Державний земельний кадастр», «Про свободу пересування та вільний вибір місця проживання в Україні» та іншими законами України з питань організації та діяльності органів місцевого самоврядування, постановами Верховної Ради України, актами Президента України, декретами, постановами і розпорядженнями Кабінету Міністрів України, рішеннями селищної ради і виконавчого комітету, розпорядженнями селищного голови, голови військової адміністрації, даним Положенням і іншими нормативними актами.

Відповідно до Регламенту Центру надання адміністративних послуг Виконавчого комітету Роганської селищної ради (далі – Регламент) встановлює порядок організації роботи Центру надання адміністративних послуг Виконавчого комітету Роганської селищної ради (далі – ЦНАП), порядок дій адміністраторів ЦНАП та їх взаємодії із суб'єктами надання адміністративних послуг.

У Регламенті терміни вживаються у значенні, наведеному в Законі України «Про адміністративні послуги».

Надання адміністративних послуг у ЦНАП здійснюється з дотриманням таких принципів:

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

ЦНАП та суб'єкти надання адміністративних послуг у своїй діяльності керуються Конституцією України та законами України, актами Президента України і Кабінету Міністрів України, актами центральних органів виконавчої влади, органів місцевого самоврядування, Положенням та Регламентом ЦНАП та іншими нормативно-правовими актами, що регламентують надання адміністративних послуг.

Графік роботи Центру надання адміністративних послуг Виконавчого комітету Роганської селищної ради:

- понеділок - з 09.00 до 16.00;
- вівторок - з 09.00 до 16.00;
- середа - з 09.00 до 16.00;
- четвер - з 09.00 до 20.00;
- п'ятниця - з 09.00 до 16.00;
- субота - з 09.00 до 13.00.
- неділя – вихідний.

Години прийому суб'єктів звернення в приміщенні ЦНАП:

Понеділок - з 08.30 до 16.00;

вівторок - з 08.30 до 20.00;

середа - з 08.30 до 16.00;

четвер - з 08.30 до 16.00;

п'ятниця - з 08.30 до 14.45.

субота, неділя – вихідний [76].

Вимоги до приміщення, в якому розміщується ЦНАП:

1. ЦНАП розміщується в зручному для суб'єктів звернення місці з розвинутою транспортною інфраструктурою.

На вході до приміщення розміщується інформаційна вивіска (визначається: найменування ЦНАП, графік роботи та часи прийому громадян).

Вхід до ЦНАП повинен бути облаштований пандусами для осіб з обмеженими фізичними можливостями.

На прилеглій до ЦНАП території передбачається місце для безоплатної стоянки автомобільного транспорту суб'єктів звернення.

2. Приміщення ЦНАП поділяється на відкриту та закриту частини.

У відкритій частині здійснюється прийом, консультування, інформування та обслуговування суб'єктів звернення працівниками ЦНАП. Суб'єкти звернення мають безперешкодний доступ до цієї частини ЦНАП [76].

Відкрита частина включає:

сектор прийому;

сектор інформування;

сектор очікування;

сектор обслуговування.

Відкрита частина розміщується на першому поверсі будівлі.

Закрита частина призначена виключно для опрацювання документів, пошти, надання консультацій з використанням телефонного зв'язку, а також збереження документів, справ, журналів обліку/реєстрації (розміщення архіву).

Вхід до закритої частини ЦНАП суб'єктам звернення забороняється.

Закрита частина може розміщуватися на інших поверхах, ніж відкрита частина.

3. Сектор прийому облаштовується при вході до приміщення ЦНАП. У ньому здійснюється загальне інформування та консультування суб'єктів звернення з питань роботи ЦНАП.

4. Сектор інформування облаштовується з метою ознайомлення суб'єктів звернення з порядком та умовами надання адміністративних послуг.

У секторі інформування розміщуються інформаційні стенди в зручному для перегляду місці, що містять актуальну, вичерпну інформацію, необхідну для одержання адміністративних послуг.

5. Сектор очікування розміщується в просторому приміщенні, площа якого визначається залежно від кількості осіб, які звертаються до ЦНАП протягом дня, та облаштовується в достатній кількості стільцями, кріслами тощо.

6. Сектор обслуговування повинен бути утворений за принципом відкритості розміщення робочих місць. Кожне робоче місце для прийому суб'єктів звернення повинно мати інформаційну табличку із зазначенням прізвища, імені, по батькові та посади адміністратора ЦНАП або бейдж адміністратора.

7. Площа секторів очікування та обслуговування повинна бути достатньою для забезпечення зручних та комфортних умов для прийому суб'єктів звернення і роботи адміністраторів ЦНАП.

Також Регламентом встановлено вимоги до розміщення інформації та інформаційна робота ЦНАП [76].

У приміщенні де розміщується ЦНАП на інформаційних стендах розміщується інформація, зокрема, про:

найменування ЦНАП, його місцезнаходження, номери телефонів для довідок, факсу, адресу веб-сайту, електронної пошти;

графік роботи ЦНАП (прийомні дні та години, вихідні дні);

перелік адміністративних послуг, що надаються через ЦНАП, та відповідні інформаційні картки адміністративних послуг;

строки надання адміністративних послуг;

бланки заяв та інших документів, необхідних для звернення за отриманням адміністративних послуг, а також зразки їх заповнення (якщо заяви подаються в паперовому вигляді);

платіжні реквізити для оплати платних адміністративних послуг;

відомості про супутні послуги, що надаються в приміщенні ЦНАП ( у разі наявності);

прізвище, ім'я, по батькові керівника ЦНАП, контактні телефони, адресу електронної пошти;

Положення про ЦНАП;

Регламент ЦНАП.

Перелік адміністративних послуг, що надаються через ЦНАП, повинен розміщуватися у доступному та зручному для суб'єктів звернення місці. Адміністративні послуги в переліку групуються за суб'єктами надання адміністративних послуг.

Бланки заяв, необхідні для замовлення адміністративних послуг, розміщуються у зручному для суб'єктів звернення місці (якщо заява формується в паперовому вигляді).

Особам з обмеженими фізичними можливостями забезпечується інформування способами, що є зручними для них.

На основі узгоджених рішень із суб'єктами надання адміністративних послуг у ЦНАП можуть надаватися адміністративні послуги безпосередньо такими суб'єктами.

Суб'єктам звернення, які звернулися за допомогою засобів телекомунікації, телефону, електронної пошти, інших засобів зв'язку, забезпечується можливість отримання інформації про надання адміністративних послуг у спосіб, аналогічний способу звернення.

Адміністратори ЦНАП та суб'єкти надання адміністративних послуг у Центрі:

за усним клопотанням суб'єкта звернення інформують про належність порушеного ним питання до компетенції ЦНАП;

надають консультації суб'єктам звернень щодо порядку внесення плати (адміністративного збору) за надання платних адміністративних послуг, надають інформацію про платіжні реквізити для сплати адміністративного збору;

надають іншу інформацію та допомогу, що необхідні суб'єктам звернення для отримання адміністративної послуги.

Селищна рада створює та забезпечує наповнення розділу на своєму веб-сайті, де розміщується інформація, зазначена в пункті 1 розділу III цього Регламенту та інша корисна для суб'єктів звернення інформація.

Інформація, що розміщується в приміщенні ЦНАП та на веб-сайті, повинна бути актуальною і повною.

Інформація на веб-сайті міської ради щодо роботи ЦНАП має бути зручною для пошуку та копіювання [76].

Стосовно інформаційної та технологічної картки адміністративних послуг та Регламентом встановлено, що:

Селищна рада, військова адміністрація, виконавчий комітет або керівник ЦНАП можуть вносити суб'єктові надання адміністративної послуги подання щодо необхідності внесення змін до затверджених інформаційних та технологічних карток адміністративних послуг (у тому числі для документів дозвільного характеру у сфері господарської діяльності).

У разі внесення змін до законодавства щодо надання адміністративної послуги суб'єкт її надання своєчасно інформує про це селищну раду та керівника ЦНАП, готує відповідні зміни до інформаційних та/або технологічних карток згідно з вимогами законодавства та Регламенту.

У Регламенті адміністровано керування чергою в ЦНАП, де записано, що може здійснюватися попередній запис суб'єктів звернення на прийом до адміністратора та до суб'єктів надання адміністративних послуг на визначену дату і час. Попередній запис може здійснюватися шляхом особистого звернення до ЦНАП або електронної реєстрації на веб-сайті ЦНАП. Прийом суб'єктів

звернення, які зареєструвалися шляхом попереднього запису, здійснюється у визначені години. Також визначено процедуру рийняття заяви та інших документів у ЦНАП та механізм опрацювання справи (вхідного пакета документів)

Після вчинення дій, передбачених попереднім розділом цього Регламенту, адміністратор ЦНАП зобов'язаний невідкладно, але не пізніше наступного робочого дня, надіслати (передати) вхідний пакет документів суб'єктові надання адміністративної послуги, до компетенції якого належить питання прийняття рішення у справі, про що робиться відмітка в листі про проходження справи із зазначенням часу, дати та найменування суб'єкта надання адміністративної послуги, до якого її надіслано, та проставленням печатки (штампа).

Передача справ у паперовій формі від ЦНАП до суб'єкта надання адміністративної послуги здійснюється не менше ніж один раз протягом робочого дня, шляхом доставки суб'єктами надання адміністративних послуг, у разі можливості - надсилання відсканованих документів з використанням засобів телекомунікаційного зв'язку або в інший спосіб не пізніше наступного робочого дня в приміщенні ЦНАП.

Після отримання справи суб'єкт надання адміністративної послуги зобов'язаний внести запис про її отримання із зазначенням дати та часу, прізвища, імені, по батькові відповідальної посадової особи до листа про проходження справи.

Контроль за дотриманням суб'єктами надання адміністративних послуг строків розгляду справ та прийняття рішень здійснюється адміністратором ЦНАП [76].

Суб'єкт надання адміністративної послуги зобов'язаний:

- своєчасно інформувати адміністратора про перешкоди у дотриманні строку розгляду справи та прийнятті рішення, інші проблеми, що виникають під час розгляду справи;

- надавати інформацію на усний або письмовий запит (у тому числі шляхом надсилання на адресу електронної пошти(у разі наявності) адміністратору про хід розгляду справи.

- здійснювати електронний документообіг.

У разі виявлення факту порушення вимог законодавства щодо розгляду справи (строків надання адміністративної послуги тощо) адміністратор ЦНАП невідкладно інформує про це керівника ЦНАП та керівника суб'єкта надання адміністративних послуг.

Регламентом визначено, яким чином здійснюється передача результатів надання адміністративних послуг суб'єкту звернення та процедуру оскарження дій або бездіяльності адміністраторів ЦНАП.

### РОЗДІЛ 3

## ШЛЯХИ ВДОСКОНАЛЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ СИСТЕМИ НАДАННЯ ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ НА РІВНІ ТЕРИТОРІАЛЬНОЇ ГРОМАДИ В УКРАЇНІ

### **3.1 Упровадження новітніх інформаційних технологій у процесі надання публічних послуг**

Пріоритетним напрямом державної політики України є розвиток інформаційного суспільства, що спрямоване на формування інноваційної моделі високотехнологічного урядування. Це передбачає забезпечення кожного громадянина вільним доступом до інформації та розвитком навичок її ефективного використання, що є критично важливим для реалізації особистісного потенціалу, сприяння суспільному розвитку та підвищення якості життя. Ключовим аспектом цього процесу є надання високоякісних адміністративних послуг, які повинні відповідати сучасним вимогам і стандартам.

Для досягнення цих завдань в Україні розроблено і реалізовано ряд нормативно-правових актів, які визначили основи функціонування інформаційного суспільства та електронного урядування. Основою цього процесу став Закон України “Про Основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007-2015 роки”, що заклав концептуальні основи формування інформаційної інфраструктури та розвитку інформаційних технологій у державному управлінні. У цьому контексті важливу роль відіграла Концепція розвитку електронного урядування, яка сформулювала стратегічні напрями впровадження електронних послуг у взаємодію між громадянами та органами влади.

Значущим етапом у становленні системи адміністративних послуг став Закон України “Про адміністративні послуги”, що визначив правові основи їх надання, встановив вимоги до якості, доступності та прозорості, а також

окреслив права і обов'язки суб'єктів, які забезпечують їх надання. Важливо зазначити, що зазначений закон акцентує увагу на праві громадян отримувати адміністративні послуги у зручний спосіб, що підвищує рівень їх задоволеності.

Додатково, стратегічні цілі у сфері інформаційних технологій були закріплені в Стратегії розвитку інформаційного суспільства, затвердженій Кабінетом Міністрів України, яка детально описала механізми інтеграції електронних послуг у державному управлінні. Це, у свою чергу, сприяло розвитку єдиної інформаційної системи надання адміністративних послуг, що забезпечує ефективну взаємодію між громадянами та державою, «Про реалізацію експериментального проекту щодо забезпечення безперервного надання кваліфікованих електронних довірчих послуг у разі заміни надавача таких послуг» 2020 року та інші [4].

Результати Дослідження 2022 року, пише В. Кононович, показують, що все більше країн переходять до безшовного, не видимому уряду, в якому повністю автоматизовані та персоналізовані послуги доступні будь-якій людині будь-коли з будь-якого місця. Дедалі більше урядів запроваджують передові технології, такі як хмарні обчислення, штучний інтелект та блокчейн для оцінки та задоволення потреб населення [25, с. 229].

Інформатизація суспільства в Енциклопедії державного управління розглядається як сукупність взаємопов'язаних організаційних, правових, політичних, соціально-економічних, науково-технічних, виробничих процесів, спрямованих на створення умов для задоволення інформаційних потреб, реалізації прав громадян і суспільства на основі створення, розвитку, використання інформаційних систем, мереж, ресурсів та інформаційних технологій, побудованих за допомогою застосування сучасної обчислювальної й комунікаційної техніки. Сутність поняття “інформатизація” як соціального явища в Україні вперше згадується у ст. 1 Закону України “Про національну програму інформатизації” від 4 лютого 1998 р. №74/98-ВР. Наразі даний Закон втратив чинність.

Із появою інформаційного суспільства виникло багато проблем, пов'язаних з його організацією, а саме - розробленням ефективної політики, стратегії й тактики розвитку. Джерелами конкурентної переваги стають не природні, трудові чи фінансові ресурси, а плоди творчої діяльності, тобто інновації, нові знання та технології. Під впливом інновацій відбувається структурний перерозподіл зайнятості населення у бік інформаційної сфери. Інформація набуває статусу четвертого після землі, капіталу та праці фактора економічного відтворення і стає основою всіх виробничих відносин. Головним зовнішнім проявом інформаційного суспільства є інтенсивне насичення всіх його сфер життєдіяльності інформаційними продуктами й інформаційними технологіями. Проте зовнішні прояви інформатизації не можуть відобразити всієї глибини процесів, що відбуваються в суспільстві під впливом поширення кардинального результату науково-технічної революції ХХ ст. - створення комп'ютерно-телекомунікаційних інструментів посилення інтелектуальних можливостей людей та машин.

Тому однією з найактуальніших проблем є визначення сутності інформатизації як глобального інноваційного процесу. Виходячи з цього науковці дають визначення, що інформатизація суспільства - це глобальний, загальноцивілізаційний процес активного формування й широкомасштабного використання інформаційних ресурсів. Базою інформатизації став стрімкий розвиток комп'ютерної техніки, електронних комунікацій та інформаційних технологій, що впроваджуються в усі сфери суспільного життя. Під впливом інформатизації в розвинених країнах уже сформовано, а в інших країнах формується інформаційне суспільство [37, с. 263].

До прийняття Закону України "Про адміністративні послуги" органи місцевого самоврядування проявляли ініціативу щодо покращення обслуговування громадян шляхом впровадження новітніх технологій. Зокрема, вони вжили заходів для розробки програмного забезпечення та створення веб-сайтів, що дозволило об'єднати підрозділи в єдину комп'ютерну мережу. Це, у

свою чергу, сприяло скороченню термінів надання адміністративних послуг і підвищенню їх прозорості.

Наприклад, у містах Вінниця, Івано-Франківськ та Кривий Ріг були запроваджені електронні бази даних, які дозволили здійснювати реєстрацію осіб, що звернулися за адміністративними послугами, а також відстежувати терміни їх обслуговування. Ці системи формували статистичну інформацію, а також впроваджували електронне управління чергою та інформаційні термінали. Завдяки цим нововведенням споживачі отримали можливість перевіряти стан виконання замовлених послуг та оцінювати якість їх надання.

Проте, незважаючи на наявність електронних інструментів, паперовий документообіг продовжував існувати в багатьох ЦНАПах. У Харківському ЦНАП, наприклад, до 2017 року всі реєстраційні дії з приймання заяв і документів на отримання послуг дублювалися в паперових журналах, що створювалося для кожного адміністратора. Нумерація в цих журналах відрізнялася від електронної, але використовувалася як основна для ідентифікації, зберігання та пошуку архівних справ про надані послуги.

Значним кроком у напрямі вдосконалення стало запровадження програмного продукту "Електронна система оцінки якості надання послуг у муніципальному центрі послуг м. Харкова". Ця система дозволяє суб'єктам звернення подавати заявки в електронному вигляді з можливістю додавання сканованих документів, що полегшує реєстрацію заяв державним адміністратором та їх подальший розгляд регіональними та місцевими дозвільними органами. Крім того, користувачі мають можливість автоматично отримувати повідомлення про стан виконання процедури, включаючи скановані дозволи або відмови у видачі, а також надавати пропозиції та зауваження, отримуючи відповіді на свої електронні адреси.

Напрацювання виконавчого комітету міської ради щодо забезпечення доступу суб'єктів звернення до інформації про адміністративні послуги через Інтернет були взяті до уваги при розробці Єдиного державного порталу адміністративних послуг. Створення цього порталу було передбачене Законом

України "Про адміністративні послуги". Відповідно до положень закону, з 1 січня 2014 року суб'єкти звернення з усіх регіонів України мали можливість завантажувати та заповнювати електронні заяви і документи, а також отримувати результати надання адміністративних послуг через засоби телекомунікаційного зв'язку. Проте, до сьогоднішнього дня, цей портал не був реалізований у повному обсязі.

У сучасному контексті комплексним надавачем державних публічних послуг в Україні виступає державне підприємство "ДІЯ". Відповідно до постанови Кабінету Міністрів України від 29 квітня 2020 року № 345, це підприємство отримало статус кваліфікованого надавача електронних довірчих послуг. Набуття цього статусу стало можливим завдяки отриманню кваліфікованих сертифікатів відкритих ключів, сформованих державним підприємством "Національні інформаційні системи". На базі останнього функціонував кваліфікований надавач електронних довірчих послуг, відомий як "Акредитований центр сертифікації ключів органів юстиції України" [20].

Станом на сьогодні в органах публічної влади України реалізовано значну кількість різноманітних інформаційних систем, серед яких особливо варто виділити електронний документообіг. Загалом функціонує 726 державних інформаційних ресурсів, включаючи 143 електронних реєстру. Розробка та підтримка цих систем вимагає значних бюджетних витрат. Однак, незважаючи на ці зусилля, створення вказаних систем відбувається без дотримання єдиних принципів доступу до інформації та електронної взаємодії. Це призводить до того, що багато відомств реалізують окремі, часто дублюючі функції системи, що не тільки створює паралельні облікові системи, але й спонукає до нерационального витрачання бюджетних коштів.

Додатково, така ситуація унеможлиблює ефективну реалізацію електронних послуг і призводить до "електронної нерівності" серед громадян, оскільки доступ до інформації та адміністративних послуг залишається нерівномірним. У відповідності до статті 48 Бюджетного кодексу України, видатки на виконання завдань Національної програми інформатизації (НПІ),

включаючи проекти інформатизації органів державної влади, мають фінансуватися Державною казначейською службою України лише після отримання погодження від відповідних розпорядників бюджетних коштів з Генеральним державним замовником НПП. Наразі таким замовником є Державне агентство з питань електронного урядування України. Таким чином, для подолання існуючих викликів необхідно впровадження єдиних стандартів доступу та взаємодії інформаційних систем, що сприятиме раціональному використанню бюджетних коштів та забезпеченню рівного доступу до адміністративних послуг для всіх громадян. [5]. У 2022 році Генеральним державним замовником Національної програми інформатизації (НПП) було розглянуто 368 проектів загальною вартістю 385,2 млн грн, які походили з 57 бюджетних програм від 45 органів державної влади. З цих проектів 296, що становить 99% від загального обсягу фінансування погоджених проектів, були віднесені до сфери інформатизації та отримали схвалення.

Цей показник свідчить про те, що майже всі проекти з інформатизації, попри їхню розрізненість та непристосованість до міжвідомчої взаємодії, отримують погодження на державному рівні. В умовах, коли бюджети виділяються на численні окремі проекти, що часто дублюють функціонал, не відбувається систематизації та стандартизації інформаційних продуктів для всіх органів влади. Це призводить до ускладнення процесів, пов'язаних із зверненнями громадян за отриманням адміністративних послуг через Інтернет, а також до проблем з можливістю сплати адміністративного збору онлайн і отримання результатів послуг в електронному вигляді. Реалізація таких рішень суттєво спростила б адміністративні процедури, скоротила б час, необхідний для комунікації з державними органами, і особливо позитивно вплинула б на осіб з обмеженими фізичними можливостями.

Крім того, така ситуація негативно позначається на ефективності реалізації Регіональних програм інформатизації. Основною метою створення та наповнення Інтернет-ресурсів органів публічної влади є забезпечення прозорості їхньої діяльності для громадськості. Під прозорістю також розуміється зручність

отримання та надання інформації. Веб-сайти органів влади мають бути розроблені з урахуванням можливості онлайн-взаємодії з громадянами, що дозволяє їм записуватись на прийом, спостерігати за чергою, надсилати відгуки, звернення та пропозиції, а також отримувати необхідні документи або консультації з комфортом, не виходячи з дому. В Україні вже реалізовано багато таких сервісів, які свідчать про потенціал для подальшого розвитку електронних послуг та вдосконалення взаємодії між громадянами і державними органами.

Чинники, що ускладнюють повноцінне впровадження електронного документообігу в органах державної влади та органах місцевого самоврядування, є багатогранними та вимагають комплексного підходу до їх подолання.

По-перше, відсутність єдиних загальнодержавних стандартів функціонування систем електронного документообігу та уніфікованих вимог до програмного забезпечення створює суттєві перешкоди в процесі запровадження внутрішніх систем електронного документообігу. Це ускладнює не тільки розробку нових рішень, а й інтеграцію існуючих систем між різними органами, що призводить до фрагментації та неефективності інформаційних потоків.

По-друге, недосконалість вітчизняного законодавства щодо електронного документообігу та електронного цифрового підпису залишається значним бар'єром. Відсутність чітких норм і регуляцій може призводити до правових колізій та недовіри з боку користувачів до електронних послуг.

По-третє, усталені традиції ведення документообігу в паперовій формі формують певний опір до змін. Багато працівників державних органів звикли до традиційних методів роботи, що ускладнює перехід до нових технологій і, як наслідок, затримує процес модернізації.

По-четверте, недостатній рівень захисту інформації в системах електронного документообігу викликає серйозні занепокоєння щодо конфіденційності та цілісності даних. Відсутність належних заходів безпеки може призвести до витоку чутливої інформації, що підриває довіру громадськості до електронних послуг.

Для успішного впровадження системи електронного урядування в Україні передбачено ряд ключових заходів, які сприятимуть створенню ефективного й прозорого механізму надання державних послуг.

По-перше, планується створення Єдиного веб-порталу органів виконавчої влади, який має стати основною платформою для інтеграції вебсайтів та електронних інформаційних систем різних органів центральної виконавчої влади і їх регіональних підрозділів. Це забезпечить дотримання вимог до захисту інформації та полегшить доступ до послуг для громадян.

По-друге, необхідно розробити порядок надання державних (публічних) послуг фізичним і юридичним особам через мережу Інтернет. Це дозволить стандартизувати процедури та підвищити їхню ефективність.

Також важливим заходом є створення Інтернет-приймальні органів державної влади всіх рівнів, що надасть можливість громадянам подавати заявки на отримання послуг в онлайн-форматі.

В рамках покращення інформаційної підтримки передбачено регулярне оновлення вебсайтів місцевих органів державної влади й органів місцевого самоврядування, що сприятиме прозорості діяльності цих органів.

Крім того, важливо забезпечити ширше використання програмного забезпечення з відкритим кодом, що може посилити інноваційний потенціал інформаційно-аналітичної підтримки в діяльності органів державної влади.

Також заплановано забезпечити використання електронного цифрового підпису в органах державної влади, що є критично важливим для гарантування юридичної сили електронних документів.

Додатково, передбачено створення електронної системи закупівель товарів і послуг за державні кошти, що має спростити та зробити прозорішим процес закупівель.

Нарешті, важливим аспектом є організація надійної, захищеної інформаційної взаємодії між органами виконавчої влади, що сприятиме інтеграції даних та покращенню комунікації між різними структурними підрозділами.

Механізми надання адміністративних послуг в електронному вигляді включають різноманітні елементи. Зокрема, як зазначає П. С. Клімушин, можна виділити такі механізми впровадження електронних державних послуг: адміністративні, інституційні, ідентифікаційні, внутрішньоурядові, єдиної точки доступу, інтеграційні, а також механізми єдиної архітектури інтегрованих додатків [22, с. 34].

Реалізація всіх складових елементів підготовки та надання електронних послуг в Україні потребує здійснення ряду комплексних заходів, спрямованих на забезпечення ефективності й доступності цих послуг для громадян.

По-перше, необхідно сформувати єдині стандарти та єдиний електронний ресурс Державних електронних реєстрів. Це передбачає забезпечення їх функціонування та можливості електронної взаємодії між публічною адміністрацією під час розгляду та вирішення електронних справ. На сьогодні в Україні існує ряд Державних реєстрів, які ведуться уповноваженими органами, переважно Міністерством юстиції України та його структурними підрозділами. Проте, незважаючи на їхнє функціонування, доступ до цих реєстрів для окремих суб'єктів публічної адміністрації залишається обмеженим, а інформаційна взаємодія між ними є недостатньою.

По-друге, формування та ведення інформаційних ресурсів, необхідних для надання електронних послуг, має здійснюватися таким чином, щоб забезпечити віддалений доступ громадян до інформації про послуги, а також про результати їх отримання. Наразі в Україні здійснюється розвиток інформаційних ресурсів, що надають доступ до інформації про різні послуги через веб-сайти органів публічної адміністрації. Хоча ці ресурси постійно поповнюються та оновлюються, проблема полягає в тому, що не всі органи здатні надати повну інформацію про результати надання послуг.

По-третє, слід покращити взаємодію особи з органом публічної адміністрації через механізм "єдиного вікна". Це передбачає розширення можливостей віртуального прийому, реєстрації та видачі необхідних документів при наданні послуг з використанням сучасних інформаційно-комунікаційних

технологій. Основною метою цієї діяльності є створення високоефективного електронного документообігу та автоматизованих робочих місць операторів багатофункціональних центрів, що забезпечить громадянам можливість отримувати послуги безпосередньо через веб-сайт органу публічної адміністрації.

Ці заходи сприятимуть створенню сучасної системи електронного урядування, яка відповідатиме потребам суспільства, забезпечуючи прозорість і доступність державних послуг для всіх громадян.

### **3.2 Оптимізація системи надання публічних послуг на рівні територіальної громади в умовах воєнного стану**

На жаль, у XXI столітті українське суспільство зіткнулося з жахіттями війни, що відобразилося на його структурі та функціонуванні. Війна, що розпочалася 24 лютого 2022 року, стала основною причиною глибоких соціальних і економічних змін в країні. Введення режиму воєнного стану на всій території України на 30 діб, з подальшим його продовженням, істотно змінило повсякденне життя українців. Ці події висунули на перший план питання забезпечення реалізації прав і свобод громадян, гарантованих національним законодавством, що, зокрема, відбувається через процедуру надання адміністративних послуг.

Протягом останніх років в Україні було створено розгалужений механізм надання адміністративних послуг, що здатний задовольнити потреби споживачів у якісних і доступних публічних послугах. Цей механізм забезпечує ефективну взаємодію між органами влади, громадянами та бізнесом, а також сприяє підвищенню ефективності, прозорості та відкритості діяльності державних органів та органів місцевого самоврядування. В умовах режиму воєнного стану сфера публічного адміністрування зберігає своє важливе значення, оскільки забезпечення доступу до адміністративних послуг є критично важливим для підтримки стабільності суспільства.

Введення воєнного стану зумовило необхідність внесення змін до законодавства, щоб адаптувати механізм надання публічних послуг до нових реалій. Це, в свою чергу, підкреслює нагальну потребу в детальному аналізі функціонування механізму надання адміністративних послуг на період дії воєнного стану, а також протягом одного місяця після його припинення або скасування. Аналіз має охоплювати не лише організаційні аспекти, але й питання правового регулювання, технологічної підтримки та забезпечення доступності послуг для всіх категорій населення, включаючи тих, хто опинився в складних життєвих обставинах через війну.

Важливість добре налагодженої системи надання публічних та адміністративних послуг для забезпечення реалізації та захисту прав приватної особи стала особливо очевидною в умовах карантину, запровадженого в Україні у зв'язку з загрозою поширення гострої респіраторної хвороби COVID-19, спричиненої коронавірусом SARS-CoV-2. Цей період виявив, наскільки критично важливо мати ефективні механізми для забезпечення доступу до адміністративних послуг, оскільки багато з них стали невід'ємною частиною життя громадян.

Подальшим викликом для сфери публічних, зокрема адміністративних, послуг стало повномасштабне вторгнення Російської Федерації 24 лютого 2022 року, що призвело до оголошення режиму воєнного стану на всій території України. Відповідно до Законів України «Про оборону» та «Правовий режим воєнного стану», режим воєнного стану може бути введено в умовах збройної агресії чи загрози нападу, що ставить під загрозу державну незалежність та територіальну цілісність України. У таких умовах органи державної влади, військово-командування, військові адміністрації та органи місцевого самоврядування отримують необхідні повноваження для відвернення загрози та забезпечення національної безпеки.

Проте введення воєнного стану передбачає можливість тимчасового обмеження конституційних прав і свобод людини, що включає права та законні інтереси юридичних осіб. Конституція України в статті 64 визначає перелік прав

і свобод, які не можуть бути обмежені в умовах воєнного стану. Це особливо важливо, оскільки деякі з цих прав можуть бути реалізовані через процедури надання адміністративних послуг.

У таких критичних умовах система надання адміністративних послуг відіграє вирішальну роль у забезпеченні прав і свобод громадян. Необхідно забезпечити, щоб ці послуги були доступні, ефективні та адаптовані до нових реалій, що дозволить громадянам реалізувати свої права навіть у складних обставинах. Зокрема, важливими є механізми дистанційного доступу до адміністративних послуг, які можуть зменшити час та зусилля, необхідні для їх отримання, а також сприяти дотриманню прав громадян у період воєнного стану.

В умовах воєнного стану адміністративні послуги, пов'язані з реєстрацією народження та смерті особи, а також видачею документів, що посвідчують особу, залишаються актуальними. Вимушена міграція та складні життєві обставини, викликані відсутністю житла та фінансовими труднощами, підкреслили необхідність у доступних публічних послугах, спрямованих на забезпечення соціальної підтримки та відновлення втрачених або пошкоджених документів. У зв'язку з цим важливо розглянути найбільш запитувані адміністративні послуги в умовах режиму воєнного стану та зміни в їх правовому регулюванні.

Для забезпечення безперебійного надання адміністративних послуг приватним особам під час воєнного стану були внесені зміни до ряду нормативно-правових актів. Зокрема, постановою Кабінету Міністрів України «Деякі питання реалізації прав, свобод і законних інтересів фізичних та юридичних осіб» було зупинено строки надання адміністративних послуг суб'єктами їх надання, а також строки видачі документів дозвільного характеру на час воєнного стану в Україні. Цей захід, хоч і був важливим для адаптації системи адміністративних послуг до нових умов, на сьогодні втратив чинність [30].

Водночас, постановою було встановлено винятки щодо строків надання адміністративних послуг у таких сферах, як державна реєстрація юридичних

осіб, фізичних осіб-підприємців, державна реєстрація речових прав на нерухоме майно та їх обтяжень, а також державна реєстрація актів цивільного стану. Ці винятки спрямовані на забезпечення стабільності та доступності ключових адміністративних послуг, які мають велике значення в умовах війни та соціальних викликів.

Крім того, на період дії воєнного стану були встановлені особливості надання окремих адміністративних послуг. Особливу увагу під час дії режиму воєнного стану, з урахуванням встановлених додаткових обмежувальних заходів для перевірки документів особи, має адміністративна послуга, що стосується видачі паспортних та інших документів, які посвідчують особу. Багато людей, покидаючи свої домівки через бойові дії або внаслідок військових конфліктів, втрачали ці документи, що створювало додаткові труднощі.

У цьому контексті особливо актуальним є продовження терміну дії паспортних документів, а також тимчасове відновлення механізму внесення фотографій та інформації про дітей у паспорт громадянина України для виїзду за кордон їхніх батьків або законних представників. Це дозволяє спростити процедури для сімей, які змушені виїжджати з країни в умовах війни.

Також важливо зазначити запровадження електронних документів (еДокументів), що дозволяє зменшити паперові процедури та прискорити процес отримання документів. Впровадження таких нововведень допомагає зберегти права громадян на отримання необхідних документів та спростити адміністративні процедури в умовах, що постійно змінюються внаслідок військових дій.

Кабінет Міністрів України Постановою «Про деякі питання застосування еДокумента в період дії воєнного стану» встановив, що в період дії воєнного стану еДокумент є документом, що посвідчує особу в період дії воєнного стану, у формі відображення в електронній формі інформації, що ідентифікує особу та міститься в паспорті громадянина України та/або в паспорті громадянина України для виїзду за кордон, та/або в посвідченні водія [13]. Особа може пред'являти еДокумент на електронному пристрої. Критерії його підтримують

використання мобільного додатку Порталу Дія. Це здійснюється без додаткового пред'явлення документів, що засвідчують особу. А також підтверджують громадянство України. Цей механізм у Порталі Дія функціонує за бажанням особи. Особа повинна мати громадянство України і на період застосування досягти 14-річного віку.

На територіях, де не ведуться бойові дії, має бути забезпечено належну процедуру видачі паспортних документів відповідними суб'єктами адміністративного процесу. Від 15 березня 2022 року територіальні органи та підрозділи Державної міграційної служби, що функціонують у безпечних зонах, де не спостерігається активних бойових дій, відновили свою діяльність з прийому та надання адміністративних послуг. Це охоплює оформлення ідентифікаційних карток, закордонних паспортів громадян України, а також посвідок на постійне та тимчасове проживання.

Сьогодні вельми актуальною є надання публічних адміністративних послуг щодо видачі паспорта громадянина України для виїзду за кордон. Станом на 04.04.2024 року, за даними Управління Верховного Комісара ООН у справах біженців, з початку російського вторгнення 6.5 млн. українців покинули Україну (Управління Верховного Комісара ООН). Серед них статус тимчасового захисту в країнах ЄС станом на 31 серпня 2024 року мали 4 млн 163,66 тис. громадян України в ЄС, які залишили Україну внаслідок російського вторгнення 24 лютого 2022 року [21].

Уряд України своєю постановою затвердив тимчасову процедуру внесення до паспорта громадянина України для виїзду за кордон інформації про продовження строку його дії, а також про дітей, якщо паспорт для виїзду за кордон належить одному з батьків або законному представнику дитини. У разі закінчення строку дії паспорта можливе його продовження до п'яти років на підставі заяви особи або її законного представника. Внесення інформації про продовження строку дії паспорта для виїзду за кордон здійснюється безкоштовно в день звернення особи, на ім'я якої оформлено паспорт, або її законного представника.

Слід також звернути увагу на адміністративні послуги у сфері реєстрації актів цивільного стану, які, незважаючи на умови війни, залишаються важливими. Реєстрація таких подій, як народження дитини, смерть, або одруження, є необхідною.

Відповідно до Наказу Міністерства охорони здоров'я України від 4 березня 2022 року № 407 «Про забезпечення реєстрації новонародженої дитини в умовах воєнного стану», реєстрація народження дитини в органах державної реєстрації актів цивільного стану здійснюється медичними працівниками закладів охорони здоров'я, а також фізичними особами-підприємцями, які отримали ліцензію на ведення медичної практики. Ці працівники, які надали допомогу під час пологів або провели перший медичний огляд новонародженого або породіллі, заповнюють Медичне свідоцтво про народження (форма № 103/о) для кожного випадку народження живої дитини.

У випадку, якщо виникає потреба у заповненні довідки, медичний працівник зобов'язаний видати довідку довільної форми в двох примірниках. Ця довідка також слугує підтвердженням факту народження дитини. Один примірник передається матері, а другий залишається в медичному закладі. У ситуації, коли народження відбулося поза закладом охорони здоров'я, реєстрація здійснюється шляхом заповнення Медичного свідоцтва лікарем після огляду породіллі та дитини, за умови, що в первинно-обліковій медичній документації жінки, зокрема в електронній системі охорони здоров'я, є відомості, які підтверджують факт вагітності [84].

Одним із найбільш складних питань в умовах воєнного стану є реєстрація смерті на тимчасово окупованих територіях, а також у місцях, де ведуться активні бойові дії. З метою врегулювання цього питання Міністерство охорони здоров'я України видало наказ, що дозволяє поховання тіл за певних умов. Зокрема, передбачено обов'язковий огляд тіла на місці його виявлення з оформленням відповідного протоколу, який включає опис трупа із зазначенням трупних явищ, а також характеру і локалізації тілесних ушкоджень.

Крім того, у разі наявності ознак насильницької смерті обов'язковим є проведення фотофіксації ушкоджень, яка додається до протоколу як невід'ємна частина документування. Копії всіх заповнених документів разом із довідкою про причину смерті зберігаються в закладі охорони здоров'я до отримання окремого розпорядження [59]. Однак, не завжди об'єктивні умови дозволяють здійснювати поховання відповідно до встановленої процедури. В умовах активних бойових дій, зокрема, як це сталося в Маріуполі, тисячі загиблих цивільних осіб були поховані у братських могилах без належної ідентифікації. Через небезпеку для життя та відсутність можливості проведення ретельного огляду й документування, поховання здійснювалися під час коротких періодів відносного затишшя, що ускладнює подальшу ідентифікацію загиблих та підтвердження обставин їхньої смерті. Це створює серйозні юридичні та етичні проблеми, зокрема для процесу відновлення права родичів загиблих на належне вшанування пам'яті та отримання документів про смерть.

Правила державної реєстрації актів цивільного стану, що регулюють порядок реєстрації шлюбу в Україні, залишаються чинними навіть в умовах воєнного стану. Однак, постановою Кабінету Міністрів України було запроваджено певні нововведення, що стосуються реєстрації шлюбу, якщо один із наречених є військовослужбовцем Збройних Сил України, Служби безпеки України, Служби зовнішньої розвідки, Державної прикордонної служби, Національної гвардії України, поліціантом або працівником інших державних структур. Одним із таких нововведень є можливість реєстрації шлюбу без особистої присутності нареченого (нареченої). Реєстрація шлюбу може бути засвідчена актом про укладення шлюбу, який складає безпосередній командир (керівник) військовослужбовця або іншої відповідної особи. Цей акт, скріплений гербовою печаткою відповідного органу, направляється до відділу державної реєстрації актів цивільного стану для складання актового запису про шлюб у паперовій формі та внесення даних до Державного реєстру актів цивільного стану громадян.

Щодо адміністративних послуг соціального спрямування, особливо для осіб, які втратили рідних, житло або майно, важливу роль відіграє Закон України «Про забезпечення прав і свобод внутрішньо переміщених осіб». У відповідності до цього закону, внутрішньо переміщеною особою (ВПО) вважається громадянин України або іноземець, який перебуває на території України на законних підставах та був змушений покинути своє місце проживання через збройний конфлікт, тимчасову окупацію або інші кризові ситуації. Статус ВПО можна отримати через Центри надання адміністративних послуг або за допомогою Порталу "Дія", що суттєво спрощує доступ до соціальної допомоги в умовах воєнного стану.

Важливим аспектом забезпечення соціального захисту громадян є надання допомоги внутрішньо переміщеним особам (ВПО), включаючи допомогу на проживання та компенсацію витрат на їх тимчасове розміщення. Верховна Рада України внесла зміни до Закону України «Про соціальні послуги» з метою врегулювання порядку надання соціальних послуг в умовах введення надзвичайного або воєнного стану на території України. Згідно з ч. 7 ст. 28 цього закону, соціальні послуги (надання притулку, догляд, підтримане проживання, натуральна допомога, транспортні послуги тощо) під час дії воєнного стану надаються особам із числа ВПО за новим місцем їхнього проживання або перебування. Ці послуги призначені для тих, хто опинився в складних життєвих обставинах унаслідок шкоди, заподіяної бойовими діями, терористичними актами, збройними конфліктами чи тимчасовою окупацією [70].

Фінансування соціальних послуг здійснюється відповідно до порядку, встановленого Кабінетом Міністрів України, що забезпечує системний підхід до підтримки ВПО. Розмір плати за ці послуги визначається надавачем соціальних послуг на підставі змісту та обсягу наданих послуг.

Урядом було визначено механізми надання одноразової допомоги в рамках Програми «Підтримка» для осіб, які втратили частину заробітної плати або доходу через тимчасову зупинку роботи чи економічної діяльності внаслідок бойових дій під час воєнного стану. Така допомога становила 6500 гривень. Крім

того, передбачено щомісячну фінансову допомогу у розмірі 2000 гривень для внутрішньо переміщених осіб (ВПО), які перемістилися з тимчасово окупованих територій та регіонів, де ведуться активні бойові дії, а також 3000 гривень для дітей та осіб з інвалідністю. Ці виплати надаються з місяця звернення до квітня 2022 року включно. Виплата здійснюється на підставі відомостей, що внесені до Єдиної інформаційної бази даних про внутрішньо переміщених осіб.

Особливий акцент також варто зробити на адміністративних послугах, пов'язаних з видачею посвідчень на право керування транспортними засобами та державну реєстрацію останніх. Протягом дії воєнного стану та ще рік після його припинення передбачено низку важливих нововведень. Зокрема, водіям дозволено керувати транспортними засобами, навіть якщо строк дії їхнього посвідчення водія, виданого вперше, закінчився під час воєнного стану. Також передбачено автоматичне продовження строку дії посвідчення водія для осіб, які переїжджають на постійне місце проживання в Україну, на один рік з моменту закінчення його дії. Після цього посвідчення підлягає заміні. [Див. 84, с. 423-424. Щодо державної реєстрації транспортних засобів, у разі введення воєнного стану на території України або в окремих її місцевостях, тимчасово припиняється внесення інформації до електронного реєстру суб'єктами господарювання про надходження, передачу та реалізацію транспортних засобів і їх складових частин, які мають ідентифікаційні номери. Це обмеження залишається чинним протягом всього періоду дії воєнного стану.

Після припинення або скасування воєнного стану суб'єкти господарювання зобов'язані протягом дев'яноста днів внести всю необхідну інформацію до електронного реєстру, що стосується надходження, передачі та реалізації транспортних засобів, їх складових частин, а також інформацію про укладені договори купівлі-продажу транспортних засобів [84, с. 421].

Незалежно від наших бажань, суспільство змушене адаптуватися до реалій війни, і це впливає на всі сфери життя, зокрема й на правове регулювання. Українське законодавство постійно оновлюється, щоб відповідати викликам, що виникають в умовах воєнного стану. Внаслідок цих змін поступово

розширюється обсяг адміністративних послуг, які надаються населенню. Це включає впровадження нових механізмів надання соціальних, правових і реєстраційних послуг, які допомагають громадянам пристосовуватися до нових умов і забезпечують їхні базові потреби в рамках правового поля навіть у надзвичайних обставинах.

## ВИСНОВКИ

Результати, отримані в процесі магістерського дослідження, підтверджують досягнення поставленої мети, виконання відповідних завдань та слугують основою для формулювання узагальнених висновків і рекомендацій, що мають як теоретичне, так і практичне значення.

1. Проведений аналіз наукових джерел за темою дослідження дозволив встановити, що основні напрями наукових розвідок зосереджуються переважно на розробці концептуальних підходів та організаційно-правових засад запровадження адміністративних послуг. Водночас недостатньо опрацьованими залишаються питання надання адміністративних послуг на рівні територіальних громад в умовах децентралізації публічної влади в Україні, що вказує на необхідність подальшого поглибленого дослідження в цьому напрямку.

2. Узагальнюючи результати дослідження, слід зазначити, що поняття адміністративної послуги є складною та багатокomпонентною категорією, яка характеризується різноманіттям ознак та підходів до її наукового осмислення. Важливим аспектом подальших досліджень є формування єдиного теоретичного визначення адміністративних послуг, що відповідатиме практичним реаліям діяльності органів державної влади щодо реалізації владних повноважень. Адміністративні послуги слід розглядати як публічні послуги, що надаються органами виконавчої влади, виконавчими органами місцевого самоврядування або іншими уповноваженими суб'єктами, та пов'язані з реалізацією владних повноважень щодо прийняття адміністративних актів з метою забезпечення прав і законних інтересів осіб або виконання ними обов'язків, встановлених законодавством.

3. Дослідження демонструє, що Центр надання адміністративних послуг (ЦНАП) Роганської територіальної громади реалізує механізм надання адміністративних послуг через адміністратора, який взаємодіє з суб'єктами, що відповідають за їх надання. Перелік адміністративних послуг, які доступні через ЦНАП, визначається Роганською селищною радою і включає адміністративні

послуги органів виконавчої влади, перелік яких затверджується Кабінетом Міністрів України. Крім того, ЦНАП може забезпечувати надання адміністративних послуг обласної державної адміністрації на основі узгоджених рішень. Важливо зазначити, що за рішенням Роганської селищної ради, у Центрі також можуть прийматися звіти, декларації та скарги, надаватися консультації, а також здійснюватися прийняття та видача документів, що не пов'язані з адміністративними послугами. Додатково, у Центрі можуть укладатися договори та угоди представниками суб'єктів господарювання, які займають монопольне становище на відповідному ринку послуг, що мають соціальне значення для населення, таких як водопостачання, тепlopостачання, газопостачання та електропостачання.

4. Для реалізації зазначених вище заходів важливо забезпечити всіх мешканців країни доступом до швидкісного Інтернету. Уряд України має поставлене завдання створити надшвидкісну інтернет-мережу, яка повинна бути доступною навіть у найвіддаленіших куточках країни. У зв'язку з цим, необхідно насамперед адаптувати досвід зарубіжних країн, що вже інтегрували системи надання електронних державних послуг з мобільними пристроями та додатками. Це дозволить населенню та бізнесу не лише вільно користуватися даними державних органів, але також виключить корупційні елементи у всіх сферах державного управління. Більш того, такий підхід сприятиме активній та відкритій участі громадян у політичному та економічному житті держави. Аналіз зарубіжного досвіду країн-лідерів у сфері електронного урядування є надзвичайно актуальним для їх можливого практичного впровадження в рамках реформування публічного управління в Україні.

5. Проведене дослідження засвідчує, що функції, пов'язані з наданням електронних послуг, включаючи адміністративні, відповідно до чинних нормативно-правових актів, покладено на портал «Дія». Даний портал має забезпечити доступність зручних і практичних інтерфейсів для користувачів, а також надавати можливості для завантаження, заповнення та подачі заяв та інших документів через програмні засоби веб-порталу. Важливим аспектом,

закріпленим на належному нормативному рівні, є вимога систематизації та можливості пошуку електронних адміністративних послуг відповідно до специфічних, зокрема життєвих, обставин, що суттєво підвищує ефективність їх використання. Цей принцип сприяє впровадженню передового досвіду надання електронних адміністративних послуг, характерного для країн Європейського Союзу, де користувачі мають змогу легко орієнтуватися в системі та оперативно отримувати необхідні послуги.

6. З'ясовано, що сфера адміністративних послуг, хоча й не є критично важливою в умовах воєнного стану, все ж таки виконує важливу функцію у забезпеченні прав громадян. У контексті забезпечення обороноздатності, функціонування аварійних служб та закладів охорони здоров'я, певні адміністративні послуги залишаються актуальними навіть в умовах війни. Зокрема, без ефективних механізмів їх надання складно стверджувати про можливість реалізації громадянами своїх прав та виконання обов'язків, що підкреслює значущість даної сфери. У цьому контексті було зосереджено увагу на найважливіших адміністративних послугах, які є критичними в умовах воєнного стану. Оперативне внесення змін до відповідних нормативно-правових актів стало запорукою швидкого реагування на потреби суспільства в наданні таких послуг. Це особливо актуально, враховуючи, що значна частина з них уже була переведена в електронну форму, що, в свою чергу, сприяє їх більш ефективному та доступному функціонуванню, а також знижує ризики корупційних проявів у сфері публічного управління.

## ПЕРЕЛІК ДЖЕРЕЛ ПОСИЛАННЯ

1. Адміністративні послуги: поняття, правове регулювання, класифікація. URL: <https://studies.in.ua/admin-pravo-shpora/2891-adminstrativn-poslugi-ponyattya-pravove-regulyuvannya-klasifkacya.htm/>
2. Бакуменко В. Д. Програмно-цільовий підхід у державному управлінні. *Енциклопедія державного управління* : у 8 т. / Нац. акад. держ. упр. при Президентові України ; наук.-ред. колегія : Ю. В. Ковбасюк (голова) та ін. К. : НАДУ, 2011. Т. 2 : Методологія державного управління / наук.-ред. колегія : Ю. П. Сурмін (співголова), П. І. Надолішній (співголова) та ін. 2011. 692 с. С. 571-573.
3. Безена І. Формування ефективного місцевого самоврядування – стратегічна мета децентралізації. *Актуальні проблеми державного управління*. 2020. № 1. URL: <http://apdu.journal.kharkiv.ua/index.php/apdu/article/view/136/139>.
4. Бублейник В. А. Особливості надання публічних послуг шляхом використання сучасних інформаційних технологій в діяльності центрів надання адміністративних послуг. URL: <https://app-journal.in.ua/wp-content/uploads/2024/08/50.pdf>.
5. Бюджетний кодекс України від 8 липня 2010 р. № 2456–VI (із змінами. URL: <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/2456-17>.
6. Васильєва О. Концептуальні засади сталого розвитку територіальних громад. *Інвестиції: практика та досвід*. 2018. № 7. С. 74-79.
7. Всесвітня декларація місцевого самоврядування. Ріо-де-Жанейро, 23-26 вересня 1985 року. *Місьцеве та регіональне самоврядування України*. 1994. Вип. 1–2. С. 65–69.
8. Державна стратегія регіонального розвитку на 2021-2027 роки: Затверджено Постановою Кабінету Міністрів України від 5 серпня 2020 р. № 695. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/695-2020-%D0%BF#Text>
9. Децентралізація влади. 5 необхідних кроків для проведення реформи. URL: [http://decentralization.gov.ua/5\\_steps](http://decentralization.gov.ua/5_steps).

10. Деякі питання виплати допомоги на проживання внутрішньо переміщеним особам : Постанова Кабінету Міністрів України від 20.03.2022 № 332. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/332-2022-%D0%BF>.

11. Деякі питання реалізації прав, свобод і законних інтересів фізичних та юридичних осіб. Постанова КМУ. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/165-2022-%D0%BF#Text>

12. Дзевелюк М. В. Сервісна держава як функціональна модель сучасної держави. *Актуальні проблеми держави і права*: зб. наук. праць. Одеса: Видавничий дім «Гельветика», 2017. Вип. 78. С. 60–67.

13. Європейська хартія місцевого самоврядування від 15 жовтня 1985 р. Збірка договорів Ради Європи. Офіційне видання. К. : Парламентське видавництво, 2017. С. 187-199.

14. Європейські стратегії для місцевих громад України та Молдови: досвід країн Вишеградської четвірки: методичний посібник / Р. Шарлея, А. В. Кавунець, О. М. Безпалько, М. Москалу, А. І. Ланова. К., 2018. 76 с.

---

15. єДокумент — новий тимчасовий цифровий документ на період воєнного стану. URL: <https://diia.gov.ua/news/yedokument-novij-timchasovij-cifrovij-dokument-na-period-voyennogo-stanu>.

16. Жовнірчик Я. Ф. *Територіальна організація місцевого самоврядування самоврядування*. Енциклопедія державного управління : у 8 т. / Нац. акад. держ. упр. При Президентові України ; наук.-ред. колегія : Ю. В. Ковбасюк (голова) та ін. Т. 5 : Територіальне управління / наук.-ред. колегія: О. Ю. Амосов (співголова), О. С. Ігнатенко (співголова) та ін. ; за ред. О. Ю. Амосова, О. С. Ігнатенка, А. О. Кузнецова. Х. : Вид-во ХарРІ НАДУ “Магістр”, 2011. С. 373.

17. Збереження і розвиток України в умовах війни та миру: національна доповідь / ред. кол. С. І. Пирожков, Н. В. Хамітов, Є. І. Головаха, С. С. Дембіцький, Е. М. Лібанова, О. В. Скрипнюк, С. В. Стоєцький; Інститут держави і права ім. В. М. Корецького НАН України. Київ, 2024. 220 с.

---

18. Здійснення державної регуляторної політики органами місцевого

самоврядування : практ. посіб. / [О. В. Літвінов, Н. М. Літвінова, Н. В. Стаднічук та ін.] ; за заг. ред. О. В. Літвінова. Дніпропетровськ. : МОНОЛІТ, 2012. 100 с.

19. Калюжний В. В. Механізм організаційний. Енциклопедія державного управління : у 8 т. / Нац. акад. держ. упр. при Президентові України ; наук.-ред. колегія : Ю. В. Ковбасюк (голова) та ін. К. : НАДУ, 2011. Т. 6 : Державна служба / наук.-ред. колегія : С. М. Серьогін (спів- голова), В. М. Сороко (співголова) та ін. 2011. 524 с. С. 262-264.

20. Кваліфікований надавач довірчих послуг ДІА. URL: <https://se.diia.gov.ua/qualified-trust-service-provider-diia>

21. Кількість біженців з України зі статусом тимчасового захисту в ЄС у серпні зросла майже на 40 тис. Євростат. URL: <https://interfax.com.ua/news/general/1020312.html>

22. Клімушин П. Визначення механізмів реалізації електронної демократії та надання електронних державних послуг / П. С. Клімушин. *Теорія та практика державного управління*. Х. : ХарРІДУ НАДУ, 2010. Вип. 1. С. 56-58.

23. Коваленко Н. Місцеве самоврядування в системі сучасного публічного управління. *Актуальні проблеми державного управління*. 2019. № 2. URL: <http://apdu.journal.kharkiv.ua/index.php/apdu/article/view/107>.

24. Комунальна установа «Центр надання соціальних послуг Роганської селищної ради Харківського району Харківської області». URL: <https://roganska-gromada.gov.ua/ku-centr-nadannya-socialnih-poslug-roganskoj-selischnoi-radi-15-28-41-27-04-2021/>.

25. Кононович В. Міжнародний досвід трансформації та розвитку державної політики у сфері надання електронних державних послуг. URL: <http://repositsc.nuczu.edu.ua/bitstream/123456789/20354/1/27Kononovych.pdf>.

26. Конотопцев О. Використання інформаційно-комунікаційних технологій в процесі надання адміністративних послуг. URL: Мінцифри запустило портал державних послуг "Дія". URL: <https://www.kmu.gov.ua/news/mincifri-zapustilo-portal-derzhavnih-poslug-diya>.

27. Конституція України від 28.06.1996 № 254к/96-ВР. Дата оновлення: 01.01.2020 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254к/96-вр>.
28. Котуков О., Ушакова М. Підвищення доступності мешканців об'єднаних територіальних громад до якісних соціальних послуг. *Актуальні проблеми державного управління*. 2020. № 1. URL: <http://apdu.journal.kharkiv.ua/index.php/apdu/article/view/137>.
29. Куц Ю. О. Концептуалізація територіальної громади в проблемному полі державного управління / Ю. О. Куц, О. В. Решеvecь *Територіальна громада: управління розвитком* : за заг. ред. Ю. О. Куца. Харків : Констант, 2013. С. 5-14.
30. Куц Ю. О. Параметри та показники знанневості територіальної громади / Ю. О. Куц. URL: <http://www.kbuapa.kharkov.ua/e-book/db/2010-1/doc/2Z05.pdf>.
31. Куц Ю. О., Решеvecь О. В. Територіальна громада: управління розвитком. Харків : Вид-во «Константа», 2013. 351 с.
32. Лиска О. Г. Територіальна громада. *Енциклопедія державного управління* : у 8 т. / Нац. акад. держ. упр. При Президентові України ; наук.-ред. колегія : Ю. В. Ковбасюк (голова) та ін. – Т. 5 : Територіальне управління / наук.-ред. колегія: О. Ю. Амосов (співголова), О. С. Ігнатенко (співголова) та ін. ; за ред. О. Ю. Амосова, О. С. Ігнатенка, А. О. Кузнецова. Харків : Вид-во ХарПІ НАДУ “Магістр”, 2011. С. 375-376.
33. Ліпенцев А., Поляк О. Управлінські послуги: семантика понять та питання підвищення якості. *Ефективність державного управління* : зб. наук. пр. Вип. 4 / за заг. ред. А. О. Чемериса; Редкол. : А. О. Чемерис, А. В. Ліпенцев, О. В. Красівський та ін. Л.: ЛРІДУ ІАДУ, 2003. С. 184 – 193.
34. Мамонова В. В. Система місцевого самоврядування. *Енциклопедія державного управління* : у 8 т. / Нац. акад. держ. упр. При Президентові України ; наук.-ред. колегія : Ю. В. Ковбасюк (голова) та ін. Т. 5 : Територіальне управління / наук.-ред. колегія: О. Ю. Амосов (співголова), О. С. Ігнатенко (співголова) та ін. ; за ред. О. Ю. Амосова, О. С. Ігнатенка, А. О. Кузнецова. Х. : Вид-во ХарПІ НАДУ “Магістр”, 2011. С. 342-343.

35. Мариняк Н. Адміністративна послуга та її співвідношення з суміжними поняттями. URL: <https://science.lpnu.ua/sites/default/files/journal-paper/2017/may/2131/vnulpurn201582412.pdf>

36. Методичні рекомендації щодо підготовки та захисту кваліфікаційної (магістерської) роботи зі спеціальності 281 Публічне управління та адміністрування галузі знань 28 Публічне управління та адміністрування / уклад. С. В. Газарян. Х. : Вид-во ХарПІ НАДУ «Магістр», 2022. 32 с. URL: [https://kbuapa.kh.ua/wp-content/themes/kbuapa/filesforpages/other/vymogy\\_mag\\_20190718.pdf](https://kbuapa.kh.ua/wp-content/themes/kbuapa/filesforpages/other/vymogy_mag_20190718.pdf).

37. Михненко А. М., Якимюк Б. М. Інформатизація суспільства. Енциклопедія державного управління : у 8 т. / Нац. акад. держ. упр. при Президентові України ; наук.-ред. колегія : Ю. В. Ковбасюк (голова) та ін. К. : НАДУ, 2011. Т. 1 : Теорія державного управління / наук.-ред. колегія : В. М. Князев (співголова), І. В. Розпутенко (співголова) та ін. 2011. С. 263-264.

38. Моніторинг процесу децентралізації влади та реформування місцевого самоврядування в Україні на 10 січня 2020 р. URL: <https://decentralization.gov.ua/uploads/library/file/526/10.01.2020.pdf>.

39. Мороз О. Ю. Територіальна громада : сутність становлення та сучасні українські реалії / О. Ю. Мороз. *Демократ. врядування : електрон. наук. фах. видання*. URL: [www.nbu.gov.ua](http://www.nbu.gov.ua).

40. Надання адміністративних послуг у період воєнного стану - роз'яснення для громад. URL: <https://decentralization.ua/news/15084>.

41. Наконечний В. В. Основні світові моделі місцевого самоврядування: порівняльний аналіз / В. В. Наконечний. URL: <http://www.kbuapa.kharkov.ua/e-book/tpdu/2014-1/doc/5/03.pdf>.

42. Невмержицький О. І. Послуги адміністративні. *Публічне управління : термінол. слов.* / уклад. : В. С. Куйбіда, М. М. Білинська, О. М. Петроє та ін. ; за заг. ред. В. С. Куйбіди, М. М. Білинської, О. М. Петроє. Київ : НАДУ, 2018. 224 с.

43. Новак-Каляєва Л. М. Публічне управління. *Публічне управління : термінол. слов. / уклад. : В. С. Куйбіда, М. М. Білинська, О. М. Петроє та ін. ; за заг. ред. В. С. Куйбіди, М. М. Білинської, О. М. Петроє. Київ : НАДУ, 2018. 224 с.*
44. Ольшанський О. Генезис правової бази місцевого самоврядування: контент-аналітичне дослідження. *Теорія та практика державного управління. 2020. № 2.* URL: <http://tpdu.journal.kharkiv.ua/index.php/tpdu/article/view/192>.
45. Перелік адміністративних послуг, що надаються через Відділ «Центр надання адміністративних послуг» Виконавчого комітету Роганської селищної ради. URL: <https://roganska-gromada.gov.ua/>.
46. Питання Єдиного державного веб-порталу електронних послуг та Єдиного державного порталу адміністративних послуг: Постанова Кабінету Міністрів України від 04.12.2019 р. № 1137. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1D0%BF#Text>.
47. Податковий кодекс України. Редакція від 21.11.2021. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2755-17>.
48. Положення про відділ «Центр надання адміністративних послуг» виконавчого комітету Роганської селищної ради. *Роганська селищна військова адміністрація.* URL: <https://roganska-gromada.gov.ua/>.
49. Поняття, ознаки та нормативно-правове регулювання адміністративних послуг в Україні. URL: <https://naub.oa.edu.ua/ponyattya-oznaky-ta-normatyvno-pravove/>.
50. Посадова інструкція Адміністратора «Центр надання адміністративних послуг» Виконавчого комітету Роганської селищної ради. URL: <https://roganska-gromada.gov.ua/>.
51. Посадова інструкція Начальника Відділу «Центр надання адміністративних послуг» Виконавчого комітету Роганської селищної ради. URL: <https://roganska-gromada.gov.ua/>.
52. Посібник зі співробітництва територіальних громад у сфері адміністративних послуг. Збірник практик та рекомендацій для ЦНАП. U-LEAD

з Європою, 2020. 85 с.

53. Про адміністративні послуги : Закон Верховної Ради України від 06.09.2012 р. *Відомості Верховної Ради*. 2013. № 32. Ст. 409.

54. Про адміністративну процедуру. Закон України. Редакція від 01.01.2024. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2073-20#Text>.

55. Про введення воєнного стану в Україні : Указ Президента України від 24.02.2022 № 64/2022. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/64/2022#n2>.

56. Про внесення змін до деяких законів України щодо забезпечення керованості державою в умовах воєнного стану. Закон України. URL: <https://www.rada.gov.ua/news/razom/221128.html>.

57. Про деякі питання застосування еДокумента в період дії воєнного стану. URL: <https://diia.gov.ua/news/yedokument-novij-timchasovij-cifrovij-dokument-na-period-voyennogo-stanu>.

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

59. Про забезпечення реєстрації новонародженої дитини в умовах воєнного стану: МОЗ України : Наказ від 04.03.2022 № 407. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0293-22#Text>.

60. Про затвердження Державної стратегії регіонального розвитку на 2021-2027 роки: Постанова Кабінету Міністрів України від 5 серп. 2020 р. № 695. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/695-2020-%D0%BF#Text>.

61. Про затвердження переліку адміністративно-територіальних одиниць, на території яких надається допомога застрахованим особам в рамках Програми «єПідтримка» : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 06.03.2022 № 204-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/204-2022-%D1%80#Text>.

62. Про затвердження Положення про Міністерство розвитку громад та територій України. Постанова Кабінету Міністрів України від 30 квіт. 2014 р. № 197 : ред. від 17.11.2020. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/197-2014-п#Text>.

63. Про зупинення строків надання адміністративних послуг та видачі документів дозвільного характеру. Постанова КМУ. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/165-2022-%D0%BF#Text>.

64. Про місцеве самоврядування в Україні. Закон України від 21 трав. 1997 р. № 280/97-ВР : ред. від 21.09.2024. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/280/97-вр#Text>.

65. Про місцеві державні адміністрації. Закон України від 09.04.1999 № 586-14. URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/586-14>.

66. Про оборону України : Закон України від 06.12.1991 № 1932-ХІІ. *Відомості Верховної Ради*. 1992. № 9. Ст. 106.

67. Про поновлення строків надання адміністративних послуг і видачі документів дозвільного характеру та визнання такими, що втратили чинність, деяких постанов Кабінету Міністрів України. Постанова КМУ. URL: <https://www.kmu.gov.ua/npas/pro-ponovlennia-strokov-nadannia-administratyvnykh-poslugh-i-vydachi-dokumentiv-dozvilnoho-kharakteru-t80823>.

68. Про правовий режим воєнного стану : Закон України від від 12.05.2015 № 389-VIII. *Відомості Верховної Ради*. 2015. № 28. Ст. 250.

69. Про службу в органах місцевого самоврядування. Закон України від 07 черв. 2001 р. № 2493-III. Редакція від 28.01.2021. URL: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/2493-14>.

70. Про соціальні послуги. Закон України. Редакція 20.09.2024. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text>.

71. Про співробітництво територіальних громад. Закон України від 17.06.2014 №1508-VII. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show18>.

72. Про схвалення Концепції розвитку електронного урядування в Україні: розпорядження Кабінету Міністрів України від 20. 09. 2017 р. № 649-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/649-2017-%D1%80#n14>.

73. Публічна влада. Вікіпедія. URL: <https://uk.wikipedia.org/wiki>.

74. Публічне управління : термінол. слов. / уклад. : В. С. Куйбіда, М. М. Білинська, О. М. Петрос та ін. ; за заг. ред. В. С. Куйбіди, М. М. Білинської, О.

М. Петрос. Київ : НАДУ, 2018. 224 с.

75. Регіональна політика та місцеве самоврядування : підручник / Ю. О. Куц, В. В. Мамонова, В. В. Наконечний, О. В. Ольшанський ; за заг. ред. д.держ.упр., проф. В. В. Мамонової. Х. : Вид-во ХарПІ НАДУ «Магістр», 2018. 208 с.

76. Регламент Центру надання адміністративних послуг Виконавчого комітету Роганської селищної ради. URL: <https://roganska-gromada.gov.ua/>.

77. Рішення Роганської селищної ради харківського району Харківської області XXVIII сесії VIII скликання про створення відділу «Центр надання адміністративних послуг» виконавчого комітету Роганської селищної ради. URL: <https://roganska-gromada.gov.ua/>.

78. Серьогіна С. Г. Удосконалення місцевого самоврядування в Україні в умовах демократизації та консолідації суспільства. *Право України*. 2018. № 4. С. 107–115.

79. Серьогіна Т. В. Удосконалення системи надання публічних послуг в умовах децентралізації: методологічні засади : монографія / Т. В. Серьогіна. Д. : ДРІДУ НАДУ, 2020. 289 с.

80. Серьогіна Т. Суб'єкт надання публічної послуги: нормативно-правове забезпечення діяльності / Т. В. Серьогіна. *Ефективність державного управління*. Л. : ЛРІДУ НАДУ, 2018. № 2 (55). С. 178-184.

81. Сидоренко Н. Державний портал «Дія» - шляхи удосконалення сфери надання адміністративних послуг. *Наукові перспективи*. 2021. № 9. С. 226-232.

82. Скупченко Д. О. Нормативно-правове забезпечення розвитку територіальних громад в Україні. *Теорія та практика державного управління*. 2017. № 2. С. 72-79.

83. Соколов А. В. Передумови та особливості реалізації моделі “сервісної” держави у системі державного управління. URL: <http://www.m.nayka.com.ua/?op=1&j>.

84. Соловійова О. М., Ковальчук Д. Р., Кундій А. Ю. Адміністративні послуги в умовах воєнного стану в Україні. *Юридичний електронний науковий журнал*. 2022. № 5. С. 421-427.
85. Солових В. П. Політико-управлінські відносини: методологія та практика: [Монографія] / В. П. Солових. Х.: Вид-во ХарПІ НАДУ «Магістр», 2009. 164 с.
86. Сталий розвиток територіальної громади: управлінський аспект : моногр. / [Ю. О. Куц, В. В. Мамонова, О. К. Чаплигін та ін. ; за заг. ред. Ю. О. Куца, В. В. Мамонової]. Харків : Вид-во ХарПІ НАДУ „Магістр”, 2008. 236 с.
87. Стратегія розвитку Харківської області на 2021 – 2027 роки. URL: <https://kharkivoda.gov.ua/oblasna-derzhavna-administratsiya/struktura-administratsiyi/strukturni-pidrozdzili/717/102538>.
88. Сценарії роботи і розвитку ЦНАП в умовах воєнного і повоєнного стану. URL: <https://app-journal.in.ua/wp-content/uplo0.pdf>.
89. Територіальна громада України. Матеріал з Вікіпедії — вільної енциклопедії. URL: <https://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%A2B8>.
90. Територіальна громада: заневість, дієвість ; [Моногр.] / Ю. О. Куц, В. М. Січенко, В. В. Мамонова, С. В. Газарян / за завг. Ред. Ю. О. Куца. Х. : Віровець А. П. «Апостроф», 2011. 340 с.
91. Територіальна громада: засоби забезпечення спроможності : монографія / Ю. О. Куц, В. В. Мамонова, С. В. Газарян, В. В. Наконечний та ін.; за заг. ред. Ю. О. Куца. Х. : Вид-во ХарПІ НАДУ «Магістр», 2020. 477 с.
92. Територіальна громада: управління розвитком : [Моногр.] / Ю.О. Куц, О.В. Решеvecь / За заг. ред. Ю. О. Куца Х. : Вид-во "Константа", 2013. 540 с.
93. Територіальна організація влади в Україні : консп. лекцій / укл. Ю. О. Куц, В. В. Мамонова. Х. : Вид-во ХарПІ НАДУ “Магістр”, 2013. 40 с.
94. Територіальна організація влади в Україні : навч. посіб. / Ю. О. Куц, В. В. Мамонова ; за заг. ред. ддерж.упр., проф. В. В. Мамонової. Х. : Вид-во ХарПІ НАДУ «Магістр», 2013. 212 с.

95. Територіальні громади в умовах децентралізації: ризики та механізми розвитку: монографія / за ред. Кравціва В. С., Сторонянської І. З. Львів: ДУ «Інститут регіональних досліджень імені М. І. Долишнього НАН України, 2020. 531 с. (Серія «Проблеми регіонального розвитку»).

96. Тищенко І. О. Електронні послуги у діяльності публічної адміністрації України: монограф. / Тищенко І. О. Дніпро : Дніпроп. держ. ун-т внутр. справ, 2017. 156 с.

97. Трачук П. А. Місцеве самоврядування у системі публічної влади України. *Закарпатські правові читання*. Том 1. URL: <https://dspace.uzhnu.edu.ua/jspui/bitstream/lib/13600.pdf>.

98. Управління Верховного Комісара ООН у справах біженців. URL: <https://www.unhcr.org/ua/>.

99. Управління стратегічним розвитком об'єднаних територіальних громад: інноваційні підходи та інструменти : монографія / С. М. Серьогін, Ю. П. Шаров, Є. І. Бородін, Т. В. Серьогіна [та ін.] ; за заг. та наук. ред. С. М. Серьогіна, Ю. П. Шарова. Д. : ДРІДУ НАДУ, 2016, 314 с.

100. Цивільний Кодекс України. Редакція від 28.10.2021. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/435-15#Text>

101. Шаров Ю. Європейські стандарти публічного управління: проєкція на муніципальний рівень / Ю. Шаров, І. Чикаренко. URL: [www.nbuv.gov.ua](http://www.nbuv.gov.ua).

102. Шаров Ю. П. Послуга адміністративна. Енциклопедія державного управління : у 8 т. / Нац. акад. держ. упр. при Президентові України ; наук.-ред. колегія : Ю. В. Ковбасюк (голова) та ін. К. : НАДУ, 2011. Т. 6 : Державна служба / наук.-ред. колегія : С. М. Серьогін (спів-голова), В. М. Сороко (співголова) та ін. 2011. 524 с. С. 335-336.

103. Шевченко О. Механізм публічного управління на рівні територіальних громад: земельна децентралізація та надання соціальних послуг. Дніпровський науковий часопис публічного управління, психології, права. 2023. Вип. 1. С. 58-62. URL: <https://chasopys-ppp.dp.ua/index.php/chasopuw/360/316>

104. Щебетун І. С. Щодо поняття системи місцевого самоврядування.

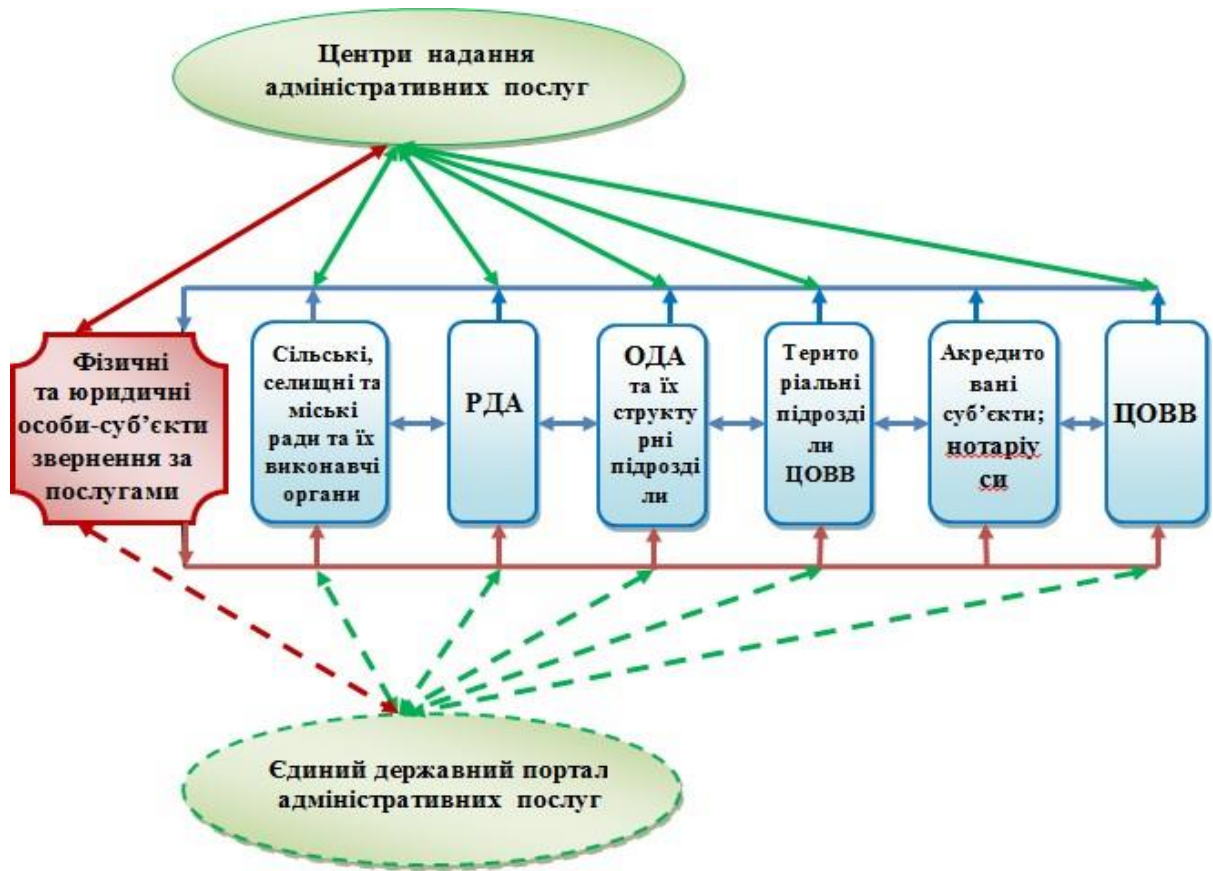
*Науковий вісн. Ужгород. нац. ун-ту.* 2012. № 19. С. 237–239. Серія : Право.

105. Що таке PROZORRO. URL: <https://prozorro.gov.ua/about>.
106. Як працюють центри надання адміністративних послуг у воєнний час? Інформаційне управління Опубліковано 31 березня 2022, о 14:54. URL: <https://www.rada.gov.ua/news/razom/221128.html>.
107. Якісні управлінські послуги – головна умова підвищення довіри населення до органів влади : За заг. ред. Ю. О. Куца, С. В. Краснопорової. Х. : Вид-во ХарPI НАДУ «Магістр», 2006. 192 с.
108. 2020 UN E-Government Survey. URL: [https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2020-Survey/2020%20UN%20E-Government%20Survey%20\(Full%20Report\).pdf](https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2020-Survey/2020%20UN%20E-Government%20Survey%20(Full%20Report).pdf)
109. Finansova decentralizaciya v Ukraini. Pershy'j etap uspixu : [http://decentralization.gov.ua/pics/attachments/Buklet\\_decentr\(21.03.23\).pdf](http://decentralization.gov.ua/pics/attachments/Buklet_decentr(21.03.23).pdf).
110. Hillery G. H. Definitions of Community: Areas of Agreement. *Rural Sociology* / G. H. Hillery. 2021. V. 20. P. 111-119.
111. Regulation (EU) No 910/2014 of the European Parliament and of the Council of 23 July 2014 on electronic identification and trust services for electronic transactions in the internal market and repealing Directive 1999/93/EC. URL: [https://eurlex.europa.eu/legal-uriserv%3A0J.L\\_.2014.257.01.0073.01.ENG](https://eurlex.europa.eu/legal-uriserv%3A0J.L_.2014.257.01.0073.01.ENG).
112. O'Shaughnessy N.J. *The Phenomenon of Political Marketing* / N.J. O'Shaughnessy. – Houndmills; Basingstoke; London: Macmillan Press, 1990. 618 p
113. Sub-national public finance in the European Union [Electronic resource] *Economic Outlook*. 10.2022. Mode of access: [www.dexia.com/docs/2017/2017\\_news/20170131\\_public\\_finance\\_europe\\_UK.pdf](http://www.dexia.com/docs/2017/2017_news/20170131_public_finance_europe_UK.pdf).

## **ДОДАТКИ**

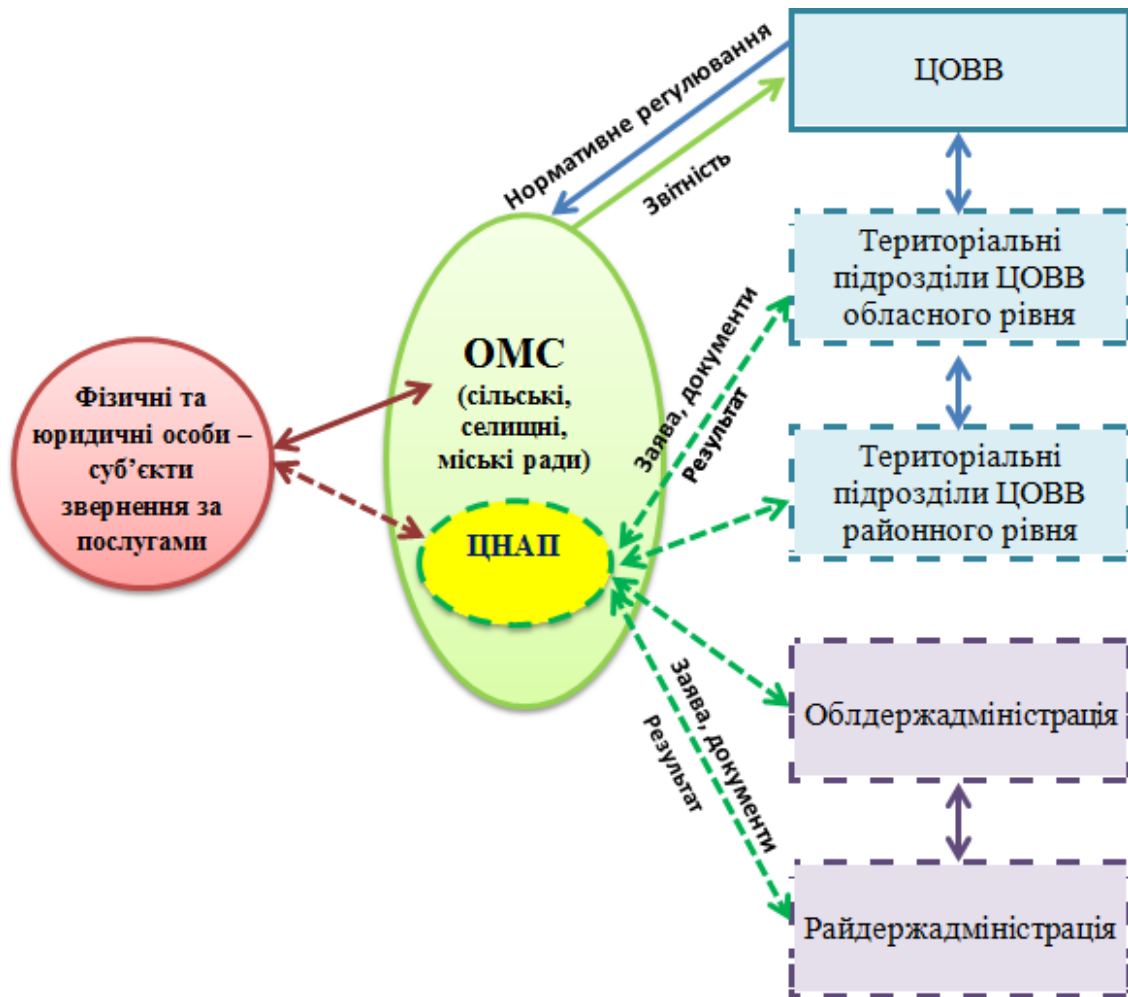
## Додаток А

## Модель надання адміністративних послуг на рівні держави



## Додаток Б

### Механізм надання адміністративних послуг



## Додаток В

### Модель системи надання соціальних послуг



**Додаток Д**  
Кількість громад в областях України

Область	Кількість громад			
	за типами громад			Усього
	міські	селищні	сільські	
Вінницька	18	22	23	<b>63</b>
Волинська	11	18	25	<b>54</b>
Дніпропетровська	20	25	41	<b>86</b>
Донецька	43	14	9	<b>66</b>
Житомирська	12	22	32	<b>66</b>
Закарпатська	11	18	35	<b>64</b>
Запорізька	14	17	36	<b>67</b>
Івано-Франківська	15	23	24	<b>62</b>
Київська	24	23	22	<b>69</b>
Кіровоградська	12	16	21	<b>49</b>
Луганська	20	12	5	<b>37</b>
Львівська	39	16	18	<b>73</b>
Миколаївська	9	14	29	<b>52</b>
Одеська	19	25	47	<b>91</b>
Полтавська	16	20	24	<b>60</b>
Рівненська	11	13	40	<b>64</b>
Сумська	15	15	21	<b>51</b>
Тернопільська	18	16	21	<b>55</b>
Харківська	17	26	13	<b>56</b>
Херсонська	9	17	23	<b>49</b>
Хмельницька	13	22	25	<b>60</b>
Черкаська	16	10	40	<b>66</b>
Чернівецька	11	7	34	<b>52</b>
Чернігівська	16	24	17	<b>57</b>
<b>У всіх областях</b>	<b>409</b>	<b>435</b>	<b>625</b>	<b>1469</b>