МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ФАКУЛЬТЕТ СОЦІОЛОГІЇ ТА УПРАВЛІННЯ
КАФЕДРА ФІЛОСОФІЇ, ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ ТА СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ

Кваліфікаційна робота магістра

ОРГАНІЗАЦІЯ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ У ТЕРИТОРІАЛЬНІЙ ГРОМАДІ

Виконала: магістрантка 2-го курсу, гр. 8.2814-1з
спеціальності 281 «Публічне управління та адміністрування» освітньо-професійної програми «Публічне управління та адміністрування»
О.М. Мальцева

Керівник: завідувач кафедри філософії, публічного управління та соціальної роботи, професор кафедри, професор, д.філос.н.
Т.І. Бутченко

Рецензент: доцент ка кафедри філософії, публічного управління та соціальної роботи, доцент, к. н. з державного управління
О.В. Заїка

Запоріжжя – 2025

Факультет_ соціології та управління
Кафедра філософії, публічного управління та соціальної роботи
Рівень вищої освіти магістр
Спеціальність 281 «Публічне управління та адміністрування»
Освітньо-професійна програма «Публічне управління та адміністрування»

ЗАТВЕРДЖУЮ
Завідувач кафедри філософії, публічного управління та соціальної роботи
_____Т.І. Бутченко
«19»березня 2025 року

З А В Д А Н Н Я
НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ МАГІСТРАНТЦІ
Мальцевій Ользі Миколаївні

1. Тема роботи Організація надання адміністративних послуг у територіальній громаді,
керівник роботи Бутченко Тарас Іванович, доктор філософських наук, професор,
затверджені наказом ЗНУ від «19» березня 2025 року -№417-с
2. Строк подання студентом роботи 04 грудня 2025 року
3. Вихідні дані до роботи Бікулов Д. Т., Бутченко Т.І., Заїка О.В., Краснокутський, О.В., Осадча В.В., Приймак О.М., Приймак Ю.О. Публічне управління : навчальний посібник для здобувачів ступеня вищої освіти магістра спеціальності «Публічне управління та адміністрування» освітньо-професійної програми «Публічне управління та адміністрування» за заг. ред. Т. І. Бутченка. Запоріжжя : ЗНУ, 2023. 167 с.; Шевченко Л.В. Особливості надання адміністративних послуг у зарубіжних країнах. Журнал східноєвропейського права. 2023. № 113. С. 59-66.; Івановська А.М., Галус О.О., Рижук І.В. Організація надання адміністративних послуг соціального характеру в територіальній громаді в умовах децентралізації як гарантія конституційного права на соціальний захист. Економіка. Фінанси. Право. 2021. № 9. С. 17-20. URI http://efp.in.ua/uk/journal-article/735
4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити): 1) визначити стан наукової розробки проблематики надання адміністративних послуг у територіальній громаді; 2) проаналізувати понятійний апарат дослідження; 3) обгрунтувати принципи та методи дослідження надання адміністративних послуг у територіальній громаді; 4) визначити особливості правового регулювання надання адміністративних послуг у територіальній громаді; 5) охарактеризувати законодавчо визначені принципи для надання адміністративних послуг у територіальній громаді 6) проаналізувати види адміністративних послуг та шляхи їх інформаційного забезпечення; 7) визначити суб'єктний склад надання адміністративних послуг як системи із аналізом завдань; 8) проаналізувати особливості порядку надання адміністративних послуг у територіальній громаді; 9) визначити особливості міжнародного досвіду організації надання адміністративних послуг із виділенням напрямків вдосконалення вітчизняної практики.

5. Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкових креслень) Анкета оцінювання якості обслуговування у ЦНАП Суботівської об'єднаної територіальної громади Кропивницького району Кіровоградської області (Додаток А), Перелік адміністративних послуг Центру надання адміністративних послуг Широківської територіальної громади Запорізького району Запорізької області (Додаток Б).

6. Консультанти розділів роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв
Розділ 1	Бутченко Т.І., завідувач кафедри філософії, публічного управління та соціальної роботи, професор кафедри	20.03.2025	20.03.2025
Розділ 2	Бутченко Т.І., завідувач кафедри філософії, публічного управління та соціальної роботи, професор кафедри	04.08.2025	04.08.2025
Розділ 3	Бутченко Т.І., завідувач кафедри філософії, публічного управління та соціальної роботи, професор кафедри	06.10.2025	06.10.2025

7. Дата видачі завдання 20 березня 2024 року

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Термін виконання етапів роботи	Примітка
1.	Вибір теми кваліфікаційної роботи	Березень 2025	*виконано*
2.	Бібліографічний пошук	Квітень 2025	*виконано*
3.	Розробка основних положень роботи	Червень 2025	*виконано*
4.	І розділ	Червень – серпень 2025	*виконано*
5.	ІІ розділ	Серпень – жовтень 2025	*виконано*
6.	ІІІ розділ	Жовтень – листопад 2025	*виконано*
7.	Систематизація висновків	Листопад 2025	*виконано*
8.	Нормоконтроль	Листопад 2025	*виконано*

Студент _____ О.М. Мальцева

Керівник роботи _____ Т.І. Бутченко

Нормокотроль пройдено
Нормоконтролер _____ О.В. Заїка

РЕФЕРАТ

Кваліфікаційна робота складається зі 100 сторінок, 74 позицій у списку літератури та 2 додатків.

ОРГАНІЗАЦІЯ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ У ТЕРИТОРІАЛЬНІЙ ГРОМАДІ

Мета дослідження: аналіз механізмів надання адміністративних послуг у територіальній громаді на предмет визначення напрямів оптимізації їх функціонування.

Об'єкт дослідження: суспільні відносини, які виникають у процесі надання адміністративних послуг.

Предмет дослідження: організація надання адміністративних послуг у територіальній громаді.

Методи дослідження: комплекс теоретичних, емпіричних та спеціально-правових методів дослідження.

Новизна дослідження полягає у можливості впровадження запропонованих напрямків вдосконалення у діяльність суб'єктів надання адміністративних послуг, в т.ч. через центри надання адміністративних послуг.

Гіпотеза: організаційне забезпечення надання адміністративних послуг у територіальній громаді є запорукою результативності (за критеріями своєчасності, відкритості, доступності, захищеності, рівності) надання адміністративних послуг суб'єкту звернення у межах та з дотриманням принципів, визначених законодавством.

Висновки. 1. Охарактеризовано стан наукової розробки проблематики; основний термінологічний ряд, принципи та методи наукового дослідження.

2. Визначено особливості правового регулювання надання адміністративних послуг, види адміністративних послуг та шляхи їх інформаційного забезпечення, суб'єктний склад надання адміністративних послуг із аналізом його завдань.

3.Проаналізовано особливості порядку надання адміністративних послуг у територіальній громаді, позитивний досвід практичної реалізації визначеної сфери у зарубіжних країнах із визначенням напрямків вдосконалення вітчизняної практики.

SUMMARY

The qualification work consists of 100 pages, 74 references in the bibliography, and 2 appendices.

ORGANIZATION OF ADMINISTRATIVE SERVICES IN THE TERRITORIAL COMMUNITY

Research objective: analysis of the mechanisms for providing administrative services in the territorial community in order to identify areas for optimizing their functioning.

Object of the study: social relations that arise in the process of providing administrative services.

Subject of the study: organization of administrative services in the local community.

Research methods: a combination of theoretical, empirical, and specialized legal research methods.

Novelty of the research: lies in the possibility of implementing the proposed areas for improvement in the activities of administrative service providers, including through administrative service centers.

Hypothesis: organizational support for the provision of administrative services in the territorial community is a guarantee of the effectiveness (in terms of timeliness, openness, accessibility, security, equality) of the provision of administrative services to the applicant within the limits and in compliance with the principles defined by law.

Research methods: a combination of theoretical, empirical, and specialized legal methods.

Conclusions. 1. The state of scientific development of the issue is characterized; the main terminology, principles, and methods of scientific research are defined.

2. The peculiarities of legal regulation of the provision of administrative services, types of administrative services, and ways of providing information about them, as well as the subjects involved in the provision of administrative services with an analysis of their tasks, are determined.

3. The peculiarities of the procedure for providing administrative services in the territorial community, positive experience of practical implementation of the specified sphere in foreign countries with the definition of directions for improving domestic practice are analyzed.

ЗМІСТ

ВСТУП……. 3
РОЗДІЛ 1. МЕТОДОЛОГІЧНИЙ АСПЕКТ ДОСЛІДЖЕННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ У ТЕРИТОРІАЛЬНІЙ ГРОМАДІ В УКРАЇНІ…….. 7
1.1. Стан наукової розробки проблематики надання адміністративних послуг у територіальній громаді…… 7
1.2 Понятійний апарат дослідження надання адміністративних послуг у територіальній громаді…… 12
1.3 Принципи та методи дослідження надання адміністративних послуг у територіальній громаді: особливості практичного застосування…… 19
РОЗДІЛ 2. ТЕОРЕТИЧНИЙ АСПЕКТ ДОСЛІДЖЕННЯ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ У ТЕРИТОРІАЛЬНІЙ ГРОМАДІ В УКРАЇНІ…….. 25
2.1. Нормативно-правові засади надання адміністративних послуг …….. 25
2.2. Принципи надання адміністративних послуг у територіальній громаді в Україні……. 34
2.3 Види адміністративних послуг та їх інформаційне забезпечення……. 43
2.4. Суб’єктний склад надання адміністративних послуг…… 51
РОЗДІЛ 3. ПРАКСЕОЛОГІЧНИЙ АСПЕКТ ДОСЛІДЖЕННЯ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ…… 59
3.1. Особливості порядку надання адміністративних послуг у територіальній громаді в Україні…….. 59
3.2. Міжнародний досвід організації надання адміністративних послуг у зарубіжних країнах та напрямки вдосконалення вітчизняної практики ……. 72
ВИСНОВКИ…… 81
СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ……. 86
ДОДАТКИ…… 97

ВСТУП

Актуальність дослідження зумовлена тим, що адміністративні послуги є невід'ємною складовою взаємодії суб'єктів публічної адміністрації із населенням з метою забезпечення прав, свобод та законних інтересів останніх у сфері надання адміністративних послуг. Основною ознакою реалізації такого забезпечення є результативність надання адміністративних послуг суб'єкту звернення у межах та з дотриманням принципів, визначених законодавством, з боку суб'єкта надання адміністративних послуг, в т.ч. через центри надання адміністративних послуг, що, в свою чергу, визначається за критеріями своєчасності, відкритості, доступності, захищеності, рівності всіх перед законом.

В умовах децентралізації особливої уваги набуває й забезпечення державної політики у сфері надання адміністративних послуг в окремих територіальних громадах для реалізації гарантій, визначених Законом України «Про адміністративні послуги», жителям останніх.

З огляду на це, зростає потреба у визначені особливостей організаційного забезпечення адміністративних послуг у територіальній громаді із визначенням пріоритетних напрямків його вдосконалення.

Проблемна ситуація. Визначені напрямки вдосконалення вітчизняної практики у сфері надання адміністративних послуг у територіальній громаді покликані забезпечити вирішення нагальних проблем, як-от необхідність: а) вдосконалення функціонування цифрових механізмів надання адміністративних послуг, з огляду на збільшення навантаження; б) забезпечення принципів безконтактної дії при наданні адміністративних послуг з метою обмеження прямого контакту уповноважених суб'єктів надання адміністративних послуг з суб'єктами звернення та мінімізації суб'єктивних факторів впливу, в т.ч. корупційних ризиків; в) з огляду на появу нової практики Європейського Суду з прав людини,

необхідність врахування її при практичній реалізації принципів надання адміністративних послуг; г) реалізації потреб, запитів, рекомендацій реальних та потенційних суб'єктів звернення у територіальних громадах шляхом розширення переліку адміністративних послуг, що надаються; д) організаційного забезпечення для жителів територіальних громад принципу доступності та зручності; е) розширення суб'єктів надання супутніх послуг та забезпечення таких послуг у всіх приміщеннях суб'єктів надання адміністративних послуг та центрів надання адміністративних послуг для жителів територіальних громад на забезпечення принципу рівності, доступності, зручності; є) вдосконалення підходу до кадрового забезпечення з метою дотримання як кількісних, так і якісних показників.

Об'єктом дослідження є суспільні відносини, які виникають у процесі надання адміністративних послуг.

Предмет дослідження: організація надання адміністративних послуг у територіальній громаді.

Метою дослідження є аналіз механізмів надання адміністративних послуг у територіальній громаді на предмет визначення напрямів оптимізації їх функціонування.

Досягнення мети передбачає розв'язання таких *завдань:* 1) визначити стан наукової розробки проблематики надання адміністративних послуг у територіальній громаді; 2) проаналізувати понятійний апарат дослідження; 3) обгрунтувати принципи та методи дослідження надання адміністративних послуг у територіальній громаді; 4) визначити особливості правового регулювання надання адміністративних послуг у територіальній громаді; 5) проаналізувати види адміністративних послуг та шляхи їх інформаційного забезпечення; 6) визначити суб'єктний склад надання адміністративних послуг; 7) визначити стан практичної реалізації законодавчо визначених принципів для надання адміністративних послуг у територіальній громаді; 8) проаналізувати особливості порядку надання адміністративних послуг у територіальній громаді; 9) визначити особливості

міжнародного досвіду організації надання адміністративних послуг із виділенням напрямків вдосконалення вітчизняної практики.

Наукова новизна одержаних результатів полягає у можливості впровадження запропонованих напрямків вдосконалення у діяльність суб'єктів надання адміністративних послуг, в т.ч. через центри надання адміністративних послуг.

Гіпотеза дослідження: організаційне забезпечення надання адміністративних послуг у територіальній громаді є запорукою результативності (за критеріями своєчасності, відкритості, доступності, захищеності, рівності) надання адміністративних послуг суб'єкту звернення у межах та з дотриманням принципів, визначених законодавством.

Для перевірки гіпотези можна визначити стан правового регулювання надання адміністративних послуг; дотримання та реалізації визначених законодавством принципів; стан організаційного та практичного забезпечення етапів процедури (враховуючи особливості кожного, в т.ч. і надання адміністративних послуг із використанням цифрових інструментів), окремих дій, які прирівнюються до надання адміністративних послуг, матеріально-технічних операцій, які супроводжують відповідну процедуру, в т.ч. й особливості їх організаційного забезпечення, надання супутніх послуг, затвердження інформаційно-технологічних матеріалів до адміністративних послуг, аспект моніторингу якості надання адміністративних послуг, строки надання останніх та особливості адміністративного збору тощо.

Для перевірки гіпотези використано комплекс теоретичних (загальних: аналіз, синтез, абстрагування, індукція, дедукція, узагальнення, класифікація, ретроспективний), емпіричних (спостереження, анкетування) та спеціально-правових (порівняльно-правовий, історико-правовий, формально-юридичний) методів дослідження.

Таким чином, дослідження може підтвердити або спростувати висунуту гіпотезу, що дозволить зробити висновки щодо ролі організаційного забезпечення надання адміністративних послуг у територіальній громаді для результативності надання адміністративних послуг суб'єкту звернення за критеріями своєчасності, відкритості, доступності, захищеності, рівності.

Структура роботи: кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку літератури та двох додатків.

РОЗДІЛ 1
МЕТОДОЛОГІЧНИЙ АСПЕКТ ДОСЛІДЖЕННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ У ТЕРИТОРІАЛЬНІЙ ГРОМАДІ В УКРАЇНІ

1.1. Стан наукової розробки проблематики надання адміністративних послуг у територіальній громаді

Стан наукової розробки проблематики надання адміністративних послуг умовно можна розподілити на три складових частини: а) наукові дослідження, безпосередньо пов’язані із окремими аспектами надання адміністративних послуг в Україні (із виділенням підгрупи наукових досліджень, безпосередньо присвячених правовому та організаційному забезпеченню центрів надання адміністративних послуг в Україні) [5, 18, 19, 21, 58, 59, 60, 64]; б) наукові дослідження, безпосередньо пов’язані із проблематикою особливостей надання адміністративних послуг у територіальній громаді в Україні [10, 11, 57]; в) наукові дослідження, безпосередньо пов’язані із особливостями правового регулювання адміністративних послуг у зарубіжних країнах та формуванням пропозицій запозичення позитивного досвіду для реалізації його в Україні [3, 4, 20, 24, 61, 62, 63].

Наукові праці Серьогіної Т. – приклад першої групи розробок [58, 59]. Зокрема, в них висвітлені питання функціонування системи надання адміністративних послуг в Україні в умовах децентралізації. Представлений аналіз функцій сервісу органів публічної влади, розвитку та вдосконалення державної політики у сфері надання адміністративних послуг.

Шевчук Е. у своїх працях звертає увагу на особливості безконтактних адміністративних послуг у сфері державного архітектурно-будівельного контролю та нагляду [64].

У працях Тимощука В. представлена загальна характеристика адміністративних послуг, аналіз співвідношення між правовими категоріями адміністративна процедура та адміністративні послуги, в т.ч. з пропозиціями запозичення позитивних практик зарубіжних країн [60].

Мохова Ю. [21], в свою чергу, розкриває питання факторів розвитку сфери надання адміністративних послуг в Україні, звертаючи увагу на принципи діяльності центрів надання адміністративних послуг, проблемні питання впровадження окремих послуг через центри надання адміністративних послуг та висловлюючи думку про необхідність формування комплексного державного механізму надання адміністративних послуг.

Заслуговує на увагу і наукова робота авторського колективу Лавренової О., Білоус-Осінь Т., Могил С. [19], у якій дослідники здійснюють комплексну оцінку якості надання адміністративних послуг в Україні, визначаючи основними критеріями доступність (простоту), ефективність (результативність та своєчасність), зручність, відкритість, мінімальну (справедливу вартість, доступність оплати) вартість, професійність, повагу до особи та рівність, що дещо співвідноситься з принципами надання адміністративних послуг.

У відповідній групі можна виділити окрему підгрупу досліджень, безпосередньо присвячених правовому та організаційному забезпеченню центрів надання адміністративних послуг в Україні

Так, наприклад, тематичні дослідження наявні у Кушнір Д. [18], яка присвятила коло своїх робіт адміністративно-правовим засадам діяльності центрів надання адміністративних послуг в Україні, яка окреслює систему суб'єктів надання адміністративних послуг, особливості правового регулювання та організаційного забезпечення надання адміністративних послуг, визначає адміністративно-правовий статус центрів надання адміністративних послуг в Україні, із зазначенням особливостей внутрішньої структури таких центрів, їх

завдання та функції, звертає увагу і на досвід зарубіжних країн у сфері надання адміністративних послуг.

Варто звернути увагу і на роботи Грищенко І. [5], яка розкриває питання особливостей взаємодії центрів надання адміністративних послуг з органами публічного управління, наголошуючи на ролі центрів надання адміністративних послуг у реалізації принципів доступності та прозорості в межах діяльності органів влади.

До умовно виділеної групи наукових досліджень, безпосередньо пов'язаних із проблематикою особливостей надання адміністративних послуг у територіальній громаді в Україні належать наступні.

Івановська А., Галус О., Рижук І. [10] розглядають організаційний аспект надання адміністративних послуг у територіальній громаді в умовах децентралізації як гарантію конституційного права на соціальний захист. При цьому наголошують на важливості реформи децентралізації публічної влади та впливу останньої на надання адміністративних послуг у територіальній громаді. Свою увагу, в т.ч. звернули і на впровадження інформаційних систем як ефективних платформ надання адміністративних послуг у соціальній сфері, зокрема на функціонування та дієвість інтегрованої інформаційної системи «Соціальна громада» і підключення до неї територіальних громад.

Існують і комплексні роботи, наприклад авторського колективу у складі Серьогіна С., Шарова Ю., Бородіна Є., Серьогіної Т. [57], які присвячені аналізу інноваційних підходів та інструментів управління стратегічним розвитком об'єднаних територіальних громад.

Ільчанінова Н. [11] у своїх наукових працях аналізує особливості механізму надання адміністративних послуг в умовах реформування територіальної організації влади в Україні, звертаючи увагу на нормативно-правове забезпечення визначеного механізму, організаційно-технічний аспект надання адміністративних

послуг, здійснюючи оцінку функціонування механізму надання адміністративних послуг в умовах реформування територіальної організації влади в Україні тощо.

До умовно виділеної третьої групи тематичних досліджень, безпосередньо пов'язаних із особливостями правового регулювання адміністративних послуг у зарубіжних країнах та формуванням пропозицій запозичення позитивного досвіду для реалізації його в Україні, варто віднести наступні.

Тихонова Д. [61] у своїх роботах звертає увагу на особливості надання адміністративних послуг органами публічної влади в зарубіжних країнах (Польща, Нідерланди, Бразилія, Німеччина та Канада) із можливістю запозичення досвіду для вітчизняної практики.

Одінцов О., Ільченко Н., Ляшов Д. [24] також звертали увагу на міжнародний досвід (досвід Німеччини, США, Польщі, Нідерландів, Великої Британії та Канади) надання адміністративних послуг із акцентом на організаційно-правове забезпечення та можливості його вдосконалення, визначаючи найбільш оптимальними моделями надання адміністративних послуг публічними органами – моделі, існуючі в Польщі та Німеччині з огляду на позитивний досвід впровадження обмеження прямого контакту суб'єкта надання адміністративних послуг із суб'єктом звернення.

Наукові роботи Шевченко Л. [63]. розкривають особливості надання адміністративних послуг у Польщі, Литві, Нідерландах, Великій Британії та Німеччині, з акцентом на взаємопов'язаність надання адміністративних послуг із забезпеченням реалізації гарантій осіб на соціальне забезпечення та дотриманням принципів відкритості прозорості та забезпечення гідних та комфортних умов у діяльності адміністративних органів, в т.ч. й у визначеній сфері. Значну увагу дослідниця присвятила і аспекту моніторингу якості надання адміністративних послуг у визначених країнах та використання адміністративним органами, суб'єктами надання адміністративних послуг, інноваційних технологій,

інформаційно-технічних ресурсів при взаємодії суб'єктів звернення з суб'єктами надання адміністративних послуг.

Деякі дослідження Фоменка А. [62] поєднали аналіз особливостей надання адміністративних послуг у зарубіжних країнах, таких як Нідерланди, Грузія, Німеччина, Велика Британія, Канада, Литва, Чехія, Бразилія та Польща із галузевим застосуванням його в Україні, а саме можливості використання виявленого позитивного досвіду надання адміністративних послуг органами правопорядку визначених країн для діяльності Національної поліції України. Значну увагу науковець присвятив і існуючим принципам надання адміністративних послуг органами влади при взаємодії із громадськістю та їх значенню для реформування організації діяльності органів публічної влади в цілому.

В контексті аналізу відповідної групи досліджень варто звернути увагу і на роботи Буханевича О. [3, 4], який присвятив відповідні роботи проблематиці правового регулювання надання адміністративних послуг у зарубіжних країнах, зокрема в країнах Європейського Союзу. У результаті дослідження науковцем здійснено аналіз досвіду правового регулювання надання адміністративних послуг уповноваженими органами таких країн, як: Угорщина, Німеччина, Велика Британія, Фінляндія, Польща, та визначено основні принципи та порядок надання відповідних послуг. Окрему увагу присвятив і електронному урядуванню як інструменту покращення процедури надання адміністративних послуг для забезпечення сприятливих умов для суб'єктів звернення у відповідній сфері.

В свою чергу, Михайлюк Я. [20] при здійсненні загальної характеристики правового регулювання надання адміністративних послуг у країнах Європейського Союзу та національної практики, звернув увагу і на основні нормативно-правові акти Європейського Союзу, які є тематичними або в окремих аспектах наголошують на рекомендаціях щодо забезпечення якості надання адміністративних послуг. Дослідник також звертається і до практики

Європейського Суду справедливості, Європейського Суду з прав людини та інших судових органів держав-членів Європейського Союзу.

Таким чином, стан наукової розробки проблематики надання адміністративних послуг у територіальній громаді як елемент методологічних засад дослідження характеризується умовним розподілом на три складових частини: а) наукові дослідження, безпосередньо пов'язані із окремими аспектами надання адміністративних послуг в Україні (наприклад, дослідження Серьогіної Т., Шевчук Е., Тимощука В., Мохової Ю., Лавренової О., Білоус-Осінь Т., Могил С. та ін.), із виділенням підгрупи наукових досліджень, безпосередньо присвячених правовому та організаційному забезпеченню центрів надання адміністративних послуг в Україні (наприклад, роботи Кушнір Д., Гриценко І.); б) наукові дослідження, безпосередньо пов'язані із проблематикою особливостей надання адміністративних послуг у територіальній громаді в Україні (наприклад, роботи Івановської А., Галус О., Рижук І., Серьогіна С., Серьогіної Т., Ільчанінової Н. та ін.); в) наукові дослідження, безпосередньо пов'язані із особливостями правового регулювання адміністративних послуг у зарубіжних країнах та формуванням пропозицій запозичення позитивного досвіду для реалізації його в Україні (наприклад, роботи Тихонової Д., Одінцова О., Ільченко Н., Ляшова Д., Шевченко Л., Фоменко А., Михайлюка Я. та ін.)

1.2. Понятійний апарат дослідження надання адміністративних послуг у територіальній громаді

Для дослідження проблематики надання адміністративних послуг, у територіальних громадах зокрема та в Україні загалом, важливе значення має визначення понятійного апарату, оперування яким буде здійснюватися упродовж роботи над тими чи іншими аспектами відповідної проблематики. З метою аналізу

відповідного термінологічного ряду, варто звернути увагу на поняття, визначені законодавцем.

Насамперед, відповідно до пункту 1 статті 1 Закону України «Про адміністративні послуги» адміністративна послуга – це «результат здійснення владних повноважень суб'єктом надання адміністративних послуг за заявою фізичної або юридичної особи, спрямований на набуття, зміну чи припинення прав та/або здійснення обов'язків такої особи відповідно до закону» [27]. Відтак до основних ознак адміністративних послуг віднесено: а) зміст адміністративної послуги – результат здійснення владних повноважень уповноваженим суб'єктом; б) суб'єкт надання адміністративних послуг є визначений законом та має владні повноваження, в межах яких здійснює надання адміністративних послуг; в) надання адміністративних послуг є заявною процедурою – адміністративне провадження у сфері надання адміністративних послуг здійснюється за заявою суб'єкта звернення; г) суб'єктом звернення є фізична або юридична особа; д) мета адміністративної послуги – набуття, зміна або припинення прав та/або здійснення обов'язків суб'єкта звернення відповідно до закону; е) процедура надання адміністративної послуги визначається законом.

Наступними логічно пов'язаними поняттями із попереднім є суб'єкт звернення та суб'єкт надання адміністративних послуг. Суб'єктом звернення відповідно до пункту 2 статті 1 вищевказаного Закону визначається «фізична особа, юридична особа, яка звертається за отриманням адміністративних послуг» [27].

У той же час суб'єктом надання адміністративних послуг законодавець визначає «орган виконавчої влади, інший державний орган, орган влади Автономної Республіки Крим, орган місцевого самоврядування, їх посадові особи, державний реєстратор, суб'єкт державної реєстрації, уповноважені відповідно до закону надавати адміністративні послуги» [27]. Тобто суб'єкт надання адміністративних послуг є: 1) законодавчо закріпленим (перелік міститься у терміні, визначеному у Законі України «Про адміністративні послуги»); 2) є

системним (систему складають: а) орган виконавчої влади; б) інший державний орган; в) орган влади Автономної Республіки Крим; г) орган місцевого самоврядування; д) посадові особи органу виконавчої влади, іншого державного органу, органу влади Автономної Республіки Крим, органу місцевого самоврядування; д) державний реєстратор; е) суб'єкт державної реєстрації; 3) ознака компетенції (перераховані суб'єкти зобов'язані бути уповноваженими на надання адміністративних послуг відповідно до закону, щоб реалізувати таке надання).

З огляду на те, що суб'єкт надання адміністративних послуг може надавати адміністративні послуги як безпосередньо, так і через центри надання адміністративних послуг, доцільно було б проаналізувати поняття центру надання адміністративних послуг. Відповідно до Закону України «Про адміністративні послуги» центром надання адміністративних послуг законодавець визначає «постійно діючий робочий орган або виконавчий орган (структурний підрозділ) органу місцевого самоврядування або місцевої державної адміністрації, що зазначені у частині другій цієї статті, в якому надаються адміністративні послуги згідно з переліком, визначеним відповідно до цього Закону» [27]. Так, ознаками центру надання адміністративних послуг умовно можна визначити: а) термін дії – діє на постійній основі з моменту прийняття рішення про створення центру надання адміністративних послуг; б) є або робочим органом, або виконавчим органом органу місцевого самоврядування або місцевої державної адміністрації, тобто не є самостійним суб'єктом надання адміністративних послуг, а визначається інструментом, шляхом для надання відповідних послуг суб'єктом надання адміністративних послуг; в) підпорядкованість – підпорядковується або органу місцевого самоврядування, або місцевій державній адміністрації, до яких належать: 1) Київська, Севастопольська міська, районна у місті Києві, Севастополі державна адміністрація; 2) міська, селищна, сільська рада; г) надає в межах компетенції

адміністративні послуги, визначені законодавством на запити населення, в т.ч. мешканців територіальних громад.

Враховуючи специфіку дослідження, варто розглянути і поняття територіальної громади. Відповідно до Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні» територіальна громада визначається як «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» [50], ознаками відповідного поняття умовно можна виділити наступні: а) зміст територіальної громади складають жителі села, селища, міста, що є самостійними адміністративно-територіальними одиницями, або таких, які мають спільний адміністративний центр; б) спільність – об'єднання вказаних категорій жителів за територіальною ознакою – проживання у межах села, селища, міста, що є самостійними адміністративно-територіальними одиницями, або об'єднання жителів кількох сіл, селищ, міст, що мають єдиний адміністративний центр; основа об'єднання – добровільність.

Варто проаналізувати і поняття «інформаційна картка…» та «технологічна картка адміністративних послуг». Закон України «Про адміністративні послуги» вказує на ознаки такої картки: а) «надається територіальним органом центрального органу виконавчої влади, іншого державного органу, їх посадовими особами, які уповноважені відповідно до закону надавати адміністративну послугу» [27]; б) «затверджується на підставі типової інформаційної картки, затвердженої відповідним центральним органом виконавчої влади, іншим державним органом» [27]; в) має особливий зміст, який складають відомості про суб'єкта надання адміністративних послуг, вимоги до її надання (із переліком необхідних документів); умови платності або безоплатності; строк та результати надання визначеної адміністративної послуги; способи отримання результату надання

визначеної адміністративної послуги; правову основу надання адміністративної послуги.

Відповідно до Постанови Кабінету Міністрів України «Про затвердження вимог до підготовки технологічної картки адміністративної послуги» технологічною карткою адміністративної послуги визначається така, «що містить інформацію про порядок надання адміністративної послуги суб'єктом надання такої послуги, затверджується зазначеним суб'єктом для кожної адміністративної послуги, яку він надає» [43]. Технологічна картка є більш практикоорієнтованою і містить відомості про етапи опрацювання звернення про надання адміністративної послуги, відповідальні підрозділи або осіб за надання такої послуги та строки виконання визначених етапів.

Визначаючи особливості функціонування центрів надання адміністративних послуг, варто звернути увагу і на поняття «адміністратор», що у Законі України «Про адміністративні послуги» позначає «посадову особу органу, який прийняв рішення про утворення центру надання адміністративних послуг, яка надає адміністративні послуги або організовує їх надання шляхом взаємодії з суб'єктами надання адміністративних послуг» [27], ознаками адміністратора умовно можна визначити наступні: а) зміст – посадова особа органу, який прийняв рішення про утворення центру надання адміністративних послуг; б) функціональне призначення – надання адміністративних послуг або організація такого надання; в) спосіб реалізації – надання адміністративних послуг, взаємодія з суб'єктами надання адміністративних послуг.

Державна політика у сфері надання адміністративних послуг передбачає облік адміністративних послуг та забезпечення доступу потенційних та реальних суб'єктів звернення до інформації про можливі для надання адміністративні послуги. Відповідні завдання покликаний виконувати Реєстр надання адміністративних послуг. Вказаний вище Закон визначає Реєстр надання адміністративних послуг як такий, який «формується і ведеться центральним

органом виконавчої влади, що забезпечує формування та реалізує державну політику у сфері надання адміністративних послуг, з метою: ведення обліку адміністративних послуг; забезпечення відкритого і безоплатного доступу до інформації про адміністративні послуги» [27], так, умовно можна виділити наступні ознаки Реєстру надання адміністративних послуг: а) суб'єкт формування та ведення – орган виконавчої влади, що забезпечує формування та реалізує державну політику у сфері надання адміністративних послуг; б) мета функціонування – ведення обліку адміністративних послуг та забезпечення відкритого і безоплатного доступу до інформації про адміністративні послуги.

Не менш важливим в процесі надання адміністративних послуг мешканцям територіальних громад зокрема є можливість звернення засобами цифровізації. Тож доцільним вбачається проаналізувати і поняття Єдиного державного порталу адміністративних послуг (Портал Дія), яке визначається Законом України «Про адміністративні послуги» як «офіційне джерело інформації про надання адміністративних послуг в Україні» [27], визначається як інструмент, засобами якого здійснюється «надання адміністративних послуг в електронній формі та доступ суб'єктів звернення до інформації про адміністративні послуги з використанням мережі Інтернет» [27], мета ж його функціонування визначена іншим нормативно-правовим актом, а саме Постановою Кабінету Міністрів України «Питання Єдиного державного вебпорталу електронних послуг та Реєстру адміністративних послуг» [26], як «реалізація права кожного на доступ до електронних публічних послуг та інших послуг, звернення до органів виконавчої влади, інших державних органів, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ та організацій (зокрема відповідно до Закону України «Про звернення громадян»), благодійної (волонтерської) діяльності, автоматизації управління закладами освіти, що забезпечують здобуття загальної середньої освіти, закладами спеціалізованої освіти, закладами дошкільної освіти, дошкільними підрозділами інших юридичних осіб публічного чи приватного права, діяльністю фізичних осіб -

підприємців, які провадять освітню діяльність у сфері дошкільної освіти, створення, обробки, обміну інформацією та документами в електронній формі, зокрема з центральною базою даних програмно-апаратного комплексу «Автоматизований інформаційний комплекс освітнього менеджменту» (у разі підключення), внесення до центральної бази даних електронної системи охорони здоров'я медичної та іншої інформації про користувача або особу, законним представником якої він є, в електронній формі, перегляд такої інформації та обмін нею (у разі підключення в установленому законодавством порядку до зазначеної бази), отримання інформації з національних електронних інформаційних ресурсів, інших інформаційно-комунікаційних систем, яка необхідна для надання послуг, а також для проведення моніторингу та оцінки якості послуг у випадках, визначених цим Положенням» [26]. Взаємопов'язаним з попереднім є і поняття електронного підпису та кваліфікаційного електронного підпису, які використовується у дослідженні у частині ідентифікації особи, яка подає звернення на отримання адміністративної послуги в електронному вигляді за допомогою інформаційно-комунікаційних систем. Поняття електронного підпису визначено Законом України «Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги» як «електронні дані, що додаються до інших електронних даних або логічно з ними пов'язуються і використовуються підписувачем як підпис» [40], а кваліфікованого електронного підпису як «удосконалений електронний підпис, що створюється з використанням засобу кваліфікованого електронного підпису і базується на кваліфікованому сертифікаті електронного підпису» [40].

Отже, понятійний апарат дослідження надання адміністративних послуг у територіальній громаді, складають поняття: адміністративні послуги, суб'єкт звернення, суб'єкт надання адміністративних послуг, центр надання адміністративних послуг, адміністратор центру надання адміністративних послуг, територіальна громада, інформаційна картка адміністративної послуги, технологічна картка адміністративної послуги, Реєстр надання адміністративних

послуг, Єдиний державний портал адміністративних послуг (Портал Дія), електронний підпис, кваліфікований електронний підпис тощо.

1.3. Принципи та методи дослідження проблематики надання адміністративних послуг у територіальній громаді: особливості практичного застосування

Якісне, об’єктивне, ґрунтовне дослідження проблематики надання адміністративних послуг у територіальній громаді забезпечується комплексом ретельно та відповідально обраних принципів та методів такого наукового дослідження.

Серед принципів дослідження проблематики надання адміністративних послуг у територіальній громаді, використаних для розробки сформованих розділів, варто виділити такі: об’єктивності, історичний,

Принцип об’єктивності передбачив здійснення дослідження надання адміністративних послуг у територіальній громаді на основі методів наукового дослідження (теоретичних та емпіричних, загальних та спеціально-правових тощо), на основі аналізу норм законодавства, як національного, так і міжнародного, наукових підходів вчених тощо, із неухильним дотриманням принципу доброчесності, надійності висновків, за відсутності упереджень щодо процесу дослідження.

Для комплексного пізнання проблематики надання адміністративних послуг у територіальній громаді був використаний історичний принцип, який дозволив провести дослідження шляхом застосування порівняльно-історичного методу. Відповідний принцип дозволив проаналізувати процедуру надання адміністративних послуг у розрізі динаміки її розвитку та вдосконалення в процесі реформування законодавства, внесення до нього відносно нових або ж уточнених норм як реакція на суспільні та державні процеси, реформування державної

політики тощо (прийняття рішення законодавця щодо заміни Розпорядження Кабінету Міністрів України від 16 травня 2014 р. № 523-р. «Деякі питання надання адміністративних послуг через центри надання адміністративних послуг» Постановою Кабінету Міністрів України від 1 жовтня 2025 р. № 1226 «Деякі питання надання адміністративних послуг через центри надання адміністративних послуг»), що прямо передбачає можливість визначення закономірності розвитку та вдосконалення законодавства у сфері надання адміністративних послуг в Україні (зміни, передбачені Постановою Кабінету Міністрів України від 1 жовтня 2025 р. № 1226 «Деякі питання надання адміністративних послуг через центри надання адміністративних послуг»), зокрема формування особливостей такого надання у територіальних громадах; визначити і актуальність відповідної тематики дослідження, в т.ч. в розрізі наукової розробки проблематики надання адміністративних послуг у територіальній громаді, підходів до розуміння відповідного процесу, провадження щодо надання адміністративних послуг в цілому та шляхів вдосконалення сфери надання адміністративних послуг в Україні, враховуючи динаміку розвитку аналогічних підходів у зарубіжних країнах.

На підґрунті принципу системності проаналізований суб’єкт надання адміністративних послуг як систему взаємообумовлених, взаємозв’язаних, взаємовідповідальних органів, які діють як злагоджений механізм та діяльність яких у сфері надання адміністративних послуг направлена на досягнення єдиної мети – якісне своєчасне надання адміністративних послуг суб’єкту звернення у межах та з дотриманням принципів, визначених законодавством (обґрунтування міститься у підрозділах 2.1., 2.2. розділу 2 дослідження).

Застосування принципу системності дозволило також розглянути відповідну визначену вище систему із здійсненням її опису, визначенням структури і функцій, зорієнтованих на досягнення спільної мети шляхом якісної взаємодії. А також надання адміністративних послуг, із особливостями кожної, як цілісний механізм, який діє на основі використання визначених законодавством ресурсів, з метою

забезпечення прав, свобод та законних інтересів суб'єктів звернення у сфері надання адміністративних послуг (обґрунтування міститься у підрозділі 2.1. розділу 2, підрозділі 3.1. розділу 3 дослідження).

Відповідно до принципу системності був застосований комплексний підхід до аналізу існуючих позитивних практик, в т.ч. й окремих зарубіжних країн, та формулювання пропозицій для створення якісної моделі надання адміністративних послуг в Україні в цілому та у територіальних громадах зокрема (обґрунтування міститься у підрозділах 3.1., 3.2. розділу 3 дослідження).

Використання комплексного підходу до аналізу надання адміністративних послуг в Україні та територіальній громаді дозволив визначити особливості правового регулювання надання адміністративних послуг і водночас провести класифікацію видів надання адміністративних послуг.

На основі принципу єдності теорії і практики виконувався праксеологічний аспект дослідження надання адміністративних послуг у територіальній громаді. Так, був зроблений акцент виявленні на особливостей практичної реалізації визначених законодавством принципів надання адміністративних послуг; порядку надання адміністративних послуг у територіальній громаді та особливості надання таких послуг в окремих зарубіжних країнах).

На основі зазначених принципів були використані такі методи дослідження процесу надання адміністративних послуг у громаді: метод термінологічного аналізу понятійного апарату, аналізу, синтезу, абстрагування, узагальнення, класифікації, порівняльно-правовий, історико-правовий, спостереження.

У роботі був використаний метод термінологічного аналізу понятійного апарату наукового дослідження надання адміністративних послуг в Україні та у територіальній громаді зокрема. Відповідний принцип дозволив визначити основний термінологічний ряд дослідження (адміністративні послуги, суб'єкт звернення, суб'єкт надання адміністративних послуг, центр надання адміністративних послуг, адміністратор центру надання адміністративних послуг,

територіальна громада, інформаційна картка адміністративної послуг, технологічна картка адміністративної послуг, Реєстр надання адміністративних послуг, Єдиний державний портал адміністративних послуг (Портал Дія), електронний підпис, кваліфікований електронний підпис тощо), його зміст та особливості, враховуючи мету, завдання та сферу практичного застосування, джерела, які містять законодавче закріплення відповідних понять.

Метод аналізу у дослідженні проблематики надання адміністративних послуг у територіальній громаді також використовувався для поділу теми на окремі частини: особливості адміністративних послуг, суб'єкта надання адміністративних послуг, суб'єкта звернення, нормативно-правової основи процесу надання адміністративних послуг, порядку надання останніх, порядку звернення за надання адміністративних послуг, ведення Реєстру адміністративних послуг, функціонування Єдиного державного порталу адміністративних послуг та ін.

Метод синтезу забезпечує аналіз визначених вище елементів як складових частин цілісного злагодженого механізму надання адміністративних послуг з зазначенням ролі кожного для досягнення єдиної спільної кінцевої мети – якісне своєчасне надання адміністративних послуг суб'єкту звернення у межах та з дотриманням принципів, визначених законодавством.

Метод абстрагування у дослідженні проблематики надання адміністративних послуг у територіальній громаді застосований для виділення суттєвих ознак основного термінологічного ряду відповідного дослідження, а також адміністративних послуг; суб'єкта надання адміністративних послуг, суб'єкта звернення за наданням адміністративних послуг, центру надання адміністративних послуг та ін.

Метод узагальнення застосований з метою сформувати загальне цілісне всебічне розуміння сутності надання адміністративних послуг у територіальній громаді та в Україні загалом, а також сформулювати висновки підрозділів та в цілому до проведеного дослідження.

У свою чергу, застосування методу класифікації надало можливість реалізувати комплексний підхід до розгляду існуючих видів адміністративних процедур, нормативно-правової основи, яка регулює питання надання адміністративних послуг в Україні, та принципів надання останніх як загалом, так і у територіальній громаді зокрема.

Порівняльно-правовий метод у дослідженні проблематики надання адміністративних послуг у територіальній громаді застосований для виявлення кореляції між наявними нормами, які реалізовують правове регулювання надання адміністративних послуг в Україні, зокрема у територіальній громаді; здійснення порівняльного аналізу практики надання адміністративних послуг в Україні та окремих зарубіжних країнах тощо.

Історико-правовий метод наукового дослідження застосовано для визначення особливостей розвитку та вдосконалення механізму надання адміністративних послуг в Україні, зокрема і динаміку у розвитку законодавства у сфері надання адміністративних послуг.

Емпіричний метод дослідження (спостереження, на прикладі роботи Центру надання адміністративних послуг Широківської громади Запорізької області) надав можливість виділити особливості праксеологічного аспекту надання адміністративних послуг у територіальній громаді, що знайшло своє відображення в окремих аспектах підрозділів тематичного розділу дослідження (підрозділ 3.1. розділу 3 дослідження), а також формування додатку до дослідження (Додаток Б).

Таким чином, комплекс використаних принципів (як загальнонаукових (історичний, термінологічний, функціональний, системний, когнітивний, моделювання), так і спеціальних (неупередженості (об’єктивності), цілісності (всебічності), ієрархії) та методів (теоретичних (загальних: аналіз, синтез, абстрагування, індукція, дедукція, узагальнення, класифікація, ретроспективний), емпіричних (спостереження, анкетування) та спеціально-правових (порівняльно-правовий, історико-правовий, формально-юридичний), надав можливість

реалізувати дослідження проблематики надання адміністративних послуг у територіальній громаді та досягти поставлених перед дослідженим завдань для підтвердження гіпотези.

Підводячи підсумки першого розділу, варто зазначити наступне. Розкриваючи особливості методологічного аспекту дослідження надання адміністративних послуг у територіальній громаді в Україні, вдалося визначити стан наукової розробки проблематики, із визначення блоків тематичних наукових робіт, які присвячені тим чи іншим аспектам надання адміністративних послуг в Україні; визначити основний понятійний апарат дослідження проблематики із виділенням особливостей кожного з понять; визначити основі принципи та методи, які надали можливість провести дослідження надання адміністративних послуг у територіальній громаді та досягти результатів поставлених перед дослідженням завдань.

РОЗДІЛ 2
ТЕОРЕТИЧНИЙ АСПЕКТ ДОСЛІДЖЕННЯ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ У ТЕРИТОРІАЛЬНІЙ ГРОМАДІ В УКРАЇНІ

2.1. Нормативно-правові засади надання адміністративних послуг

Ст. 40 Конституції України встановлює, що «місцеве самоврядування здійснюється територіальною громадою в порядку, встановленому законом, як безпосередньо, так і через органи місцевого самоврядування: сільські, селищні, міські ради та їх виконавчі органи», а абзацом 4 тієї ж статті законодавець наголошує на тому, що «органами місцевого самоврядування, що представляють спільні інтереси територіальних громад сіл, селищ та міст, є районні та обласні ради» [16].

Серед нормативно-правових актів, які складають правове регулювання надання адміністративних послуг у територіальних громадах, є Закон України «Про місцеве самоврядування», який у Главі 2 «Повноваження виконавчих органів сільських, селищних, міських рад», а саме абзаці 4 пункту б) статті 27 законодавчо закріплює делеговане повноваження виконавчих органів сільських, селищних, міських рад: «4) організаційне забезпечення надання адміністративних послуг органів виконавчої влади через центри надання адміністративних послуг» [50], яке надає розуміння уповноважених суб’єктів на надання адміністративних послуг у територіальних громадах.

Закон України «Про адміністративні послуги» визначає правові засади надання адміністративних послуг в Україні, із дотриманням вимог та на принципах, визначених державною політикою у визначеній сфері, з метою забезпечення прав, свобод та законних інтересів суб’єктів звернення (фізичних та юридичних осіб).

Саме у визначеному Законі, у частині 2 статті 5, із внесенням змін до неї відповідно до Закону України «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо розширення повноважень органів місцевого самоврядування та оптимізації надання адміністративних послуг», законодавець наголошує на «виключному» правовому регулюванні надання адміністративних послуг. У частині 1 цієї ж статті наголошує і на тому, які аспекти входять до згаданого вище «виключного» правового регулювання, а саме: «1) найменування адміністративної послуги та підстави для її одержання; 2) суб'єкт надання адміністративної послуги та його повноваження щодо надання адміністративної послуги; 3) перелік та вимоги до документів, необхідних для отримання адміністративної послуги; 4) платність або безоплатність надання адміністративної послуги; 5) граничний строк надання адміністративної послуги; 6) перелік підстав для відмови у наданні адміністративної послуги» [27], тим самим виключаючи суб'єктивний вплив у відповідних аспектах при реалізації надання адміністративних послуг уповноваженими суб'єктами, в т.ч. виключаючи зловживання повноваженнями та вчинення корупційних та пов'язаних із корупцією правопорушень, а також забезпечуючи розмежування повноважень між суб'єктами надання адміністративних послуг, їх взаємозв'язок та співпрацю в межах функціонування єдиної системи суб'єктів, яка забезпечує державну політику у сфері надання адміністративних послуг; виключний перелік та визначені законодавцем вимоги до документів, які є необхідними для отримання тієї чи іншої адміністративної послуги, забезпечують відсутність різнотлумачень або неясності процедури для суб'єктів, які звертаються за отриманням такої послуги; чітко визначений аспект матеріального забезпечення адміністративних послуг, який включає визначення державою платності або безоплатності останніх, враховуючи можливі витрати держави на їх надання, знову ж таки забезпечують доступність отримання послуг з боку фізичних або юридичних осіб, з огляду на визначену плату (але з урахуванням оціночного поняття доступності як суб'єктивної ознаки для будь якого суб'єкта

звернення), а також ліквідовують фактор можливого виникнення корупційних ризиків, що є однією із складових антикорупційної реформи у межах «Антикорупційної стратегії на 2021-2025 роки», затвердженої Законом України «Про засади державної антикорупційної політики на 2021-2025 роки» [42], «Стратегії сталого розвитку «Україна-2020» [54]; граничний строк надання адміністративної послуги як інструмент контролю за діяльністю уповноважених на це суб'єктів, з огляду на забезпечення доступності, прозорості, оперативності (у найкоротші строки, але ні в якому разі не порушуючи якість та результативність процедури надання адміністративної послуги).

Так, враховуючи вищезазначене, законодавець утворив достатньо складну, розгалужену правову основу у галузі надання адміністративних послуг в Україні, в т.ч. у окремих територіальних громадах, які забезпечують виконання загальної державної політики, з метою охопити визначені вимоги до надання адміністративних послуг та якомога детальніше описати обов'язкові складові, щоб уникнути зловживань, разнотлумачень, спірних моментів, відсутність яких, в той же час, вивільняє уповноважені суб'єкти на розгляд справ, безпосередньо пов'язаних із оспорюванням дій суб'єктів надання адміністративних послуг.

Закон України «Про адміністративні послуги» є «основою» для проблематики дослідження, який крім визначеного раніше аспекту (вимоги до регулювання надання адміністративних послуг в Україні), регулює й інформаційно-довідковий (зміст та правила розміщення, видання інформаційно-довідкових матеріалів; зміст та правила оформлення, розміщення інформаційних та технологічних карток адміністративних послуг), якісний показник (шляхом визначення вимог до якості надання відповідних послуг із обов'язковою вимогою моніторингу такої якості), процедурний аспект (визначення загального порядку надання адміністративних послуг, визначення строків такого надання, плати або безоплатності послуг; особливостей функціонування Центрів надання адміністративних послуг із визначенням їх статусу, порядку утворення, визначення порядку затвердження

переліку послуг, які надаються відповідними Центрами, внутрішньої системи функціонування тощо), організаційний аспект (організація надання адміністративних послуг суб'єктам звернення; можливість надання супутніх послуг для забезпечення комфортного перебування у приміщеннях, де надаються адміністративні послуги, зручності та доступності таким суб'єктам), моніторинговий аспект (формування та ведення Реєстру адміністративних послуг із визначенням змісту та правил формування та доступу до інформації, яка в ньому міститься); використання електронних ресурсів для цифровізації процесу надання адміністративних послуг (забезпечення визначеного процесу ресурсами Єдиного державного вебпорталу електронних послуг), фінансовий аспект (ресурси фінансового (та іншого) забезпечення процесу надання адміністративних послуг з метою досягнення поставлених завдань – якісного, своєчасного, з мінімальною ресурсозатратністю надання адміністративних послуг як інструменту забезпечення прав, свобод, законних інтересів суб'єкта звернення (фізичної, юридичної особи); деліктний аспект (визначення законодавцем видів юридичної відповідальності за порушення вимог у сфері надання адміністративних послуг (адміністративна, дисциплінарна, цивільна, кримінальна), із можливістю оскарження дій або бездіяльності суб'єкта надання адміністративних послуг в адміністративному або судовому порядку.

Суміжним нормативно-правовим актом, який неодноразово згадується законодавцем у відсильних нормах Закону України «Про адміністративні послуги», є Закон України «Про адміністративну процедуру», який за досить невеликий проміжок часу зарекомендував себе як такий, який вдосконалив адміністративну процедуру в цілому, підсиливши її в аспекті зручності для суб'єкта звернення, наприклад, формування пакету документів (частина 2 Розділу IX. Прикінцеві та перехідні положення, у абзаці, який передбачає зміни до статті 9 Закону України «Про адміністративні послуги»): «4. Суб'єкт надання адміністративної послуги не може вимагати від суб'єкта звернення документи або інформацію, що перебувають

у володінні суб'єкта надання адміністративних послуг або у володінні державних органів, органів влади Автономної Республіки Крим, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ або організацій, що належать до сфери їх управління. Для отримання адміністративної послуги суб'єкт звернення у випадках, передбачених законом, подає, зокрема, такі документи (якщо відомості, що містяться в них, не внесені до відповідних інформаційних баз в обсязі, достатньому для надання адміністративної послуги):…». Для дослідження проблематики надання адміністративних послуг у територіальній громаді, Закон України «Про адміністративну процедуру» є важливим, адже законодавець у частині 2 статті 3 Закону України «Про адміністративні послуги» наголошує на тому, що надання адміністративних послуг здійснюється «відповідно до Закону України «Про адміністративну процедуру» та цього Закону з урахуванням особливостей, визначених законами, які регулюють суспільні відносини у відповідних сферах, зокрема Законом України «Про ліцензування видів господарської діяльності» [27], а у самому Законі України «Про адміністративну процедуру» законодавець підтверджує відповідні норми, наприклад, однією з підстав для початку адміністративного провадження (пункт 1 частини 1 статті 36) визначає «1) за заявою особи щодо забезпечення реалізації її права, свободи чи законного інтересу або виконання нею визначеного законом обов'язку, у тому числі щодо отримання адміністративної послуги;…» [28], цей же Закон визначає зміст і порядок подання заяви, процедуру її розгляду та рішення.

Закон України «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо розширення повноважень органів місцевого самоврядування та оптимізації надання адміністративних послуг» [34] заклав чергові зміни до нормативно-правової бази регулювання надання адміністративних послуг в Україні, вдосконаливши розуміння поняття центрів надання адміністративних послуг, перелік уповноважених органів на створення останніх, уточнюючи в т.ч. й

організаційні питання надання адміністративних послуг щодо звернень заінтересованих осіб, надання супутніх послуг тощо.

Важливим у правовому регулюванні надання адміністративних послуг у територіальній громаді є Закон України «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо оптимізації мережі та функціонування центрів надання адміністративних послуг та удосконалення доступу до адміністративних послуг, які надаються в електронній формі», який крім змін до Закону України «Про адміністративні послуги», які вже аналізувалися у досліджені і будуть проаналізовані у інших підрозділах, закріплює обов'язок створення Центрів надання адміністративних послуг «при районних державних адміністраціях», «міських, селищних, сільських радах, що представляють інтереси територіальних громад з населенням» [32], із чітким визначенням дедлайнів створення відповідних Центрів та ресурсного (матеріального, кадрового) забезпечення.

Серед нормативно-правових актів, які складають систему правового регулювання надання адміністративних послуг, можна визначити і Розпорядження Кабінету Міністрів України «Деякі питання оптимізації мережі та функціонування центрів надання адміністративних послуг» [8], яким затверджено «План заходів щодо утворення центрів надання адміністративних послуг міськими, селищними радами, що здійснюють свої повноваження у населених пунктах - адміністративних центрах районів (станом на 1 січня 2020 р.), та ліквідації центрів надання адміністративних послуг, утворених при районних державних адміністраціях» [8] та «Методичні рекомендації щодо утворення центрів надання адміністративних послуг міськими, селищними радами, що здійснюють свої повноваження в населених пунктах - адміністративних центрах районів (станом на 1 січня 2020 р.), та ліквідації центрів надання адміністративних послуг, утворених при районних державних адміністраціях» [8], які по своїй суті є логічним продовженням реалізації попередньо визначеного нормативно-правового акту та є детальним описом, інструкцією, «дорожньою картою» для уповноважених посадових осіб щодо

утворення центрів надання адміністративних послуг міськими та селищними радами, які представляють інтереси територіальних громад та їх населення (що підтверджено вже згаданим раніше абзацом 4 статті 140 Конституції України), з метою якісного та оперативного надання адміністративних послуг та забезпечення стійкого та ефективного функціонування системи суб'єктів надання адміністративних послуг в Україні.

Варто зазначити і про спеціальні нормативно-правові акти, які регулюють питання надання адміністративних послуг і є безпосередньо пов'язаними і різними сферами життєдіяльності суспільства. Серед таких актів Закон України «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності», який «визначає правові та організаційні засади функціонування дозвільної системи у сфері господарської діяльності і встановлює порядок діяльності дозвільних органів, уповноважених видавати документи дозвільного характеру, та адміністраторів» [38], Закон України «Закон України «Про Перелік документів дозвільного характеру у сфері господарської діяльності» [51], який затверджує перелік документів дозвільного характеру у зазначеній сфері, на який законодавець наголошує у попередньо визначеному нормативно-правовому акті, Закон України «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо спрощення процедури започаткування підприємництва» [35], який закріплює зміни у нормативно-правовому регулюванні у сфері підприємництва, безпосередньо пов'язані із провадженням процедури його започаткування, в т.ч. звернення щодо отримання релевантних адміністративних послуг, Закон України «Про внесення змін до Закону України «Про державну реєстрацію юридичних осіб та фізичних осіб – підприємців» щодо проведення електронної реєстрації» [36] щодо проведення електронної реєстрації, зміни у якому пов'язані із особливостями процедури надання документів засобами цифровізації, в т.ч. надання електронних документів для державної реєстрації юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців тощо.

Ще один блок нормативно-правових актів складають акти, пов’язані із організаційною діяльністю та забезпеченням надання адміністративних послуг інструментами цифровізації. До цього блоку доцільним вбачається віднести Постанову Кабінету Міністрів України «Деякі питання надання адміністративних послуг через центри надання адміністративних послуг» [6], Постанову Кабінету Міністрів України «Про затвердження Примірного регламенту центру надання адміністративних послуг» [46], Постанову Кабінету Міністрів України «Про затвердження Примірного положення про центр надання адміністративних послуг» [45], Про затвердження вимог до підготовки технологічної картки адміністративної послуги [43] тощо, аналіз яких здійснюватиметься в наступному розділі дослідження, з огляду на прив’язку до процедури надання адміністративних послуг.

З огляду на вже згадану важливість реалізації антикорупційної політики держави, в т.ч. при наданні адміністративних послуг у територіальних громадах, варто визначити ще один тематичний блок нормативно-правових актів, що формують правове регулювання надання адміністративних послуг у територіальних громадах – антикорупційний. До визначеного блоку варто віднести: Закон України «Про запобігання корупції» [41], Закон України «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо приведення національного законодавства у відповідність із стандартами Кримінальної конвенції про боротьбу з корупцією» [33], Кодекс Законів про працю [14], Закон України «Про місцеве самоврядування в Україні» [50], Закон України «Про службу в органах місцевого самоврядування» [52] (останні два в частині обмежень, які пов’язані із зайняттям посад в органах місцевого самоврядування та наданням адміністративних послуг), Кодекс України про адміністративні правопорушення [15], Кримінальний кодекс [17], (останні два в частині відповідальності за порушення норм антикорупційного законодавства).

Доцільним вбачається виділення і блоку локальних нормативно-правових актів, безпосередньо пов’язаних із реалізацією повноважень окремих центрів надання адміністративних послуг, як-от: Рішення Сумської міської ради «Про

затвердження Стандарту якості обслуговування суб'єктів звернення в управлінні «Центр надання адміністративних послуг у місті Суми» Сумської міської ради» [47], Рішення міської ради «Про визначення переліку адміністративних послуг, які надаються через Центр надання адміністративних послуг м. Запоріжжя та його територіальні підрозділи» [29], Рішення сесії Хмельницької міської ради «Про визначення переліку адміністративних послуг, які надаються через управління адміністративних послуг Хмельницької міської ради, втрату чинності пункту рішення міської ради» [30], Наказ начальника Нижньосірогозької селищної військової адміністрації «Про затвердження переліку адміністративних послуг, які надаються через відділ «Центр надання адміністративних послуг» Нижньосірогозької селищної ради в новій редакції» [44] та ін.

Таким чином, серед розмаїття нормативно-правових актів, які регулюють сферу надання адміністративних послуг у територіальній громаді, умовно можна виокремити декілька груп: а) такі, які є загальними (наприклад, Конституція України); б) є тематичними (наприклад, Закон України «Про адміністративні послуги», Закон України «Про адміністративну процедуру») тощо або ж , окремі локальні акти, які регулюють порядок надання адміністративних послуг для окремої громади або населеного пункту (наприклад, Наказ начальника Нижньосірогозької селищної військової адміністрації «Про затвердження переліку адміністративних послуг, які надаються через відділ «Центр надання адміністративних послуг» Нижньосірогозької селищної ради в новій редакції», Рішення міської ради «Про визначення переліку адміністративних послуг, які надаються через Центр надання адміністративних послуг м. Запоріжжя та його територіальні підрозділи» та ін.; б) або такі, які мають окремі розділи, положення, норми, які регулюють питання суб'єктного складу, видів адміністративних послуг із виділенням особливостей кожної з них, процедурного аспекту звернення та надання, вдосконалення останніх в умовах діджитацізації та цифровізації суспільства та державних послуг із дотриманням основних принципів, створення

інформаційно-довідкових джерел (інформаційної та технологічної картки адміністративної послуги), ведення реєстрів, які акумулюють загальні відомості про адміністративні послуги (наприклад, Закон України «Про внесення змін до Закону України «Про державну реєстрацію юридичних осіб та фізичних осіб – підприємців» щодо проведення електронної реєстрації», Закон України «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності», Розпорядження Кабінету Міністрів України «Деякі питання оптимізації мережі та функціонування центрів надання адміністративних послуг», Закон України «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо розширення повноважень органів місцевого самоврядування та оптимізації надання адміністративних послуг» та ін.)тощо.

2.2. Принципи надання адміністративних послуг у територіальній громаді в Україні

Враховуючи особливості правового регулювання надання адміністративних послуг в Україні, деталізацію законодавцем процедури такого надання, усуваючи аспект суб'єктивізму, зловживання посадовими обов'язками, в т.ч. мінімізуючи ризики вчинення корупційних правопорушень, варто звернути увагу і на принципи надання адміністративних послуг загалом та у територіальних громадах зокрема.

Так, головними принципами надання адміністративних послуг відповідно до Закону України «Про адміністративні послуги» законодавцем визначено наступні: «1) верховенства права, у тому числі законності та юридичної визначеності; 2) стабільності; 3) рівності перед законом; 4) відкритості та прозорості; 5) оперативності та своєчасності; 6) доступності інформації про надання адміністративних послуг; 7) захищеності персональних даних; 8) раціональної мінімізації кількості документів та процедурних дій, що вимагаються для отримання адміністративних послуг; 9) неупередженості та справедливості; 10) доступності та зручності для суб'єктів звернень» [27].

Враховуючи, що надання адміністративних послуг здійснюється відповідно до Закону України «Про адміністративну процедуру», Закону України «Про адміністративні послуги», з урахуванням особливостей, передбачених іншими законами, які є тематичними для тієї чи іншої сфери діяльності, безпосередньо пов'язаної із наданням адміністративних послуг, доцільним вбачається аналіз положень Науково-практичного коментаря до Закону України «Про адміністративні послуги» [22] та Закону України «Про адміністративну процедуру» [23] за загальною редакцією В.П. Тимощука у частині характеристики принципів надання адміністративних послуг в межах реалізації відповідної державної політики. Не зважаючи на те, що Науково-практичний коментар до Закону України «Про адміністративні послуги» (що став першим таким коментарем до відповідного Закону) виданий у 2013 році, він не втрачає свого значення в частині характеристики основоположних принципів. Враховуючи тісний взаємозв'язок між двома вказаними Законами, варто розглянути характеристику принципів у сукупності.

Так, принцип верховенства права, у тому числі законності та юридичної визначеності визначається складний, комплексний принцип. Автори Науково-практичного коментаря до Закону України «Про адміністративні послуги» визначають його як такий, який «виявляється у повазі до людської гідності, і включає приязне ставлення органу публічної адміністрації до громадянина… До його складових відносять і принципи пропорційності, законності, юридичної визначеності та ін.» [22], Науково-практичний коментар до Закону України «Про адміністративну процедуру» визначає відповідний принцип як такий, який «вважається фундаментальним принципом правової системи, критерієм справедливого правопорядку, за яким забезпечується всебічна реалізація прав, свобод, законних інтересів людини і громадянина, у першу чергу у відносинах з органами публічної влади» [23]. З огляду на це, доцільно визначити відповідний принцип як одну із засад взаємодії суб'єкта надання адміністративних послуг із

суб'єктом звернення, яка ґрунтується на повазі до прав, свобод та законних інтересів осіб, справедливості рішень суб'єкта надання із виключенням відхилення його діяльності у сфері надання адміністративних послуг від визначених повноважень, та здійснення її виключно в межах останніх тощо. Варто зазначити, що відповідний принцип є одним із закріплених 12 Принципів належного державного управління Ради Європи [67], що визначає його значення та статус основоположного для демократичних держав.

Принцип стабільності визначається авторами як «сталість законодавства і врегульованих ним правовідносин, а також державної політики, убезпечення їх від різких, необґрунтованих змін при одночасному збереженні розвитку й послідовного усунення недоліків у регулюванні, тобто забезпечення політико-правової тяглості у державі» [22], тобто у сфері надання адміністративних послуг відповідний принцип проявляється у чіткому закріпленні законодавцем вимог до надання адміністративних послуг (стаття 9 Закону України «Про адміністративні послуги»).

Принцип рівності перед законом охарактеризовано авторами як «рівність суб'єктів звернення і суб'єктів надання адміністративних послуг перед законом. Не менш важливе значення цього принципу у рівності різних суб'єктів звернення» [22]. Варто погодитися із думкою науковців, адже законодавчо закріплені загальні умови та вимоги до надання адміністративних послуг, виключаючи нерівність суб'єктів, т.ч. дискримінацію за будь-якими ознаками. Відповідна думка підтверджується і Законом України «Про адміністративну процедуру», а саме статтею 7: «Адміністративне провадження здійснюється на засадах рівності перед законом усіх фізичних осіб незалежно від раси, кольору шкіри, політичних, релігійних та інших переконань, статі, віку, стану здоров'я, етнічного та соціального походження, громадянства, сімейного та майнового стану, місця проживання, мовних або інших ознак, рівності перед законом усіх юридичних осіб незалежно від організаційно-правової форми, форми власності, підпорядкування, місця знаходження, місця створення та реєстрації, законодавства, відповідно до якого створена юридична

особа, та інших ознак чи обставин» [28] та Основним Законом України – Конституцією України (стаття 21; частина 2 статті 24): «усі люди є вільні і рівні у своїй гідності та правах»; «не може бути привілеїв чи обмежень за ознаками раси, кольору шкіри, політичних, релігійних та інших переконань, статі, етнічного та соціального походження, майнового стану, місця проживання, за мовними та іншими ознаками» [16].

Принцип відкритості та прозорості визначається як «можливість насамперед для суб'єктів звернення – потенційних споживачів послуг, та всіх зацікавлених суб'єктів – повсякчасно й оперативно отримувати всю повноту необхідних їм достовірних відомостей щодо функціонування системи надання адміністративних послуг як в Україні загалом, так і в конкретному ЦНАП чи суб'єкті надання адміністративних послуг, а також щодо окремих дій у рамках відповідного провадження з надання адміністративної послуги» [22], а Закон України «Про адміністративну процедуру» у статті 12 обґрунтовує зміст принципу відкритості адміністративної процедури як такий, що зобов'язує адміністративний орган «забезпечувати реалізацію права особи на доступ до інформації, що пов'язана з прийняттям та виконанням адміністративного акта стосовно неї» [28], в т.ч. під час провадження. Так, принцип відкритості та прозорості забезпечує об'єктивність суб'єкта надання адміністративних послуг під час прийняття рішення та надання адміністративної послуги суб'єкту звернення, при цьому цей принцип забезпечується як під час надання адміністративної послуги, так і до такого, з огляду на те, що суб'єкт надання адміністративних послуг, в т.ч. через центри надання адміністративних послуг, зобов'язаний забезпечити повний доступ до інформаційних стендів при безпосередньому зверненні до суб'єкта надання адміністративних послуг та через розміщення на офіційному вебсайті органу або центру надання адміністративних послуг, створеному рішенням останнього, інформації про перелік адміністративних послуг та умови їх надання (в т.ч. через розміщення до переліку інформаційних та технологічних карток адміністративних

послуг). Варто зазначити, що принцип відкритості визначено як один із принципів Європейського врядування [71], на який доцільно звернути увагу з огляду на євроінтеграційні прагнення держави.

Принцип оперативності та своєчасності неодноразово згадувався у дослідженні з метою наголосити на важливості якомога меншого строку для надання адміністративної послуги, але визначеного розумним для такого надання, при цьому не завдаючи шкоди якісному показнику надання визначеної адміністративної послуги. Автори Науково-практичного коментаря до Закону України «Про адміністративні послуги» під своєчасністю визначають те, що «справу має бути вирішено у передбачений законодавством строк, при цьому у період до настання обставин, коли втрачається сенс в отриманні суб'єктом звернення відповідної послуги» [22], а під оперативністю те, що «справу має бути вирішено якомога швидше, у якомога коротший період часу, незважаючи на офіційно відведений на це строк» [22]. Тобто науковці роблять акцент уваги на те, що адміністративна послуга має бути надана в короткі строки, не виходячи з тих, які чітко передбачені законодавством, з метою забезпечення завдань, поставлених суб'єктом надання адміністративних послуг, з чим варто погодитися.

Принцип доступності інформації про надання адміністративних послуг корелює із принципом відкритості та прозорості в частині забезпечення повноти інформаційного ресурсу для забезпечення надання тієї чи іншої адміністративної послуги та доступу до неї суб'єкта звернення з можливістю скористатися для забезпечення власного приватного інтересу. Доступність забезпечується шляхом розташування згаданих у попередньому розділі дослідження інформаційних стендів із зразками документів, необхідних суб'єкту звернення для отримання адміністративних послуг; створення, ведення та своєчасне наповнення тематичних сторінок офіційних вебсайтів суб'єкта надання адміністративних послуг, надання повної інформації про адміністративні послуги, порядок та вимоги для їх надання, у разі якщо суб'єкт звернення (фізична або юридична особа) звертається особисто

до суб'єкта надання адміністративних послуг (безпосереднє консультування суб'єктів у приміщеннях суб'єктів надання адміністративних послуг на безоплатній основі), так і у разі, якщо фізична або юридична особа звертається до суб'єкта надання адміністративних послуг за допомогою засобів зв'язку, також доступність забезпечується через поширення інформаційно-довідкових матеріалів про адміністративні послуги, які надаються уповноваженим суб'єктом або через центри надання адміністративних послуг. Варто зазначити, що відповідний принцип знаходить своє закріплення і у практичній площині шляхом забезпечення доступу суб'єктів звернення (або потенційних суб'єктів звернення) до Єдиного державного вебпорталу електронних послуг, звернення до телефонної довідки, інформування відповідних суб'єктів таких суб'єктів через медіа – на основі безоплатності. В свою чергу автори Науково-практичного коментаря до Закону України «Про адміністративні послуги» під принципом доступності визначають «достовірність, повноту і своєчасність подання відомостей про адміністративні послуги та їх надання, а також іншої важливої для громадян інформації зі сфери адміністративних послуг, зокрема щодо порядку функціонування суб'єктів надання адміністративних послуг» [22].

Принцип захищеності персональних даних науковцями характеризується як «необхідність захисту відомостей про конкретно визначену особу чи особу, яку може бути достовірно встановлено, зокрема і в результаті використання згаданих відомостей» [22], з акцентом уваги на те, що цей принцип «є виразником передових практик із належного урядування, імплементованих до правових систем розвинутих держав та закріплених на європейському рівні» [22]. Забезпечення відповідного принципу безпосередньо пов'язане з дотриманням суб'єктами надання адміністративних послуг Закону України «Про захист персональних даних» [48]. Принцип захищеності персональних даних забезпечується суб'єктами надання адміністративних послуг як в процесі надання адміністративних послуг (законодавчо закріплений обов'язок зберігання та захисту інформації, яку суб'єкт

надання адміністративних послуг отримав в результаті надання останньої), а також в процесі реалізації завдання моніторингу якості надання адміністративних послуг, на що законодавець наголошує у статті 7 Закону України «Про адміністративні послуги». Також в контексті забезпечення відповідного принципу доцільно згадати і про цифрові інструменти, безпосередньо пов'язані із наданням адміністративних послуг. Наприклад, принцип захищеності персональних даних забезпечується при виконанні завдань захисту інформації, яка міститься в Єдиному державному вебпорталі електронних послуг. Такий захист здійснюється відповідно до вже згаданого вище Закону України «Про захист персональних даних» та норм законодавства у сфері захисту інформації, яка міститься в інформаційно-комунікаційних системах.

Принцип раціональної мінімізації кількості документів та процедурних дій, що вимагаються для отримання адміністративних послуг безпосередньо пов'язаний із принципом оперативності та своєчасності з огляду на спільну мету – швидкість реагування (забезпечення розумних строків на надання адміністративних послуг) на запити суб'єктів звернення, якість (дотримання вимог законодавства щодо якості надання адміністративних послуг) та своєчасність (дотримання визначених законодавством строків надання адміністративних послуг (якщо такий строк не визначено, існує обмеження – надання адміністративної послуги не пізніше ніж через 30 календарних днів з дня звернення). Автори Науково-практичного коментаря до Закону України «Про адміністративні послуги» наголошують на тому, що цей принцип «стосується насамперед чітко визначеного переліку документів, необхідних для отримання адміністративної послуги» [22], і з цим також варто погодитися з огляду на те, що чітко визначені вимоги до надання тієї чи іншої адміністративної послуги (в т.ч. в інформаційній та технологічній картці) спрощують процедуру подання заяви та документів суб'єктом звернення до суб'єкта надання адміністративних послуг, зменшуючи часовий ресурс

(передбачений на надання адміністративної послуги) як одного, так і іншого суб'єкта.

Принцип неупередженості та справедливості безпосередньо пов'язаний із професійними компетентностями суб'єктів надання адміністративних послуг (їх посадових осіб), об'єктивністю їх рішень із виключенням будь-якого впливу (внутрішнього або зовнішнього) на підставі та в межах, передбачених законодавством, при цьому відповідний принцип виключає і будь-які прояви дискримінації щодо суб'єктів звернення, що означає прямий зв'язок із іншим принципом – рівності всіх перед законом. Автори Науково-практичного коментаря до Закону України «Про адміністративні послуги» здійснюють характеристику визначеного принципу як такого, який зосереджений на «аспекті рівності, спрямованому на дотримання визначеного верховенством права і законністю імперативу, який забороняє особисте, не підкріплене повноваженнями, втручання суб'єкта у справу та його неправомірну (приватну) вмотивованість у прийнятті певного рішення, що відрізнятиметься від аналогічних рішень при решті незмінних умов і обставин» [22], а «мірилом справедливості є принцип верховенства права й права людини, рівність усіх перед законом» [22]. Автори ж Науково-практичного коментаря до Закону України «Про адміністративну процедуру» здійснюють аналіз принципу безсторонності (неупередженості) адміністративного органу, визначаючи його як такого, який є «вимогою до персоналу адміністративного органу не мати особистої неправомірної заінтересованості в результатах вирішення справи» [23]. Відповідні положення ще раз доводять особливості реалізації принципу неупередженості та справедливості у практичній площині, які є безпосередньо пов'язаними із рівністю перед законом: а) суб'єкта звернення та суб'єкта надання адміністративних послуг; б) суб'єктів звернення при горизонтальному підході (рівність між собою), а також зобов'язанням суб'єкта надання адміністративних послуг діяти виключно відповідно і в межах норм законодавства. Складова неупередженості відповідного принципу має також і

запобіжний елемент при виконанні службових обов'язків, в т.ч. й пов'язаних із наданням адміністративних послуг, а саме дотримання антикорупційного законодавства, зокрема мінімізація або ж ліквідація ризиків, пов'язаних із реальним («суперечність між приватним інтересом особи та її службовими чи представницькими повноваженнями, що впливає на об'єктивність або неупередженість прийняття рішень, або на вчинення чи невчинення дій під час виконання зазначених повноважень» [41]) або потенційним («наявність у особи приватного інтересу у сфері, в якій вона виконує свої службові чи представницькі повноваження, що може вплинути на об'єктивність чи неупередженість прийняття нею рішень, або на вчинення чи невчинення дій під час виконання зазначених повноважень» [41]) конфліктом інтересів, що може впливати на неупередженість та об'єктивність при прийнятті рішень суб'єктами надання адміністративних послуг в цілому, так і у територіальних громадах зокрема.

Принцип доступності та зручності для суб'єктів звернень безпосередньо пов'язаний із принципами відкритості та прозорості, доступності інформації про надання адміністративних послуг, раціональної мінімізації кількості документів та процедурних дій, що вимагаються для отримання адміністративних послуг. Крім вже зазначених особливостей реалізації відповідних принципів, варто звернути увагу і на ще одну складову доступності та зручності – територіальну. Для забезпечення її видано Розпорядження Кабінету Міністрів України «Про схвалення методичних рекомендацій щодо критеріїв територіальної доступності центру надання адміністративних послуг, включаючи його територіальні підрозділи та віддалені (у тому числі пересувні) робочі місця адміністраторів» [55], за яким територіальна доступність визначається як «можливість відвідати суб'єктами звернення найбільш наближений до місця проживання суб'єкта центр, територіальний підрозділ, віддалене (у тому числі пересувне) робоче місце адміністратора» [55]. Складовою зручності можна визначити і часову, тобто визначення, наприклад, зручного графіку роботи суб'єкта надання

адміністративних послуг або центру надання адміністративних послуг, а також не варто забувати і про спосіб звернення (найбільш зручний для суб'єкта звернення), наприклад, подання заяви та документів особисто суб'єкту надання адміністративних послуг або через центр надання адміністративних послуг, або ж засобами електронної комунікації тощо. А також не слід забувати і про норми Закону України «Про адміністративні послуги», які передбачають забезпечення суб'єктом надання адміністративних послуг вільного та безперешкодного доступу до приміщень такого суб'єкту (або ж центрів надання адміністративних послуг, утворених за рішенням відповідного суб'єкта), у яких здійснюється прийом суб'єктів звернення, у тому числі зобов'язаний забезпечити належні умови для доступу осіб з особливими потребами (наприклад, обмеженими фізичними можливостями (відповідно до Державних будівельних норм В.2.2-40:2018 «Інклюзивність будівель і споруд. Основні положення» [12]).

Таким чином, якісне, своєчасне, відповідальне, доступне, захищене надання адміністративних послуг у територіальній громаді у межах норм, визначених законодавством, забезпечується шляхом дотримання та реалізації основних принципів: 1) верховенства права, у тому числі законності та юридичної визначеності; 2) стабільності; 3) рівності перед законом; 4) відкритості та прозорості; 5) оперативності та своєчасності; 6) доступності інформації про надання адміністративних послуг; 7) захищеності персональних даних; 8) раціональної мінімізації кількості документів та процедурних дій, що вимагаються для отримання адміністративних послуг; 9) неупередженості та справедливості; 10) доступності та зручності для суб'єктів звернень.

2.3. Види адміністративних послуг та інформаційне їх забезпечення

Адміністративні послуги є невід'ємною складовою взаємодії суб'єктів публічної адміністрації із населенням з метою забезпечення прав, свобод та

законних інтересів останніх. З огляду на варіативність запитів окремих фізичних та юридичних осіб для задоволення власних, приватних, інтересів, держава надає не менш варіативний перелік адміністративних послуг у відповідь на такі запити із особливостями кожної, враховуючи вимоги та принципи для їх надання.

Варто зазначити, що відповідно до вже згаданого у попередньому підрозділі дослідження Закону України «Про адміністративні послуги» орган, який прийняв рішення про утворення центру надання адміністративних послуг і визначає перелік тих адміністративних послуг, які буде надавати відповідний центр. При цьому законодавець наголошує, що якщо суб'єктом надання адміністративних послуг буде визначено окрему раду, з уточненням її системи (виконавчі органи, посадові особи відповідної ради), то адміністративні послуги така рада буде надавати виключно через центри надання адміністративних послуг, а перелік послуг таких центрів, відповідно до визначеного раніше положення, буде визначено радою.

З огляду на це, доцільним буде вказати і на ті адміністративні послуги, які є обов'язковими для пропозиції їх надання утвореними центрами надання адміністративних послуг як результат виконання делегованих повноважень органів місцевого самоврядування. Саме такий перелік є офіційно затверджений Кабінетом Міністрів України у Постанові Кабінету Міністрів України від 1 жовтня 2025 року №1226 «Деякі питання надання адміністративних послуг через центри надання адміністративних послуг» [6], раніше діючим було Розпорядження Кабінету Міністрів України від 16 травня 2014 року № 523-р «Деякі питання надання адміністративних послуг через центри надання адміністративних послуг» [7], яке втратило чинність 7 жовтня 2025 року, але є важливим для ретроспективного аналізу затвердженого переліку адміністративних послуг.

Так, відповідною Постановою затверджено «Перелік адміністративних послуг органів виконавчої влади та адміністративних послуг, що надаються органами місцевого самоврядування у порядку виконання делегованих повноважень, які є обов'язковими для надання через центри надання

адміністративних послуг» [6]. Адміністративні послуги відповідно до визначеного переліку класифікуються на декілька категорій: 1) реєстрація та облік (містить внутрішній поділ на адміністративні послуги, безпосередньо пов'язані з державною реєстрацією юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та відокремлених підрозділів юридичної особи, утвореної відповідно до законодавства іноземної держави; б) державною реєстрацією громадських об'єднань; в) державною реєстрацією прав на нерухоме майно; г) державною реєстрацією актів цивільного стану); 2) паспортні та міграційні питання; 3) професійна діяльність, охорона праці та промислова безпека; 4) транспорт; 5) земельні питання; 6) містобудування, благоустрій та архітектурна діяльність; 6) екологічний контроль та природокористування; 7) харчові продукти, корми, ветеринарна медицина; 8) санітарно-епідеміологічний та споживчий контроль; 9) охорона культурної спадщини; 10) пенсійне забезпечення; 11) ветерани війни та члени їх родин; 12) соціальний захист та підтримка; 13) податкові питання.

Враховуючи, що цей перелік є переліком обов'язкових адміністративних послуг для надання через центри надання адміністративних послуг в межах делегованих повноважень органів місцевого самоврядування (які, в свою чергу, представляють інтереси територіальних громад та їх населення), то за критерієм обов'язковості варто виділити ще й такі, які до цього переліку не входять, тобто не є обов'язковими для внесення до переліку таких, які мають надаватися, але надаються з огляду на запити і потреби територіальних громад та їх населення.

Перелік адміністративних послуг, які надаються у центрах надання адміністративних послуг (у територіальних підрозділах центрів надання адміністративних послуг тощо), є невід'ємною складовою інформаційного змісту вже згаданого у попередньому підрозділі дослідження Єдиному державному вебпорталі електронних послуг (пункт 5 Додатку 2 до Постанови Кабінету Міністрів «Питання Єдиного державного вебпорталу електронних послуг та Реєстру адміністративних послуг» [26]). Сам же Реєстр адміністративних послуг

[56], який є частиною Єдиного державного вебпорталу електронних послуг, пропонує перелік послуг, запит на надання яких здійснюється частіше за інші, класифікуючи їх також за окремими категоріями, наприклад: 1) паспортні послуги; 2) реєстрація актів цивільного стану; 3) реєстрація місця проживання; 4) землеустрій та кадастр; 5) житловий фонд; 6) нерухоме майно; 7) громадські об'єднання та неприбуткові організації; 8) юридичні особи; 9) спілки; 10) соціальні допомоги та послуги; 11) ветеринарія, 12) посвідчення водія тощо, або ж за окремими тематичними областями, наприклад: 1) громадянство та міграція; 2) земля та екологія; 3) будівництво та нерухомість; 4) діяльність бізнесу та громадських формувань; 5) земля та екологія; 6) соціальний захист; 7) ветеранам війни; 8) освіта, спорт та туризм, культура та релігія; 8) виробництво та обіг окремих видів продукції; 9) сільське господарство; 10) безпека життєдіяльності; 11) інформатизація, космос та електронні довірчі послуги; 12) захист та охорона; 13) транспорт тощо.

Варто розглянути і традиційні підходи до класифікації адміністративних послуг в Україні, які сформували вчені-юристи та вчені-фахівці у сфері публічного управління та адміністрування.

Так, наприклад, за ознакою суб'єкта, який надає адміністративні послуги, Чорна В.Г. поділяє на державні послуги та муніципальні. Загальновизнаною класифікацією серед дослідників стала класифікація, надана Тимощуком В.П., за критерієм змісту. Вчений запропонував поділяти адміністративні послуги за відповідним критерієм на: 1) видачу дозволів (на зайняття окремими видами підприємницької діяльності; на проведення мітингів, демонстрацій; на розміщення реклами; на зберігання і носіння зброї; на перевезення надгабаритних, великовагових вантажів та ін.), у тому числі акредитацію, атестацію, сертифікацію (наприклад, акредитація вищих навчальних закладів, закладів охорони здоров'я; атестація підприємств, робочих місць; сертифікація товарів, робіт і послуг); 2) реєстрацію з веденням реєстрів (реєстрація актів громадянського стану, суб'єктів

підприємницької діяльності), у тому числі легалізація суб'єктів (наприклад, легалізація об'єднань громадян); 3) легалізацію актів (наприклад, консульська легалізація документів), нострифікація (визнання дипломів, виданих в інших країнах) та верифікація (зокрема, встановлення достовірності сертифікатів про походження товарів з України); 4) соціальні послуги – встановлення певного статусу, прав індивідів, які перебувають у складних життєвих обставинах і потребують сторонньої допомоги (як от призначення пенсій, субсидій) [64, с. 39-40, 60, с. 28].

Ще один підхід до класифікації адміністративних послуг, який полягає у поділі видів останніх за критерієм платності, запропонував дослідник Буханевич О.М [3, с. 7]. Так, запропоновано за цим критерієм поділяти адміністративні послуги на: 1) платні; б) безоплатні. При цьому варто зауважити, що саме законом передбачається віднесення тих чи інших послуг до платних або безоплатних, що виключає умову суб'єктивності та розсуду уповноважених на надання адміністративних послуг органів та їх посадових осіб.

Доцільним є зазначити, що це є не виключним переліком існуючих підходів до класифікації адміністративних послуг в Україні, а лише частина, яка здобула найбільше визнання серед науковців.

Для того, щоб розуміти сутність, особливості та вимоги до будь-якої запропонованої законодавцем адміністративної послуги, варто врахувати й інформаційний інструмент доступності адміністративних послуг. Таким інструментом є інформаційна та технологічна картка послуги, яка затверджується суб'єктом надання адміністративних послуг. Відповідно до Закону України «Про адміністративні послуги» законодавцем надаються варіанти затвердження інформаційних карток, наприклад, пунктом 2 статті 8, передбачено, що «інформаційна картка адміністративної послуги, що надається територіальним органом центрального органу виконавчої влади, іншого державного органу, їх посадовими особами, які уповноважені відповідно до закону надавати

адміністративну послугу, затверджується на підставі типової інформаційної картки, затвердженої відповідним центральним органом виконавчої влади, іншим державним органом» [27], а у разі делегування повноважень з питання надання адміністративних послуг центральним органом виконавчої влади, іншим державним органом органам місцевого самоврядування «інформаційна картка адміністративної послуги, що надається органом, якому делеговані такі повноваження, затверджується на підставі типової інформаційної картки, затвердженої центральним органом виконавчої влади, що забезпечує формування державної політики щодо делегованого повноваження» (пункт 3 цієї ж статті) [27].

Змістовно інформаційна картка має декілька складових частин: а) інформація про суб'єкта надання адміністративної послуги та (або) центр надання адміністративних послуг, який таку послугу надає (наприклад, найменування, місцезнаходження, режим роботи, контактні дані, та, враховуючи умови діджиталізації та цифровізації суспільства та держави, посилання на офіційний веб-сайт такого суб'єкта); б) підстави для отримання адміністративної послуги – необхідний пакет документів для її отримання, з урахуванням принципів доступності, комфорту для суб'єктів звернення, зазначаються й порядок та спосіб подання визначених документів до суб'єкта надання адміністративних послуг; в) необхідність надання матеріальних ресурсів або без таких – визначається платність або безоплатність адміністративної послуги, яка пропонується до надання (у разі, якщо адміністративна послуга визначається як платна, тоді одразу зазначається розмір такої плати (адміністративного збору) та порядок плати за надання адміністративної послуги); г) визначається оперативність надання адміністративної послуги, а саме – строк її надання (мінімальний для можливого надання, але із збереженням якісного показника); д) результат надання адміністративної послуги; е) логічно пов'язана складова частина із попередньою – спосіб, яким особа-суб'єкт звернення бажає отримати інформацію про результат надання адміністративної послуги; є) обов'язковою складовою частиною є правове регулювання надання

відповідної адміністративної послуги, тобто інформаційна картка адміністративної послуги містить перелік нормативно-правових актів, які регулюють її надання уповноваженими на це суб'єктами.

З метою забезпечення принципу публічності та прозорості діяльності суб'єктів надання адміністративних послуг, а також принципу доступності таких послуг, інформаційна картка розміщується у зручному для перегляду суб'єктом звернення місці за умови фізичного подання документів на отримання адміністративних послуг, а також на офіційному вебсайті суб'єкта надання адміністративних послуг.

Технологічна ж картка має свої особливості з огляду на праксеологічний аспект, а саме визначає порядок надання адміністративної послуги. Обов'язковими складовими технологічної картки адміністративної послуги є: а) поетапність реагування на отриманий запит на надання адміністративної послуги, тобто визначення етапів для опрацювання такого запиту; б) визначається відповідальна посадова особа, в т.ч. для забезпечення права суб'єкта звернення на можливість оскарження результату надання адміністративної послуги; в) з огляду на особливість самої процедури, яка є етапною, то у технологічній картці міститься вказівка на структурні підрозділи, які є відповідальними за окремий етап або дію, або рішення; г) і, враховуючи важливість врахування розумних строків, про які вже неодноразово зазначалося, технологічна картка адміністративної послуги також містить і строки виконання кожного з етапів або окремих дій, або рішень.

Варто звернути увагу і на те, що законодавець висуває і загальні вимоги для підготовки такої технологічної картки, які затверджуються Постановою Кабінету Міністрів України «Про затвердження вимог до підготовки технологічної картки адміністративної послуги» [43], серед яких акцент на розумні строки підготовки, із урахуванням мінімальних ресурсних витрат як зі сторони суб'єкта звернення, так і зі сторони суб'єкта надання адміністративних послуг (наприклад, кадрових – мінімізація дій суб'єкта, який звертається за наданням відповідної адміністративної

послуги, часових та інших – ресурси суб'єкта надання адміністративних послуг), а також таких, які залежать від суб'єкта надання адміністративних послуг – своєчасність та оперативність.

За вибудованою структурно-логічною схемою, доцільним вбачається зазначити і суб'єктів та порядок затвердження технологічної картки адміністративної послуги. Як і для інформаційної картки адміністративної послуги, так і для технологічної, суб'єктом затвердження законодавець визначає суб'єкт надання адміністративних послуг, а пунктом 2 Постанови Кабінету Міністрів України «Про затвердження вимог до підготовки технологічної картки адміністративної послуги», уточнюється, що у разі, «коли суб'єктом надання адміністративної послуги є посадова особа органу виконавчої влади, іншого державного органу, органу влади Автономної Республіки Крим, органу місцевого самоврядування, уповноважена відповідно до закону надавати адміністративні послуги, технологічна картка затверджується органом, якому така особа підпорядковується» [43]. Цей вид картки містить інформацію про механізм оскарження результату надання адміністративної послуги для забезпечення такого права.

Отже, з огляду на різноваріативність запитів та потреб населення у сфері надання адміністративних послуг, варто здійснити умовну класифікацію останніх за критерієм обов'язковості: 1) є обов'язковими для пропозиції їх надання утвореними центрами надання адміністративних послуг; 2) можуть вноситися у перелік за запитами; за сферою надання: 1) реєстрація та облік (містить внутрішній поділ на адміністративні послуги, безпосередньо пов'язані з державною реєстрацією юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та відокремлених підрозділів юридичної особи, утвореної відповідно до законодавства іноземної держави; б) державною реєстрацією громадських об'єднань; в) державною реєстрацією прав на нерухоме майно; г) державною реєстрацією актів цивільного стану); 2) паспортні та міграційні питання; 3) професійна діяльність, охорона праці та промислова безпека;

4) транспорт; 5) земельні питання; 6) містобудування, благоустрій та архітектурна діяльність; 6) екологічний контроль та природокористування; 7) харчові продукти, корми, ветеринарна медицина; 8) санітарно-епідеміологічний та споживчий контроль; 9) охорона культурної спадщини; 10) пенсійне забезпечення; 11) ветерани війни та члени їх родин; 12) соціальний захист та підтримка; 13) податкові питання; за критерієм суб'єкта надання: 1) державні; 2) муніципальні; за критерієм змісту: 1) дозвільні; 2) реєстраційні; 3) легалізаційні, нострифікаційні, верифікаційні 4) соціальні; за критерієм платності: 1) платні; 2) безоплатні.

Інформаційне ж забезпечення здійснюється шляхом 1) оформлення інформаційної та технологічної картки адміністративної послуги; 2) розміщення інформації про адміністративні послуги а) на офіційних вебсайтах, б) у приміщенні суб'єкта надання адміністративних послуг та центру надання адміністративних послуг.

2.4. Суб'єктний склад надання адміністративних послуг

Закон України «Про адміністративні послуги» визначає і поняття суб'єкта надання адміністративних послуг, яким є «орган виконавчої влади, інший державний орган, орган влади Автономної Республіки Крим, орган місцевого самоврядування, їх посадові особи, державний реєстратор, суб'єкт державної реєстрації, уповноважені відповідно до закону надавати адміністративні послуги» [27]. Так, суб'єкт надання адміністративних послуг як поняття формує розуміння єдиної злагодженої системи органів та їх посадових осіб як системи суб'єктів надання адміністративних послуг із внутрішнім поділом на складові (враховуючи посадових осіб як внутрішнє кадрове забезпечення, уповноважене на надання адміністративних послуг): а) орган виконавчої влади; б) інший державний орган; в) орган влади Автономної Республіки Крим; г) орган місцевого самоврядування; д) державний реєстратор; е) суб'єкт державної реєстрації. При цьому у статті 9 того ж

Закону наголошується на тому, що «адміністративні послуги надаються суб'єктами надання адміністративних послуг безпосередньо або через центри надання адміністративних послуг» [27], тим самим визначаючи центри надання адміністративних послуг як складову єдиної системи суб'єктів надання адміністративних послуг, а саме не як один із суб'єктів, а як платформу для реалізації такого надання. Підтвердження цього ж твердження можна проаналізувати з положень Постанови Кабінету Міністрів «Про затвердження Примірного регламенту центру надання адміністративних послуг», яка у п. 1 Примірного регламенту центру надання адміністративних послуг закріплює його мету: «Примірний регламент визначає порядок організації роботи центру надання адміністративних послуг (далі - центр), його територіальних підрозділів, віддалених (у тому числі пересувних) робочих місць адміністраторів, порядок дій адміністраторів центру та їх взаємодії із суб'єктами надання адміністративних послуг» [46], тим самим наголошуючи на статус центру надання адміністративних послуг, як такого який взаємодіє із суб'єктами адміністративних послуг, при цьому сам таким не є.

Вже загадана раніше Постанова Кабінету Міністрів України «Деякі питання надання адміністративних послуг через центри надання адміністративних послуг» також надає розуміння складових системи надання адміністративних послуг в Україні. Відповідний нормативно-правовий акт затверджує «Перелік адміністративних послуг органів виконавчої влади та адміністративних послуг, що надаються органами місцевого самоврядування у порядку виконання делегованих повноважень, які є обов'язковими для надання через центри надання адміністративних послуг» [6], та установлює, що через центри надання адміністративних послуг здійснюється переоформлення, зміна, продовження строку дії документа дозвільного характеру, припинення дії (відкликання) результату надання адміністративних послуг, визначених згаданим вище Переліком

з акцентом на те, що такі дії мають заявний характер, тобто виконуються за заявою суб'єкта звернення.

Крім адміністративних послуг, які є обов'язковими для надання через центри надання адміністративних послуг, є і такі, які не входять до визначеного переліку. В такому випадку законодавець чітко визначає суб'єктів їх надання (пункт 2 Постанова Кабінету Міністрів України «Деякі питання надання адміністративних послуг через центри надання адміністративних послуг» [6]). Такими визначено: а) районні державні адміністрації (військові адміністрації); б) обласні державні адміністрації (військові адміністрації), крім Київської обласної державної адміністрації (військової адміністрації); в) Київська обласна державна адміністрація (військова адміністрація). Визначені і такі, які все ж таки здійснюють надання деяких адміністративних послуг серед вищевизначеного переліку на основі спільного рішення декількох органів: г) відділи державної реєстрації актів цивільного стану територіальних органів Міністерства юстиції; і такі, які надаються окремими посадовими особами (старостами або іншою уповноваженою посадовою особою виконавчого органу сільської, селищної, міської ради, яка прийняла рішення про утворення центру надання адміністративних послуг). Всі з перерахованих суб'єктів мають свої особливості порядку надання адміністративних послуг. Так, законодавець наголошує на тому, що через центри, які утворені міськими, селищними радами в населених пунктах (адміністративних центрах районів), надаються адміністративні послуги, суб'єктом надання яких є районні державні адміністрації (військові адміністрації). В той же час, через центри, утворені міськими радами в населених пунктах (адміністративних центрах областей) надаються адміністративні послуги, суб'єктами надання яких є обласні державні адміністрації (військові адміністрації), крім Київської обласної державної адміністрації (військової адміністрації), тоді як через центри, утворені Київською міською (військовою адміністрацією), районними у м. Києві державними адміністраціями або Київською міською радою, надаються адміністративні

послуги, суб'єктом надання яких є Київська обласна державна адміністрація (військова адміністрація). Варто зазначити і про особливості наступної визначеної категорії. Так, через центри на основі узгоджених рішень між територіальними органами Міністерства юстиції та органами, які утворили центри відповідно до Закону України «Про адміністративні послуги», надаються відділами державної реєстрації актів цивільного стану територіальних органів Міністерства юстиції послуг наступні адміністративні послуги: а) внесення змін до актових записів цивільного стану, їх поновлення та припинення їх дії; б) державна реєстрація народження дитини та її походження; в) державна реєстрація шлюбу; г) державна реєстрація розірвання шлюбу; д) державна реєстрація зміни власного імені; е) державна реєстрація смерті; ж) видача витягу з Державного реєстру актів цивільного стану громадян; з) повторна видача свідоцтва про державну реєстрацію акта цивільного стану. Тобто всі адміністративні послуги, які є обов'язковими для надання органами державної влади та органами місцевого самоврядування в межах делегованих їм повноважень через центри надання адміністративних послуг у підкатегорії «Державна реєстрація актів цивільного стану» категорії адміністративних послуг «Реєстрація та облік». Особливості надання адміністративних послуг наступним визначеним Постановою Кабінету Міністрів «Деякі питання надання адміністративних послуг через центри надання адміністративних послуг» [6] є те, що старости або інші уповноважені особи, які займають посади виконавчого органу сільської, селищної, міської ради, яка прийняла рішення про утворення центру надання адміністративних послуг, можуть виконувати деякі завдання адміністратора, наприклад, такі, які безпосередньо пов'язані з прийняттям заяв суб'єктів звернень або ж з видачею таким суб'єктам результатів надання адміністративних послуг, або, в негативному випадку, рішень про відмову в їх наданні. Варто зазначити, що законодавець звертає увагу на те, що реалізація таких завдань має здійснюватися за рішенням сільської, селищної, міської ради, якою утворено центр надання адміністративних послуг.

Варто зазначити про ще одну правову категорію, яка згадується у законодавстві у сфері надання адміністративних послуг, яка визначає суб'єктів надання адміністративних послуг. Відповідно до Закону України «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності» [38] суб'єктами надання адміністративних послуг визначаються дозвільні органи, в т.ч. їх посадові особи, уповноважені на здійснення дозвільної діяльності у межах визначеного Закону.

Аналізуючи особливості надання адміністративних послуг у територіальних громадах, варто врахувати і положення вже згаданого в інших підрозділах дослідження Закон України «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо оптимізації мережі та функціонування центрів надання адміністративних послуг та удосконалення доступу до адміністративних послуг, які надаються в електронній формі» [34], який визначає, що інтереси територіальних громад представляють міські, селищні, сільські ради, при цьому цей же Закон закріплює положення, що регулює утворення центрів надання адміністративних послуг наступними суб'єктами: а) Київською, Севастопольською міською, районною у місті Києві, Севастополі державною адміністрацією та б) міською, селищною, сільською радою. Тож враховуючи вищезазначене, територіальні громади забезпечують надання адміністративних послуг, в т.ч. й через утворені центри надання адміністративних послуг. Також варто звернути увагу і на те, що для ефективного здійснення такої діяльності територіальні громади можуть взаємодіяти одна з одною у сфері надання адміністративних послуг, підвищуючи якісний показник відповідної діяльності та створюючи комфортні умови та забезпечення принципу доступності для суб'єктів звернення. Ця та інші взаємодії передбачено законодавством, а саме профільним Законом – Законом України «Про співробітництво територіальних громад» [53], сам же термін «співробітництво територіальних громад» визначає мету такого співробітництва, в т.ч. у сфері надання послуг: «співробітництво територіальних громад – відносини між двома або більше територіальними громадами, що здійснюються на договірних засадах у

визначених цим Законом формах з метою забезпечення соціально-економічного, культурного розвитку територій, підвищення якості надання послуг населенню на основі спільних інтересів та цілей, ефективного виконання органами місцевого самоврядування визначених законом повноважень» [53]. Так, враховуючи особливості, закріплені цим положенням, орган місцевого самоврядування, який відповідно до Закону України «Про адміністративні послуги» є одним із суб'єктів надання адміністративних послуг, в межах поставлених цілей та завдань, пов'язаних із забезпеченням публічних інтересів, забезпечує, в т.ч. надання адміністративних послуг, в межах територіальних громад, а територіальні громади, в свою чергу, надають адміністративні послуги, в т.ч. через центри надання адміністративних послуг.

Визначаючи завдання суб'єктів надання адміністративних послуг, варто звернути уваги на норми Закону України «Про адміністративні послуги» (стаття 6), крім безпосереднього, яке пов'язане із організацією та наданням адміністративних послуг із дотриманням принципів такого надання, суб'єкти надання адміністративних послуг зобов'язані забезпечувати належні умови для реалізації основного завдання, як-от: інформаційно-консультативні завдання («облаштування у місцях прийому суб'єктів звернень інформаційних стендів із зразками відповідних документів та інформації в обсязі, достатньому для отримання адміністративної послуги без сторонньої допомоги»; «надання суб'єкту звернення, який звернувся за допомогою технічних засобів електронних комунікацій (телефону, електронної пошти, інших засобів зв'язку), інформації про порядок надання адміністративних послуг»; «видання довідково-інформаційних матеріалів про адміністративні послуги та безоплатне поширення таких матеріалів у приміщеннях, в яких здійснюється прийом суб'єктів звернень»; «безоплатне надання консультацій суб'єктам звернень з питань отримання адміністративних послуг у місцях, де здійснюється прийом суб'єктів звернень» [27]) та комунікативні завдання («здійснення посадовими особами прийому суб'єктів звернень згідно з

графіком, затвердженим керівником відповідного суб'єкта надання адміністративних послуг. Кількість годин прийому суб'єктів звернень має становити не менше 40 годин на тиждень»; «облаштування скриньки, встановлення зворотного зв'язку в електронній формі з використанням Єдиного державного вебпорталу електронних послуг для висловлення суб'єктами звернень зауважень і пропозицій щодо якості надання адміністративних послуг, проведення щорічного аналізу таких зауважень і пропозицій, вжиття відповідних заходів» [27]); організаційні завдання (здійснення прийому заяв на надання адміністративних послуг від суб'єктів звернення, а у випадках, передбачених Законом України «Про адміністративні послуги», суб'єкти надання адміністративних послуг забезпечують і умови для заявників, які потребують допомоги, наприклад, у складання заяви в електронній формі із подальшим її відтворенням (друком) та надання суб'єкту звернення з метою перевірки відповідної заяви на предмет вірності внесених даних та підписання; реєстрація заяв для подальшої реалізації надання адміністративних послуг); завдання моніторингу (із внутрішнім розподілом на: 1) завдання, які безпосередньо пов'язані із моніторингом строків розгляду звернень та надання рішення суб'єкту звернення (позитивного або негативного) та 2) моніторинг за якісним показником надання адміністративних послуг); завдання цифровізації надання адміністративних послуг (впровадження цифрових механізмів надання адміністративних послуг); завдання результативності (надання інформації суб'єкту звернення про результат розгляду останнього) тощо.

Отже, суб'єкт надання адміністративних послуг як поняття формує розуміння єдиної злагодженої системи органів та їх посадових осіб як системи суб'єктів надання адміністративних послуг із внутрішнім поділом на складові (враховуючи посадових осіб як внутрішнє кадрове забезпечення, уповноважене на надання адміністративних послуг): а) орган виконавчої влади; б) інший державний орган; в) орган влади Автономної Республіки Крим; г) орган місцевого самоврядування; д) державний реєстратор; е) суб'єкт державної реєстрації, із правовим регулюванням

повноважень кожного у сфері надання адміністративних послуг як основними для перерахованих суб'єктів нормативно-правовими актами, так і тематичними для визначеної сфери дослідження, з огляд на це варто умово виділити групи завдань, які виконують суб'єкти надання адміністративних послуг: інформаційно-консультативні завдання; комунікативні завдання; організаційні завдання; моніторингові.

Підводячи підсумки другого розділу, варто зазначити наступне. Розкриваючи теоретичний аспект дослідження надання адміністративних послуг у територіальній громаді, вдалося визначити нормативно-правові засади їх надання із класифікацією за визначеними критеріями із поділом на окремі тематичні групи; проаналізувати принципи надання адміністративних послуг у територіальній громаді із особливостями їх практичного застосування; охарактеризувати існуючі види адміністративних послуг, із співвіднесенням до груп, які представляють суб'єкти надання адміністративних послуг, та особливостями закріплення їх у національному законодавстві й існуючими стандартами інформаційного забезпечення, а також проаналізувати суб'єктний склад надання адміністративних послуг як цілісний механізм, одним із основних цільових спрямованостей якого є забезпечення публічно-управлінських відносин у сфері надання адміністративних послуг.

РОЗДІЛ 3
ПРАКСЕОЛОГІЧНИЙ АСПЕКТ ДОСЛІДЖЕННЯ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ

3.1. Стан надання адміністративних послуг у територіальній громаді в Україні

Як зазначалося у попередньому розділі дослідження, надання адміністративних послуг в Україні регулюється значним переліком як загальних нормативно-правових актів, так і спеціальних, тематичних. Останні, в свою чергу, регулюють в т.ч. й порядок та процедуру надання визначених послуг із визначенням етапів процедури (враховуючи особливості кожного), окремі дії, які прирівнюються до надання адміністративних послуг, матеріально-технічні операції, які супроводжують відповідну процедуру, в т.ч. й організаційне забезпечення, надання супутніх послуг, затвердження інформаційно-технологічних матеріалів до адміністративних послуг, аспект моніторингу якості надання адміністративних послуг, строки надання останніх та особливості адміністративного збору тощо.

Так, відповідно до Закону України «Про адміністративні послуги» [27] надання адміністративних послуг здійснюється безпосередньо або через центри надання адміністративних послуг. Водночас, не слід виключати і ще один законодавчо закріплений спосіб такого надання, із застосуванням цифрових інструментів – надання адміністративних послуг в електронній формі, така можливість вбачається актуальною та необхідною як за звичайних умов існування держави, так і у період дії правового режиму воєнного стану зокрема. Цифровими інструментами, які виступають ресурсним забезпеченням надання адміністративних послуг в електронній формі, визначено: а) Єдиний державний вебпортал електронних послуг; б) інформаційні системи державних органів та органів місцевого самоврядування, інтегровані з останнім.

При цьому варто згадати, що Законом України «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо оптимізації мережі та функціонування центрів надання адміністративних послуг та удосконалення доступу до адміністративних послуг, які надаються в електронній формі» [32] було зобов'язано міські та селищні ради, що здійснюють свої повноваження в населених пунктах-адміністративних центрах районів (станом на 1 січня 2020 року) «незалежно від кількості мешканців територіальної громади утворити центри надання адміністративних послуг та прийняти (за потреби) майно центрів надання адміністративних послуг, утворених при районних державних адміністраціях, що ліквідуються, до 1 січня 2022 року» [32], а в частині представлення інтересів територіальних громад з чітко визначеною кількістю мешканців, законодавець забезпечив зобов'язання міських, селищних та сільських рад, що безпосередньо є представниками інтересів визначених територіальних громад за кількісним принципом, утворити центри надання адміністративних послуг із визначеними дедлайнами: якщо територіальна громада нараховує понад 10 тисяч мешканців, то діє зобов'язання утворити центри надання адміністративних послуг відповідно до Закону України «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо оптимізації мережі та функціонування центрів надання адміністративних послуг та удосконалення доступу до адміністративних послуг, які надаються в електронній формі» до 1 січня 2023 року, а у разі, якщо територіальна громада налічує менше 10 тисяч мешканців, діє зобов'язання утворити центри надання адміністративних послуг відповідно до визначеного Закону («у разі виділення відповідного державного фінансування на будівництво, реконструкцію, облаштування приміщень та забезпечення обладнанням таких центрів» [32]) до 1 січня 2024 року. Законодавець також звертає увагу на те, що зазначені органи місцевого самоврядування можуть утворювати такі центри надання адміністративних послуг «за рахунок коштів відповідного місцевого бюджету та інших не заборонених законодавством джерел без урахування строків, передбачених цим пунктом» [32].

Так, аналізуючи норми тематичного законодавства у сфері надання адміністративних послуг, суб'єктом забезпечення надання адміністративних послуг у територіальних громадах є орган місцевого самоврядування. При цьому не слід забувати і про особливості положень Постанови Кабінету Міністрів України «Деякі питання надання адміністративних послуг через центри надання адміністративних послуг» [6]», у якій зазначено, що існують адміністративні послуги, які надаються окремими посадовими особами (старостами або іншою уповноваженою посадовою особою виконавчого органу сільської, селищної, міської ради, яка прийняла рішення про утворення центру надання адміністративних послуг). Тож доцільно було б розширити поняття суб'єкта надання адміністративних послуг до органу місцевого самоврядування (посадової (посадових) особи (осіб) органу місцевого самоврядування). Варто зазначити і про платформу для надання адміністративних послуг, допоміжний елемент системи – центри надання адміністративних послуг, які законодавець не визначає як самостійний суб'єкт надання адміністративних послуг, а як ресурс, за допомогою якого можливе таке надання, при цьому така можливість має бути обов'язково надана з урахуванням зобов'язань створення центрів надання адміністративних послуг органами, які представляють інтереси територіальних громад відповідно до згаданого Закону України «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо оптимізації мережі та функціонування центрів надання адміністративних послуг та удосконалення доступу до адміністративних послуг, які надаються в електронній формі».

За заявою суб'єкта звернення (фізичної або юридичної особи), який виявив бажання щодо забезпечення власних прав, свобод чи законних інтересів шляхом отримання адміністративної послуги, розпочинається адміністративне провадження (заявне, за ініціативою суб'єкта звернення). Законодавець наголошує на тому, що при поданні заяви на надання адміністративних послуг суб'єкти звернення мають керуватися нормами Закону України «Про адміністративну процедуру», які визначають форму заяви (стаття 39), в т.ч. з посиланням на норми

Закону України «Про електронні документи та електронний документообіг» [48], якщо мова йде про заяву в електронній формі, а також вимоги до змісту заяви (стаття 40), порядок подання заяви (стаття 41), її реєстрацію (стаття 42), рішення про залишення заяви без руху (стаття 43), надсилання заяви за належністю (стаття 44), підстави для визнання заяви такою, яка не підлягає розгляду (стаття 45).

Відповідно до норм визначеного Закону як для суб'єктів надання адміністративних послуг загалом, так і у територіальних громадах зокрема, заява (та, за необхідності передбаченої нормами законодавства, документи або їх копії) для надання адміністративних послуг подається або через центр надання адміністративних послуг, утворений суб'єктом надання адміністративних послуг, або через інший уповноважений орган, посадову (чи службову) особу. Законодавець також передбачає певні особливості подання заяви засобами телефонного зв'язку, зобов'язуючи суб'єкта звернення підтверджувати власну особи шляхом ідентифікації, в т.ч. з використанням засобів розпізнавання голосу або ж наданням відповідей на запитання. Відповідна заява підписується заявником особисто або, у разі якщо заява подається суб'єктом звернення в електронному вигляді, тоді вона має бути підписана електронним підписом, особливості використання якого врегульовано нормами Закону України «Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги» [40]. З посиланням на відповідні норми законодавець наголошує і на тому, що заяву можна подати суб'єктом звернення і через Єдиний державний вебпортал електронних послуг, про що зазначалося раніше. Значним здобутком у сфері надання адміністративних послуг і вдосконалення законодавства у сфері адміністративної процедури є те, що на вимогу виконання принципу доступності, зручності суб'єкта звернення «суб'єкт надання адміністративної послуги не може вимагати від суб'єкта звернення документи або інформацію, що перебувають у володінні суб'єкта надання адміністративних послуг або у володінні державних органів, органів влади

Автономної Республіки Крим, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ або організацій, що належать до сфери їх управління» [27].

Так, після надходження до суб'єкта звернення заява реєструється і суб'єктом надання адміністративних послуг приймається одне з рішень: а) починається адміністративне провадження щодо надання адміністративної послуги; б) прийняття рішення про залишення заяви без руху (у разі якщо порушень вимог законодавства), про що повідомляється суб'єкт звернення; б) надсилання заяви за належністю (якщо питання, викладене в заяві, не належить до компетенції адміністративного органу), про що знову ж таки повідомляється суб'єкт звернення; в) прийняття рішення про те, що заява не підлягає розгляду (за умов, передбачених статтею 45 Закону України «Про адміністративні процедури»).

Як зазначалося раніше, у частині дослідження, безпосередньо пов'язаній із дотриманням розумних строків при наданні адміністративних послуг, відповідна процедура має свої граничні строки, які передбачаються законодавством, якщо такі не передбачені, то граничним строком буде визначатися не пізніше ніж через 30 календарних днів з дня подання суб'єктом звернення заяви на надання адміністративної послуги, а моментом надання адміністративної послуги вважається момент отримання її суб'єктом звернення: а) особисто; б) засобами зв'язку. Відповідно до Закону України «Про адміністративні послуги» «плата за надання адміністративної послуги (адміністративний збір) вноситься суб'єктом звернення одноразово за весь комплекс дій та рішень суб'єкта надання адміністративних послуг, необхідних для отримання адміністративної послуги (включаючи вартість бланків, експертиз, здійснюваних суб'єктом надання адміністративної послуги, отримання витягів з реєстрів тощо)» [27], критерій платності чітко врегульований законодавством, з метою недопущення корупційних ризиків (на вимогу дотримання антикорупційного законодавства), суб'єктивного підходу до платності суб'єктом надання адміністративних послуг, забезпечення належної якості та доступності адміністративних послуг суб'єктом надання

адміністративних послуг на виконання належного забезпечення інтересів територіальної громади та її мешканців (реальних та потенційних суб'єктів звернення).

Доцільно зазначити і функції, які виконує допоміжний інструмент, платформа, суб'єкта надання адміністративних послуг в частині надання адміністративних послуг у територіальній громаді – утворений суб'єктом надання адміністративних послуг центр надання адміністративних послуг. Крім безпосереднього свого призначення центр надання адміністративних послуг може виконувати і інші функції, як-от: а) приймати та видавати документи, які не пов'язані із наданням адміністративних послуг суб'єктам звернення; б) надавати консультативну допомогу (на безоплатній основі, в т.ч. забезпечуючи принцип доступу до інформації); в) приймати скарги від мешканців територіальної громади, звіти або декларації; г) укладати договори із представника ми суб'єктів господарювання у сфері надання адміністративних послуг; д) реєструвати користувачів засобів електронної ідентифікації та підписувачів, в т.ч. й допомагати із складенням (із подальшим друком) електронних заяв суб'єктів звернення) тощо.

Достатньо повно законодавець виклав і завдання адміністратора – особи, яка займає посаду в системі суб'єкта надання адміністративних послуг, який прийняв рішення про створення центру надання адміністративних послуг, та яка в межах власних повноважень та з дотриманням норм законодавства надає адміністративні послуги суб'єктам звернення або ж організовує таке надання. Варто розглянути їх детальніше з огляду на важливість реалізації таких завдань в межах надання адміністративних послуг у територіальних громадах. Так, відповідні завдання умовно можна поділити на декілька груп з огляду на змістовну складову: а) інформаційно-консультативна: «надання суб'єктам звернень вичерпної інформації та консультацій щодо вимог та порядку надання адміністративних послуг» [27]; процедурна: «прийняття від суб'єктів звернень документів, необхідних для надання адміністративних послуг, їх реєстрація та подання документів (їх копій)

відповідним суб'єктам надання адміністративних послуг не пізніше наступного робочого дня після їх отримання; видача або забезпечення направлення через засоби поштового зв'язку суб'єктам звернень результатів надання адміністративних послуг (у тому числі рішення про відмову в задоволенні заяви суб'єкта звернення), повідомлення щодо можливості отримання адміністративних послуг, оформлених суб'єктами надання адміністративних послуг;… надання адміністративних послуг за рішенням органу, який прийняв рішення про утворення центру надання адміністративних послуг» [27]; організаційно-технічна: «організаційне забезпечення надання адміністративних послуг суб'єктами надання адміністративних послуг» [27]; моніторингова: «здійснення контролю за додержанням суб'єктами надання адміністративних послуг термінів розгляду справ та прийняття рішень» [27]; деліктна: «складення протоколів про адміністративні правопорушення у випадках, передбачених законом; розгляд справ про адміністративні правопорушення та накладення стягнень» [27].

Важливим здобутком сфери надання адміністративних послуг для здійснення надання адміністративних послуг у територіальних громадах стало запровадження Інтегрованої інформаційної системи «Соціальна громада», яка є програмним комплексом, який розроблено з метою наближення адміністративних послуг соціального характеру до мешканців територіальних громад [13]. За допомогою відповідного програмного забезпечення мешканцям територіальних громад можна отримувати соціальні послуги в окремих категоріях: допомога сім'ям з дітьми, малозабезпеченим сім'ям, особам з інвалідністю та дітям з інвалідністю, особам, які не мають права на пенсію та особам з інвалідністю, компенсація вартості продуктів харчування громадянам, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи, допомога на утримання дитини в сім'ї патронатного вихователя, на дітей, які виховуються у багатодітних сім'ях та інші, що значно спрощує процедуру отримання адміністративних послуг для мешканців територіальних громад, а користувачами відповідної системи визначаються уповноважена особа

старостинського округу, уповноважена особа ЦНАП, уповноважена особа територіальної громади, уповноважена особа структурного підрозділу з питань соціального захисту населення та уповноважена особа обласної державної адміністрації.

Варто зазначити і про допоміжну діяльність у сфері надання адміністративних послуг як загалом, так і у територіальних громадах, як от: організаційно-технічна діяльність та надання супутніх послуг. Обидві категорії слугують інструментом забезпечення надання адміністративних послуг з огляду на функціональне призначення, яке полягає у спрощені організаційно процедури надання адміністративних послуг як для суб'єкта надання адміністративних послуг, так і для суб'єкта звернення. Організаційне забезпечення надання адміністративних послуг включає безпосередній супровід процесу надання адміністративних послуг суб'єкту звернення; надання необхідної інформації на запит адміністраторів; забезпечення безоплатного автоматизованого віддаленого доступу адміністраторів у режимі реального часу до інформації в інформаційних системах суб'єктів надання адміністративних послуг, підприємств, установ, організацій, які належать до сфери їх управління, в яких міститься інформація, необхідна для надання адміністративних послуг, тощо [27]. Супутні ж послуги мають допоміжний характер для суб'єктів надання адміністративних послуг, але є не менш важливими для мети діяльності та забезпечують зручність для суб'єкта звернення, як-от: фотографування, ламінування, виготовлення копій документів, надання банківських послуг або ж продаж канцелярії в приміщеннях суб'єкту надання адміністративних послуг, центру надання адміністративних послуг.

Для суб'єктів надання адміністративних послуг, які представляють інтереси територіальних громад та їх мешканців важливим є і практичне застосування Розпорядження Кабінету Міністрів України «Про схвалення методичних рекомендацій щодо критеріїв територіальної доступності центру надання адміністративних послуг, включаючи його територіальні підрозділи та віддалені (у

тому числі пересувні) робочі місця адміністраторів» із дотриманням Державих будівельних норм «ДБН В.2.2-40:2018 Інклюзивність будівель і споруд. Основні положення», яке визначає критерії територіальної доступності центрів надання адміністративних послуг, що є актуальним питанням для мешканців територіальних громад. Пунктом 5 вказаного розпорядження визначено, що «за рішенням органу місцевого самоврядування центр може бути утворений в іншому населеному пункті у межах території сільської, селищної, міської територіальної громади, який розташований ближче до географічного центру території відповідної територіальної громади або має більшу кількість населення, більш придатне приміщення для розташування центру, розвинуту інфраструктуру населеного пункту (банківські установи чи інші організації, транспортне сполучення)» [55], з огляду на це визначається місце розташування центру надання адміністративних послуг. При цьому територіальний підрозділ утворюється з урахуванням віддаленості та кількості мешканців: «у населеному пункті, територія якого включена до складу території сільської, селищної, міської територіальної громади, який розташований на відстані більше ніж 14 кілометрів до центру та має кількість населення не менше ніж 10 тис. осіб» [55], а «віддалене робоче місце адміністратора утворюється в населеному пункті, територія якого включена до складу території сільської, селищної, міської територіальної громади, який розташований на відстані більше ніж 14 кілометрів до центру та має кількість населення не менше ніж 500 осіб» [55]. Для місця розташування центру надання адміністративних послуг у територіальній громаді також мають значення наступні критерії: «1) щільності, концентрації, вікової та соціально-демографічної структури населення; 2) статусу та розташування населених пунктів; 3) мережі точок доступу, а також переліку адміністративних послуг, які вони надають; 4) рівня розвитку транспортної інфраструктури; 5) співвідношення адміністративних послуг, що надаються за місцем проживання суб’єкта звернення, та адміністративних послуг, що надаються незалежно від місця проживання суб’єкта звернення; 6) мережі суб’єктів надання

адміністративних послуг; 7) кількості зареєстрованих юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців; 8) рівня доступу до Інтернету» [55], що також мають значення для практичної реалізації принципів доступності та зручності для суб'єктів звернень, відкритості та прозорості, рівності перед законом тощо.

Крім норм законодавства, які є обов'язковими для отримання при створенні центрів надання адміністративних послуг, Міністерством регіонального розвитку будівництва та житлово-комунального господарства України ще у 2018 році розробило «дорожню карту» щодо створення центрів надання адміністративних послуг в об'єднаних територіальних громадах в Україні у рамках Програми «U-LEAD з Європою» на основі досвіду, в т.ч. й зарубіжних країн [65].

Для демонстрації практичної реалізації надання адміністративних послуг у територіальній громаді в Україні також запропоновано до розгляду особливості такого надання у Широківській територіальній громаді Запорізького району Запорізької області, яка налічує 35 населених пунктів (10 старостинських округів (Сонячний, Августинівський, Лукашівський, Володимирський, Новопетрівський, Веселівський, Петропільський, Відраднівський, Зеленопільский, Миколай-Пільський), у які входить 33 села та 2 селища) із загальною кількістю населення 13,7 тисяч осіб (станом на 2025 рік) та загальною площею 450 км^2 [25]. Його розташування відповідає стандартам, закріпленим Розпорядженням Кабінету Міністрів України «Про схвалення методичних рекомендацій щодо критеріїв територіальної доступності центру надання адміністративних послуг, включаючи його територіальні підрозділи та віддалені (у тому числі пересувні) робочі місця адміністраторів» [55].

Однією із цілей Стратегії розвитку Широківської територіальної громади є забезпечення надання публічних послуг із високим рівнем якості, які б реалізовували потреби, що виникають у жителів громади та такі, що вже існують і потребують реагування на них. Реалізацію відповідних потреб покликаний виконувати Центр надання адміністративних послуг [25].

Центр надання адміністративних послуг Широківської територіальної громади Запорізького району Запорізької області, адміністратори якого здійснюють представництво та забезпечують реагування на потреби сіл (Августинівка, Івангород, Лемешинське, Привітне, Світанок, Новоселище, Лукашеве, Гурського, Малишівка, Привільне, Придніпровське, Володимирівське, Дніпрельстан, Новопетрівка, Долинівка, Дніпрові Хвилі, Крилівське, Федорівка, Веселе, Зоряне, Нововознесенка, Новодніпровка, Петропіль, Надія, Петропавлівка, Червоний Яр, Зеленопілля, Водяне, Ручаївка, Миколай-Поле, Яворницьке, Морозівка) та селищ (Сонячне, Відрадне) Широківської територіальної громади Запорізького району Запорізької області, надає 309 послуг, які для зручності потенційних і реальних заявників класифіковано за категоріями: 1) реєстрація місця проживання; 2) реєстрація нерухомого майна; 3) соціальні питання; 4) питання місцевого значення; 5) земельні питання; 6) архітектурні питання; 7) послуги пенсійного фонду; 8) державна реєстрація юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань; 9) послуги служби у справах дітей.

Для визначення якості надання адміністративних послуг, формування проблемних аспектів, які турбують населення, та пошуку шляхів вдосконалення такого надання у визначеній територіальній громаді використовується опитування мешканців шляхом розміщення анонімної анкети на головній сторінці офіційного вебсайту Широківської територіальної громади Запорізького району Запорізької області із активним покликанням на сторінку анкети, яке функціонує цілодобово [66].

Анкета складається з двох частин, для першої частини характерним є визначення населеного пункту, у якому проживає респондент; віку респондента; послуги, якою останній скористався протягом місяця до проходження опитування (серед перерахованих зазначається крім послуг, які надає Центр надання адміністративних послуг, ще і послуги Комунального підприємства «Благводсервіс Широківської громади», транспортні (внутрішній маршрут громадою) послуги,

послуги сільської ради (щодо комунікації з відділами сільської ради), пов’язані із комунікацією зі старостою, освітні послуги, соціальні послуги, медичні послуги, функціонування гарячої лінії).

Друга частина опитування містить питання, пов’язані із послугою, яку респондент обрав у першій частині, наприклад, якщо респондент обрав послуги Центру надання адміністративних послуг, тоді наступні питання, будуть пов’язані із визначенням конкретної послуги (або послуг), якою попередньо скористався респондент; задоволеність спілкуванням із спеціалістом Центру, отриманням (чи не отриманням) послуги, допомоги від Центру. Вказана частина також містить і поля для зворотного відгуку у вигляді запитань до спеціалістів та можливістю залишити контакт для отримання відповіді. Або якщо респондент обрав соціальні послуги, тоді друга частина буде містити питання щодо конкретизації отриманої послуги, із необхідністю вказати джерело інформації, звідки респондент дізнався про соціальну послугу, задоволеністю якістю та періодичністю її надання, щодо якості спілкування із спеціалістом та поля для запитань та контакту для отримання відповіді на них. Якщо респондент обирає послуги сільської ради, тоді крім стандартних запитань, релевантних для визначених вище послуг, додається питання щодо відділу, з яким комунікував респондент при отриманні послуги раніше тощо.

У процесі використання методу спостереження та комунікації визначено, що результати анкетування не оприлюднюються на офіційному вебсайті Широківської територіальної громади Запорізького району Запорізької області та Центру надання адміністративних послуг Широківської територіальної громади Запорізького району Запорізької області, з огляду на те, що можуть містити питання конкретних респондентів з вказанням їх контактних даних. Відповідні результати використовуються отримання зворотного зв’язку від мешканців територіальної громади щодо визначення якості надання адміністративних послуг як інструменту публічного управління та для вдосконалення діяльності як Центру надання адміністративних послуг, так і суб’єкта надання адміністративних послуг в цілому.

Основними проблемними питаннями, які пов’язані із процедурою надання адміністративних послуг у територіальних громадах, умовно можна визначити необхідність: 1) вдосконалення існуючих цифрових інструментів надання адміністративних послуг та електронного урядування в цілому, велика кількість звернень призводить до перенавантаження систем цифрових інструментів та некоректного їх функціонування; 2) обмеження прямого контакту суб’єкта звернення та суб’єкта надання адміністративних послуг з метою мінімізувати суб’єктивний фактор при прийнятті рішень та виникнення корупційних ризиків; 3) вдосконалення діяльності суб’єктів надання адміністративних послуг з огляду на необхідність обмеження можливості допуску помилок, які стають підставами для розгляду справ сформованих практикою Європейського Суду; 4) заохочення участі суспільства у процес вдосконалення надання адміністративних послуг та реалізації державної політики визначеній сфері, забезпечення принципу бути почутим, оперативної реакції з боку суб’єкта надання адміністративних послуг на проблеми та запити мешканців громади; 5) дотримання критерія орієнтованості на споживача послуг, в т.ч. з прогнозуванням його можливих запитів; 6) вдосконалення системи організаційного забезпечення, принципу доступності та зручності надання адміністративних послуг із неухильним дотриманням стандартів, передбачених законодавством; 7) організації надання супутніх адміністративних послуг за запитами суб’єктів звернення, що значно спрощує процедуру надання адміністративних послуг в частині часового ресурсу; 8) якісного кадрового забезпечення суб’єктів надання адміністративних послуг тощо.

Отже, значним переліком як загальних нормативно-правових актів, так і спеціальних, тематичних, врегульоване питання надання адміністративних послуг у територіальні громаді, в т.ч. й особливості порядку та процедури надання визначених послуг із визначенням етапів процедури (враховуючи особливості кожного, враховуючи і надання адміністративних послуг із використанням цифрових інструментів), окремих дій, які прирівнюються до надання

адміністративних послуг, матеріально-технічних операцій, які супроводжують відповідну процедуру, в т.ч. й особливості організаційного забезпечення, надання супутніх послуг, затвердження інформаційно-технологічних матеріалів до адміністративних послуг, аспект моніторингу якості надання адміністративних послуг, строки надання останніх та особливості адміністративного збору, зокрема із пропозиціями «дорожньої карти» щодо впровадження в окремих територіальних громадах функціонування інструменту надання адміністративних послуг. Практична реалізація таких норм надає розуміння сутності проблемних питань, з якими зіштовхуються суб'єкти надання адміністративних послуг та вирішення яких дозволить суттєво підвищити якість та зручність надання адміністративних послуг з орієнтацією на потреби споживача у публічно-управлінських відносинах у визначеній сфері.

3.2. Міжнародний досвід організації надання адміністративних послуг у зарубіжних країнах та напрямки вдосконалення вітчизняної практики

Забезпечення якісного надання адміністративних послуг визначається однією із ознак демократичної держави з огляду на визначення такого забезпечення як інструмента реалізації прав, свобод та законних інтересів суспільства у сфері надання адміністративних послуг. Динамічність, можливість корегування з метою вдосконалення процесу надання адміністративних послуг та розширення переліку таких послуг зокрема, надає розуміння прогресивності, готовності до змін, в т.ч. з урахуванням потреб та запитів суспільства, держави та формування політики останньої на загальнонаціональному рівні. Неодноразово у дослідженні наголошувалося на те, що однією із ознак якісного показника надання адміністративних послуг є моніторинг такого надання. Так, за результатами відповідного моніторингу здійснюється і аналіз кількісних, якісних та змістовних показників діяльності суб'єктів надання адміністративних послуг із подальшим

прогнозуванням зовнішніх впливів, в т.ч. й умов існування держави та вдосконалення державної політики, на відповідний процес, та відбувається зміна або корегування підходів до діяльності у сфері надання адміністративних послуг за визначеними критеріями. Неабияку роль у вдосконаленні таких підходів має як внутрішня практична реалізація (в середині держави, позитивні практики окремих територіальних громад), так і зовнішні позитивні практики (наприклад, практична реалізація надання адміністративних послуг у зарубіжних країнах), або ж врахування та імплементація до національного законодавства із подальшою практичною реалізацією міжнародно-правових норм.

З огляду на це, доцільним вбачається аналіз досвіду організації надання адміністративних послуг у зарубіжних країнах.

Так, Михайлюк В.Б. при здійсненні загальної характеристики правового регулювання надання адміністративних послуг в країнах Європейського Союзу (в аспекті порівняльного аналізу із вітчизняною практикою) визначає тематичні акти, які закріплюють норми такого регулювання, наприклад, «у Німеччині діє Закон про адміністративну процедуру, у Швеції прийнято Закон про державне управління, у Польщі – Кодекс адміністративного провадження, в Іспанії – Закон про нагляд за дотриманням якості послуг органів державної влади, у Португалії – Хартія дотримання якості при наданні державних послуг, в Австрійській Республіці діє Загальний закон про адміністративну процедуру, в Нідерландах – Акт з загального адміністративного права» [20, с. 115].

У Федеративні Республіці Німеччина закон «Про адміністративну процедуру» (Verwal tungsver fahrens gesetz (VwVfG) регулює державну адміністративну діяльність органів влади (федерального уряду, федеральних корпорацій, установ та фондів публічного права; земель, муніципалітетів та муніципальних об’єднань, інших юридичних осіб публічного права, що підлягають нагляду землі, коли вони виконують федеральне законодавство від імені Федерального уряду, якщо федеральні правові норми не містять ідентичних або

суперечливих положень), в т.ч. регулює питання електронного подання заяв та документів із вимогами до ідентифікації суб'єкта звернення; правового регулювання надання адміністративної допомоги суб'єктами надання адміністративних послуг суб'єктам звернення, визначає основні принципи адміністративної процедури, організаційні засади формування адміністративного акту, визначаючи умови для набрання останнім чинності та наслідків щодо строку позовної давності, особливості видів адміністративних процедур із вимогами до кожної з них та ін. [74].

Федеральний закон Швейцарії «Про адміністративну процедуру» (Loi fédérale du 20 décembre 1968 sur la procédure administrative; Legge federale del 20 dicembre 1968 sulla procedura amministrativa; Bundesgesetz vom 20. Dezember 1968 über das Verwaltungsverfahren) визначає особливості застосування норм до провадження в адміністративних справах, які вирішуються рішеннями федеральних адміністративних органів (Федеральною радою, її департаментами, Федеральною канцелярією та підпорядкованими їм службовими підрозділами, підприємствами, установами та іншими органами федеральної адміністрації; органами Федеральних зборів та федеральними судами для рішень першої інстанції та рішень щодо скарг відповідно до Закону про державних службовців від 30 червня 1927 року; автономними федеральними установами або підприємствами; федеральним адміністративним судом; федеральними комісіями; іншими органами чи організаціями поза федеральною адміністрацією, якщо вони виконують покладені на них публічно-правові завдання федерації) у першій інстанції або за скаргою [68].

Закон Естонії «Про адміністративну процедуру» (Haldusmenetluse seadus) спрямований на забезпечення захисту прав особи шляхом створення єдиної адміністративної процедури, яка передбачає участь особи та судовий контроль, визначає поняття та особливості адміністративної процедури, враховуючи можливість виникнення спору та шляхи його врегулювання тощо [72].

Цікавим для розгляду є тематичне законодавство Італії, як-от: Хартія якості послуг 2024 (вимагає від усіх постачальників публічних послуг прийняти власні хартії послуг), Постанова CiVIT 88/2010 (Керівні принципи визначення стандартів якості), Постанова CiVIT 3/2012 «Semplifica Italia» (електронне урядування, прозорість та цифрове адміністрування) та Закон № 33/2013 (ст. 32), який зобов'язує державні адміністрації публікувати власні хартії послуг або документи, що містять стандарти якості державних послуг, умовно можна прослідкувати схожість із національним законодавством у частині принципів надання адміністративних послуг, які визначаються недопустимістю дискримінації, забезпечення рівності всіх перед законом, надання безоплатної інформаційної допомоги, забезпечення комфортних умов для суб'єктів звернення, а також принципів справедливості, неупередженості та об'єктивності, на які прямо вказує закон.

Шевченко Л.В. наголошує на позитивному досвіді Нідерландів, вказуючи на те, що там «впроваджена система «універсамів послуг», яку вважають найкращою в Євросоюзі» [63, с. 113], який полягає в «облаштуванні приміщень та організації роботи з клієнтами. В офісі муніципалітету є центральний «сервісний комплекс» (Bürgeramt), який представляє перший рівень у загальній системі сервісних центрів. Другий рівень – це офіси в різних частинах міста. Окремими послугами можна скористатися лише в головному офісі, зокрема вирішення питань у сфері міграції тощо. Першу половину робочого дня та один день за спеціальним графіком відбувається прийому заяв у вечірній час. Розклади створені так, щоб вони не збігалися в різними офісами по місту» [63, с. 113], що знову ж таки забезпечує зручність для суб'єктів звернення у частині територіальної доступності та розподілі надання адміністративних послуг, зменшуючи навантаження на суб'єкти надання адміністративних послуг та забезпечуючи надання таких послуг залежно від запитів населення. Відповідні центри здійснюють надання адміністративних послуг на муніципальному рівні, забезпечуючи в т.ч. й інформаційно-консультативні послуги та довідкову роботу. Дослідниця наголошує і на тому, що такий досвід успішно був

перейнятий Німеччиною із адаптуванням до національної практики та законодавства: «структура та організація універсамів послуг у Німеччині передбачає: організацію великого офісного приміщення з місцями обслуговування замовників, у тому числі для конфіденційних розмов; створення «фронт-офісу» (зони обслуговування замовників) та «бек-офісу» (зони для роботи співробітників універсамів послуг), де опрацьовуються документи, розподіляється пошта, працює телефонна служба; широку компетенцію працівників, яка полягає у тому, що усі послуги повинні опрацьовуватися в універсамі послуг всіма співробітниками (принцип загальних повноважень або універсалізму) [63, с. 113].

В свою чергу, Одінцов О. М., Ільченко Н. В. та Ляшов Д. О. у спільній праці, безпосередньо присвяченій особливостям міжнародного досвіду організації надання адміністративних послуг, звертають увагу і на позитивний досвід Польщі, зазначаючи, що важливим у сфері надання адміністративних послуг у цій країні є існування Інформаційного центру державної служби, «метою якого є розширення доступу звичайних громадян і самих державних службовців до інформації щодо видів державних послуг та сфери діяльності окремих державних органів» [24, с. 43], а також наголошуючи на особливості надання адміністративних послуг в територіальних громадах, що є актуальним для теми дослідження: «організування надання адміністративних послуг громадянам є головним зобов’язанням органів місцевого самоврядування. Територіальна громада надає послуги адміністративного, соціального (освіта, охорона здоров’я, соціальна допомога, безпека, культура, консультації щодо ринку праці) та комунального (енергія, водопостачання та каналізація, транспорт, утримання доріг та зелених насаджень тощо) характеру. Органи самоврядування мусять організувати надання послуг громадянам, але не зобов’язані їх самотужки виконувати. Для цього потрібно укладати договір із обслуговуючими організаціями чи неурядовими установами» [24, с. 44].

Варто зазначити і про позитивний досвід державного регулювання у сфері надання адміністративних послуг Сполученого Королівства Великобританії та Північної Ірландії. Неабияке значення у ньому відіграє «Хартія громадян», яка визначається як показник якості адміністративних послуг, які надаються місцевими та національними органами влади [69]. У Хартії визначено шість головних принципів надання державних послуг: «а) Стандарти – встановлення та публікація чітких стандартів для послуг і публікація фактичних показників відповідно до цих стандартів; б) Інформація та відкритість – у наданні послуг; в) Вибір та консультації – забезпечення вибору, де це можливо, разом із регулярними та систематичними консультаціями з користувачами послуг; г) Ввічливість та корисність – з боку державних службовців; д) Виправлення ситуації – відшкодування збитків та добре оприлюднені й прості у використанні процедури розгляду скарг; е) Співвідношення ціни та якості – ефективне та економічне надання послуг у межах ресурсів, які може собі дозволити країна» [70], які є обов'язковими для дотримання суб'єктами надання адміністративних послуг.

Досвід же Сполучених Штатів Америки надає позитивні практики електронного врядування, використання, наприклад USA Gov [73] – урядового електронного порталу для надання адміністративних послуг із систематичним оновленням переліку можливих послуг серед категорій: 1) США та уряд; 2) скарги; 3) послуги для людей з інвалідністю; 4) стихійні лиха та надзвичайні ситуації; 5) освіта; 6) державні пільги; 7) здоров'я; 8) допомога з житлом; 9) Імміграція та громадянство США; 10) робочі місця, трудове законодавство та безробіття; 11) закони та правові питання; 12) військові та ветерани; 13) гроші та кредит; 14) шахрайство та обман; 15) малий бізнес; 16) податки; 17) подорожі; 18) голосування та вибори; 19) життєві події.

Варто зазначити і про досвід впровадження позитивних практик зарубіжних країн у національну практичну площину, мова йде про проєкт, який згадувався у попередньому підрозділі дослідження, а саме «дорожня карта» щодо створення

центрів надання адміністративних послуг в об'єднаних територіальних громадах в Україні у рамках Програми «U-LEAD з Європою» на основі досвіду, в т.ч. й зарубіжних країн, розроблена Міністерством регіонального розвитку будівництва та житлово-комунального господарства України ще у 2018 році [65].

Аналізуючи досвід зарубіжних країн, в т.ч. й позитивні практики, які здобули визнання на національному рівні цих країн, можна стверджувати, що надання адміністративних послуг в Україні здійснюється на високому рівні, впроваджуючи нові інструменти та ресурси такого надання та удосконалюючи вже існуючі. Єдиного підходу у сфері надання адміністративних послуг не існує у зарубіжних країнах, але не можна виключати спільність на основі імплементації міжнародних норм у національні законодавства, що визначає загальні, основоположні принципи реалізації надання адміністративних послуг.

Так, на основі позитивного досвіду, проаналізованого у дослідженні, визначених країн, варто виділити напрямки вдосконалення вітчизняної практики: а) вдосконалення вже існуючих цифрових інструментів надання адміністративних послуг та електронного урядування в цілому, враховуючи позитивний досвід зарубіжних країн, забезпечення превалювання звернення та надання адміністративних послуг за допомогою цифрових технологій та їх ресурсів, що мінімізувало б прямий контакт суб'єкта звернення та суб'єкта надання адміністративних послуг, суб'єктивний фактор у процесі надання адміністративних послуг та корупційні ризики; б) застосування принципів, сформованих практикою Європейського Суду з прав людини відповідно до Закону України «Про виконання рішень та застосування практики Європейського суду з прав людини» [31], в) заохочення участі суспільства у процес вдосконалення надання адміністративних послуг та реалізації державної політики визначеній сфері; г) дотримання та вдосконалення критерія орієнтованості на споживача у діяльності суб'єктів надання адміністративних послуг, в т.ч. через центри надання адміністративних послуг, із врахуванням потреб, запитів, рекомендацій реальних та потенційних суб'єктів

звернення як споживачів адміністративних послуг; д) вдосконалення системи організаційного забезпечення надання адміністративних послуг для практичної реалізації принципу доступності та зручності надання адміністративних послуг суб'єктам звернення; е) обов'язкова можливість надання супутніх адміністративних послуг за запитами суб'єктів звернення, що значно спрощує процедуру надання адміністративних послуг в частині часового ресурсу; є) відповідальний підхід до кадрового забезпечення суб'єктів надання адміністративних послуг, в т.ч. й центри надання адміністративних послуг, створені за рішенням таких суб'єктів, підхід до відбору кваліфікованих кадрів на посади адміністраторів з огляду на пряму взаємодію останнього з суб'єктами звернення. У цьому підході варто не забувати і про підготовку, перепідготовку, підвищення кваліфікації осіб, які займають посади у системі суб'єктів надання адміністративних послуг та центрах надання адміністративних послуг з метою підтримки та вдосконалення професійної компетенції відповідних посадових, службових осіб тощо.

Підводячи підсумки третього розділу, варто зазначити наступне. Детальне вивчення праксеологічного аспекту дослідження надання адміністративних послуг, із визначенням особливостей порядку його надання у територіальній громаді в Україні (на основі аналізу практичної реалізації процедури надання адміністративних послуг відповідно до норм тематичного законодавства України, в т.ч. із врахуванням досвіду окремої територіальної громади (на прикладі Широківської територіальної громади Запорізького району Запорізької області) із виділенням основних проблемних питань, які потребують рішення з боку суб'єктів надання адміністративних послуг, а також особливостей міжнародного досвіду організації надання адміністративних послуг (на прикладі Німеччини, Швеції, Польщі, Іспанії, Португалії, Австрії, Естонії, Італії, Нідерландів, Великобританії, США), надало можливість визначити роль адміністративних послуг як важливого дієвого інструменту публічного управління, завдяки вдосконаленню якого, в т.ч. із

запозиченням позитивного досвіду зарубіжних країн, можна досягти підвищення якості публічно-управлінських відносин, зокрема і вирішити виявлені та проаналізовані вище проблемні питання.

ВИСНОВКИ

Виконання поставлених перед дослідженням завдань з комплексним аналізом методологічного, теоретичного та праксеологічного аспекту надання адміністративних послуг у територіальній громаді надало розуміння того, що якісне та ефективне надання адміністративних послуг в Україні, зокрема в окремих територіальних громадах, є важливим інструментом публічного управління, а зміна окремих елементів механізму надання адміністративних послуг, в т.ч. з запозиченням позитивного досвіду зарубіжних країн, є важелем вдосконалення публічно-управлінських відносин у відповідній сфері. Обґрунтуванням цього є сформульовані нижче висновки.

1. Стан наукової розробки проблематики надання адміністративних послуг у територіальній громаді як елемент методологічних засад дослідження характеризується умовним розподілом на три складових частини із особливостями кожної: а) наукові дослідження, безпосередньо пов’язані із окремими аспектами надання адміністративних послуг в Україні, із виділенням підгрупи наукових досліджень, безпосередньо присвячених правовому та організаційному забезпеченню центрів надання адміністративних послуг в Україні; б) наукові дослідження, безпосередньо пов’язані із проблематикою особливостей надання адміністративних послуг у територіальній громаді в Україні; та в) наукові дослідження, безпосередньо пов’язані із особливостями правового регулювання адміністративних послуг у зарубіжних країнах та формуванням пропозицій запозичення позитивного досвіду для реалізації його в Україні.

2. Понятійний апарат дослідження, який надав розуміння проблематики надання адміністративних послуг у територіальній громаді, складають поняття: адміністративні послуги, суб’єкт звернення, суб’єкт надання адміністративних послуг, центр надання адміністративних послуг, адміністратор центру надання адміністративних послуг, територіальна громада, інформаційна картка адміністративної послуги, технологічна картка адміністративної послуги, Реєстр

надання адміністративних послуг, Єдиний державний портал адміністративних послуг (Портал Дія), електронний підпис та кваліфікований електронний підпис.

3. Комплекс використаних принципів (як загальнонаукових (історичний, термінологічний, функціональний, системний, когнітивний, моделювання), так і спеціальних (неупередженості (об'єктивності), цілісності (всебічності), ієрархії) та методів теоретичних (загальних: аналіз, синтез, абстрагування, індукція, дедукція, узагальнення, класифікація, ретроспективний), емпіричних (спостереження, анкетування) та спеціально-правових (порівняльно-правовий, історико-правовий, формально-юридичний), надав можливість реалізувати дослідження проблематики надання адміністративних послуг у територіальній громаді та досягти поставлених перед дослідженим завдань для підтвердження висунутої гіпотези.

4. Серед розмаїття нормативно-правових актів, які регулюють сферу надання адміністративних послуг у територіальній громаді, умовно можна виокремити декілька груп: а) такі, які є загальними; б) є тематичними, б) або такі, які мають окремі розділи, положення, норми, які регулюють питання суб'єктного складу, видів адміністративних послуг із виділенням особливостей кожної з них, процедурного аспекту звернення та надання, вдосконалення останніх в умовах діджитацізації та цифровізації суспільства та державних послуг із дотриманням основних принципів, створення інформаційно-довідкових джерел (інформаційної та технологічної картки адміністративної послуги), ведення реєстрів, які акумулюють загальні відомості про адміністративні послуги тощо.

5. Якісне, своєчасне, відповідальне, доступне, захищене надання адміністративних послуг у територіальній громаді у межах норм, визначених законодавством, забезпечується шляхом дотримання та реалізації основних принципів: 1) верховенства права, у тому числі законності та юридичної визначеності; 2) стабільності; 3) рівності перед законом; 4) відкритості та прозорості; 5) оперативності та своєчасності; 6) доступності інформації про

надання адміністративних послуг; 7) захищеності персональних даних; 8) раціональної мінімізації кількості документів та процедурних дій, що вимагаються для отримання адміністративних послуг; 9) неупередженості та справедливості; 10) доступності та зручності для суб'єктів звернень.

6. З огляду на різноваріативність запитів та потреб населення у сфері надання адміністративних послуг, здійснено умовно класифікацію останніх за критерієм обов'язковості; за сферою надання адміністративних послуг; за критерієм суб'єкта надання таких; за критерієм змісту та за критерієм платності.

Інформаційне забезпечення адміністративних послуг здійснюється шляхом 1) оформлення інформаційної та технологічної картки адміністративної послуги; 2) розміщення інформації про адміністративні послуги а) на офіційних вебсайтах, б) у приміщенні суб'єкта надання адміністративних послуг та центру надання адміністративних послуг.

7. Єдина злагоджена система органів та їх посадових осіб як система суб'єктів надання адміністративних послуг із внутрішнім поділом на складові (враховуючи посадових осіб як внутрішнє кадрове забезпечення, уповноважене на надання адміністративних послуг), а саме: а) орган виконавчої влади; б) інший державний орган; в) орган влади Автономної Республіки Крим; г) орган місцевого самоврядування; д) державний реєстратор; е) суб'єкт державної реєстрації, із правовим регулюванням повноважень кожного у сфері надання адміністративних послуг як основними для перерахованих суб'єктів нормативно-правовими актами, так і тематичними для визначеної сфери дослідження, виконує такі групи завдань: інформаційно-консультативні; комунікативні; організаційні; моніторингові.

8. Значним переліком як загальних нормативно-правових актів, так і спеціальних, тематичних, врегульоване питання надання адміністративних послуг у територіальні громаді, в т.ч. й особливості порядку та процедури надання визначених послуг із визначенням етапів процедури (враховуючи особливості кожного, в т.ч. і надання адміністративних послуг із використанням цифрових

інструментів), окремих дій, які прирівнюються до надання адміністративних послуг, матеріально-технічних операцій, які супроводжують відповідну процедуру, в т.ч. й особливості організаційного забезпечення, надання супутніх послуг, затвердження інформаційно-технологічних матеріалів до адміністративних послуг, аспект моніторингу якості надання адміністративних послуг, строки надання останніх та особливості адміністративного збору, зокрема із пропозиціями «дорожньої карти» щодо впровадження в окремих територіальних громадах функціонування інструменту надання адміністративних послуг тощо.

9. Міжнародний досвід організації надання адміністративних послуг демонструється через особливості реалізації норм тематичних національних актів, сформованих в т.ч. із рекомендаціями міжнародної практики.

Визначено напрямки вдосконалення вітчизняної практики надання адміністративних послуг: а) вдосконалення вже існуючих цифрових інструментів надання адміністративних послуг та електронного урядування в цілому, враховуючи позитивний досвід зарубіжних країн, забезпечення превалювання звернення та надання адміністративних послуг за допомогою цифрових технологій та їх ресурсів, що мінімізувало б прямий контакт суб'єкта звернення та суб'єкта надання адміністративних послуг, суб'єктивний фактор у процесі надання адміністративних послуг та корупційні ризики; б) застосування принципів, сформованих практикою Європейського Суду з прав людини відповідно до Закону України «Про виконання рішень та застосування практики Європейського суду з прав людини»; в) заохочення участі суспільства у процес вдосконалення надання адміністративних послуг та реалізації державної політики у визначеній сфері; г) дотримання та вдосконалення критерія орієнтованості на споживача у діяльності суб'єктів надання адміністративних послуг, в т.ч. через центри надання адміністративних послуг, із врахуванням потреб, запитів, рекомендацій реальних та потенційних суб'єктів звернення як споживачів адміністративних послуг; д) вдосконалення системи організаційного забезпечення надання адміністративних

послуг для практичної реалізації принципу доступності та зручності надання адміністративних послуг суб'єктам звернення; е) обов'язкова можливість надання супутніх адміністративних послуг за запитами суб'єктів звернення, що значно спрощує процедуру надання адміністративних послуг в частині часового ресурсу; є) відповідальний підхід до кадрового забезпечення суб'єктів надання адміністративних послуг, в т.ч. й центри надання адміністративних послуг, створені за рішенням таких суб'єктів, підхід до відбору кваліфікованих кадрів на посади адміністраторів з огляду на пряму взаємодію останнього з суб'єктами звернення. У цьому підході варто не забувати і про підготовку, перепідготовку, підвищення кваліфікації осіб, які займають посади у системі суб'єктів надання адміністративних послуг та центрах надання адміністративних послуг з метою підтримки та вдосконалення професійної компетенції відповідних посадових, службових осіб тощо.

Отримані висновки свідчать про те, що гіпотеза дослідження, яка полягає у тому, що якісне організаційне забезпечення надання адміністративних послуг у територіальній громаді є запорукою результативності (за критеріями своєчасності, відкритості, доступності, захищеності, рівності) надання адміністративних послуг суб'єкту звернення у межах та з дотриманням принципів, визначених законодавством, є підтвердженою.

СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

1. Анкета оцінювання якості обслуговування у ЦНАП Суботівської об'єднаної територіальної громади Кропивницького району Кіровоградської області. URL: https://subrada.gov.ua/news/1688449795/ (дата звернення 10.11.2025).

2. Бікулов Д. Т., Бутченко Т. І., Заїка О. В., Краснокутський, О. В., Осадча В. В., Приймак О. М., Приймак Ю. О. Публічне управління : навчальний посібник для здобувачів ступеня вищої освіти магістра спеціальності «Публічне управління та адміністрування» освітньо-професійної програми «Публічне управління та адміністрування» за заг. ред. Т. І. Бутченка. Запоріжжя : ЗНУ, 2023. 167 с.

3. Буханевич О. М. Особливості правового регулювання адміністративних послуг в країнах Європейського Союзу. *Науковий вісник Міжнародного гуманітарного університету. Сер. : Юриспруденція*. 2014. Вип. 12. Том 1. С. 116-118. URL: https://irlykhuml.univer.km.ua/items/f0371631-1084-4c1d-8b4c-0926adb7fdbc (дата звернення 10.11.2025).

4. Буханевич О.М. Класифікація адміністративних послуг. *Науковий вісник Ужгородського національного університету*. Ужгород, 2015. С. 7-10.

5. Грищенко І.М. Актуальні питання взаємодії центрів надання адміністративних послуг з органами публічного управління. *Суспільство та національні інтереси*. 2024. № 7. URL: http://perspectives.pp.ua/index.php/sni/article/view/16287/16359 (дата звернення 10.11.2025).

6. Деякі питання надання адміністративних послуг через центри надання адміністративних послуг : Постанова Кабінету Міністрів України від 1 жовтня 2025 р. № 1226. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1226-2025-%D0%BF#Text (дата звернення 10.11.2025).

7. Деякі питання надання адміністративних послуг через центри надання адміністративних послуг : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 16 травня 2014 р. № 523-р. (втратило чинність 7 жовтня 2025 року). URL:

https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/523-2014-%D1%80#n28 (дата звернення 10.11.2025).

8. Деякі питання оптимізації мережі та функціонування центрів надання адміністративних послуг : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 17 березня 2021 р. № 254-р. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254-2021-%D1%80#Text (дата звернення 10.11.2025).

9. Єдиний державний вебпортал електронних послуг «Портал Дія». URL: https://diia.gov.ua/ (дата звернення 10.11.2025).

10. Івановська А.М., Галус О.О., Рижук І.В. Організація надання адміністративних послуг соціального характеру в територіальній громаді в умовах децентралізації як гарантія конституційного права на соціальний захист. *Економіка. Фінанси. Право*. 2021. № 9. С. 17-20. URL: http://efp.in.ua/uk/journal-article/735 (дата звернення 10.11.2025).

11. Ільчанінова Н.І. Механізм надання адміністративних послуг в умовах реформування територіальної організації влади в Україні. Дисертація на здобуття наукового ступеня кандидата наук з державного управління за спеціальністю 25.00.02 «Механізми державного управління». Чорноморський національний університет імені Петра Могили. Миколаїв, 2019. 220 с.

12. Інклюзивність будівель і споруд. Основні положення : Державні будівельні норми В.2.2-40:2018. URL: https://e-construction.gov.ua/laws_detail/3626580502787392825?doc_type=2 (дата звернення 10.11.2025).

13. Інтегрована інформаційна система «Соціальна громада». URL: https://socgromada.ioc.gov.ua/ (дата звернення 10.11.2025).

14. Кодекс Законів про працю : Закон України від 10 грудня 1971 № 322-VIII. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/main/322-08#Text (дата звернення 10.11.2025).

15. Кодекс України про адміністративні правопорушення : Закон України від 07 грудня 1984 № 8073-X. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/80731-10#Text (дата звернення 10.11.2025).

16. Конституція України : Відомості Верховної Ради України (ВВР), 1996, № 30, ст. 141. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254%D0%BA/96-%D0%B2%D1%80#Text (дата звернення 10.11.2025).

17. Кримінальний кодекс України : Закон України від 05 квітня 2001 року № 2314-III. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2341-14#Text (дата звернення 10.11.2025).

18. Кушнір Д.С. Адміністративно-правові засади діяльності центрів надання адміністративних послуг в Україні. Дисертація на здобуття наукового ступеня кандидата юридичних наук за спеціальністю 12.00.07 «Адміністративне право і процес; фінансове право; інформаційне право». Сумський державний університет. Суми, 2021. 219 с.

19. Лавренова О.І., Білоус-Осінь Т.І., Могил С.К. Оцінювання якості надання адміністративних послуг: навчальний посібник. 2019. 56 с. URL: https://dspace.onua.edu.ua/items/6b42eeb7-d00c-4035-8ce6-c08867365ab1 (дата звернення 10.11.2025).

20. Михайлюк Я.Б. Загальна характеристика правового регулювання надання адміністративних послуг в Європейському Союзі та Україні. *Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія: Право*. 2015. Вип. 34 (2). С. 113- 117.

21. Мохова Ю.Л. Державний механізм надання адміністративних послуг в Україні. *Право та державне управління.* 2021. № 2. С. 151-157. URL: http://pdu-journal.kpu.zp.ua/archive/2_2021/25.pdf (дата звернення 10.11.2025).

22. Науково-практичний коментар до Закону України «Про адміністративні послуги». За заг. ред. В.П. Тимощука. Київ : ФОП Москаленко О.М.

2013. 392 с. URL: https://files.znu.edu.ua/files/Bibliobooks/Inshi74/0054991.pdf (дата звернення 10.11.2025).

23. Науково-практичний коментар до Закону України «Про адміністративну процедуру». За заг. ред. В. П. Тимощука. Київ, 2023. 545 с. URL: https://www.rada.gov.ua/uploads/documents/74413.pdf (дата звернення 10.11.2025).

24. Одінцов О.М., Ільченко Н.В., Ляшов Д.О. Міжнародний досвід надання адміністративних послуг. Збірник наукових праць Черкаського державного технологічного університету. Серія: Економічні науки. 2021. № 60. С. 41-51. URL: https://ven.chdtu.edu.ua/article/view/228188 (дата звернення 10.11.2025).

25. Перелік адміністративних послуг Центру надання адміністративних послуг Широківської територіальної громади Запорізького району Запорізької області. URL: https://shtg.gov.ua/administrative-services-center (дата звернення 10.11.2025).

26. Питання Єдиного державного вебпорталу електронних послуг та Реєстру адміністративних послуг : Постанова Кабінету Міністрів України від 4 грудня 2019 року № 1137. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1137-2019-%D0%BF#Text (дата звернення 10.11.2025).

27. Про адміністративні послуги : Закон України від 6 вересня 2012 року № 5203-VI. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17#Text (дата звернення 10.11.2025).

28. Про адміністративну процедуру: Закон України від 17 лютого 2022 року № 2073-IX. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2073-20#Text (дата звернення 10.11.2025).

29. Про визначення переліку адміністративних послуг, які надаються через Центр надання адміністративних послуг м. Запоріжжя та його територіальні підрозділи : Рішення міської ради від 28 травня 2025 № 33. URL: https://cnap.zp.gov.ua/files/cloud/104R3ha85b7a4dSyz5e.pdf (дата звернення 10.11.2025).

30. Про визначення переліку адміністративних послуг, які надаються через управління адміністративних послуг Хмельницької міської ради, втрату чинності пункту рішення міської ради : Рішення сесії Хмельницької міської ради від 21 грудня 2023 № 32. URL: https://www.khm.gov.ua/uk/content/pro-vyznachennya-pereliku-administratyvnyh-poslug-yaki-nadayutsya-cherez-upravlinnya-3 (дата звернення 10.11.2025).

31. Про виконання рішень та застосування практики Європейського суду з прав людини : Закон України від 23 лютого 2006 року № 3477-IV. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3477-15#Text (дата звернення 10.11.2025).

32. Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо оптимізації мережі та функціонування центрів надання адміністративних послуг та удосконалення доступу до адміністративних послуг, які надаються в електронній формі : Закон України від 3 листопада 2020 року № 943-IX. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/943-20#Text (дата звернення 10.11.2025).

33. Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо приведення національного законодавства у відповідність із стандартами Кримінальної конвенції про боротьбу з корупцією : Закон України від 18 квітня 2013 року № 221-VII. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/221-18#Text (дата звернення 10.11.2025).

34. Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо розширення повноважень органів місцевого самоврядування та оптимізації надання адміністративних послуг : Закон України від 10 грудня 2015 року № 888-VIII. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/888-19#Text (дата звернення 10.11.2025).

35. Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо спрощення процедури започаткування підприємництва : Закон України від 21 квітня 2011 року № 3263-VI. URL: https://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=3263-17#Text (дата звернення 10.11.2025).

36. Про внесення змін до Закону України «Про державну реєстрацію юридичних осіб та фізичних осіб – підприємців» щодо проведення електронної реєстрації : Закон України від 19 жовтня 2010 року № 2609-VI. URL: https://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=2609-17#Text (дата звернення 10.11.2025).

37. Про внесення змін до постанови Кабінету Міністрів України від 4 грудня 2019 р. № 1137 та визнання такими, що втратили чинність, деяких актів Кабінету Міністрів України : Постанова Кабінету Міністрів України від 14 травня 2021 року № 514. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/514-2021-%D0%BF#Text (дата звернення 10.11.2025).

38. Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності : Закон України від 6 вересня 2005 року № 2806-IV. URL: https://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=2806-15#Text (дата звернення 10.11.2025).

39. Про електронні документи та електронний документообіг : Закон України від 22 травня 2003 року № 851-IV. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/851-15#Text (дата звернення 10.11.2025).

40. Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги : Закон України від 5 жовтня 2017 року № 2155-VIII. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2155-19#Text (дата звернення 10.11.2025).

41. Про запобігання корупції : Закон України від 14 жовтня 2014 року № 1700-VII. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1700-18#Text (дата звернення 10.11.2025).

42. Про засади державної антикорупційної політики на 2021-2025 роки : Закон України від 20 червня 2022 року № 2322-IX. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2322-20#n93 (дата звернення 10.11.2025).

43. Про затвердження вимог до підготовки технологічної картки адміністративної послуги: Постанова Кабінету Міністрів України від 30 січня 2013

року №44. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/44-2013-%D0%BF#Text (дата звернення 10.11.2025).

44. Про затвердження переліку адміністративних послуг, які надаються через відділ «Центр надання адміністративних послуг» Нижньосірогозької селищної ради в новій редакції : Наказ начальника Нижньосірогозької селищної військової адміністрації від 13 березня 2025 № 40. URL: https://cnap.ns-gromada.gov.ua/documents/205791-pro-zatverdzennia-pereliku-administrativnix-poslug-iaki-nadaiutsia-cerez-viddil-centr-nadannia-administrativnix-poslug-ni (дата звернення 10.11.2025).

45. Про затвердження Примірного положення про центр надання адміністративних послуг : Постанова Кабінету Міністрів України від 20 лютого 2013 року № 118. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/118-2013-%D0%BF#Text (дата звернення 10.11.2025).

46. Про затвердження Примірного регламенту центру надання адміністративних послуг : Постанова Кабінету Міністрів України від 1 серпня 2013 р. № 588. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/588-2013-%D0%BF#Text (дата звернення 10.11.2025).

47. Про затвердження Стандарту якості обслуговування суб'єктів звернення в управлінні «Центр надання адміністративних послуг у місті Суми» Сумської міської ради : Рішення Сумської міської ради від 07 травня 2025 року № 5516-МР. URL: https://cnap.gov.ua/node/25 (дата звернення 10.11.2025).

48. Про захист персональних даних : Закон України від 1 червня 2010 року № 2297-VI. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2297-17#Text (дата звернення 10.11.2025).

49. Про ліцензування видів господарської діяльності : Закон України від 2 березня 2015 року № 222-VIII. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/222-19#Text (дата звернення 10.11.2025).

50. Про місцеве самоврядування в Україні : Закон України від 21 травня 1997 року № 280/97-ВР. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/280/97-%D0%B2%D1%80#Text (дата звернення 10.11.2025).

51. Про Перелік документів дозвільного характеру у сфері господарської діяльності : Закон України від 19 травня 2011 року № 3392-VI. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3392-17#Text (дата звернення 10.11.2025).

52. Про службу в органах місцевого самоврядування : Закон України 7 червня 2001 року № 2493-III. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2493-14/page#Text (дата звернення 10.11.2025).

53. Про співробітництво територіальних громад : Закон України від 17 червня 2014 року № 1508-VII. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1508-18#Text (дата звернення 10.11.2025).

54. Про Стратегію сталого розвитку «Україна-2020» : Указ Президента України 12 січня 2015 року № 5/2015. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5/2015#Text (дата звернення 10.11.2025).

55. Про схвалення методичних рекомендацій щодо критеріїв територіальної доступності центру надання адміністративних послуг, включаючи його територіальні підрозділи та віддалені (у тому числі пересувні) робочі місця адміністраторів : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 2 червня 2021 р. № 574-р. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/574-2021-%D1%80#Text (дата звернення 10.11.2025).

56. Реєстр адміністративних послуг. Єдиний державний вебпортал електронних послуг. URL: https://data.gov.ua/dataset/reyest-admin-poslug (дата звернення 10.11.2025).

57. Серьогін С. М. Управління стратегічним розвитком об’єднаних територіальних громад: інноваційні підходи та інструменти : монографія / С. М. Серьогін, Ю. П. Шаров, Є. І. Бородін, Н. Т. Гончарук [та ін.] ; за заг. та наук. ред. С. М. Серьогіна, Ю. П. Шарова. Дніпро : ДРІДУ НАДУ, 2016. 278 с. URL:

https://palsg.nmu.org.ua/ua/Sci/Monograph/Strategic_development_2016.pdf (дата звернення 10.11.2025).

58. Серьогіна Т. В. Удосконалення системи надання публічних послуг в умовах децентралізації: методологічні засади : монографія. Дніпро : ДРІДУ НАДУ, 2020. 289 с. URL: https://grani-print.dp.ua/index.php/home/issue/view/48 (дата звернення 10.11.2025).

59. Серьогіна Т.В. Нормативне забезпечення інституту звернення в системі надання публічних послуг. *Аспекти публічного управління*. 2019. Т. 7. № 12. С. 6

60. Тимощук В.П. Адміністративна процедура та адміністративні послуги : зарубіжний досвід і пропозиції для України. Київ : Факт, 2003. 495 с.

61. Тихонова Д. С. Зарубіжний досвід надання адміністративних послуг органами публічної влади та можливості його використання в Україні. *Право і безпека*. 2014. № 4 (55). С. 70-75. URL: https://dspace.univd.edu.ua/items/656c2513-f5da-4694-b044-7683f525fd2c (дата звернення 10.11.2025).

62. Фоменко А. Зарубіжний досвід надання адміністративних послуг та можливості його використання в діяльності Національної поліції України. *Науковий вісник Дніпропетровського державного університету внутрішніх справ*. 2019. № 3 (100). URL: https://surl.lt/qpaotu (дата звернення 10.11.2025).

63. Шевченко Л.В. Особливості надання адміністративних послуг у зарубіжних країнах. *Журнал східноєвропейського права.* 2023. № 113. С. 59-66. URL: https://easternlaw.com.ua/wp-content/uploads/2023/08/shevchenko_113.pdf (дата звернення 10.11.2025).

64. Шевчук Е.Г. Безконтактні адміністративні послуги у сфері державного архітектурно-будівельного контролю та нагляду. Дисертація на здобуття наукового ступеня кандидата юридичних наук за спеціальністю 12.00.07 «Адміністративне право і процес; фінансове право; інформаційне право». Запорізький національний університет, Запоріжжя, 2020. 195 с.

65. Як створити належний ЦНАП в ОТГ : 12 резюме до розділів посібника «Як створити належний ЦНАП в ОТГ – досвід інституційного створення ЦНАП Програми «U-LEAD з Європою». URL: https://tsnap.ulead.org.ua/wp-content/uploads/2018/11/resume_A4_TSNAP_for-web.pdf (дата звернення 10.11.2025).

66. Якість адміністративних послуг, які надаються ЦНАП Широківської територіальної громади Запорізького району Запорізької області. Анкета для опитування мешканців Широківської громади. Офіційний вебсайт Широківської територіальної громади Запорізького району Запорізької област URL: https://shtg.gov.ua/service-quality-survey (дата звернення 10.11.2025).

67. 12 Principles of Good Democratic Governance. *Centre of Expertise for Multilevel Governance. Council of Europe*. URL: https://www.coe.int/en/web/centre-of-expertise-for-multilevel-governance/12-principles (дата звернення 10.11.2025).

68. Bundesgesetz vom 20. Dezember 1968 über das Verwaltungsverfahren. URL: https://www.wipo.int/wipolex/en/legislation/details/20759 (дата звернення 10.11.2025).

69. Cambridge Business English Dictionary. Citizen's Charter. URL: https://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/citizen-s-charter (дата звернення 10.11.2025).

70. Castellani L. The Citizen's Charter: towards consumer service in central government. *History & Policy*. URL: https://historyandpolicy.org/policy-papers/papers/the-citizens-charter-towards-consumer-service-in-central-government/ (дата звернення 10.11.2025).

71. European governance – A white paper COM (2001) 428. Brussels, 2001. 40 p. URL: https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:52001DC0428 (дата звернення 10.11.2025).

72. Haldusmenetluse seadus. (konsolideeritud tekst 26.10.2016). URL: https://www.wipo.int/wipolex/ru/legislation/details/16610 (дата звернення 10.11.2025).

73. USAGov. URL: https://www.usa.gov/#all-topics-header (дата звернення 10.11.2025).

74. Verwal tungsver fahrens gesetz (VwVfG). URL: https://www.gesetze-im-internet.de/vwvfg/ (дата звернення 10.11.2025).

ДОДАТКИ

Додаток А

АНКЕТА ОЦІНЮВАННЯ ЯКОСТІ ОБСЛУГОВУВАННЯ У ЦНАП Суботівської об'єднаної територіальної громади Кропивницького району Кіровоградської області [1]

1. Дата звернення до ЦНАП *

Дата

дд.мм.рррр

2. До якого підрозділу ЦНАП чи ВРМ Суботцівської ОТГ Ви зверталися?* *

- ◯ Суботці ЦНАП (с. Суботці)
- ◯ Богданівський старостинський округ (с. Богданівка)
- ◯ Володимирівський старостинсьий округ (с. Володимирівка)
- ◯ Володимирівський старостинсьий округ (с. Мошорине)
- ◯ Трепівський старостинський округ (с. Трепівка)
- ◯ Трепівський старостинський округ (с. Казарня)

3. Вкажіть з якого питання Ви звернулись до Центру?

- ◯ зміна реєстрації місця проживання
- ◯ архітектурні, земельні питання
- ◯ реєстрація нерухомого майна
- ◯ реєстрація бізнесу
- ◯ послуги соціального характеру
- ◯ послуги Держгеокадастру
- ◯ Інше:

4. Чи пропонували Вам отримати адміністративну послугу через посередників (приватні фірми, громадські організації, благодійні фонди, юридичні компанії тощо) за додаткову плату?

- ◯ Так
- ◯ Ні

5. Які основні проблеми в сфері надання адміністративних послуг, з якими Ви зіштовхнулися?

- ◯ незручний графік роботи Центру
- ◯ незручне місце розташування Центру
- ◯ наявність черг в Центрі
- ◯ не консультують з питань надання адміністративних послуг
- ◯ не дотримуються строків надання адміністративної послуги
- ◯ грубе, неповажне ставлення
- ◯ Інше: _____

6. На Вашу думку, на скільки поширена корупція в системі отримання документів через ЦНАП?

- ◯ зовсім не поширена
- ◯ радше не поширена
- ◯ радше поширена
- ◯ не знаю/важко сказати

7. З якими з перелічених нижче випадків стикалися Ви особисто?

- ◯ сумлінне, небайдуже ставлення адміністратора до справи
- ◯ швидке та якісне обслуговування
- ◯ були випадки вимагання винагороди в Центрі
- ◯ грубе або неналежне поводження з боку адміністратора
- ◯ зверталися декілька разів через неповну чи неточну інформацію отриману від адміністратора
- ◯ зверталися декілька разів через неповну чи неточну інформацію на веб-сайті центру
- ◯ Інше: _____

8. Оцінка якості обслуговування у ЦНАП в цілому?

- ◯ відмінно
- ◯ добре
- ◯ задовільно
- ◯ незадовільно

9. Зауваження та пропозиції щодо покращення роботи Центру

Ваша відповідь

Дата заповнення анкети

Дата

дд.мм.рррр

Додаток Б

ПЕРЕЛІК ПОСЛУГ ЦЕНТРУ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ Широківської територіальної громади Запорізького району Запорізької області [25]

ПОСЛУГИ

- Реєстрація місця проживання
- Реєстрація нерухомого майна
- Соціальні питання
- Питання місцевого значення
- Земельні питання
- Архітектурні питання
- Послуги пенсійного фонду
- Державна реєстрація юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань
- Послуги служби у справах дітей

Декларація
академічної доброчесності
здобувача ступеня вищої освіти ЗНУ

Я, Мальцева Ольга Миколаївна, магістрантка 2 курсу магістратури, форма навчання заочна, факультет соціології та управління, спеціальність «публічне управління та адміністрування» освітньо-професійна програма «публічне управління та адміністрування», адреса електронної пошти maltsevaolha110696@gmail.com,

підтверджую, що написана мною кваліфікаційна робота на тему «Організація надання адміністративних послуг у територіальній громаді» відповідає вимогам академічної доброчесності та не містить порушень, що визначені у ст. 42 Закону України «Про освіту», зі змістом яких ознайомлений;

– заявляю, що надана мною для перевірки електронна версія роботи є ідентичною її друкованій версії;

– згодна на перевірку моєї роботи на відповідність критеріям академічної доброчесності у будь-який спосіб, у тому числі за допомогою інтернет-системи, а також на архівування моєї роботи в базі даних цієї системи.

Дата_____ _____ (здобувачка) О.М. Мальцева

Дата_____ _____ (науковий керівник) Т.І. Бутченко