

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ХЕРСОНСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ФАКУЛЬТЕТ БІЗНЕСУ І ПРАВА
КАФЕДРА ПУБЛІЧНОГО ТА МІЖНАРОДНОГО ПРАВА І
ПРАВООХОРОННОЇ ДІЯЛЬНОСТІ**

**АДМІНІСТРАТИВНО-ПРАВОВЕ РЕГУЛЮВАННЯ СТВОРЕННЯ
ТА ДІЯЛЬНОСТІ ЦЕНТРІВ З НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ
ПОСЛУГ**

Кваліфікаційна робота (проект)
на здобуття ступеня вищої освіти «бакалавр»

Виконав: студент IV курсу 12-482з групи
Спеціальності 081 Право
Освітньо-професійної програми «Право»

Грабовський Олександр Олександрович
Керівниця: к.ю.н., доцентка Риженко І.М.
Рецензент: к.ю.н., доцент Мкртчян Р.С.,
завідувач кафедри правових дисциплін
Херсонського інституту МАУП

Херсон – 2021

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1. Загально-правові аспекти регулювання центрів надання адміністративних послуг в Україні.....	9
1.1. Сучасний стан регулювання діяльності центрів надання адміністративних послуг.....	9
1.2. Нормативно-правове забезпечення діяльності центрів надання адміністративних послуг.....	16
РОЗДІЛ 2. Особливості регулювання порядку створення та ліквідації центрів надання адміністративних послуг в Україні: оцінювання якості.....	22
2.1. Створення та ліквідація центрів надання адміністративних послуг.....	22
2.2. Оцінювання діяльності центрів надання адміністративних послуг.....	27
РОЗДІЛ 3. Перспективи розвитку діяльності центрів надання адміністративних послуг в Україні з врахуванням зарубіжного досвіду: проблемні аспекти.....	37
3.1. Позитивний зарубіжний досвід діяльності центрів надання адміністративних послуг.....	37
3.2. Проблеми діяльності центрів надання адміністративних послуг, шляхи їх вирішення.....	45
ВИСНОВКИ.....	55
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	60

ВСТУП

Актуальність теми дослідження. Одним із пріоритетних векторів адміністративної реформи України в контексті розвитку сучасного етапу державотворчого процесу (діджиталізація та цифровізація) вважається діяльність суб'єктів публічної адміністрації в частині вдосконалення надання якісних адміністративних послуг та забезпечення вільного доступу до електронного врядування, оскільки саме по критерію «якості та доступності» послуг кожен громадянин звернення може оцінювати турботу держави про нього. Даний вектор є особливо актуальним для нашої країни, тому що не дивлячись на стрімкі законодавчі зміни системи надання адміністративних послуг – вона всё же залишається непрозорою, нераціональною та повільною, продовжуючи наслідувати бюрократичні відтінки.

Започаткований у 2014 році процес децентралізації заклав фундамент для підвищення якості надання адміністративних послуг за рахунок функціонування центрів надання адміністративних послуг (ЦНАП). Вже сьогодні, по останнім даним за 2019 рік (дані за 2020 рік чомусь відсутні) в Україні функціонує приблизно 800 ЦНАП та з врахуванням міжнародної технічної допомоги з підтримки децентралізації (Програма «U-LEAD з Європою») у 2021 році планується відкрити ще близько 600 ЦНАП по всій території країни оновленого зразку, які будуть відповідати європейським стандартам.

В цьому контексті слід відмітити також останні новели, зокрема – 27 листопада 2020 року Президентом України було підписано прийнятий 3 листопада Верховною Радою України проект 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», ключовими змінами якого стали:

1) ліквідація ЦНАП, що утворювалися районними державними адміністраціями, відтепер з 2021 по 2024 роки поступово послуги будуть надаватися виключно органами місцевого самоврядування, що дасть можливість забезпечити існування відповідальної особи за розвиток сфери надання адміністративних послуг; 2) ліквідація Єдиного державного порталу адміністративних послуг та створення Єдиного державного веб-порталу електронних послуг, що передбачає в подальшому збільшувати кількість онлайн-послуг. З метою реалізації окреслених змін 3 лютого 2021 року Кабінетом Міністрів України було прийнято постанову «Про Національну веб-платформу центрів надання адміністративних послуг», виходячи з положень якої – планується за допомогою Платформ Центрів Дія покращити діяльність ЦНАП та сприяти громадянам отримувати зручний та якісний державний сервіс.

Проте, не дивлячись на ці сприятливі законодавчі зміни, по сей день існує низка проблем та недоліків в частині адміністративно-правового регулювання ЦНАП, що унеможлиблює реалізувати повноцінну електровізацію процесів щодо надання адміністративних послуг, який би працював на практиці, оскільки наразі в багатьох областях України послуги як отримували через стоячі черги, так і отримують, а «електронний сервіс» функціонує фактично лише в містах «мільйонниках», де запроваджено електронний цифровий підпис, наявність якого є обов'язковою задля отримання адміністративної послуги в електронному вигляді. Наведене свідчить про наявну проблематику та зумовлює актуальність висвітлення цієї сфери.

Питання адміністративно-правового регулювання щодо надання адміністративних послуг досліджувало багато відомих вчених, серед яких можна виокремити таких як: В.Б. Авер'янов, К.К. Афанасьєв, О.А. Баранова, Д.М. Бахрах, В.М. Бевзенко, Ю.П. Битяк, Т.О. Буренко, В.М.Вакуленко, О.І.Васильєва, Д.О. Власенко, І.О.Драган, І.О.Дробота, В.В. Доненко, В.М.Князева, В.С.Колтун, Т.Є. Кагановська,

Є.А. Кобрусєва, Т.О. Коломоєць, А.П. Ліпенцев, А.С. Лагода, Є.О. Легеза, В.В.Мамонова, А.В.Мерзляк, О.І. Миколенко, Р.В. Миронюк, Г.М. Писаренко, Д.В. Приймаченко, О.В.Поляк, О.С. Сосновик, С.Г. Стеценко, Д.В. Сухінін, Ю.М. Шаров, А.М. Школик, В.В. Юровська та інші.

Окремі аспекти діяльності ЦНАП досліджували такі вчені: І.І. Бригілевич, С.І. Ванько, В.А. Загайний, О.В. Курінний, В.О. Стоян, В.П. Тимошук.

Не дивлячись на наукові доробки, багато питань, які стосуються діяльності ЦНАП в сучасному їх вигляді – досліджувалися фрагментарно. У зв'язку з цим, актуальність теми кваліфікаційної роботи в сучасних умовах розвитку державотворчих процесів є досить значимою та потребує окремого дослідження задля з'ясування ключових теоретичних та практичних аспектів діяльності ЦНАП.

Зв'язок роботи з науковими програмами, планами, темами. Кваліфікаційна робота ґрунтується на положеннях Закону України «Про Загальнодержавну програму адаптації законодавства України до законодавства Європейського Союзу» від 18 березня 2004 року № 1629-IV, Указу Президента України «Про Стратегію сталого розвитку «Україна – 2020» від 12 січня 2015 року № 5/2015, Указу Президента України «Про невідкладні заходи з проведення реформ та зміцнення держави» від 8 листопада 2019 року № 837, Указу Президента України «Про Концепцію Загальнодержавної програми адаптації законодавства України до законодавства Європейського Союзу» від 21 листопада 2002 року № 228-IV.

Кваліфікаційна робота виконана згідно напрямів наукових досліджень кафедри публічного та міжнародного права і правоохоронної діяльності факультету бізнесу і права Херсонського державного університету на тему: «Адміністративно-правове регулювання суспільних відносин у соціально-економічній, адміністративно-

політичній сферах та правоохоронній діяльності» (номер державної реєстрації 0117U001733). Тему кваліфікаційної роботи затверджено Вченою радою Херсонського державного університету (наказ від 06.04.2021 № 429-Д).

Мета та завдання дослідження. Мета кваліфікаційної роботи полягає у тому, щоб розглянути теоретичні та практичні аспекти адміністративно-правового регулювання щодо порядку створення та діяльності центрів надання адміністративних послуг, враховуючи сучасний стан та подальшу перспективу розвитку цієї сфери.

Для досягнення було поставлено наступні **завдання**:

- охарактеризувати сучасний стан регулювання діяльності центрів надання адміністративних послуг;
- з'ясувати нормативно-правове забезпечення діяльності центрів надання адміністративних послуг;
- розкрити створення та ліквідацію центрів надання адміністративних послуг;
- проаналізувати оцінювання діяльності центрів надання адміністративних послуг;
- узагальнити позитивний зарубіжний досвід діяльності центрів надання адміністративних послуг;
- визначити проблеми діяльності центрів надання адміністративних послуг та виявити шляхи їх вирішення з метою формулювання подальшого удосконалення.

Об'єкт дослідження – суспільні відносини, що формуються під час діяльності центрів надання адміністративних послуг.

Предмет дослідження – адміністративно-правове регулювання порядку створення та діяльності центрів надання адміністративних послуг.

Методи дослідження. У кваліфікаційній роботі виходячи з окреслених завдань були задіяні загальнонаукові та спеціальні методи.

Діалектичний метод дозволив з'ясувати ключові аспекти щодо діяльності центрів надання адміністративних послуг. Формально-юридичний метод дав змогу виявити особливості адміністративно-правового регулювання порядку створення та діяльності центрів надання адміністративних послуг. Структурно-функціональний метод використано для проведення оцінювання якості діяльності центрів надання адміністративних послуг. Порівняльно-правовий метод заклав фундамент для узагальнення зарубіжного досвіду та виокремлення сприятливих напрямів, які можливо використати до вітчизняного законодавства з даного питання. Формально-догматичний метод сприяв визначенню проблемних аспектів щодо діяльності центрів надання адміністративних послуг та виявленню шляхів їх вирішення, а також був корисним в процесі формулювання подальших перспектив розвитку окресленої сфери.

Практичне значення одержаних результатів полягає в тому, що сформульовані й викладені в роботі висновки та пропозиції становлять теоретичний і практичний інтерес та можуть бути використані в різних галузях діяльності, а саме:

– у правотворчій – для вдосконалення чинного законодавства України в частині порядку створення та діяльності ЦНАП;

– у правозастосовній – під час вирішення проблем та недоліків правового регулювання діяльності ЦНАП;

– у навчально-методичній – при викладанні навчальних дисциплін з адміністративного права, а також під час підготовки підрозділів підручників і навчальних посібників із відповідних навчальних дисциплін, монографій, тез та наукових статей.

Структура роботи. Кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків та списку використаних джерел.

Повний обсяг роботи становить 65 сторінок: основний текст – 59 сторінок, обсяг, що займає список використаних джерел і літератури (46 найменувань) – 6 сторінок.

РОЗДІЛ 1

ЗАГАЛЬНОПРАВОВІ АСПЕКТИ РЕГУЛЮВАННЯ ЦЕНТРІВ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ

1.1. Сучасний стан регулювання діяльності центрів надання адміністративних послуг

На сьогоднішній день система державної влади та місцевого самоврядування в повному об'ємі не може задовольнити потреби суспільства в отриманні якісних адміністративних послуг через те, що процеси їх надання викликають певну складність та характеризуються тривалістю і не прозорістю, а умови обслуговування громадян відмічаються низькою якістю, особливо в сільських місцевостях. В той же час, бурхливі зміни, що обумовлюються децентралізацією та реформуванням місцевого самоврядування в Україні – актуалізують проблему удосконалення процесів надання адміністративних послуг на муніципальному рівні. Наведене свідчить про необхідність розпочати дослідження сучасного стану окресленого питання, при цьому відсилаючись в деяких моментах на відповідну періодизацію.

Насамперед зазначимо, що після прийняття у 2012 році Закону України «Про адміністративні послуги», на міські ради обласного значення, а також районні державні адміністрації було покладено обов'язок сформувати центри надання адміністративних послуг (далі – ЦНАП) до 1 січня 2014 року. «Центр надання адміністративних послуг – це постійно діючий робочий орган або виконавчий орган (структурний підрозділ) органу місцевого самоврядування або місцевої державної адміністрації, в якому надаються адміністративні послуги» [1] (ст. 12 вищенаведеного Закону). Слід відмітити, що мета створення цих центрів полягала у тому, щоб подолати чи зменшити багато питань за сферою надання публічних послуг, які свого часу не лише зменшували рівень

довіри суб'єктів звернення до органів публічної адміністрації, але й були «зерном» у прояві корупційних ризиків [2].

З урахуванням наведеного, зазначимо, що не так давно, а саме 3 листопада 2020 року було прийнято 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», яким було внесено досить важливі зміни, серед яких можемо звернути увагу на наступні: 1) ліквідовуються ЦНАП, що утворювалися районними державними адміністраціями, відтепер з 2021 по 2024 роки поступово послуги будуть надаватися виключно органами місцевого самоврядування, що дасть можливість забезпечити існування відповідальної особи за розвиток сфери надання адміністративних послуг; 2) ліквідується Єдиний державний портал адміністративних послуг та замість нього створюється Єдиний державний веб-портал електронних послуг, що передбачає в подальшому збільшувати кількість онлайн-послуг [3]. 3-поміж іншого, запроваджується моніторинг якості надання адміністративних послуг, який «включає збирання, обробку та аналіз даних з метою визначення та вжиття заходів щодо підвищення рівня якості надання адміністративних послуг» [3] (п. 3 вищенаведеного Закону). Також відтепер «посадові особи суб'єктів надання адміністративних послуг зобов'язані дотримуватися вимог щодо часу прийому та інших вимог до організації роботи у центрах надання адміністративних послуг, встановлених органом, який прийняв рішення про утворення центру надання адміністративних послуг» [3] (п. 4 вищенаведеного Закону).

На підставі наведеного, можна стверджувати, що сьогодні один із пріоритетних векторів державної політики України є розвиток інформаційного суспільства, спрямування якого – формувати інноваційну модель розвитку високотехнологічного урядування, при

наявності якої абсолютно кожен громадянин має змогу у вільному доступі користуватися інформацією, щоб в подальшому реалізовувати свій потенціал, аби забезпечувати особистий і суспільний розвиток, а також підвищувати якість життя, перш за все, за допомогою отримання належного рівня якості адміністративних послуг.

Доцільно відзначити, що до того як прийняти Закон України «Про адміністративні послуги», деякими органами місцевого самоврядування, з ціллю підвищити якість обслуговування громадян, вживали відповідні заходи стосовно розробки та адаптації програмного забезпечення та веб-сайтів, об'єднуючи усі свої підрозділи в комплексну комп'ютерну мережу, внаслідок чого – процедури надання адміністративних послуг стали значно швидшими та прозорішими. Як приклад, в міських радах Вінниці та Івано-Франківська реалізовували електронні бази даних, через які реєстрували осіб, що звертались за послугами, а також відстежувались терміни їх обслуговування. Окрім цього, функціонувала електронна система, за допомогою якої відбувалося управління чергою [4, с. 131]. Звернути увагу можна також на м. Кривий Ріг, де свого часу було розроблено та запроваджено програмний продукт «Електронна система оцінки якості надання послуг у муніципальному центрі послуг», за якою суб'єктам звернення надавалась можливість подавати звернення в електронному вигляді та долучати скановані документи, що додаються до заяви для реєстрації державним адміністратором – «посадова особа 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» [1] (ст. 13 Закону України «Про адміністративні послуги»). Разом з тим, через відповідний сайт було можливо отримувати в автоматичному порядку повідомлення про здійснення реєстрації, а також спостерігати стан виконання тієї чи іншої процедури тощо [4, с. 133]. Власне кажучи,

подібні запровадження враховувались законодавцями під час розробки Єдиного державного порталу адміністративних послуг, реалізація якого відбулася після прийняття Закону України «Про адміністративні послуги». Цей портал давав можливість суб'єктам звернення з будь-якої області України з 1 січня 2014 року за допомогою засобів телекомунікаційного зв'язку не лише реєструвати в електронній формі заяви, але й отримувати результати по ним. Однак, вимушені констатувати, що навіть сьогодні, у 2021 році – вже оновлений портал не приносить своїх плодів (лише в деяких містах «мільйонниках»).

В даному контексті яскравим прикладом може послугувати місто Херсон, де не так давно – 25 листопада 2020 року створено новий ЦНАП, який, здавалося б, повинен був виключити масові черги, які були при ЦНАП міської ради Херсона та тим самим створювати всі умови, щоб перейти на електронний формат, однак, черги як були, так і залишились. Єдиним позитивним моментом є те, що модернізувалась організація прийому громадян з виданням талонів, в яких указується порядковий номер черги, але попри це, фактично потрібно виділити робочий день, щоб отримати ту чи іншу послугу. Як наголошувалось уповноваженими особами – найближчим часом у цьому ЦНАП буде стояти термінал, через який можливе буде записатися у чергу, що дасть можливість уникнути масових спотворень людей [5].

Далі зазначимо, що сучасний стан діяльності ЦНАП характеризується використанням сучасних технологій під час надання адміністративних муніципальних послуг, які можливо отримати через відповідні веб-сайти, зокрема:

- 1) змога консультиватися в онлайн-режимі;
- 2) скачувати бланки, зразки заяв та інших документів, що потребуються для отримання послуг;
- 3) записувати на прийом;

4) змога обслуговуватися через «персональний кабінет» (надсилати скановані/сфотографовані копії документів, аби отримати послуги для їх попередньої перевірки робітниками ЦНАП);

5) змога спостерігати за ситуацією у ЦНАП за рахунок встановлених WEB-камер тощо [6, с. 57].

Досить важливим в умовах сучасності є і те, що деякими центральними органами виконавчої влади (ЦОВВ) запроваджується надання адміністративних послуг в електронному вигляді, що суттєво спрощує роботу органів місцевого самоврядування. Так, безсумнівним лідером у цьому являється Міністерство юстиції України, яким реалізовано два веб-сайти, які забезпечують отримання послуг міністерства, його територіальних підрозділів (уповноважених осіб), не контактуючи, при цьому, з представниками влади, а саме:

– Он-лайн-будинок юстиції, який створено ще у 2015 році у вигляді проекту, поширення якого охоплювало тільки територію Києва, однак, після того як він пройшов успішне тестування, вже у 2017 році з'явилася можливість отримувати електронні сервіси по всій Україні. Отже, основними послуги цього сайту є: 1) реєстрація або зняття з реєстрації підприємницької діяльності; 2) реєстрація громадських організацій або друкованих засобів масової інформації; 3) можливість замовлення повторних документів про державну реєстрацію актів цивільного стану, свідоцтва про народження, шлюб, смерть тощо; 4) можливість отримувати витяги з Державного реєстру актів цивільного стану громадян [7]. Додамо, що розробниками цього сервісу до кінця 2017 року планувалося розширити можливість користування цим сайтом у сільській місцевості за допомогою мобільного додатку для смартфонів, проте цього так і не було реалізовано по сей день;

– Сайт Кабінету електронних ресурсів теж дає змогу отримати вказані та багато інших послуг (відомостей), відання яких відноситься до Міністерства юстиції України [8].

З 2016 року розпочато впровадження електронних послуг Державною службою України з питань геодезії, картографії та кадастру, яка своїм сайтом забезпечує надання шести послуг (витяг з Державного земельного кадастру про земельну ділянку, витяг з технічної документації щодо нормативної грошової оцінки та п'яти послуг, що доступні без авторизації [9]. Даний сайт продовжує успішно функціонувати та є досить зручним.

Поряд з цим варто відмітити, що по останнім даним станом на 01.07.2019 р (за 2020 рік відомості відсутні), згідно звіту Міністерства економічного розвитку і торгівлі України (МЕРТ) – функціонувало 796 ЦНАП, що на 50 більше аніж у 2018 році (746) [10]. Тобто можемо прослідкувати, що дана сфера лише нарощує «міць» та продовжує невпинно розвиватися. Стимулюючим фактором такого розвитку посприяла реформа децентралізації, що засвідчило собою збільшення фінансових можливостей місцевого самоврядування за рахунок передачі коштів з державного бюджету до місцевого, виділяючи плату за надання низки адміністративних послуг. З недоліків можна відмітити те, що територіальна доступність послуг, що надаються ЦНАП в повному об'ємі наразі не забезпечена.

Продовжуючи міркування, зазначимо, що Розпорядженням Кабінету Міністрів України (КМУ) від 11 жовтня 2017 року № 782-р було внесено зміни до Розпорядження КМУ від 16 травня 2014 року № 523, якими значно розширився перелік адміністративних послуг органів виконавчої влади, які можуть надавати ЦНАП (з 52 до 136) [11]. Зауважимо, що перелік розширено в переважній більшості за рахунок додання різноманітних адміністративних послуг соціального спрямування (субсидії; державна допомога; видача довідок про взяття на облік внутрішньо переміщених осіб, тощо), тобто послуги, які користуються найбільшим затребуванням у населення.

Важливим також є акцентування уваги на програму «U-LEAD з Європою», за допомогою якої в нашій Україні створюються сучасні ЦНАП та підвищується якість надання адміністративних послуг у них. Зазначимо, що за рахунок цієї програми до кінця 2020 року створювалися дієві ЦНАП в об'єднаних територіальних громадах (цей план було виконано). Наразі ця програма продовжує свою діяльність і на поточний 2021 рік планує продовжувати створювати ЦНАП по Україні. Між іншим, за цією програмою надається інституційна підтримка ЦНАП: 1) сприяння громадян по розробленню документів для ЦНАП; 2) допомога вибору моделі та встановлення спектру послуг, що будуть надавати ЦНАП; 3) сприяння в частині реконструкції приміщень, купівлі меблів, обладнання для ЦНАП, тощо; 4) проведення курсів та запровадження навчальних програм для персоналу ЦНАП [12]. Невід'ємною складовою даної програми є існування програмного забезпечення для ЦНАП. В рамках програми регулярно оновлюються та модернізуються інформаційні системи для ЦНАП, що дозволяє адаптувати в ЦНАП електронний документообіг та забезпечувати доступ до державних реєстрів.

Слід вказати, що не дивлячись на те, що на сьогоднішній день ситуація в питанні «електронізації послуг» у порівнянні з попередніми роками є набагато кращою, але все ж таки, залишається проблемною для переважної більшості ЦНАП України. Перш за все подібне викликане нестачею коштів, щоб оновлювати обладнання та адаптувати необхідне програмне забезпечення.

Отже, забезпечення надання адміністративних послуг за рахунок використання мережі Інтернет на даний час в нашій країні вирішується не комплексно, а поетапно, виходячи з ініціативи керівників окремих ЦОВВ. Реалізація єдиного на рівні держави інтегрованого ресурсу для електронних сервісів наразі не спостерігається, проте, частково це питання вирішено запровадженням у 2015 році Порталу державних

послуг iGov, яким надається широкий спектр послуг як для громадян, так і для бізнесу (важливо, що послуги залежать від регіону), після обрання якої потрібно надіслати заявку з необхідними документами [13]. Враховуючи відсутність відповідного механізму, даний портал в повній мірі не може виконувати функції, що передбачаються для Єдиного державного веб-порталу електронних послуг, оскільки багато з них на даний час є недоступними та непрацюючими.

Таким чином, роблячи висновок з викладеного, зазначимо, що сучасний стан регулювання діяльності ЦНАП відмічається внесенням в кінці 2020 року відповідних змін до основоположного Закону України «Про адміністративні послуги».

Окрім цього, з'ясовано, що сучасний стан діяльності ЦНАП характеризується використанням сучасних технологій під час надання адміністративних муніципальних послуг, які можливо отримати через відповідні веб-сайти різних державних органів.

1.2. Нормативно-правове забезпечення діяльності центрів надання адміністративних послуг

Конституцією України як основним Законом держави встановлено, що людина, її права та свободи в Україні – це головна соціальна цінність, а ключовою задачею органів публічної адміністрації є надання якісних послуг фізичним та юридичним особам. Між тим, «утвердження і забезпечення прав і свобод людини є головним обов'язком держави» [14] (ст. 3 Конституції України). Наведене прямо вказує на необхідність висвітлення нормативно-правового забезпечення діяльності ЦНАП.

Попередньо відзначимо, що нами буде звертатися увага на основоположні нормативно-правові акти, які є провідними в межах нашого дослідження.

Основоположним законодавчим актом, як вже наголошувалося є Закон України «Про адміністративні послуги». Окрім того, про що вже було виокремлено в попередньому підрозділі, слід вказати, що «цей Закон визначає правові засади реалізації прав, свобод і законних інтересів фізичних та юридичних осіб у сфері надання адміністративних послуг» [1] (преамбула вищенаведеного Закону). Виходячи з положень ст. 5 вищенаведеного Закону: «виключно законами, які регулюють суспільні відносини щодо надання адміністративних послуг, встановлюються: 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» [1]. Проте, проводячи власні дослідження, можемо вказати, що такі положення як перелік та вимоги до документів, а також умови платності або безоплатності надання адміністративної послуги, на превеликий жаль, чітко не деталізуються в законодавчих актах, що прямо свідчить про потребу внесення відповідних змін законодавцем.

Надалі пропонуємо виокремити ряд підзаконних нормативно-правових актів, які є чинними по сей день та забезпечують регулювання процедури надання послуг в діяльності ЦНАП, серед яких:

1) Постанова Кабміну від 4 грудня 2019 року № 1137 «Питання Єдиного державного веб-порталу електронних послуг та Єдиного державного порталу адміністративних послуг», якою передбачено Положення, що «визначає мету, основні завдання, функціональні можливості та суб'єктів Єдиного державного веб-порталу електронних послуг Портал Дія, зміст інформації на ньому та порядок її внесення, а також інші питання функціонування зазначеного веб-порталу» [15].

Єдиний державний веб-портал електронних послуг передбачає офіційний адрес в Інтернеті – «diia.gov.ua» [15].

З основних завдань Порталу Дія наведемо такі: «надання електронних послуг (в тому числі адміністративних та інших публічних послуг) з отриманням та використанням у разі потреби інформації з національних електронних інформаційних ресурсів, яка необхідна для надання таких послуг; створення та функціонування електронного кабінету користувача на веб-порталі, а також забезпечення через зазначений кабінет доступу користувачів до інформації з національних електронних інформаційних ресурсів, зокрема про особу; забезпечення офіційного електронного листування під час надання послуг, розгляду звернень та адміністративних справ» тощо [15];

2) Розпорядження Кабміну від 16 листопада 2016 року № 918-р «Про схвалення Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні», метою якої є «визначення напрямів, механізму і строків формування ефективної системи електронних послуг в Україні для задоволення інтересів фізичних та юридичних осіб через розвиток і підтримку доступних та прозорих, безпечних та некорупційних, найменш затратних, швидких та зручних електронних послуг» [16];

3) Наказ Міністерства цифрової трансформації України від 29 червня 2020 року № 112 «Про затвердження Порядку ведення реєстру чинних, блокованих та скасованих сертифікатів відкритих ключів», відповідно до якого визначено «процедуру ведення реєстру чинних, блокованих та скасованих сертифікатів відкритих ключів, які сформовані центральним засвідчувальним органом, внесення до Реєстру відомостей про статус сертифікатів відкритих ключів, про списки відкликаних сертифікатів відкритих ключів та забезпечення до Реєстру цілодобового доступу через телекомунікаційні мережі загального користування» [17];

4) Постанова Кабміну від 20 лютого 2013 року № 118 «Про затвердження Примірного положення про центр надання адміністративних послуг» [18], яке деталізує окремі аспекти Закону України «Про адміністративні послуги» [1];

5) Постанова Кабміну від 7 серпня 2013 року № 600 «Деякі питання ведення обліку доходів, які надходять як плата за надання адміністративних послуг (адміністративний збір)», яка встановлює механізм обліку доходів та бюджетних рахунків для ведення такого обліку [19];

6) Постанова Кабміну від 3 лютого 2021 року № 72 «Про Національну веб-платформу центрів надання адміністративних послуг», Положення якої визначає «призначення, завдання, функціональні можливості, суб'єктів і структуру Національної веб-платформи центрів надання адміністративних послуг (Платформи Центрів Дія), зміст інформації на Платформі Центрів Дія та порядок її внесення, а також інші питання функціонування Платформи Центрів Дія. Платформа Центрів Дія призначена для отримання фізичними та юридичними особами інформації, необхідної для звернення до центрів надання адміністративних послуг, та забезпечення постійного підвищення якості надання адміністративних та інших публічних послуг у центрах шляхом інформаційної та методичної підтримки адміністраторів, інших посадових осіб органів, що утворили центри, які працюють у центрах, обміну досвідом, поширення найкращих практик та систематичного процесу навчання працівників центрів і представників суб'єктів надання адміністративних та інших публічних послуг» [20] (ч.ч 1,3 загальної частини Положення).

В контексті наведеного, відмітимо, що існує ще ряд підзаконних нормативно-правових актів, на які не зверталась увага, аби не виходити за межі дослідження, до того ж, вважаємо, що саме окреслені вище є провідними.

Надалі вважаємо за правильне зробити акцент на окремому блоці змін, які є важливими, особливо в сучасних умовах, в тому числі це стосується поширення коронавірусної хвороби COVID-19.

2 вересня 2020 року Кабміном схвалено постанови, якими було збільшено спектр адміністративних послуг, які можливо отримати через ЦНАП. Наприклад, передбачено процедуру взяття на соціальний квартирний облік внутрішньо переміщених осіб з наданням їм житлового приміщення; визначено грошову допомогу (компенсацію) постраждалим особам у зв'язку з надзвичайними ситуаціями [21].

Далі вкажемо, що при поширенні COVID-19, звертаючись до державних установ, в яких щодня обслуговується велика кількість людей, є зайвим, оскільки існує ризик заразитися. Відтак, Міністерство цифрової трансформації України (Мінцифри) пропонує зайвий раз утримуватися від відвідування ЦНАП та інших державних установ, які надають ті чи інші послуги. Звичайно, що послуги можна отримати по телефону, або он-лайн, якщо область, де знаходяться ЦНАП дозволяє це зробити [6, с. 59].

Разом з тим, 20 травня 2020 року Кабмін затвердив перелік адміністративних послуг, які можливо отримати через ЦНАП у виняткових обставинах під час карантинних обмежень, зокрема: 1) оформлення паспорта; 2) вклеювання фотокартки до паспорта, досягнувши 25 або 45 років; 3) комплексна послуга «Малютко для батьків новонароджених дітей»; 4) реєстрація (перереєстрація) та зняття з обліку транспортних засобів, які закріплені за закладами охорони здоров'я по причині втрати техпаспорту; 5) субсидія на оплату ЖКХ та багато інших [22].

В свою чергу, 25 червня 2020 року Кабміном внесено відповідні зміни, які дали дозвіл ЦНАП самостійно обирати графік роботи. Тобто ЦНАП має право починати робочий день раніше 10 годин ранку. Окрім

цього, ЦНАП робочий графік можуть визначати, враховуючи територіальне розташування [23].

Таким чином, завершуючи представлений підрозділ кваліфікаційної роботи, слід констатувати, що нормативно-правове забезпечення діяльності ЦНАП складає: 1) Конституція України; 2) основоположний Закон України «Про адміністративні послуги»; 3) підзаконні нормативно-правові акти, які забезпечують регулювання процедури надання послуг в діяльності ЦНАП; 4) окремий блок змін Кабінету Міністрів України, враховуючи сучасні умови, в тому числі це стосується поширення коронавірусної хвороби COVID-19.

РОЗДІЛ 2

ОСОБЛИВОСТІ РЕГУЛЮВАННЯ ПОРЯДКУ СТВОРЕННЯ ТА ЛІКВІДАЦІЇ ЦЕНТРІВ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ: ОЦІНЮВАННЯ ЯКОСТІ

2.1. Створення та ліквідація центрів надання адміністративних послуг

На теперішній час, формування зручних та доступних умов, щоб отримувати адміністративні послуги – це одне із головних завдань, вирішення якого покладається на органи держави та органи місцевого самоврядування. Адже тільки від того, наскільки якісні послуги, кожен громадянин може оцінити, наскільки про нього турбується влада [24, с. 30].

Наразі адміністративна система України відмічається надмірним спектром функцій органів публічної адміністрації за сферою надання адміністративних послуг. В цьому контексті слід відмітити, що необхідною умовою задля належного розвитку суспільства та дієвого функціонування держави в цілому є збалансованість державних інтересів з інтересами населення, яке проживає в регіонах та територіальних громадах. Саме тому, щоб з'ясувати дане питання, необхідно висвітлити ключові моменти щодо порядку створення та ліквідації ЦНАП.

На сьогоднішній день ЦНАПи активно створюються і дієво функціонують на рівні регіонів в районах і містах з обласним підпорядкуванням, а у містах «мільйонниках» – у міських районах (найближчим часом, після того як внесуть зміни до Конституції України, будуть лише округи та громади), що в свою чергу суттєво обумовлює децентралізацію системи надання адміністративних послуг, покращуючи та спрощуючи доступ до них.

Створення таких спеціальних інституцій як ЦНАП – це результат втілення в життя основоположних принципів реформування територіальної організації влади, а також децентралізації послуг. Адже відповідно до Закону України «Про адміністративні послуги» такі послуги «надаються суб'єктами надання адміністративних послуг безпосередньо або через центри надання адміністративних послуг» [1] (ст. 9), які повинні забезпечувати «організацію надання такої послуги у найкоротший строк та за мінімальної кількості відвідувань суб'єктом звернення» [1] (ч. 3 ст. 10).

Тож, переходячи безпосередньо до основного питання, слід зазначити, що ЦНАП утворюються: «1) Київською, Севастопольською міською, районною у місті Києві, Севастополі державною адміністрацією; 2) міською, селищною, сільською радою» [1] (ч. 2 ст. 12 Закону України «Про адміністративні послуги» – в останній редакції зі змінами від 03.11.2020 р.). Також передбачається, що «з метою забезпечення належної доступності адміністративних послуг можуть утворюватися територіальні підрозділи та віддалені (у тому числі пересувні) робочі місця адміністраторів центрів надання адміністративних послуг. Організаційне забезпечення діяльності територіальних підрозділів та віддалених (у тому числі пересувних) робочих місць адміністраторів центрів надання адміністративних послуг покладається на виконавчий орган (структурний підрозділ) органу місцевого самоврядування або місцевої державної адміністрації» [1] (ч. 4 ст. 12 вищенаведеного Закону).

В свою чергу, «у разі утворення центру надання адміністративних послуг як постійно діючого робочого органу для здійснення матеріально-технічного та організаційного забезпечення діяльності центру надання адміністративних послуг у структурі відповідної ради, міської, районної державної адміністрації утворюється (визначається) виконавчий орган (структурний підрозділ), на який покладаються

керівництво та відповідальність за організацію діяльності такого центру» [1] (ч. 5 ст. 12 вищенаведеного Закону).

Зазначимо, що створення обласних центрів надання адміністративних послуг провідним Законом не передбачається.

Узагальнюючи, резюмуємо, що правові засади щодо створення та забезпечення діяльності ЦНАП встановлюються виключно основоположним Законом України «Про адміністративні послуги» [1].

З метою продовження, слід акцентувати увагу на Примірне положення про ЦНАП, в якому говориться, що «рішення щодо утворення, ліквідації або реорганізації центру як постійно діючого робочого органу або структурного підрозділу місцевої держадміністрації або виконавчого органу місцевої ради приймається головою відповідної держадміністрації, міською, селищною або сільською радою, а у м. Києві та Севастополі – Київською та Севастопольською міською радою відповідно» [18] (ч. 2 Положення).

Далі вкажемо про сьогоднішню актуальність створення спільних міськрайонних/селищно-районних ЦНАП в контексті впровадження реформи місцевого самоврядування. Так, тепер більша частина ЦНАП, які «формально» функціонують, створювались при районних державних адміністраціях. В той же час, саме районні центри, як правило, стають адміністративними центрами новостворених об'єднаних територіальних громад, що схиляє ОМС до більшої відповідальності в процесі надання адміністративних послуг [25]. Наголосимо, що досвід створення спільних ЦНАП в нашій країні тільки набирає обертів.

З-поміж потреби забезпечення територіальної доступності до ЦНАП, має вагоме значення питання чисельності та складу населення, виду населеного пункту, його розташування, обсяг послуг, які будуть надаватися ЦНАП, але при наявності достатніх ресурсів (як кадрових, так і фінансових) [26]. В контексті наведеного, слід вказати, що останнім часом не менш актуальним питанням є раціональне використання

бюджетних коштів під час створення нових ЦНАП задля того, щоб забезпечити їх ефективну діяльність, у зв'язку з чим постає необхідність створювати так звані «міськрайонні» ЦНАП. Подібні центри можуть бути створені у населених пунктах, які є адміністративними центрами районів, замість двох центрів (при ОМС та при районній державній адміністрації (РДА)) [26]. Такий ЦНАП може займатися обслуговуванням як мешканців населеного пункту, так і населенням району, а також надавати ще більше послуг, аніж звичайний ЦНАП. Водночас, створення та діяльність подібних центрів потребує значного рівня співпраці між керівництвом районних державних адміністрацій та органами ОМС. Наразі практика утворення міськрайонних ЦНАП не дуже поширена в Україні, по останнім даним зараз функціонує тільки 7 таких центрів [26].

Висвітливши коротко створення ЦНАП, в тому числі в умовах сучасності, пропонуємо окреслити деякі особливості їх ліквідації.

Перш за все слід відмітити, що в процесі функціонування на одній території відразу декількох ЦНАП, які створені РДА, та ЦНАП при ОМС – це призводить до витрачання зайвих бюджетних коштів, аби утримувати зайвий штат та приміщення. В той же час, якщо закривати деякі ЦНАП, подібне тим самим перешкоджає у доступі до адміністративних послуг громадян та бізнесу. Саме тому, для вирішення даного питання було внесено відповідні законодавчі зміни до основоположного Закону України «Про адміністративні послуги» [3;1], відповідно до яких ЦНАП, що утворені РДА – ліквідуються, а послуги ЦНАП відтепер надаються ОМС. Між тим, ЦНАП ОМС будуть створюватися в усіх населених пунктах, що прямо впливає з наступного: «розробити за участю обласних, районних державних адміністрацій, відповідних міських, селищних рад та затвердити план створення центрів надання адміністративних послуг міськими, селищними радами, що здійснюють свої повноваження в населених

пунктах – адміністративних центрах районів (станом на 1 січня 2020 року), та ліквідації центрів надання адміністративних послуг, утворених при районних державних адміністраціях» [3]. Додамо, що наразі цей план тільки виконується, адже на його виконання передбачено три місяці.

Як нами вже не раз наголошувалось, політична влада України дедалі більше впроваджує процеси децентралізації та реформи адміністративно-територіального устрою. Дане має відношення й до зміни районного рівня влади, розмірів районів та ліквідації РДА, а відтак, проблема такої ліквідації нині є найбільш дискусійною.

Враховуючи те, що одне із повноважень РДА – це впорядкування надання адміністративних послуг, а також забезпечення функціонування ЦНАП. А у випадку, коли в існуючому районному центрі не створено ЦНАП ОМС, то припинення ЦНАП РДА або РДА в цілому може призвести до погіршення доступу громадян та бізнесу до адміністративних послуг. Такі несприятливі наслідки можливо компенсувати, коли в ОМС (громаді), яка являється адміністративним центром району, створено належно функціонуючий ЦНАП ОМС. Також з нашого погляду додамо, що по останнім прогнозам, несприятливий вплив після остаточної ліквідації ЦНАП РДА буде менше відчуватися у районах, які є прилеглими до однойменних міст обласного значення, тому що ЦНАП у подібних містах створювались з 2014 року, а основні послуги відмічаються екстериторіальним характером.

Як висновок, необхідно вказати, що надання адміністративних послуг – це важливий та дуже актуальний інструмент, особливо в сучасних умовах, коли проводиться децентралізація влади та відбувається демократизація суспільства.

Питання створення та ліквідації ЦНАП стосується компетенції органів, встановлених основоположним Законом України «Про адміністративні послуги». Крім того, важливим є врахування внесених

останніх змін в кінці 2020 року, відповідно до яких зараз поетапно відбувається ліквідація ЦНАП, що утворювалися районними державними адміністраціями, а відтепер з 2021 по 2024 роки поступово послуги будуть надаватися виключно органами місцевого самоврядування, що дасть можливість забезпечити існування відповідальної особи за розвиток сфери надання адміністративних послуг.

Проте, якби там не було, але на сьогодні ситуація щодо надання адміністративних послуг органами місцевого самоврядування в нашій країні відмічається відсутністю необхідних ресурсів, аби ефективно та належним чином впроваджувати основні задачі і повноваження. Окрім цього, необхідно вносити ще низку змін до сучасного адміністративного законодавства, щоб уникати недоліків та прогалин в цьому питанні. Вважаємо, що нинішня ситуація по ліквідації потрібних задля комфорту та зручності надання адміністративних послуг ЦНАПів, в подальшому може призвести до значних перепон у вигляді здійснення належного функціонування апарату надання публічних послуг в цілому.

2.2. Оцінювання діяльності центрів надання адміністративних послуг

Розглянувши поверхнево створення та ліквідацію ЦНАПів, необхідним є аналіз не менш важливого питання – оцінювання їх діяльності. Враховуючи умови проведення сьогоденної адміністративної реформи, в тому числі повинне змінюватися відношення держави до громадянина, по аналогії відношення до споживача/клієнта в сфері обслуговування. При цьому, мова зараз йде не про плату (адміністративний збір), а насамперед про оцінювання якості надання послуг в діяльності ЦНАП.

Під оцінкою якості надання адміністративних послуг, в нашому випадку (в діяльності ЦНАП), як правило, можна прив'язати наступне розуміння: «перевірку діяльності Центрів надання адміністративних послуг щодо надання публічних послуг, в тому числі самого результату такої діяльності, на відповідність офіційно встановленим вимогам та/або очікуванням споживачів» [27, с. 37].

Підставою для оцінки якості надання адміністративних послуг в діяльності ЦНАП може слугувати відповідний критерій. За словником термін «критерій» визначається як «підстава для оцінки, визначення або класифікації чогось; мірило, мірка» [28, с. 415]. По загальному правилу, подібний критерій повинен бути придатним, щоб на його основі виробляти певні стандарти надання адміністративних послуг в діяльності ЦНАП. Вважаємо, що для кожної особи, яка є споживачем адміністративних послуг в діяльності ЦНАП, існування чітко визначених критеріїв оцінки якості є оптимальним способом задля забезпечення її прав та інтересів. Саме тому, щоб була якась об'єктивність оцінки такої якості, потрібно мати не лише чітко встановлені, а й кількісно визначені вимоги. Тобто, щоб здійснити оцінювання своєчасного надання послуги, потрібно спиратися на конкретні строки, встановлені для надання адміністративної послуги ЦНАПами.

У контексті наведеного, як організаційні, так і процедурні правові критерії, з позиції Є.В. Курінного: «самі повинні відповідати певним вимогам, тобто бути зрозумілими, обґрунтованими (реалістичним), адекватними вимогам часу» [29, с. 152]. Погоджуємось з цією думкою та додамо, що сукупність критеріїв має охоплювати найвагоміші аспекти в частині надання адміністративних послуг в діяльності ЦНАП та бути достатньою, аби обґрунтовувати загальну оцінку якості надання адміністративних послуг.

Далі пропонуємо визначити критерії якості надання адміністративних послуг в діяльності ЦНАП, які будуть висвітлені у вигляді принципів, спираючись на «Концепцію розвитку системи електронних послуг в Україні», відповідно до якої можемо спостерігати наступні критерії оцінки їх якості, зокрема: «орієнтація на споживача; доступність; безпека та захист персональних даних; прозорість; збереження електронної інформації (суб'єкти звернення повинні мати можливість отримувати інформацію про дії суб'єктів надання адміністративних послуг, пов'язані з отриманням їх персональних даних); відкритість та повторне використання (здатність суб'єктів надання адміністративних послуг взаємодіяти для надання якісних та ефективних електронних послуг, використовуючи дані та технічні рішення один одного); ефективність і результативність» [16].

Виходячи з зазначених критеріїв (принципів) і мають встановлюватись стандарти надання послуг в діяльності ЦНАП.

Зауважимо, що зазначені критерії (принципи) Концепцією не деталізуються, а відтак, в цьому питанні пропонуємо зробити акцент на напрацювання українських вчених [30, с. 147; 31, с. 179], що послугують основою для їх розкриття. Виокремимо, на нашу думку, дві можливі категорії критеріїв щодо оцінки якості надання адміністративних послуг в діяльності ЦНАП, а саме:

1) критерії об'єктивності, якими визначається якість об'єктивних умов стосовно уповноважених суб'єктів, в нашому випадку ЦНАП, які мають забезпечувати споживача відповідними послугами (критерій результативності; доступності; своєчасності; зручності; відкритості; мінімальної вартості та доступної її оплати);

2) критерії суб'єктивності, які характеризують відношення надавачів послуг до їх споживачів (критерій професійності; поваги до особи; рівності).

Охарактеризуємо кожен з категорій більш змістовно, тим самим, спробуємо визначити якість провадження з надання адміністративних послуг ЦНАП по кожному з них.

I. Критерії об'єктивності:

– критерій результативності покладає обов'язок на ЦНАП направляти свою діяльність, щоб задовольнити потреби споживача послуги. Між тим, ЦНАП повинні орієнтуватися на досягнення сприятливого результату, а не на те, щоб просто в звичному режимі дотримуватися правил. Отже, даний критерій містить в собі відповідь на питання, чи було споживачем адміністративної послуги отримано очікуваного результату? [31, с. 179];

– критерій доступності. Так, на думку В.Б. Дзюндзюк, даний критерій визначається як «складова оцінки зручності надання послуг» [32, с. 277]. Змістовне наповнення даного критерію свідчить про те, що послуги мають бути простими та обґрунтованими. Водночас, критерій доступності можна трактувати як фактичну можливість особи звернутись за отриманням відповідної адміністративної послуги. Цей критерій містить кілька показників, які мають значний вплив на оцінку його якості. Так, перш за все – це змога отримувати споживача послуг інформацію, до якого саме органу необхідно звернутись, аби отримати конкретну адміністративну послугу, а також інформація про те, як знайти даний ЦНАП [31, с. 180].

Важливим показником, який також впливає на оцінку якості послуг за цим критерієм є територіальне розташування ЦНАП, що включає в себе певні фактори: 1) місцезнаходження органу; 2) віддаленість його від споживачів; 3) існування сполучень громадського транспорту тощо. Говорячи іншими словами, ЦНАП повинні розташовуватись у місцях, які доступні для потенційних споживачів адміністративних послуг, з головною ціллю – мінімізувати витрати їх часу та коштів [31, с. 180].

Ще одна важлива складова критерію доступності встановлюється науковцями як режим доступу до приміщення ЦНАП, тобто змогу споживача потрапляти до місця надання адміністративних послуг без потреби отримувати дозвіл (перепустку) для того, щоб мати доступ до приміщення ЦНАП. Для такої реалізації правильним вбачається розмежування робочих місць персоналу ЦНАП та приміщення, яке пов'язується з діяльністю зі споживачами послуг [33, с. 65];

– критерій своєчасності характеризується часовим обмеженням надання адміністративних послуг в ЦНАП. Мається на увазі, що послуги мають надаватись не пізніше, аніж визначений термін, враховуючи також конкретні потреби особи, залежно від ситуації. Своєчасність вимагає, щоб орган в певних ситуаціях діяв набагато швидше, не дивлячись на встановлені законом межі, тобто з врахуванням конкретного випадку. Основоположний показник оптимального строку вбачається в обґрунтованих очікуваннях споживачів та реальних можливостях ЦНАП дотримуватись встановлених строків [34, с. 179]. На нашу думку, підставою для негативної оцінки якості діяльності ЦНАП в межах цього критерію може бути саме несвоєчасне надання послуги ЦНАПом;

– критерій зручності передбачає такі складові як: 1) отримання адміністративної послуги та її оплати в одному місці (ЦНАП); 2) змога особи непомірних витрат часу, коштів та іншого – відвідувати ЦНАП; 3) встановлення зручних для споживача годин прийому ЦНАП [35, с. 201].

В контексті наведеного, погодимось з думкою І.В. Дроздови, яка вказує, що «зручність, як критерій оцінки якості надання послуги, передбачає визначеність у питанні, наскільки враховано інтереси та потреби споживачів послуг при організації надання адміністративних послуг у конкретному органі, зокрема і ЦНАП» [35, с. 202].

Продовжуючи, зауважимо, що наразі способів, з яких можливо вибрати, яким чином звертатися до ЦНАП – фактично не існує. Так чи інакше, але суб'єкт звернення зобов'язується особисто відвідувати ЦНАП, щоб подавати документи та протягом часу отримати результат. Звичайно, що є онлайн-послуга такої дії, проте подібне функціонує, як нами зазначалось, далеко не у всіх областях, тож тут даний аспект не будемо враховувати. На нашу думку, для повноти задоволення критерію зручності, ЦНАП повинна надавати змогу споживачам отримувати послуги через представника.

Що стосується організації особистого прийому, як особливого критерію зручності, то тут передбачено урегульованість як часу особистого прийому, так і самої процедури щодо такого прийому. Звернемо увагу на п. 11 ст. 12 Закону України «Про адміністративні послуги», де чітко вказується, що «час прийому суб'єктів звернень є загальним (єдиним) для всіх адміністративних послуг, що надаються через центр надання адміністративних послуг, і становить: у центрах надання адміністративних послуг, утворених Київською, Севастопольською міською, районною у місті Києві, Севастополі державною адміністрацією (у тому числі їх територіальних підрозділах), міськими радами, – не менше шести днів на тиждень та семи годин на день; в інших центрах надання адміністративних послуг – не менше п'яти днів на тиждень та семи годин на день; у територіальних підрозділах центру надання адміністративних послуг та у віддалених (у тому числі пересувних) робочих місцях адміністраторів центру час прийому суб'єктів звернень визначається органом, що утворив центр надання адміністративних послуг. При цьому прийом суб'єктів звернення в усіх центрах надання адміністративних послуг здійснюється без перерви на обід, а в центрах надання адміністративних послуг, утворених Київською, Севастопольською міською, районною у місті

Києві, Севастополі державною адміністрацією, міськими, селищними радами, – не менше одного дня на тиждень до двадцятої години» [1].

З наведеного можна відмітити, якщо прийом проводиться зі зменшенням офіційно встановленого часу – це підстава для негативної оцінки якості надання адміністративних послуг за аналізованим критерієм;

– критерій відкритості характеризується легкодоступністю інформації, що є необхідною для отримання суб'єктом звернення адміністративної послуги (як приклад, перелік необхідних документів, потрібних для отримання послуги; тривалість розгляду звернення особи; розмір та порядок оплати, тощо), а також можливістю отримувати консультативну допомогу, яку робітники ЦНАП мають надавати у формі заяв. При цьому, важливим є те, щоб інформація була об'єктивною, зрозумілою та актуальною, без зайвих термінологічних складностей, а також легкодоступною (по телефону або через мережу Інтернет) [36, с. 92];

– критерій мінімальної вартості та доступної її оплати характеризується тим, що вартість послуги за правилами загальності, не має перевищувати вартість фактичних витрат для того, щоб надати ту чи іншу послугу, тобто відображати собівартість. В цьому аспекті звернемо увагу на ч. 5 ст. 11 Закону України «Про адміністративні послуги», за якою встановлено, що «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)» [1].

В той же час, ЦНАП повинна створювати належні умови, аби забезпечити зручність порядку оплати адміністративних послуг. Плата за надання адміністративної послуги (державне мито, адміністративний

збір) має здійснюватись в приміщенні ЦНАП, де розташовуються відділення банку або термінали. Тут слід зауважити, що по сей день, далеко не у всіх ЦНАП існує подібне, а відтак, громадяни мають виходити з приміщення та йти до найближчого відділення банку, знову стояти у черзі та в результаті – втратити дорогоцінний час.

Як підстава для негативної оцінки якості за цим критерієм може бути невизначений розмір плати за адміністративну послугу чи непрозора інформація стосовно розміру та порядку оплати послуг, чи необґрунтований законом або внутрішніми приписами високий розмір плати тощо [34, с. 182].

II. Критерії суб'єктивності:

– критерій професійності, виходячи з його назви, прямо вказує на рівень кваліфікації робітників ЦНАП, що проявляється в процесі надання послуг; знанні та дотриманні провадження з надання адміністративних послуг чи так званого адміністративного регламенту; існування навичок по роботі зі споживачами тощо. Професійність робітників ЦНАПів проявляється в обґрунтованості вимог, що висуваються до споживача, а також конкретності та правильності зауважень до поданих документів. Як підстава для негативної оцінки якості надання адміністративної послуги за цим критерієм, вбачається виникнення перепон під час надання адміністративної послуги, що обумовлюються низькою кваліфікацією робітників ЦНАП [34, с. 182];

– критерій поваги до особи характеризується тим, що незалежно від того, як спілкується суб'єкт звернення (споживач), посадові особи мають бути стійкими до стресу та проявляти такт в процесі спілкування, адже частими бувають випадки, коли робітники відносяться до громадян як до прохачів, а не споживачів. В цьому контексті є досить правильною позиція І.В. Дроздової, з якою ми цілком солідарні, а саме, вона відмічає, що «працівники Центрів надання адміністративних послуг повинні усвідомлювати, що надання послуг – це їх обов'язок,

делегований їм державою для реалізації прав, свобод та законних інтересів громадян» [35, с. 170].

Як підстава для негативної оцінки якості надання адміністративних послуг за цим критерієм, вбачається некоректне відношення робітниками ЦНАП в процесі спілкування до споживачів, а також небажання допомагати та безпідставно обслуговувати поза чергою своїх знайомих тощо [34, с. 183];

– критерій рівності передбачає однакове відношення ЦНАПів до усіх суб'єктів звернення. Дане також свідчить про те, що однакові справи мають розв'язуватися по одним і тим же вимогам та часовим межам [34, с. 183].

Отже, узагальнюючи аналіз висвітлення двох категорій критеріїв оцінювання якості діяльності ЦНАП та роблячи проміжний висновок, зазначимо, що для досягнення якісного адміністративно-правового регулювання надання адміністративних послуг, на наш погляд, потрібно розробити та затвердити Кабміном типові документи, які б забезпечили регулювання якості надання адміністративних послуг, а також встановлювали процедури контролю якості та відповідний механізм, що буде регулярно переглядати та покращувати критерії оцінки якості.

Тож, на оцінювання якості надання адміністративних послуг ЦНАПами мають вплив усі проаналізовані нами критерії. Саме тому, стандарти сервісної діяльності ЦНАП мають відображати на рівні основоположного Закону України «Про адміністративні послуги» як об'єктивні, так суб'єктивні критерії в частині якості надання адміністративних послуг, що потребує внесення законодавцем відповідних змін.

В цілому, передбачення переліку критеріїв та встановлення на їх основі стандартів якості надання послуг – це обов'язкова умова, щоб якісно та ефективно розвивати сферу адміністративних послуг.

Підсумовуючи наведене вище, робимо висновок про те, що процес стандартизації надання адміністративних послуг ЦНАП має без усіляких сумнівів базуватись на оцінюванні їх якості.

Встановлено, що оцінка якості надання послуг ЦНАП встановлюється за рахунок відповідних критеріїв, серед яких (враховуючи напрацювання українських вчених, що послуговували основою для їх розкриття), нами було виокремлено та проаналізовано дві можливі категорії:

1) критерії об'єктивності, якими визначається якість об'єктивних умов стосовно уповноважених суб'єктів, в нашому випадку ЦНАП, які мають забезпечувати споживача відповідними послугами (критерій результативності; доступності; своєчасності; зручності; відкритості; мінімальної вартості та доступної її оплати);

2) критерії суб'єктивності, які характеризують відношення надавачів послуг до їх споживачів (критерій професійності; поваги до особи; рівності).

РОЗДІЛ 3

ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ ДІЯЛЬНОСТІ ЦЕНТРІВ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ З ВРАХУВАННЯМ ЗАРУБІЖНОГО ДОСВІДУ: ПРОБЛЕМНІ АСПЕКТИ

3.1. Позитивний зарубіжний досвід діяльності центрів надання адміністративних послуг

У демократичному суспільстві – основне прагнення влади полягає у задоволенні суспільних запитів, про що свідчить зміна пріоритетів української держави, запровадивши процеси діджиталізації та цифровізації, які впливають на модернізацію відносин влади та громадянина. Саме тому, в межах нашого дослідження та розглядуваної нами сфери, висвітлення позитивного зарубіжного досвіду діяльності ЦНАП є особливо актуальним та значимим, щоб врахувати можливі позитивні напрацювання до вітчизняного простору. У зв'язку з наведеним, в даному підрозділі нами буде звернено увагу на країни-члени Європейського Союзу (ЄС), які, на нашу думку, становлять особливий інтерес саме в межах нашого дослідження.

1. Німеччина (ФРН). Звертаючись до досвіду цієї країни, в першу чергу зазначимо, що ФРН притаманне запровадження існуючої в переважній більшості країн ЄС моделі єдиного офісу для громадян під назвою «one-stop-shop», яка передбачає без будь-яких ускладнень швидко та що важливо, в рамках одного візиту – отримати адміністративну послугу [37, с. 235].

У ФРН такі «Офіси для громадян» представляють широкий спектр затребуваних зі сторони громадян послуг (реєстрація місця проживання; реєстрація транспортних засобів; видача паспортів, посвідчень, тощо).

У ФРН також існують «Універсами послуг», які є візитною карткою адміністрації (характеризують її імідж серед громадськості), тому що в універсамах послуг проходить до 85 % контактів адміністрації зі споживачами. Тобто, дане місце є центральним для того, щоб громадяни зверталися задля отримання відповідних послуг [38, с. 191].

Мета «Універсамів послуг» у ФРН є різнобічною, яка має прояв у наступному:

- 1) надавати можливість як громадянам, так і юридичним особам вирішувати в одному місці переважну більшість справ;
- 2) широкий спектр послуг, орієнтиром яких є найважливіші життєві питання (переїзд, народження дитини і т.д.);
- 3) оптимізація процедури надання адміністративних послуг, при забезпеченні максимальної прозорості;
- 4) широкий спектр інформаційних можливостей, з якими кожен споживач може ознайомитись на відповідних веб-сайтах [38, с. 192].

Зазвичай «Універсами послуги» на 80 % складають такі послуги як 1) видача посвідчень та паспортів; 2) реєстрація, перереєстрація; 3) надання податкових карток тощо. Останні 20 % послуг, як правило, мають відношення до видачі загальних довідок та наданню консультацій, а також засвідченню документів та роз'ясненню інформації [38, с. 192].

Далі звернемо увагу на години роботи в «Універсаму послуг», які у ФРН різняться між собою від 28 до 55 годин на тиждень, тому що встановлюються, виходячи з особливостей місцевих умов. В контексті наведеного, зауважимо, що у ФРН виділяють певні критерії організації годин прийому, зокрема:

- єдині години прийому, які легкі для запам'ятовування;
- ідентичні години початку та завершення роботи;
- робота без вихідних та робота в обідню перерву;

– робота після закінчення робочого дня, хоча б один або два рази на тиждень тощо [38, с. 193].

Беручи до уваги наведене, в «Універсаму послуг» рекомендовано планувати випробувальний період, щоб з'ясувати критичний аналіз режиму своєї роботи.

Не менш важливим аспектом в «Універсаму послуг» є вимоги до співробітників, серед яких:

- 1) вміння виконувати функціональні обов'язки за всіма напрямками роботи «Універсаму послуг»;
- 2) бути тактичними, привітними та стійкими до стресів;
- 3) вміння працювати в колективі;
- 4) регулярно підвищувати рівень кваліфікації, вивчаючи зміни до законодавства та проводити консультації з «важкими» для розуміння споживачами [38, с. 194].

З метою продовження, не можна оминати увагу «цифровізації». Так, з метою налагодження електронних технологій в «Універсаму послуг», не так давно (початок 2018), було забезпечено: цифрову процедуру, яка займається опрацюванням заяв під час видачі посвідчень та цифрових закордонних паспортів; онлайн-зв'язок з центральними офісами; зняття відбитків пальців, які дозволяють робітникам побачити усю необхідну інформацію по споживачу [38, с. 195].

Узагальнюючи, зазначимо, що після проведення власних досліджень, можемо констатувати, що «Універсам послуг» на сьогоднішній день має високі показники, за рахунок яких вона зберігає свої лідируючі позиції в ФРН та продовжує розширяти для споживачів пропозиції в режимі «он-лайн».

2. Польща. Ця країна в багатьох сферах є схожою з Україною, в тому числі щодо надання адміністративних послуг. У Польщі реалізовано ідею єдиного офісу для громадян – WOM, яка була запланована для усіх районів Варшави, аби забезпечити мешканців міста

належної якості послуг та адміністративними процедурами. Відділи WOM першочергово було створено як установи, де кожен мешканець Варшави має змогу дуже просто вирішувати свої питання, як-то (обміняти ID-картку, зареєструвати транспортний засіб, отримати ліцензію, тощо). Разом з тим, відділами WOM пропонується споживачам надійність, кваліфікованість та швидкість послуг (якщо раніше потрібно було відвідувати багато кабінетів, то з недавнього часу все вирішується в одному) [39, с. 230].

Взагалі польський досвід реалізації механізму в частині надання адміністративних послуг пов'язується з проведеною адміністративно-територіальною реформою (кінець 1990-х рр.), основний пункт якої був спрямований на те, щоб перерозподілити функції з надання адміністративних послуг в сторону територіальної громади [40, с. 21].

Нині місце самоврядування у Польщі визначається як найважливіший елемент системи публічного управління. Тут має місце бути схожий розподіл до українського (регіональний та місцевий рівень), в яких не існує ієрархічної залежності. Одним із ключових завдань місцевого самоврядування є забезпечення процесу по наданню послуг територіальній громаді, серед яких існують такі:

- комунальні, до яких входить енергозабезпечення, транспортні перевезення, водопостачання та водовідведення, тощо;
- соціальні, які відмічаються наданням соціальної допомоги (питання ринку праці, безпека, навчання, охорона здоров'я);
- адміністративні (типові та вже згадувані вище) [40, с. 22].

Продовжуючи, зазначимо, що прогресивним започаткуванням у 2018 році стало адаптованість розмежованого процесу щодо прийняття звернень від споживачів й фактичної роботи по вирішенню справ та в результаті прийняттям владно-управлінського рішення. Подібного роду організація механізму надання адміністративних послуг дала можливість забезпечити мінімізацію контакту в постулаті «громадянин-чиновник»

(споживач адміністративних послуг та виконавець), внаслідок чого у Польщі суттєво позбулись корупції. Іншим, не менш важливим та інноваційним впровадженням було введення в звичайному режимі комп'ютерних технологій (надання споживачам електронних послуг, що значно зменшило, а в деяких відділах взагалі ліквідувало вжиття паперової документації) [40, с. 23].

Насамкінець вкажемо про те, що оцінка надання адміністративних послуг у Польщі проявляється через наступні принципи:

1) створення кадрового складу, в основу якого входить широка компетентність та високий рівень кваліфікації виконавців;

2) надання адміністративних послуг громадянам згідно до встановлених законодавством засад діяльності органів місцевої влади;

3) реалізація дієвих механізмів управління інформаційними потоками тощо [41, с. 469].

3. Іншою країною є Велика Британія, яка наразі не являється членом ЄС, але заслуговує своєї уваги в межах дослідження. Зазначимо, нас цікавить місто Лондон, оскільки тут місцеве самоврядування передбачає доволі складну систему органів, реалізація яких відбувається на рівні міста та на рівні територіальних одиниць. Більш того, Лондон розподіляється на адміністративно-територіальні одиниці (райони), з яких деякі є муніципальними округами. За кожним округом здійснює свою діяльність місцева рада. Як приклад, пропонуємо виділити Вестмінстер, який є округом Лондона та має статус міста [42].

Інформація стосовно «Універсамів послуг» деталізовано викладена на веб-сайті Ради Вестмінстера [43], який представлений багатьма розділами, що пропонують різний спектр дій. Характеризувати їх не будемо, а лише вкажемо на те, що основні адміністративні послуги, які можуть отримати громадяни в режимі он-лайн, зводяться до таких:

- питання житлової сфери;
- питання у сфері реєстрації виборів;

– питання ліцензування, планування і податків по земельній власності;

– питання, що стосуються бізнесових ставок [38, с. 215].

4. Литва. У цій країні публічна адміністрація ще у 2003 році запровадила пілотний проєкт універсаму послуг який став найбільшою установою Вільнюського муніципалітету (діє по сей день). Даний проєкт був ініційований по результатам опрацювання європейського досвіду в частині застосування принципу «єдиного контакту». Ключова ціль принципу «єдиного контакту» – формування дієвої системи управління процесом по обслуговуванню, зокрема: 1) зміцнення дієвості та прозорості процесів, коли приймаються адміністративні рішення; 2) організація всієї діяльності в муніципалітеті за способом, який може гарантувати результативність у вигляді задоволення споживачів кінцевим задовольняючим результатом послуги; 3) покращення якості надання послуг; 4) гарантування відсутності прямого контакту з відвідувачами зі сторони посадових осіб, якими приймаються рішення, і, відповідно, тим самим ризики корупції мінімізуються [38, с. 231].

Переходячи до головного в рамках окресленого проєкту, слід вказати, що у 2017 році було запроваджено оновлену систему надання адміністративних послуг у Вільнюсі, що послугувало запровадженню низки якісно позитивних змін, серед яких:

1) точний облік відвідувачів та систематичний аналіз вирішених питань. Так, наприклад підрозділ по обслуговуванню відвідувачів щодня обслуговує приблизно 600 громадян, які по статистиці звертаються переважно по питанням підприємництва; транспорту; житлово-комунальних послуг; розвитку міста;

2) реєстрація усіх одержаних та направлених документів до спеціальних файлів на комп'ютері. Враховуючи значний щоденний потік інформації, запровадження даного аспекту було конче необхідним;

3) обслуговування відвідувачів по принципу «єдиного контакту», яке дало можливість забезпечити не лише прозорість обслуговування, але й суттєво покращило внутрішні процеси такого обслуговування, перейшовши на електронний рівень [38, с. 233].

На сьогоднішній день, як видається з офіційних джерел, що нами опрацьовані, даний проєкт успішно функціонує та задовольняє громадян швидким та якісним наданням адміністративних послуг.

5. Нідерланди – країна, яка займає лідируючі позиції як першопроходець у запровадженні концепції «Універсамів послуг». На нашу думку, муніципалітет міста Гаага [44] є найкращим зразком таких послуг, особливо що стосується організації діяльності по обслуговуванню відвідувачів.

Система універсамів послуг у місті Гаага дворівнева: 1) центральний офіс для громадян на міському рівні; 2) 7 офісів, «розкиданих» по різних районах міста. Зазначимо, що деякі послуги можливо отримати виключно в центральному офісі (як-от питання мігрантів).

Центральний офіс приміщення муніципалітету приймає громадян по усім можливим питанням, які відносяться до компетенції муніципалітету. Будь-яка особа може без усіляких «перешкод» та перепусток зайти в будівлю та вирішувати свої питання. Універсам послуг приймає споживачів у штатному режимі, на протязі п'яти робочих днів [38, с. 236].

Загалом, в універсамах Гааги можливо отримати низку послуг, серед яких: 1) реєстрація актів цивільного стану (народження, шлюб, розлучення); 2) водійське посвідчення; 3) паспорт; 4) відповідну документацію, витяги/копії з реєстрів тощо. Для того, щоб розглянути справу та отримати послугу – споживач має три способи для звернення (особистий прийом, письмова та електронна форми) [38, с. 237].

З метою продовження міркувань, відмітимо, що в Нідерландах дуже розвинута система електронного урядування, яка при необхідності постійно удосконалюється, шляхом надання необхідних ресурсів місцевою публічною адміністрацією. Показовими в цьому плані є висвітленні універсами послуг Гааги. В цих установах адаптовано електронне урядування через засоби мережі Інтернет. Так, через електронне звернення можливо отримати такі важливі документи як (паспорт, посвідчення особи, водійське посвідчення). Більш того, електронне урядування дає змогу подавати заяви та одержувати витяги і електронні версії по багатьом іншим документам, які посвідчують цивільний стан.

В контексті наведеного, серед іншого, офіційний електронний ресурс міста Гаага встановлює деякі веб-сторінки для пунктів обслуговування споживачів по 7 офісам, які «розкидані» по різних районах міста [38, с. 241].

Отже, розглянувши позитивний зарубіжний досвід таких країн як (Німеччина, Польща, Велика Британія, Литва, Нідерланди), констатуємо, що особливістю функціонування у розглянутих нами країнах представницьких органів за сферою надання послуг населенню в значній мірі впливає на рівень демократії загалом та рівень захисту соціальних та економічних прав громадянина, зокрема.

Насамкінець, слід вказати про можливість врахування позитивних напрацювань до вітчизняного простору України, представлених у вигляді конкретних напрямів, а саме:

- 1) адаптувати принцип «єдиного контакту», реалізація якого дозволить зменшити витрати на надання послуг; значно підвищить довіру громадян до працівників ЦНАП та в цілому покращить якість обслуговування суб'єктів звернення, відтінком якого буде його швидкість та зручність;

2) запровадити модель єдиного офісу для громадян «one-stop-shop», аби реалізувати оптимальний спосіб надання адміністративних послуг;

3) удосконалювати адміністративно-процедурні правовідносини, оновлюючи систему організації, яка повинна на практиці бути дієвою та результативною, щоб в подальшому підвищувалась кваліфікація робітників ЦНАП, що в результаті – покращить стандарти та методикую надання адміністративних послуг суб'єктам звернення.

Враховуючи наведене, наголосимо, що покращення надання адміністративних послуг в нашій країні – це центральна потреба, яка характеризується необхідністю удосконалювати управлінську діяльність органів держави та органів місцевого самоврядування.

3.2. Проблеми діяльності центрів надання адміністративних послуг, шляхи їх вирішення

Заключний підрозділ кваліфікаційної роботи передбачає висвітлення проблем діяльності ЦНАП та виявлення шляхів їх вирішення, з метою формулювання подальшого удосконалення та перспектив розвитку даної сфери.

Не дивлячись на фактичні законодавчі зміни, а також сучасні процеси державотворення, майже кожна сфера має низку недоліків, які потрібно урегулювати, в тому числі подібне відноситься й до ЦНАП. Тож пропонуємо ґрунтовно зробити акцент на конкретні проблеми, які стосуються розглядуваної нами сфери.

1. Проблема законодавчих недоліків щодо встановлення суті ЦНАП [45, с. 106]. Дана проблема стосується того, що замість акцентування уваги на достатньому переліку послуг, відбувається зосередження на одному з механізмів надання таких послуг (співпраця адміністратора та суб'єктів надання адміністративних послуг).

Наслідком наведеної фабули є нестача зусиль за напрямом розвитку ЦНАП саме як офісів інтегрованого спрямування, що повинні орієнтуватись на якісний перелік базових послуг, які затребувані громадянами. Відтак, на практиці можемо бачити існування великої кількості «формальних ЦНАП», мається на увазі, коли подібний ЦНАП де-юре існує, а по факту являється маленьким кабінетом, що надає обмежений перелік адміністративних послуг.

У зв'язку з наведеним важливим є також відмітити, що основоположним моментом є навіть не загальна кількість послуг ЦНАП, а саме наявність тих ключових, які цікавлять більш за все громадян. Саме тому вони і вважаються «базовими», оскільки: 1) є необхідні фактично кожній людині на протязі життя; 2) вважаються найпопулярнішими, виходячи зі статистики звернень.

Отже, пропозиція по вирішенню даної проблеми, з нашого погляду є наступною: внести зміни до Закону України «Про адміністративні послуги» в частині деталізації поняття ЦНАП (ст. 12) в контексті переліку послуг. Вважаємо, що у самому визначенні потрібно прив'язати статус ЦНАП до обов'язку стосовно надання мінімального переліку послуг. Такий перелік не завадило б закріпити за групами послуг в основоположному Законі, а повноваження щодо їх надання деталізувати у відповідних підзаконних нормативно-правових актах.

Між тим, потрібно оперуватись на специфіку окремих видів громад (міста обласних центрів, міста обласного значення, сільські громади). Хоч і базові групи послуг – це необхідність для мешканців усіх громадян, однак, певні послуги на сьогодні технологічно забезпечити досить проблематично за всіма ЦНАПами.

2. Наступна проблема діяльності ЦНАП – створення у громадах (населених пунктах), які являються районними центрами, відразу двох ЦНАП (районної державної адміністрації і громади) та відсутність на законодавчому рівні механізму, який би забезпечував створення ЦНАП

органами місцевого самоврядування в нині діючих районних державних центрах [45, с. 107].

Зазначимо, що на сьогодні за багатьма районними центрами (міста та селища) створюються по два окремих ЦНАП (ОМС і РДА), що обумовлює певну незручність для громадян. Адже навіть для того, щоб отримати популярні адміністративні послуги, громадяни вимушені відвідувати два ЦНАП. Як результат – мета ЦНАП у задоволенні потреб суб'єктів звернення (громадян) в повній мірі не виконується.

Сучасний етап характеризується ще такою потенційною проблемою як ліквідація або погіршення спроможності ЦНАП РДА (в першу чергу по причині скорочення персоналу), і при цьому, ЦНАП в ОМС не створюється. В даному випадку недоліком є повна втрата існуючої точки доступу до послуг. З негативного також прослідковується втрата висококваліфікованого персоналу. Відмітимо, що дане питання є особливо актуальним сьогодні, враховуючи внесені зміни [3] в частині інтенсивного процесу формування об'єднаних територіальних громад та змін, які стосуються районного рівня, що заплановано зробити до 1 січня 2024 року.

Фактичною причиною окресленої проблеми є суб'єктивне «зіткнення» та небажання як голів РДА, так голів районної ради – знаходити консенсус з ОМС, аби створювати спільний ЦНАП на базі ЦНАП ОМС, ліквідувавши «свій» ЦНАП. Бачимо, що в даному аспекті на першому місці суб'єктивні чинники та перепони. Більш того, на рівні закону обов'язкового юридичного механізму для подібного роду «співробітництва» досі не передбачено.

Беззаперечним фактором в даній проблемі виступає також фінансовий чинник, оскільки завдяки ЦНАП і РДА – районні бюджети додатково отримують кошти (до 500 тис. грн). І даний аспект є тим «стримувачем» керівництва задля того, щоб конструктивно співпрацювати з територіальною громадою районного центру.

Отже, пропозицією стосовно вирішення окресленої проблеми вбачається у наступному: передбачити у Законі України «Про адміністративні послуги» дієвий механізм по ліквідації ЦНАП РДА при створенні ЦНАП ОМС за відповідним населеним пунктом, який являється адміністративним центром району, але за умови готовності громади забезпечувати обслуговування мешканців даного району.

Відмітимо, що наразі в Указі Президента України від 4 вересня 2019 року № № 647/2019 «Про деякі заходи із забезпечення надання якісних публічних послуг» закріплено задачі з «переходу до надання адміністративних послуг обласних та районних державних адміністрацій центрами надання адміністративних послуг органів місцевого самоврядування на засадах співфінансування державою відповідних видатків із забезпеченням належної мережі центрів надання адміністративних послуг та доступності таких послуг з подальшим скасуванням обов'язку утворення центрів надання адміністративних послуг при районних державних адміністраціях» [46], проте, як зазвичай, на нормативному рівні положення існує, а ось ефективного механізму для подібних змін ще не передбачено.

Вважаємо, що до появи відповідного механізму – Уряд та обласні державні адміністрації цілком можуть на управлінському рівні займатися реалізацією політики по створенню «спільних» ЦНАП (ОМС і РДА), або ж заохочувати ліквідовувати ЦНАП РДА, у разі, якщо буде створено ЦНАП ОМС.

3. Проблемне питання, яке стосується недостатнього стратегічного бачення місця ЦНАП у прив'язці до розвитку електронних послуг [45, с. 108].

В контексті окресленої проблеми слід вказати, що у 2019 році, після того як було обрано нового Президента України, питання публічних послуг загалом, та адміністративних, зокрема – є центральним у політиці цифрової трансформації «Держава в смартфоні»,

одним з основних завдань якої – перевести усі адміністративні послуги в онлайн, що на нашу думку є однозначно правильним пріоритетом, який по сьогоднішній день поступово реалізується. Однак, не дивлячись на процеси цифровізації, списувати з рахунків необхідність фізичного надання адміністративних послуг як загальноприйнятої та оптимальної форми організації надання таких послуг – неможливо, оскільки:

1) перехід до електронних послуг потребує багато часу і громадяни та бізнес мають отримувати якісну та доступну альтернативу таких послуг. Зазначимо, що переведення усіх послуг в он-лайн не вважається чимсь проблематичним, складність саме в збільшенні кількості користувачів таких послуг. Що ми маємо на увазі? Сьогодні, не дивлячись на невпинний технологічний розвиток, показник користування електронними послугами мінімальний. Причинами цьому є (якість інтернет покриття для користування послугами; відсутність інфраструктурної та інституційної здатності органів влади на державному та місцевому рівнях тощо);

2) для деяких груп громадян, зокрема людей похилого віку, особливо у сільській місцевості – фізичне обслуговування являється пріоритетним та необхідним для них. Звичайно, що такі громадяни апріорі не будуть користуватися послугами в режимі он-лайн, хіба що за сприянням родичів, внуків, тощо.

Зазначимо, що нині можливо використовувати потенціал ЦНАП в межах реформи з цифровізації. Згадаємо програму «U-LEAD з Європою», якою передбачається створення у ЦНАП місць для самообслуговування, в тому числі для доступу е-послуг тим громадянам, у яких вдома відсутня необхідна техніка, або ж які не змогли самостійно скористатися тим чи іншим сервісом [12]. Тож в даному аспекті ЦНАП може слугувати як місце навчання е-грамотності для широкого загалу людей.

Пропозиціями вирішення даної проблеми є такі:

1) подальший розвиток системи надання адміністративних послуг має відбуватися не тільки з повною електронізацією таких послуг, але й зі збереженням належної уваги фізичному вектору обслуговування, і насамперед ЦНАП, як невід'ємного сервісного складника держави. Вважаємо, що більша частина громадян і надалі віддаватимуть перевагу фізичному обслуговуванню у ЦНАП, аніж електронному;

2) на противагу наведеному шляху, ЦНАП безумовно потрібно сприймати як один з інструментів, аби в подальшому стимулювати розвиток е-послуг, оскільки якась частина ЦНАП можуть виступати як «публічні хаби», тобто місцями навчання е-грамотності.

Таким чином, законодавцю необхідно враховувати окреслені аспекти та висувати відповідні законодавчі ініціативи, щоб розвивати ЦНАП та підтримувати їх діяльність.

4. Проблема надання адміністративних послуг через юридичні недоліки в механізмі створення віддаленого робочого місця ЦНАП на підставі договору про співпрацю територіальних громад у разі відсутності власного ЦНАП у ОМС [45, с. 109].

Наслідок цієї проблеми – стримуючий розвиток територіального доступу до адміністративних послуг у сільських об'єднаних територіальних громадах (ОТГ). Наведене свідчить про те, що мешканці таких громад не отримують належного доступу до низки адміністративних послуг та якісного їх надання.

Причина проблеми – на сьогодні, виходячи з положень основоположного Закону України «Про адміністративні послуги» прослідковується, що утворити віддалене робоче місце може тільки той, у кого є власний ЦНАП. У зв'язку з чим, на практиці частими бувають випадки, коли навіть при укладенні договорів щодо співпраці територіальних громад за сферою адміністративних послуг, для учасників такої співпраці залишається низка викликів та відкритих

питань в частині визначеності, правильності та законності подальших рішень ОМС.

Тож, з урахуванням наведеного, вважаємо, що задля вирішення даної проблеми у Законі України «Про адміністративні послуги» правильним буде закріпити норму, яка дозволить створювати територіальний підрозділ шляхом підписання договору про співпрацю територіальних громад з іншими ОМС, навіть у тих громадах, які не володіють власними ЦНАП. Відповідно, у разі передбачення такої норми, подібне дозволить не витратити зайві інфраструктурні та інституційні ресурси, а навпаки, створювати точки доступу до адміністративних послуг навіть у тих громадах, які є найменш спроможними до надання адміністративних послуг. Зрештою, в цілому це дасть змогу заощаджувати як державні, так і бюджетні ресурси та в той же час, сприятиме розвитку повноцінної системи адміністративних послуг в нашій країні.

5. Остання проблема полягає у переобтяженні інформаційних карток надання адміністративних послуг в діяльності ЦНАП [45, с. 110].

Оскільки в процесі дослідження нами на інформаційних картках акцент не робився, тож, насамперед зазначимо, 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» [1] (ч. 2 ст. 8 Закону України «Про адміністративні послуги»). В доповнення слід зробити відсилку і на інформацію, яку містить інформаційна картка, зокрема: «1) суб'єкта надання адміністративної послуги та/або центр надання адміністративних послуг (найменування, місцезнаходження, режим роботи, телефон, адресу електронної пошти та веб-сайту); 2) перелік

документів, необхідних для отримання адміністративної послуги, порядок та спосіб їх подання, а у разі потреби – інформацію про умови чи підстави отримання адміністративної послуги; 3) платність або безоплатність адміністративної послуги, розмір та порядок внесення плати (адміністративного збору) за платну адміністративну послугу; 4) строк надання адміністративної послуги; 5) результат надання адміністративної послуги; 6) можливі способи отримання відповіді (результату)» [1] (ч. 4 ст. 8 Закону України «Про адміністративні послуги»).

Повертаючись безпосередньо до проблемності даного питання, слід вказати, що ОМС при використанні типових інформаційних карток, які розробляються ЦООВ – затверджують власні переобтяжені розмірами та інформаційним наповненням картки. Подібне обумовлює певну незручність, в першу чергу для суб'єктів звернення та, окрім цього, не сприяє тому, щоб досягти кінцевої мети запровадження інформаційної картки. Відштовхуючим моментом є також те, що інформаційні картки містять по 5 і більше сторінок, у зв'язку з чим, суб'єкти звернень уникають такої інформативності на папері та віддають перевагу особистим консультаціям з персоналом ЦНАП, заощаджуючи час. Серед іншого, досить часто інформаційні картки є застарілими та не відповідають актуальним змінам у законодавстві.

Між тим, основною причиною цієї проблеми вважаємо те, що Закон України «Про адміністративні послуги» встановлює затвердження «типових» інформаційних карток адміністративних послуг стосовно делегованих повноважень ОМС. Так, з однієї сторони це спрощує діяльність ОМС під час затвердження власних карток, а з іншої – у разі існування недоліків в інформаційній картці, вони дублюються за всіма ОМС, що виступає перешкодою у подальшому удосконаленню інформаційних карток ОМС.

На нашу думку, шлях для вирішення цієї проблеми є більш ніж очевидним, а саме: у Законі України «Про адміністративні послуги» потрібно замінити юридичний статус інформаційних карток, які затверджуються ЦООВ щодо делегованих для ОМС повноважень з «типових» на «примірні», що дасть можливість розширити гнучкість та оперативність ОМС у подальшому покращенні якості інформаційних карток.

Отже, проаналізувавши ключові проблеми діяльності ЦНАП та можливі шляхи їх вирішення, на цій підставі маємо можливість надати власну постулату в аспекті подальшого удосконалення та перспектив розвитку діяльності ЦНАП. На наш погляд, дана сфера потребує подальшого розширення мережі ЦНАП по всіх регіонах України. Додамо, що не дивлячись на достатньо правильні та красиво викладені законодавчі зміни, будь-яка сфера, в тому числі діяльність ЦНАП потребує належного механізму реалізації тих чи інших змін, який, наразі є відсутнім у багатьох питаннях. Більш того, нестача фінансування є завжди важливим аспектом для подальшого розвитку будь-якої сфери, в тому числі ЦНАП. Наразі, враховуючи зміни, які передбачають чітко визначений акцент до 1 січня 2024 року нарощувати створення ЦНАП, особливо в малих громадах є безумовно сприятливим. Але ж, будемо спостерігати ситуації, коли приміщення є, а коштів для його реконструкції та ремонту немає. Однак, бувають протилежні випадки, як-от в місті Херсон – реконструйовано та оновлено приміщення по вулиці Суворова, де не без проблем, але функціонує ЦНАП, який відтепер щоденно здатен обслуговувати значно більше громадян, аніж як це відбувалося раніше. Так чи інакше, але для подальшого розвитку ЦНАП ключовим (окрім належного механізму щодо здійснення діяльності та функціонування) є адекватне надходження коштів та цільове їх призначення, а не розподіл їх по «кишеням» чиновників.

Підсумовуючи, зазначимо, що нами було висвітлено та проаналізовано конкретні проблеми, які стосуються діяльності ЦНАП, а також надано власні пропозиції щодо їх вирішення. Серед висвітлених проблем зроблено акцент на наступні:

- 1) законодавчі недоліки щодо встановлення суті ЦНАП;
- 2) проблема створення у громадах (населених пунктах), які являються районними центрами, відразу двох ЦНАП (районної державної адміністрації і громади) та відсутність на законодавчому рівні механізму, який би забезпечував створення ЦНАП органами місцевого самоврядування в нині діючих районних державних центрах;
- 3) недостатнє стратегічне бачення місця ЦНАП у прив'язці до розвитку електронних послуг;
- 4) проблема надання адміністративних послуг через юридичні недоліки в механізмі створення віддаленого робочого місця ЦНАП на підставі договору про співпрацю територіальних громад у разі відсутності власного ЦНАП у органів місцевого самоврядування;
- 5) переобтяження інформаційних карток надання адміністративних послуг в діяльності ЦНАП.

На підставі окреслених проблем було надано власну постулату в аспекті подальшого удосконалення та перспектив розвитку діяльності ЦНАП.

ВИСНОВКИ

Відповідно до мети та завдань кваліфікаційної роботи, автором розглянуто теоретичні та практичні аспекти адміністративно-правового регулювання щодо порядку створення та діяльності центрів надання адміністративних послуг, враховуючи сучасний стан та подальшу перспективу розвитку цієї сфери. У результаті проведеного дослідження виявлено ряд висновків:

1. Сучасний стан регулювання діяльності ЦНАП відмічається внесенням в кінці 2020 року відповідних змін до основоположного Закону України «Про адміністративні послуги».

Окрім цього, з'ясовано, що сучасний стан діяльності ЦНАП України характеризується використанням сучасних технологій під час надання адміністративних муніципальних послуг, які можливо отримати через відповідні веб-сайти різних державних органів.

Не дивлячись на те, що на сьогоднішній день ситуація в питанні «електронізації послуг» у порівнянні з попередніми роками є набагато кращою, але все ж таки, залишається проблемною для переважної більшості ЦНАП України. Перш за все подібне викликане нестачею коштів, щоб оновлювати обладнання та адаптувати необхідне програмне забезпечення та відсутністю на законодавчому рівні належного механізму реалізації.

2. Констатовано, що нормативно-правове забезпечення діяльності ЦНАП складає: 1) Конституція України; 2) основоположний Закон України «Про адміністративні послуги»; 3) підзаконні нормативно-правові акти, які забезпечують регулювання процедури надання послуг в діяльності ЦНАП; 4) окремий блок змін Кабінету Міністрів України, враховуючи сучасні умови, в тому числі це стосується поширення коронавірусної хвороби COVID-19.

3. Аргументовано, що надання адміністративних послуг – це важливий та дуже актуальний інструмент, особливо в сучасних умовах, коли проводиться децентралізація влади та відбувається демократизація суспільства.

Питання створення та ліквідації ЦНАП стосується компетенції органів, встановлених основоположним Законом України «Про адміністративні послуги». Крім того, важливим є врахування внесених останніх змін в кінці 2020 року, відповідно до яких зараз поетапно відбувається ліквідація ЦНАП, що утворювалися районними державними адміністраціями, а відтепер з 2021 по 2024 роки поступово послуги будуть надаватися виключно органами місцевого самоврядування, що дасть можливість забезпечити існування відповідальної особи за розвиток сфери надання адміністративних послуг.

Проте, якби там не було, але на сьогодні ситуація щодо надання адміністративних послуг органами місцевого самоврядування в нашій країні відмічається відсутністю необхідних ресурсів, аби ефективно та належним чином впроваджувати основні задачі і повноваження. Окрім цього, необхідно вносити ще низку змін до сучасного адміністративного законодавства, щоб уникати недоліків та прогалин в цьому питанні. Вважаємо, що нинішня ситуація по ліквідації потрібних задля комфорту та зручності надання адміністративних послуг ЦНАПів, в подальшому може призвести до значних перепон у вигляді здійснення належного функціонування апарату надання публічних послуг в цілому.

4. Процес стандартизації надання адміністративних послуг ЦНАП має без усіляких сумнівів базуватись на оцінюванні їх якості.

Встановлено, що оцінка якості надання послуг ЦНАП встановлюється за рахунок відповідних критеріїв, серед яких (враховуючи напрацювання українських вчених, що послуговували

основою для їх розкриття), нами було виокремлено та проаналізовано дві можливі категорії:

1) критерії об'єктивності, якими визначається якість об'єктивних умов стосовно уповноважених суб'єктів, в нашому випадку ЦНАП, які мають забезпечувати споживача відповідними послугами (критерій результативності; доступності; своєчасності; зручності; відкритості; мінімальної вартості та доступної її оплати);

2) критерії суб'єктивності, які характеризують відношення надавачів послуг до їх споживачів (критерій професійності; поваги до особи; рівності).

Проаналізувавши наведені категорії критеріїв, на нашу думку, задля того, щоб досягти якісного адміністративно-правового регулювання надання адміністративних послуг, потрібно розробити та затвердити Кабінетом Міністрів України типові документи, які б забезпечили регулювання якості надання адміністративних послуг, а також встановлювали процедури контролю якості та відповідний механізм, що буде регулярно переглядати та покращувати критерії оцінки якості.

Між іншим, на рівні основоположного Закону України «Про адміністративні послуги» законодавцю не завадило б внести зміни та додати окремі статті з деталізованим викладом як об'єктивних, так суб'єктивних критеріїв в частині якості надання адміністративних послуг.

5. Розглянувши позитивний зарубіжний досвід таких країн як (Німеччина, Польща, Велика Британія, Литва, Нідерланди), констатовано, що особливістю функціонування у розглянутих нами країнах представницьких органів за сферою надання послуг населенню в значній мірі впливає на рівень демократії загалом та рівень захисту соціальних та економічних прав громадянина, зокрема.

Встановлено можливість врахування позитивних напрацювань до вітчизняного простору України, представлених у вигляді конкретних напрямів, а саме:

1) адаптувати принцип «єдиного контакту», реалізація якого дозволить зменшити витрати на надання послуг; значно підвищить довіру громадян до працівників ЦНАП та в цілому покращить якість обслуговування суб'єктів звернення, відтінком якого буде його швидкість та зручність;

2) запровадити модель єдиного офісу для громадян «one-stop-shop», аби реалізувати оптимальний спосіб надання адміністративних послуг;

3) удосконалювати адміністративно-процедурні правовідносини, оновлюючи систему організації, яка повинна на практиці бути дієвою та результативною, щоб в подальшому підвищувалась кваліфікація робітників ЦНАП, що в результаті – покращить стандарти та методіку надання адміністративних послуг суб'єктам звернення.

Враховуючи наведене, наголосимо, що покращення надання адміністративних послуг в нашій країні – це центральна потреба, яка характеризується необхідністю удосконалювати управлінську діяльність органів держави та органів місцевого самоврядування.

6. Висвітлено та проаналізовано конкретні проблеми, які стосуються діяльності ЦНАП, а також надано власні пропозиції щодо їх вирішення. Серед висвітлених проблем зроблено акцент на наступні:

1) законодавчі недоліки щодо встановлення суті ЦНАП;

2) проблема створення у громадах (населених пунктах), які являються районними центрами, відразу двох ЦНАП (районної державної адміністрації і громади) та відсутність на законодавчому рівні механізму, який би забезпечував створення ЦНАП органами місцевого самоврядування в нині діючих районних державних центрах;

3) недостатнє стратегічне бачення місця ЦНАП у прив'язці до розвитку електронних послуг;

4) проблема надання адміністративних послуг через юридичні недоліки в механізмі створення віддаленого робочого місця ЦНАП на підставі договору про співпрацю територіальних громад у разі відсутності власного ЦНАП у органів місцевого самоврядування;

5) переобтяження інформаційних карток надання адміністративних послуг в діяльності ЦНАП.

На підставі окреслених проблем було надано власну постулату в аспекті подальшого удосконалення та перспектив розвитку діяльності ЦНАП. На наш погляд, дана сфера потребує подальшого розширення мережі ЦНАП по всім регіонам України. Додамо, що не дивлячись на достатньо правильні та красиво викладені законодавчі зміни, будь-яка сфера, в тому числі діяльність ЦНАП потребує належного механізму реалізації тих чи інших змін, який, наразі є відсутнім у багатьох питаннях. Більш того, нестача фінансування є завжди важливим аспектом для подальшого розвитку будь-якої сфери, в тому числі ЦНАП. Наразі, враховуючи зміни, які передбачають чітко визначений акцент до 1 січня 2024 року нарощувати створення ЦНАП, особливо в малих громадах є безумовно сприятливим. Але ж, будемо спостерігати ситуації, коли приміщення є, а коштів для його реконструкції та ремонту немає. Однак, бувають протилежні випадки, як-от в місті Херсон – реконструйовано та оновлено приміщення по вулиці Суворова, де не без проблем, але функціонує ЦНАП, який відтепер щоденно здатен обслуговувати значно більше громадян, аніж як це відбувалося раніше. Так чи інакше, але для подальшого розвитку ЦНАП ключовим (окрім належного механізму щодо здійснення діяльності та функціонування) є адекватне надходження коштів та цільове їх призначення, а не розподіл їх по «кишеням» чиновників.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Про адміністративні послуги: Закон України від 6 вересня 2012 року № 5203-VI / Верховна Рада України. *Відомості Верховної Ради України*. 2013. № 32. Ст. 409.
2. Гуненкова О. В. Надання адміністративних муніципальних послуг в умовах децентралізації влади України. URL: http://www.oridu.odessa.ua/8/4/doc/dis_gun.pdf (дата звернення: 18.03.2021).
3. 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 / Верховна Рада України. *Відомості Верховної Ради України*. 2020. № 943-IX.
4. Буханевич О. М. Теоретико-правові та праксеологічні засади надання послуг в діяльності центрів надання адміністративних послуг в Україні: дис. ... докт. юрид. наук: спец. 12.00.07. Київ, 2016. 455 с.
5. У Херсоні новий ЦНАП: чи відповідають нові умови потребам містян. URL: <https://suspilne.media/83338-u-hersoni-novij-cnap-ci-vidpovidaut-novi-umovi-potrebam-mistan/> (дата звернення: 18.03.2021).
6. Федоріщев С. С. Використання сучасних інформаційних технологій в діяльності центрів надання адміністративних послуг. *Colloquium-journal*. 2020. №24(76). Ч. 2. С. 55–61.
7. Он-лайн будинок юстиції. URL: <https://online.minjust.gov.ua> (дата звернення: 18.03.2021).
8. Кабінет електронних сервісів. URL: <https://kap.minjust.gov.ua/> (дата звернення: 18.03.2021).
9. Електронні сервіси земельного кадастру: URL: <https://e.land.gov.ua/services> (дата звернення: 18.03.2021).

10. Звіт про розвиток мережі Центрів надання адміністративних послуг за 2019 рік. URL: <https://my.gov.ua/be/files/16395/embed> (дата звернення: 18.03.2021).

11. Про внесення змін до розпорядження Кабінету Міністрів України від 16 травня 2014 року № 523: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 11 жовтня 2017 року № 782-р / Кабінет Міністрів України. *Офіційний вісник Верховної Ради України*. 2017. № 782-р.

12. U-LEAD з Європою. Покращення якості надання адміністративних послуг для населення. URL: https://tsnap.ulead.org.ua/wp-content/uploads/2020/02/VR20_All.pdf (дата звернення: 18.03.2021).

13. Портал державних послуг iGov. URL: <https://igov.org.ua/> (дата звернення: 18.03.2021).

14. Конституція України: Закон України від 28 червня 1996 року № 254к/96-ВР / Верховна Рада України. *Відомості Верховної Ради України*. 1996. № 30. Ст. 141.

15. Питання Єдиного державного веб-порталу електронних послуг та Єдиного державного порталу адміністративних послуг: Постанова Кабінету Міністрів України від 4 грудня 2019 року № 1137 / Кабінет Міністрів України. *Офіційний вісник Верховної Ради України*. 2019. № 1137.

16. Про схвалення Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 16 листопада 2016 року № 918-р / Кабінет Міністрів України. *Офіційний вісник Верховної Ради України*. 2016. № 918-р.

17. Про затвердження Порядку ведення реєстру чинних, блокованих та скасованих сертифікатів відкритих ключів: Наказ Міністерства цифрової трансформації України від 29 червня 2020 року № 112 / Міністерство цифрової трансформації України. *Офіційний вісник Верховної Ради України*. 2020. № 112.

18. Про затвердження Примірного положення про центр надання адміністративних послуг: Постанова Кабінету Міністрів України від 20 лютого 2013 року № 118 / Кабінет Міністрів України. *Офіційний вісник Верховної Ради України*. 2013. № 118.

19. Деякі питання ведення обліку доходів, які надходять як плата за надання адміністративних послуг (адміністративний збір): Постанова Кабінету Міністрів України від 7 серпня 2013 року № 600 / Кабінет Міністрів України. *Офіційний вісник Верховної Ради України*. 2013. № 600.

20. Про Національну веб-платформу центрів надання адміністративних послуг: Постанова Кабінету Міністрів України від 3 лютого 2021 року № 72 / Кабінет Міністрів України. *Офіційний вісник Верховної Ради України*. 2021. № 72.

21. Уряд схвалив постанови, що розширюють перелік адміністративних послуг, які громадяни можуть отримати через ЦНАП. URL: <https://admin-portal.ck.gov.ua/info/news/1582/details?LanguageId=0> (дата звернення: 18.03.2021).

22. Кабмін ухвалив перелік адміністративних послуг, які надаватимуться в ЦНАП під час карантину. URL: <https://thedigital.gov.ua/news/kabmin-ukhvaliv-perelik-adminposlug-yakinadavatimutsya-v-tsnap-pid-chas-karantinu> (дата звернення: 18.03.2021).

23. ЦНАП зможуть самостійно обирати графік роботи в період карантину. URL: <https://thedigital.gov.ua/news/tsnap-zmozhut-samostiynoobirati-grafik-roboti-v-period-karantinu> (дата звернення: 18.03.2021).

24. Бригілевич І. Діяльність ЦНАП та оцінка якості надання адміністративних послуг. Практичний посібник. Київ. 2017. 40 с.

25. Спільний («міськрайонний» або «селищно-районний») ЦНАП: причини утворення, переваги і ризики. URL:

<https://tsnap.ulead.org.ua/wpcontent/uploads/2018/02/Spilnyj-TSNAP-perevagy-i-ryzyky-1.pdf> (дата звернення: 18.03.2021).

26. Створення центрів надання адміністративних послуг в ОТГ
Збірник методичних матеріалів Програми ЄС «U-LEAD Компонент 2:
(початкова фаза)» (робоча версія Збірника від 22.05.2017). Київ. 2017 /
URL:

https://decentralization.gov.ua/uploads/library/file/27/Stvorennya_CNAP_v_OTG_versiya_19.06.2017.pdf (дата звернення: 18.03.2021).

27. Тимощук В. П., Кірмач А. В. Оцінка якості адміністративних послуг. К. : Факт, 2005. 88 с.

28. Юридична енциклопедія: в 6 т. / (редколегія Ю.С. Шемшученко та ін.). К. : Укр. енциклопедія, 1998. Т. 5 : П-С. 736 с.

29. Курінний Є. В. Принципи адміністративно-юрисдикційного процесу: визначення підходу, систематизація. *Науковий вісник Дніпропетр. держ. ун-ту внутрішніх справ*. 2016. № 1. С. 152–157.

30. Адміністративне право України: Академічний курс: підруч. (для студ. юрид. спец. вищих навч. закл.): в 2 т. / (Авер'янов В. Б., Андрійко О. Ф., Битяк Ю. П. та ін.) ; голов. редкол.: Авер'янов В. Б. (голова) (та ін.)). К. : Юридична думка, 2004. Т. 1: Загальна частина. 583 с.

31. Загайний В. А. Адміністративно-правове регулювання діяльності центрів надання адміністративних послуг. *Вчені записки Таврійського національного університету імені В. І. Вернадського*. Серія: Юридичні науки. 2020. Том 31 (70). № 4. С. 178–185.

32. Дзюндзюк В. Б. Методологічні засади оцінки та підвищення ефективності діяльності органів влади як публічних організацій: дис. ...доктора наук з державного управління: 25.00.02. Харків, 2005. 471 с.

33. Легеза Е. А. Состояние научной разработки предоставления публичных услуг в Украине . *Юстиция Украины*. № 5. 2016. С. 64–67.

34. Легеза Є. О. Особливості адміністративного регламенту щодо надання адміністративних послуг органами публічної адміністрації. *Науковий вісник Дніпропетровського державного університету внутрішніх справ*. 2015. № 3 (67). С. 178–184.

35. Дроздова І. В. Міністерство внутрішніх справ України як суб'єкта надання адміністративних послуг: дис. .. кандидата юрид. наук: 12.00.07. Київ, 2013. 240 с.

36. Мерзляк А. В. Оцінювання якості надання публічних послуг в Україні. *Вісник Запорізького національного університету. Юридичні науки*. 2016. № 1. С. 91–97.

37. Стоян В. О. Зарубіжний досвід діяльності «єдиних офісів», «універсам послуг» щодо надання адміністративних послуг. *Актуальні питання адміністративного права та процесу: VI Всеукраїнська наукова конференція молодих вчених (27 листопада 2020 року, м. Кривий Ріг)*. Кривий Ріг: Донецький юридичний інститут МВС України, 2020. С. 234–239.

38. Бригілевич І. І., Ванько С. І., Загайний В. А., Коліушко І. Б., Курінний О. В. та ін. Центри надання адміністративних послуг: створення та організація діяльності в зарубіжних країнах: практ. посіб. видання 2-ге, доповнене і доопрацьоване / за заг. ред. Тимощука В. П. Київ: СПД Москаленко О. М., 2019. 432 с.

39. Адміністративна процедура та адміністративні послуги. Зарубіжний досвід і пропозиції для України / (авт.-упоряд. В. П. Тимошук). К.: Факт, 2017. 496 с.

40. Світлична А. В. Адміністративно-територіальна реформа: досвід Польщі та напрацювання в Україні. *Аспекти публічного управління*. 2019. № 9. С. 20–25.

41. Даньшина Ю. В. Зарубіжний досвід оцінювання якості надання адміністративних послуг. *Теорія та практика державного управління*. 2015. Вип. 4. С. 467–475.

42. Драган І. О. Організація надання публічних послуг населенню органами влади: зарубіжні практики. Державне управління: удосконалення та розвиток. 2014. № 4. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Duur_2014_4_3 (дата звернення: 18.03.2021).
43. Інтернет-сайт Ради Вестмінстера. URL: <https://www.westminster.gov.uk/> (дата звернення: 18.03.2021).
44. Gemeente Den Haag krijgt Publieksservice. URL: <https://www.denhaag.nl/nl/bestuur-en-organisatie/contact-met-de-gemeente.htm> (дата звернення: 18.03.2021).
45. Бригілевич І. І. Діяльність центрів надання адміністративних послуг: проблемні питання. *Держава та регіони. Серія: Право*. 2020. № 3 (69). С. 105–113.
46. Про деякі заходи із забезпечення надання якісних публічних послуг: Указ Президента України від 4 вересня 2019 року № 647/2019 / Президент України. *Офіційний вісник Верховної Ради України*. 2019. № 647/2019.