

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ТАВРІЙСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ В.І. ВЕРНАДСЬКОГО**

Кваліфікаційна наукова
праця на правах рукопису

КОВАЛЬЧУК ВОЛОДИМИР ОЛЕКСАНДРОВИЧ

УДК 342.9

ДИСЕРТАЦІЯ

**АДМІНІСТРАТИВНІ ПОСЛУГИ: ПРОБЛЕМИ ТА
ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ**

Галузь знань 08 «Право»

Спеціальність 081 «Право»

Подається на здобуття ступеня доктора філософії (PhD)

Дисертація містить результати власних досліджень. Використання ідей, результатів і текстів інших авторів мають посилання на відповідне джерело

_____ Ковальчук В. О.

Науковий керівник: кандидат юридичних наук, доцент

Горелова Вероніка Юріївна

Київ 2026

АНОТАЦІЯ

Ковальчук В. О. Адміністративні послуги: проблеми та перспективи розвитку. – Кваліфікаційна наукова праця на правах рукопису.

Дисертація на здобуття наукового ступеня доктора філософії за спеціальністю 081 «Право». Таврійський національний університет імені В. І. Вернадського. Київ, 2026.

У дисертації вирішено актуальне наукове завдання, що полягає в теоретико-правовому обґрунтуванні адміністративно-правового механізму надання адміністративних послуг в Україні та розробленні авторської моделі його розвитку в умовах цифрової трансформації публічного управління, дії Закону України «Про адміністративну процедуру», європейської інтеграції та воєнних викликів.

У роботі запропоновано структурно-функціональну модель адміністративної послуги як об'єкта адміністративно-правового регулювання. Модель поєднує шість взаємопов'язаних блоків: нормативно-правовий, процедурний, суб'єктний, цифрово-інтероперабельний, гарантійно-захисний та оціночно-моніторинговий. Її призначення полягає не лише у загальному описі адміністративної послуги, а у визначенні того, за якими юридичними, організаційними та цифровими критеріями можливо оцінювати її правозастосовний потенціал, доступність для заявника, сумісність із державними реєстрами, прозорість результату та ефективність механізмів оскарження.

Удосконалено підхід до розуміння адміністративної послуги як індивідуалізованого юридично значущого результату публічно-владної діяльності, що надається за зверненням особи або в автоматизованому режимі, ґрунтується на визначеній законом адміністративній процедурі та завершується виникненням, зміною, підтвердженням або припиненням правового статусу особи. У такому підході цифрова форма не ототожнюється з електронною копією традиційної процедури, а розглядається як окремий спосіб правового адміністрування, що потребує фіксації цифрового сліду,

контролю за обміном даними, захисту персональних даних та реальної можливості адміністративного або судового оскарження.

Подальшого розвитку набули положення про суб'єктну архітектуру системи надання адміністративних послуг. Обґрунтовано, що в умовах цифровізації вона не може зводитися лише до переліку органів виконавчої влади, органів місцевого самоврядування та ЦНАПів. До неї мають включатися фронт-офісні суб'єкти взаємодії із заявником, бек-офісні суб'єкти прийняття рішень, держателі та адміністратори реєстрів, суб'єкти електронної взаємодії через систему «Трембіта», суб'єкти технічного адміністрування електронних сервісів та органи контролю за дотриманням процедурних гарантій.

Емпіричну базу дисертації посилено статистичними показниками функціонування мережі ЦНАПів, порталу та застосунку «Дія», системи електронної взаємодії «Трембіта», а також результатами соціологічних досліджень щодо користування державними електронними послугами. Це дало змогу конкретизувати проблематику дослідження: йдеться не про абстрактну «відсутність цифровізації», а про нерівномірність доступу, різну якість регламентів, неоднакову готовність громад до цифрового супроводу заявників, потребу в уніфікованих цифрових маршрутах послуг та необхідність правового закріплення стандартів інтероперабельності.

У дисертації сформульовано конкретні пропозиції щодо внесення змін до законодавства України, зокрема до Закону України «Про адміністративні послуги», Закону України «Про особливості надання публічних (електронних публічних) послуг», Закону України «Про адміністративну процедуру» та підзаконних актів, які регулюють електронну взаємодію державних електронних інформаційних ресурсів. Запропоновані зміни спрямовані на визначення поняття цифрової адміністративної послуги, закріплення цифрового маршруту послуги в інформаційних і технологічних картках, деталізацію вимог до автоматизованих рішень, встановлення обов'язку використовувати дані з державних реєстрів без повторного витребування

документів у заявника та створення механізмів моніторингу строків і якості послуг.

Практичне значення одержаних результатів полягає у можливості використання висновків і пропозицій у нормотворчій діяльності під час оновлення законодавства про адміністративні та електронні публічні послуги; у діяльності ЦНАПів, органів виконавчої влади й органів місцевого самоврядування для підвищення доступності, прозорості та правової визначеності послуг; у навчальному процесі під час викладання адміністративного права, адміністративної процедури, цифрового врядування та правового забезпечення публічних сервісів.

Ключові слова: адміністративні послуги, адміністративна процедура, цифрова адміністративна послуга, ЦНАП, публічна адміністрація, правовий статус суб'єктів, суб'єктна архітектура, «Трембіта», «Дія», інтероперабельність, good governance, SIGMA, Європейський адміністративний простір, цифровізація публічного управління, захист прав заявників, правова визначеність.

ANOTATION

Kovalchuk V. O. Administrative Services: Problems and Prospects for Development. – Qualification scientific work in the form of a manuscript.

Dissertation for obtaining the degree of Doctor of Philosophy in Law, specialty 081 “Law”. V. I. Vernadsky Taurida National University. Kyiv, 2026.

The dissertation solves a relevant scientific task consisting in the theoretical and legal substantiation of the administrative-law mechanism for the provision of administrative services in Ukraine and in the development of an authorial model of its improvement under the conditions of digital transformation of public administration, the implementation of the Law of Ukraine “On Administrative Procedure”, European integration and wartime challenges.

The dissertation proposes a structural and functional model of an administrative service as an object of administrative-law regulation. The model

combines six interrelated components: regulatory, procedural, subject-related, digital-interoperability, guarantee-protection and evaluation-monitoring components. Its purpose is to determine the legal, organisational and digital criteria by which the law-enforcement potential of an administrative service, its accessibility, registry interoperability, transparency of the result and effectiveness of appeal mechanisms may be assessed.

The understanding of an administrative service has been improved as an individual legally significant result of public-authority activity, provided upon a person's request or in an automated mode, based on a legally defined administrative procedure and resulting in the emergence, change, confirmation or termination of a person's legal status. In this approach, the digital form is not reduced to an electronic copy of a traditional procedure but is considered a separate form of legal administration requiring a digital audit trail, control over data exchange, personal data protection and effective administrative or judicial appeal.

Further development has been given to the provisions on the subject architecture of the administrative service delivery system. It is substantiated that, under digitalisation, this architecture should include not only executive authorities, local self-government bodies and ASCs, but also front-office entities, back-office decision-making bodies, registry holders and administrators, participants in electronic interaction through Trembita, technical administrators of electronic services and bodies responsible for monitoring procedural safeguards.

The empirical basis of the dissertation has been strengthened by statistical indicators concerning the operation of ASCs, Diia, Trembita and sociological surveys on the use of public e-services. This made it possible to specify the research problem as the unevenness of access, different quality of regulations, unequal capacity of communities to provide digital support to applicants, the need for unified digital service routes and the legal consolidation of interoperability standards.

The dissertation formulates specific proposals for amending Ukrainian legislation, including the Law of Ukraine "On Administrative Services", the Law of Ukraine "On the Specifics of Providing Public (Electronic Public) Services", the

Law of Ukraine “On Administrative Procedure” and subordinate acts regulating electronic interaction of state electronic information resources. The proposed changes are aimed at defining the concept of a digital administrative service, fixing the digital route of a service in information and technological cards, detailing requirements for automated decisions, establishing the obligation to use data from state registers without repeatedly requiring documents from applicants, and introducing mechanisms for monitoring deadlines and service quality.

Keywords: administrative services, administrative procedure, digital administrative service, ASC, public administration, legal status of subjects, subject architecture, Trembita, Diia, interoperability, good governance, SIGMA, European Administrative Space, digitalisation of public administration, protection of applicants’ rights, legal certainty.

СПИСОК ПУБЛІКАЦІЙ ЗДОБУВАЧА ЗА ТЕМОЮ ДИСЕРТАЦІЇ

Праці, які відображають основні наукові результати дисертації:

1. Ковальчук В.О. Адаптація надання адміністративних послуг до умов воєнного стану. Юридичний вісник. №1. 2024. С. 273-281. DOI: <https://doi.org/10.32782/yuv.v1.2024.30>.
2. Ковальчук В.О. Правові засади надання адміністративних послуг старостою. Наукові записки. Серія: Право. Вип. 18. 2025. С. 323-330. DOI: <https://doi.org/10.36550/2522-9230-2025-18-323-330>.
3. Ковальчук В.О. Правові засади надання електронних адміністративних послуг в органах місцевого самоврядування. Вісник ХНУВС. № 4 (111). 2025. С. 153-164. DOI: <https://doi.org/10.32631/v.2025.4.12>.
4. Горєлова В.Ю., Ковальчук В.О. Адміністративні послуги: проблеми та перспективи. Проблеми сучасних трансформацій. Серія: право, публічне управління та адміністрування. №19. 2026. DOI: <https://doi.org/10.54929/2786-5746-2026-19-01-11>. *Особистий внесок здобувача: окреслено основні проблеми та запропоновано перспективи удосконалення регулювання надання адміністративних послуг в Україні в сучасних умовах.*

Праці, які додатково відображають наукові результати дисертації:

5. Ковальчук В. О. Адміністративні послуги як елемент державної підтримки сімей з дітьми з аутизмом: сучасний стан і перспективи розвитку. Матеріали всеукраїнської науково-практичної конференції «Майбутнє без бар'єрів: ресурси та підтримка сімей з дітьми з аутизмом» (м. Київ, 15 травня 2025 року). 2025. С. 11-15

6. Ковальчук В. О. Роль органів місцевого самоврядування у підвищенні якості надання адміністративних послуг. Матеріали всеукраїнської науково-практичної конференції «Європейський потенціал розвитку державно-правових та гуманітарних наук». (м. Київ, 13 червня 2025 року). 2025. С. 38-41

7. Ковальчук В. О. Європейський досвід у сфері надання адміністративних послуг: можливості імплементації в Україні. Матеріали всеукраїнської науково-практичної конференції «Правова та гуманітарна політика України: перспективи розвитку у контексті відновлення прав людини і реінтеграції тимчасово окупованих територій». (м. Київ, 23 жовтня 2025 р.). 2025. с. 41

ЗМІСТ

ВСТУП.....	10
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-ПРАВОВІ ЗАСАДИ ІНСТИТУТУ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ В СИСТЕМІ АДМІНІСТРАТИВНОГО ПРАВА	19
1.1. Історико-правові підходи до формування інституту адміністративних послуг та їх розвиток у національному законодавстві.....	19
1.2. Понятійно-правова характеристика адміністративних послуг як об'єкта адміністративно-правового регулювання.....	34
1.3. Принципи надання адміністративних послуг та їх функціональне значення у системі публічного управління.....	54
Висновки до розділу 1.....	65
РОЗДІЛ 2. АДМІНІСТРАТИВНО-ПРАВОВИЙ МЕХАНІЗМ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ З ОГЛЯДУ НА НОРМАТИВНО-ПРАВОВІ, СУБ'ЄКТНІ ТА ПРОЦЕДУРНІ АСПЕКТИ	67
2.1. Нормативно-правове забезпечення адміністративно-правового регулювання надання адміністративних послуг в Україні.....	67
2.2. Суб'єкти адміністративних послуг та їх правовий статус в системі органів влади.....	92
2.3. Адміністративно-правові процедури надання адміністративних послуг та механізми захисту прав заявників.....	103
Висновки до розділу 2.....	119
РОЗДІЛ 3. ПРОБЛЕМИ, ЄВРОПЕЙСЬКІ СТАНДАРТИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ.....	121
3.1. Системні проблеми реалізації адміністративних послуг та правові наслідки їх недоліків.....	121
3.2. Адміністративно-правова імплементація європейських стандартів надання адміністративних послуг.....	136
3.3. Правове забезпечення надання адміністративних послуг та цифрової трансформації публічного управління.....	153
Висновки до розділу 3.....	173
ВИСНОВКИ.....	175
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	178
ДОДАТКИ.....	201

ПЕРЕЛІК УМОВНИХ СКОРОЧЕНЬ

ВСУ – Верховний Суд України

ГПКУ – Господарсько Процесуальний кодекс України

ЄС – Європейський Союз

ОЕСД – Організація економічного співробітництва та розвитку

ФРН – Федеративна Республіка Німеччина

ЦНАП – Центр надання адміністративних послуг

ICCA – International Council for Commercial Arbitration (Міжнародна рада з комерційного арбітражу)

ILA – International Law Association (Асоціація міжнародного права)

ВСТУП

Актуальність теми. Адміністративні послуги є одним із найбільш практично значущих інститутів адміністративного права, оскільки саме через них особа щоденно вступає у правовий контакт із публічною адміністрацією: реєструє місце проживання, оформлює документи, отримує дозволи, соціальні, земельні, реєстраційні, паспортні та інші юридично значущі результати. Тому якість адміністративної послуги безпосередньо впливає не лише на зручність взаємодії громадянина з державою, а й на реальність здійснення прав і законних інтересів особи.

Українська система адміністративних послуг одночасно перебуває під впливом кількох процесів: імплементації Закону України «Про адміністративну процедуру», подальшого розвитку мережі ЦНАПів, цифровізації державних сервісів, використання порталу та застосунку «Дія», масштабування системи електронної взаємодії «Трембіта», адаптації законодавства до стандартів ЄС та необхідності забезпечення доступу до послуг в умовах воєнного стану. У таких умовах адміністративна послуга вже не може розглядатися тільки як дія органу влади з видачі документа; вона набуває ознак складного адміністративно-правового процесу, у якому поєднуються процедурні гарантії, суб'єктна координація, цифровий обмін даними та механізми захисту прав заявника.

Статистичні показники підтверджують практичну вагу досліджуваної проблематики. За даними Мінцифри, у 2024 році через ЦНАПи було надано понад 20 млн послуг, а на початок 2025 року в умовах війни продовжували працювати 4 544 точки надання адміністративних послуг, зокрема ЦНАПи, територіальні підрозділи, віддалені робочі місця, мобільні ЦНАПи та старости. У 2026 році Мінцифра повідомила про понад 5 000 точок доступу до адміністративних послуг і понад 20,5 млн звернень громадян до ЦНАПів. Тому проблема адміністративних послуг має не декларативний, а масовий правозастосовний характер.

Водночас цифровізація не усуває автоматично процедурних проблем. Портал і застосунок «Дія» у 2026 році об'єднали 24 млн користувачів, у застосунку доступно 77+ послуг, а понад 25 тис. компаній та державних установ інтегрували «Дію» у власні процеси. Система «Трембіта» станом на 2025 рік забезпечила понад 10 млрд безпечних транзакцій між державними реєстрами. Отже, у роботі уточнено вихідну тезу: проблема полягає не у повній відсутності стандартів електронної взаємодії, а у неповному та нерівномірному використанні наявної інфраструктури, різній якості даних, недостатній регламентації цифрових маршрутів адміністративних послуг і відсутності належного правового закріплення наслідків автоматизованого обміну даними для заявника.

Окремої уваги потребує проблема цифрової доступності. За результатами дослідження ПРООН та КМІС, у 2025 році 59% українців користувалися державними електронними послугами, 85% користувачів оцінювали досвід користування як радше або дуже позитивний, однак серед причин некористування е-послугами все ще називалися брак навичок, недовіра до електронних сервісів та відсутність пристрою з доступом до інтернету, а отже модернізація адміністративних послуг повинна поєднувати цифровий розвиток із гарантіями офлайн-доступу, консультативною роллю ЦНАПів і процедурним захистом осіб, які не можуть або не бажають взаємодіяти з державою виключно онлайн.

Теоретичну основу дослідження становлять праці українських учених у сфері адміністративного права, адміністративної процедури та адміністративних послуг, зокрема В. Б. Авер'янова, І. Б. Коліушка, В. П. Тимошука, О. М. Буханевича, Ю. П. Битяка, Т. О. Коломоєць, В. К. Колпакова, О. В. Кузьменко, О. Ф. Андрійко, М. П. Кунцевича, Н. О. Сидоренко, І. В. Шкурата, Т. С. Маматової та інших авторів. У їхніх роботах сформовано доктринальне підґрунтя розуміння адміністративної послуги, сервісної ролі держави, процедурних гарантій, правового статусу суб'єктів і значення ЦНАПів.

Водночас аналіз наукової літератури показав, що значна частина попередніх досліджень зосереджувалася або на класичному розумінні адміністративної послуги, або на загальних питаннях електронного урядування. Недостатньо розробленими залишаються питання авторської структурної моделі адміністративної послуги в умовах цифровізації, суб'єктної архітектури системи надання послуг з урахуванням ролі держателів реєстрів та технічних адміністраторів, правового значення «Трембіти» як інструменту інтероперабельності, а також конкретних законодавчих змін, необхідних для врегулювання цифрової адміністративної послуги.

Зарубіжну та європейську методологічну основу дослідження становлять стандарти належного адміністрування, принципи SIGMA, положення Європейського адміністративного простору, Регламент (ЄС) 2018/1724 щодо єдиного цифрового шлюзу та Регламент (ЄС) 2024/903 щодо високого рівня інтероперабельності публічного сектору. Їх аналіз дав змогу розмежувати три рівні європеїзації адміністративних послуг: процедурний рівень належного адміністрування, сервісний рівень доступності та зрозумілості для користувача, а також цифровий рівень безпечного міжреєстрового обміну даними.

Зв'язок роботи з науковими програмами, планами, темами. Результати дослідження представлені у темі науково-дослідної роботи Таврійського національного університету імені В. І. Вернадського «Крим та Чорноморський регіон: реконструктивний розвиток у воєнний та повоєнний період» (номер державної реєстрації 0123U102027), де автор розробив авторську структурно-функціональну модель адміністративної послуги та сформулював конкретні пропозиції щодо внесення змін до законодавства України.

Мета і завдання дослідження. Метою дисертаційного дослідження є формування теоретико-правової та прикладної моделі розвитку адміністративних послуг в Україні шляхом з'ясування їх правової природи, суб'єктної архітектури, процедурного механізму, цифрово-

інтероперабельного забезпечення та відповідності європейським стандартам, а також розроблення конкретних пропозицій щодо вдосконалення законодавства і практики надання адміністративних послуг.

Для досягнення поставленої мети визначено такі *завдання*:

- з'ясувати історико-правові передумови становлення інституту адміністративних послуг в Україні та визначити етапи його трансформації від управлінської до сервісно-процедурної моделі;
- розкрити поняття, сутність та правову природу адміністративних послуг як об'єкта адміністративно-правового регулювання;
- охарактеризувати принципи надання адміністративних послуг і визначити їх функціональне значення для забезпечення прав заявників та належного публічного адміністрування;
- проаналізувати нормативно-правове забезпечення надання адміністративних послуг в Україні з урахуванням Закону України «Про адміністративні послуги», Закону України «Про адміністративну процедуру» та законодавства про електронні публічні послуги;
- визначити суб'єктну архітектуру системи надання адміністративних послуг, включаючи ЦНАПи, адміністраторів, органи прийняття рішень, держателів реєстрів, суб'єктів електронної взаємодії та технічних адміністраторів цифрових сервісів;
- дослідити адміністративно-правові процедури надання адміністративних послуг та механізми адміністративного і судового захисту прав заявників;
- виявити системні проблеми реалізації адміністративних послуг на основі аналізу нормативних, організаційних, цифрових і емпіричних показників функціонування ЦНАПів та електронних сервісів;
- здійснити порівняльний аналіз європейських стандартів належного адміністрування, сервісної доступності та цифрової інтероперабельності у сфері адміністративних послуг;

– розробити авторську структурно-функціональну модель адміністративної послуги та сформулювати конкретні пропозиції щодо внесення змін до законодавства України.

Об’єктом дослідження є суспільні відносини, що виникають у процесі організації, правового регулювання, надання та оскарження адміністративних послуг в Україні.

Предметом дослідження є адміністративно-правові норми, принципи, процедури, суб’єкти, цифрові інструменти, статистичні показники та європейські стандарти, що визначають сучасний стан, проблеми та перспективи розвитку адміністративних послуг в Україні.

Методи дослідження. Методологічну основу дисертації становить поєднання загальнонаукових і спеціально-юридичних методів. Діалектичний метод застосовано для розгляду адміністративної послуги як динамічного правового явища, що змінюється під впливом цифровізації та європейської інтеграції. Історико-правовий метод використано для визначення етапів становлення інституту адміністративних послуг. Формально-юридичний метод дав змогу проаналізувати норми законів і підзаконних актів. Порівняльно-правовий метод використано під час зіставлення українського регулювання з підходами ЄС, SIGMA та практиками держав – членів ЄС. Метод системного аналізу застосовано для визначення взаємозв’язку між нормативним, процедурним, суб’єктним і цифровим компонентами адміністративної послуги. Метод правового моделювання використано для розроблення авторської структурно-функціональної моделі адміністративної послуги. Статистичний та аналітичний методи застосовано для оцінки даних щодо функціонування ЦНАПів, «Дії», «Трембіти» та користування державними електронними послугами.

Емпірична база дослідження. Емпіричну базу становлять офіційні статистичні та аналітичні дані Мінцифри щодо мережі ЦНАПів, кількості наданих послуг, оцінювання якості сервісу, кількості користувачів «Дії», показників функціонування системи «Трембіта», а також результати

соціологічних досліджень ПРООН та КМІС щодо використання державних електронних послуг населенням України.

Наукова новизна одержаних результатів полягає в тому, що в дисертації сформовано авторську адміністративно-правову модель розвитку адміністративних послуг в Україні, яка поєднує класичні процедурні гарантії, цифрову інтероперабельність, суб'єктну архітектуру та конкретні законодавчі пропозиції. Наукова новизна не зводиться до повторного дослідження загальновідомих питань сутності адміністративної послуги, історії її становлення чи ролі ЦНАПів, а полягає у формулюванні власних моделей, критеріїв і правових конструкцій, де:

у перше:

- запропоновано структурно-функціональну модель адміністративної послуги, яка поєднує нормативно-правовий, процедурний, суб'єктний, цифрово-інтероперабельний, гарантійно-захисний та оціночно-моніторинговий компоненти. Новизна цієї моделі полягає в тому, що адміністративна послуга розглядається не як окремий акт видачі документа, а як повний правовий маршрут від звернення або автоматичного ініціювання до отримання результату, фіксації цифрового сліду, перевірки міждержавних даних та забезпечення можливості оскарження;

- сформульовано авторський підхід до визначення суб'єктної архітектури системи надання адміністративних послуг в умовах цифрової трансформації публічного управління. На відміну від традиційного переліку суб'єктів, запропоновано розмежовувати фронт-офісних суб'єктів взаємодії із заявником, бек-офісних суб'єктів прийняття рішень, держателів і адміністраторів реєстрів, суб'єктів електронної взаємодії через «Трембіту», технічних адміністраторів електронних сервісів та суб'єктів контролю за процедурними гарантіями;

- розроблено авторську концептуальну конструкцію цифрової адміністративної послуги як юридично значущого результату публічного адміністрування, що надається повністю або частково в електронному

середовищі, ґрунтується на визначеній адміністративній процедурі, передбачає автоматизований або напівавтоматизований обмін даними між реєстрами, забезпечує ідентифікацію заявника, фіксацію цифрового сліду, захист персональних даних і можливість адміністративного чи судового оскарження;

– запропоновано модель законодавчої імплементації стандартів єдиного цифрового шлюзу та інтероперабельності публічного сектору ЄС у сферу адміністративних послуг України через внесення змін до законодавства про адміністративні послуги, електронні публічні послуги, адміністративну процедуру та електронну взаємодію реєстрів;

удосконалено:

– наукове розуміння поняття адміністративної послуги шляхом уточнення її ознак: публічно-владний характер, індивідуальна спрямованість, процедурність, юридично значущий результат, сервісна доступність, цифрова трасованість і можливість оскарження;

– класифікацію адміністративно-правових процедур надання адміністративних послуг за критеріями способу ініціювання, ступеня цифровізації, рівня автоматизації, характеру правового результату, участі ЦНАПу, обсягу міжреєстрового обміну та способу захисту прав заявника;

– підхід до оцінювання якості адміністративних послуг через поєднання юридичних і сервісних критеріїв: строковість, доступність, повнота інформації, відсутність дублювання документів, інтероперабельність реєстрів, безбар'єрність, прозорість статусу заяви та ефективність оскарження;

– положення щодо ролі ЦНАПу як офлайн-фронт-офісу цифрової держави, який має забезпечувати не лише прийом документів, а й цифрове посередництво, консультаційну підтримку, доступ до місць самообслуговування та захист заявників, які мають низький рівень цифрових навичок;

набули подальшого розвитку:

- положення про адміністративну послугу як механізм реалізації прав особи у сервісній державі, з урахуванням того, що цифровізація не скасовує процедурних гарантій, а потребує їх перенесення в електронне середовище;
- наукові підходи до імплементації європейських стандартів належного адміністрування, service delivery and digitalisation та публічної інтероперабельності у національну систему адміністративних послуг;
- положення про правове значення системи «Трембіта»: вона має розглядатися як базова інфраструктура електронної взаємодії державних реєстрів, однак її наявність не усуває необхідності нормативного визначення цифрових маршрутів послуг, відповідальності за якість даних і процедурного значення результатів міжреєстрового обміну;
- пропозиції щодо оптимізації законодавства у сфері адміністративних послуг через конкретизацію змісту інформаційних і технологічних карток, обов'язковість отримання даних з реєстрів без повторного витребування документів у заявника, правові вимоги до автоматизованих рішень і стандарти моніторингу якості послуг.

Практичне значення одержаних результатів полягає у можливості використання сформульованих положень у нормотворчій діяльності, роботі ЦНАПів, діяльності органів виконавчої влади та місцевого самоврядування, підготовці методичних рекомендацій щодо цифрових адміністративних послуг, а також у навчальному процесі під час викладання адміністративного права, адміністративної процедури та цифрового врядування.

Результати дослідження впроваджено у діяльність Таврійського національного університету імені В. І. Вернадського (довідка від 01.04.2026 р. №09/01-5-159), Університету сучасних знань (довідка від 08.10.2025 р. №44/25), Громадської організації «Товариство науковців по сприянню муніципальній реформі» (довідка від 27.01.2026 р. №75) та Громадської організації «Українсько-німецький правознавчий діалог» (довідка від 10.02.2026 р. №10/26).

Апробація результатів дослідження була здійснена у рамках виступів на наступних конференціях: Всеукраїнській науково-практичній конференції «Майбутнє без бар'єрів: ресурси та підтримка сімей з дітьми з аутизмом» (м. Київ, 15 травня 2025 року), Всеукраїнській науково-практичній конференції «Європейський потенціал розвитку державно-правових та гуманітарних наук». (м. Київ, 13 червня 2025 року) та Всеукраїнській науково-практичній конференції «Правова та гуманітарна політика України: перспективи розвитку у контексті відновлення прав людини і реінтеграції тимчасово окупованих територій» (м. Київ, 23 жовтня 2025 року).

Публікації. Огляд результатів дисертаційного дослідження представлено у 7 публікаціях: 4 статтях та 3 тезах виступів на конференціях. Зокрема, опубліковано 4 статті в українських фахових виданнях, внесених до переліку фахових видань, категорії «Б».

Структура дисертації. Дисертаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел. Її основний текст викладено на 176 сторінках, загальний обсяг становить 206 сторінки і включає 203 найменувань використаних джерел.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИКО-ПРАВОВІ ЗАСАДИ ІНСТИТУТУ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ В СИСТЕМІ АДМІНІСТРАТИВНОГО ПРАВА

1.1. Історико-правові підходи до формування інституту адміністративних послуг та їх розвиток у національному законодавстві

Формування інституту адміністративних послуг в Україні є результатом багаторівневої трансформації держави, що проходила шлях від адміністративно-командної моделі до сервісної системи публічного управління. Адміністративні послуги виступають засобом реалізації прав і свобод громадян, а також індикатором демократизації та модернізації державного управління.

Історико-правове становлення інституту адміністративних послуг нерозривно пов'язане з еволюцією самої природи держави та трансформацією її функціонального призначення у суспільстві. У класичній європейській адміністративно-правовій доктрині XIX – початку XX століття держава розглядалася переважно як носій владно-розпорядчих повноважень, діяльність якої спрямовувалася на забезпечення публічного порядку, безпеки та дотримання законності. Водночас саме в межах континентальної правової традиції, насамперед у французькій та німецькій адміністративно-правових школах, поступово сформувалося розуміння держави як суб'єкта, що не лише обмежує чи контролює, а й забезпечує задоволення суспільних потреб через надання публічних послуг. Зокрема, концепція «service public», яка набула розвитку у французькому адміністративному праві, заклала теоретичне підґрунтя для подальшого формування сучасного інституту адміністративних послуг, визначивши діяльність держави як сервісно орієнтовану та спрямовану на реалізацію публічного інтересу через задоволення індивідуальних потреб особи.

Подальший розвиток цієї концепції у ХХ столітті, особливо після Другої світової війни, відбувався в контексті становлення соціальної держави, яка взяла на себе зобов'язання щодо забезпечення належного рівня життя громадян. У цей період адміністративно-правові відносини зазнають суттєвої трансформації: від жорстко ієрархічних та владних моделей вони еволюціонують у напрямі партнерської взаємодії між державою та особою. У правових системах західноєвропейських країн формується ідея належного адміністрування (*good administration*), яка передбачає не лише законність діяльності органів влади, а й її ефективність, відкритість, доступність та орієнтацію на потреби громадянина. У цьому контексті адміністративні послуги починають розглядатися як інструмент реалізації прав особи, а не лише як форма здійснення владних повноважень.

На відміну від західноєвропейської традиції, у радянській правовій системі подібна еволюція не відбулася. Радянська адміністративно-правова доктрина виходила з пріоритету державних інтересів над індивідуальними, а діяльність органів влади була спрямована передусім на виконання планових завдань, контроль і примус. Взаємодія між державою та громадянином будувалася на засадах субординації та підпорядкування, що виключало можливість формування сервісної функції держави у сучасному розумінні. Відповідно, адміністративні процедури мали переважно дозвільний, наглядовий або каральний характер, а надання будь-яких благ чи послуг розглядалося як похідне від владних повноважень, а не як самостійна функція держави [16; 22; 34].

Після проголошення незалежності України розпочався складний процес трансформації адміністративно-правової системи, який супроводжувався поступовим переосмисленням ролі держави у відносинах із громадянами. Конституційне закріплення принципу верховенства права, прав і свобод людини як найвищої соціальної цінності стало фундаментом для формування нової парадигми публічного управління, орієнтованої на забезпечення прав і законних інтересів особи. Водночас на початковому етапі реформування

національного законодавства зберігалися риси радянської адміністративної системи, що проявлялося у надмірній регламентації, складності процедур, відсутності чітких стандартів надання послуг та домінуванні дискреційних повноважень органів влади [10; 30].

Суттєвий вплив на формування інституту адміністративних послуг в Україні справили євроінтеграційні процеси, які активізувалися на початку ХХІ століття. Імплементация європейських стандартів публічного управління, зокрема принципів належного врядування, прозорості, підзвітності та орієнтації на потреби громадян, сприяла переорієнтації діяльності органів влади на сервісну модель. У цей період формується законодавче підґрунтя для інституціоналізації адміністративних послуг як окремої категорії адміністративного права, що знаходить своє відображення у прийнятті спеціального законодавства, запровадженні стандартів якості послуг, створенні центрів надання адміністративних послуг та розвитку електронного урядування [15; 20].

Подальший розвиток інституту адміністративних послуг характеризується поступовою інституціоналізацією процедурних гарантій прав заявників, зменшенням адміністративних бар'єрів, впровадженням принципу «єдиного вікна» та цифровізацією адміністративних процесів. Водночас історична спадковість попередніх правових моделей продовжує впливати на сучасний стан адміністративно-правового регулювання, що проявляється у збереженні певних бюрократичних практик, складності нормативної бази та недостатній узгодженості між різними рівнями публічної влади [8; 12].

Сучасна адміністративно-правова доктрина приділяє особливу увагу осмисленню інституту адміністративних послуг як одного з ключових індикаторів трансформації публічного управління та зміни парадигми взаємовідносин між державою і особою. У працях українських науковців, зокрема І.В. Шкурат [79], М.П. Кунцевича [44; 45] та Н.О. Сидоренко [95], адміністративні послуги розглядаються не лише як сукупність процедурних

дій органів влади, спрямованих на задоволення індивідуальних потреб, а як комплексна правова категорія, що відображає глибинні зміни у функціональному призначенні держави, її інституційній природі та способах реалізації публічної влади.

У цьому контексті адміністративні послуги виступають своєрідним маркером переходу від традиційної виконавчо-командної моделі державного управління, характерної для централізованих ієрархічних систем, до сучасної сервісно-орієнтованої моделі, в якій пріоритет надається забезпеченню прав і законних інтересів людини. Зазначений перехід супроводжується переосмисленням сутності владних повноважень: вони перестають розглядатися виключно як інструмент примусу чи контролю і набувають характеру публічного сервісу, спрямованого на створення сприятливих умов для реалізації прав особи. Таким чином, адміністративні послуги трансформуються у форму реалізації позитивних зобов'язань держави, що полягають у забезпеченні доступності, якості та ефективності публічних послуг [20; 39; 42].

Наукові підходи, сформульовані зазначеними авторами, акцентують увагу на тому, що розвиток інституту адміністративних послуг нерозривно пов'язаний із впровадженням принципів належного врядування, серед яких особливе значення мають відкритість, підзвітність, ефективність, правова визначеність та орієнтація на потреби особи. У цьому аспекті адміністративні послуги виступають не лише результатом діяльності органів публічної влади, а й процесуальною формою реалізації цих принципів, що забезпечує практичну імплементацію конституційних гарантій прав і свобод людини [18; 33; 45].

Крім того, у сучасній науковій літературі обґрунтовується положення про те, що інститут адміністративних послуг є інтеграційною категорією, яка поєднує у собі матеріальні, процедурні та організаційні елементи публічного управління. Він охоплює не лише правові норми, що визначають зміст та порядок надання послуг, а й інституційну структуру органів влади,

адміністративні процедури, стандарти якості, а також механізми контролю та відповідальності. Такий комплексний характер інституту дозволяє розглядати його як системоутворюючий елемент сучасного адміністративного права, що забезпечує узгодженість між нормативним регулюванням, практикою його застосування та очікуваннями суспільства [29; 33; 39].

Водночас науковці [79; 80; 81] підкреслюють, що рівень розвитку адміністративних послуг безпосередньо корелює зі ступенем демократизації держави та ефективністю її інституцій. У державах із розвиненою системою публічного управління адміністративні послуги характеризуються високим рівнем стандартизації, прозорості та доступності, що забезпечує довіру громадян до державних інституцій. Натомість у країнах із перехідною правовою системою, до яких належить Україна, процес формування цього інституту супроводжується низкою системних проблем, зокрема недостатньою узгодженістю нормативної бази, складністю процедур, обмеженою цифровізацією та збереженням окремих елементів бюрократичної культури.

Узагальнення історико-правового розвитку інституту адміністративних послуг в Україні свідчить про його складний, багаторівневий і еволюційний характер, що обумовлений трансформацією самої моделі публічного управління, зміною функціонального призначення держави та поступовим впровадженням європейських стандартів належного врядування. Дослідження генезису цього інституту дозволяє констатувати, що його формування не було одномоментним чи лінійним процесом, а відбувалося під впливом взаємодії історичних, правових, інституційних і технологічних чинників, які визначали специфіку кожного етапу розвитку державності та адміністративного права в Україні [65; 72; 90].

Особливістю становлення адміністративних послуг є те, що їх інституціоналізація відбувалася на тлі поступового відходу від радянської управлінської моделі, яка ґрунтувалася на домінуванні владно-розпорядчих механізмів, до сучасної сервісної концепції держави, орієнтованої на

забезпечення прав і законних інтересів особи. У цьому контексті еволюція адміністративних послуг відображає не лише розвиток відповідного правового інституту, а й більш глибокі зміни у взаємовідносинах між державою та громадянином, трансформацію адміністративно-правових засад, а також зміну парадигми публічного управління від контролю до обслуговування [1; 28; 60].

Водночас аналіз чинного законодавства, практики його застосування та наукових підходів свідчить про те, що розвиток інституту адміністративних послуг супроводжувався нерівномірністю та певною фрагментарністю, що проявлялося у різних темпах реформування окремих сфер публічного управління, неоднорідності нормативного регулювання та поступовості впровадження нових інституційних рішень. Саме тому для належного наукового осмислення цього процесу необхідним є застосування періодизаційного підходу, який дозволяє систематизувати ключові етапи становлення інституту, виявити закономірності його розвитку та визначити логіку трансформацій, що відбувалися у правовій та інституційній площині [33; 45; 62].

Запропонована наукова періодизація розвитку інституту адміністративних послуг ґрунтується на комплексному врахуванні історичних умов становлення державності, еволюції нормативно-правового забезпечення, змін у системі суб'єктів публічної влади, а також впливу сучасних технологічних процесів, зокрема цифровізації публічного управління. Такий підхід дозволяє не лише відобразити формальні зміни законодавства, а й розкрити глибинний зміст трансформацій адміністративно-правового механізму, простежити перехід від фрагментарного нормативного регулювання до формування цілісного правового інституту, а також оцінити вплив інституційних реформ і цифрових інновацій на якість та доступність адміністративних послуг [80; 95; 100].

У цьому контексті доцільним є виокремлення окремих етапів розвитку інституту адміністративних послуг, кожен із яких характеризується специфічними нормативними засадами, інституційними змінами,

особливостями правозастосування та науковим осмисленням його сутності, що в сукупності дозволяє сформуванню цілісного уявлення про еволюцію цього інституту в Україні (табл. 1.1).

Таблиця 1.1

Етапи історико-правового розвитку інституту адміністративних послуг
в Україні

<i>Етап</i>	<i>Хронологія</i>	<i>Основні нормативні акти</i>	<i>Характерні риси</i>	<i>Інституційні зміни</i>	<i>Наукові оцінки</i>
Дореформений (пострадянський)	1991–2004	Конституція України (1996), Закон «Про звернення громадян» (1996), Закон «Про місцеве самоврядування» (1997)	Відсутність визначення адміністративної послуги; домінування дозвільних процедур	Формування централізованої системи органів виконавчої влади	Адміністративні послуги ототожнювалися з управлінськими діями; громадянин – об’єкт контролю
Концептуальний	2005–2011	Закон «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності» (2005), Концепція розвитку системи надання адміністративних послуг (2006)	Формування концепції адміністративних послуг; підготовка сервісної моделі	Створення дозвільних центрів	Закріплення сервісної функції держави; початок юридичного визначення інституту
Інституційний	2012–2018	Закон «Про адміністративні послуги» (2012), закони про децентралізацію (2014–2018)	Нормативне закріплення адміністративної послуги, стандарти якості	Створення мережі ЦНАП; передача повноважень громадам	Формування повноцінного правового інституту; демократизація публічного управління
Цифровізаційний	2019–2025	Закон «Про електронні довірчі послуги» (2017), портал «Дія» (2019)	Електронні адміністративні послуги; інтеграція державних реєстрів	Впровадження цифрових сервісів; доступ «єдиного вікна»	Трансформація держави у сервісний інститут; підвищення прозорості та ефективності

Джерело: складено автором за [42; 79; 81]

Табл. 1.1 ілюструє динаміку формування та розвитку інституту адміністративних послуг в Україні, відображаючи складний процес еволюції державної функції від традиційно адміністративно-командної моделі до сучасної сервісної, орієнтованої на громадянина, з акцентом на правове та інституційне закріплення цієї категорії. Представлена періодизація дозволяє системно оцінити трансформаційні процеси у сфері публічного управління, пов'язані з розвитком нормативно-правової бази, інституційними змінами та технологічним оснащенням державних органів.

Дореформений (пострадянський) етап охоплює період з 1991 до 2004 року і характеризується домінуванням централізованої моделі управління, у рамках якої адміністративні послуги не мали окремого нормативного визначення та ототожнювалися з дозвільними або контрольними функціями органів влади. Конституція України 1996 року, Закон «Про звернення громадян» та Закон «Про місцеве самоврядування» формували лише загальні рамки взаємодії громадянина з державою, не встановлюючи сервісної або орієнтованої на користувача логіки надання послуг. Наукові оцінки цього періоду свідчать про об'єктивну недостатність правового регулювання, що ускладнювало ефективне задоволення потреб громадян та формувало патерналістську модель державного адміністрування [76; 90; 94].

Концептуальний етап (2005–2011) відзначався початковим формуванням правової та організаційної концепції адміністративних послуг. Прийняття Закону «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності» та Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг започаткувало процес підготовки сервісної моделі державного управління, що передбачала не лише дозвільні функції, а й підвищення якості взаємодії з громадянами. Інституційно в цей період почали створюватися перші дозвільні центри, які слугували експериментальними майданчиками для апробації нових підходів до адміністрування, зокрема стандартизації процесів та підготовки кадрів, орієнтованих на клієнта. Наукова оцінка цього етапу підкреслює, що закріплення сервісної функції держави мало концептуальний

характер, а формування чіткої юридичної основи інституту лише набирало обрисів [66; 85; 104].

Інституційний етап (2012–2018) ознаменувався суттєвим правовим закріпленням адміністративних послуг та формуванням відповідної інфраструктури. Прийняття Закону «Про адміністративні послуги» та законодавчих актів, що регулювали процеси децентралізації, сприяло створенню мережі Центрів надання адміністративних послуг (ЦНАП) і передачі значної частини повноважень органам місцевого самоврядування. Цей етап характеризувався формуванням повноцінного правового інституту, який визначав не лише перелік адміністративних послуг, а й стандарти їх надання, а також процедури контролю за якістю та своєчасністю виконання. Наукові оцінки цього періоду підтверджують демократизацію публічного управління, поступовий перехід до клієнтоорієнтованої моделі та підвищення рівня правової визначеності в наданні послуг [96; 102; 134].

Цифровізаційний етап (2019–2025) демонструє інтеграцію адміністративних послуг у цифрове середовище, забезпечуючи доступ громадян до електронних сервісів та інтеграцію державних реєстрів через такі інструменти, як портал «Дія» та Закон «Про електронні довірчі послуги». Впровадження технології «єдиного вікна» та цифрових сервісів сприяло підвищенню прозорості, ефективності та оперативності надання адміністративних послуг, мінімізації бюрократичних процедур та зменшенню корупційних ризиків. Наукова оцінка цифровізаційного етапу підкреслює трансформацію держави у сервісний інститут, орієнтований на забезпечення прав та інтересів громадян, що відображає сучасні тенденції електронного урядування та імплементації принципів доброго врядування у національне публічне управління [106; 122; 144].

Класифікація адміністративних послуг виступає важливим інструментом наукового аналізу, оскільки дозволяє систематизувати багатопланові функції держави та органів місцевого самоврядування у сфері публічного управління. З огляду на складність правової природи

адміністративних послуг та їх різнопланове призначення, наукова категоризація сприяє не лише розумінню логіки надання послуг, а й оптимізації нормативного регулювання, інституційної організації та технологічного забезпечення процесів взаємодії держави і громадян [4; 16].

Науковий дискурс щодо класифікації адміністративних послуг підкреслює необхідність врахування кількох взаємопов'язаних аспектів: правового статусу суб'єктів, що їх надають, функціональної сфери, методів реалізації та економічних характеристик послуги. Такий підхід дозволяє розкрити як юридичну, так і організаційно-технологічну сутність інституту, встановити кореляції між нормативними стандартами та практичними механізмами надання послуг, а також окреслити специфіку електронної трансформації, що стала визначальним фактором розвитку сучасного публічного управління в Україні.

В межах даної дисертаційної роботи класифікаційний аналіз адміністративних послуг забезпечує наукову основу для оцінки їхньої ефективності, визначення рівня доступності для громадян та інтеграції у цифрові платформи державного управління, зокрема через портал «Дія». Такий системний підхід дозволяє зіставити традиційні та інноваційні моделі надання послуг, виявити пріоритети державного регулювання та сформувати методологічну базу для подальших правових і практичних досліджень у сфері адміністративного сервісу.

Табл. 1.2 ілюструє систематизацію адміністративних послуг за ключовими критеріями, що дозволяє всебічно оцінити їхню правову природу, організаційні особливості та функціональне призначення. Класифікаційний підхід відображає комплексність сучасного публічного управління, а також демонструє взаємозв'язок між нормативно-правовим закріпленням адміністративної послуги та її реалізацією у практичній площині. У таблиці окреслено чотири взаємопов'язані критерії: суб'єкт надання, сфера надання, спосіб реалізації та платність послуги.

Таблиця 1.2

Класифікація адміністративних послуг

<i>Критерій</i>	<i>Підкатегорії</i>	<i>Основні ознаки</i>	<i>Приклади</i>
Суб'єкт надання	Державні, муніципальні	Центральні органи забезпечують єдність процедур; місцеві – наближення послуг до громадянина	Реєстрація бізнесу (держ.), оформлення довідок (муніцип.)
Сфера надання	Соціальні, економічні, дозвільні	Відображають комплексність державного управління	Пенсії, ліцензії, дозволи
Спосіб надання	Офлайн, онлайн	Офлайн – традиційне; онлайн – цифровізація, портал «Дія»	Особисте звернення, електронний сервіс
Платність	Платні, безоплатні	Соціальна справедливість та компенсація витрат держави	Видача паспорта (платна), отримання довідок (безоплатна)

Джерело: складено автором за [42; 92; 104]

Критерій «суб'єкт надання» дозволяє всебічно оцінити інституційну організацію процесу надання адміністративних послуг, що є важливим з точки зору юридичного закріплення повноважень та визначення механізмів взаємодії між державою та громадянами. Державні органи, виступаючи як центральні постачальники послуг, забезпечують єдність і стандартизацію процедур на національному рівні, що гарантує юридичну передбачуваність, стабільність адміністративних процесів та захист прав громадян у масштабах держави. Центральна координація включає визначення правил надання послуг, затвердження процедурних стандартів та контроль за їх дотриманням, що створює правове середовище для уніфікованої взаємодії громадян із державними структурами [10; 97; 141].

Муніципальні органи, у свою чергу, реалізують принцип наближення адміністративних послуг до кінцевого споживача, виконуючи роль локальних координаторів і виконавців державної політики на територіальному рівні. Вони забезпечують адаптацію стандартів центрального управління до специфічних потреб громад, створюють умови для швидкого і зручного

доступу громадян до послуг, а також зменшують бюрократичні бар'єри, що виникають у процесі реалізації державних функцій. Така роль місцевих органів сприяє підвищенню оперативності реагування на запити населення, забезпечує ефективність сервісного підходу та формує правову та організаційну базу для впровадження принципу «єдиного вікна» та інтеграції адміністративних процесів [13; 88].

У сукупності взаємодія державних і муніципальних органів відображає фундаментальні зміни в ролі держави: від виконавчо-командної моделі, яка зосереджувала увагу на контролі та дозвільних функціях, до сервісної моделі, орієнтованої на потреби громадян і забезпечення якості обслуговування. Такий перехід не лише юридично закріплює нову парадигму державного управління, але й підкреслює важливість децентралізації як ключового інструменту підвищення ефективності та прозорості публічної адміністрації, формування правових механізмів для забезпечення доступності адміністративних послуг та інтеграції цифрових сервісів [50; 62].

Як результат, критерій «суб'єкт надання» виступає не просто класифікаційною ознакою, а комплексним інструментом аналізу інституційного потенціалу держави та місцевого самоврядування у сфері адміністративних послуг, демонструючи взаємозв'язок між правовим регулюванням, організаційними структурами та ефективністю надання послуг громадянам.

Критерій «сфера надання» виступає важливим аналітичним інструментом для оцінки функціональної багатоплановості адміністративних послуг, оскільки він відображає широту і глибину ролі держави у регулюванні суспільних відносин та забезпеченні публічних інтересів. Виділення соціальних, економічних та дозвільних послуг дозволяє не лише класифікувати адміністративні процеси за їхньою функціональною спрямованістю, а й простежити взаємозв'язок між правовими нормами, організаційними структурами та реальним впливом держави на життя громадян та розвиток суспільства [86].

Соціальні послуги, зокрема видача пенсій, соціальних допомог, посвідчень та довідок, забезпечують реалізацію конституційних прав та соціальних гарантій, що закріплені законодавством. Вони виконують не лише функцію обслуговування громадян, а й формують механізми державного соціального захисту, інтегруючи юридичні, адміністративні та технічні процедури для гарантування рівності доступу та правової визначеності [116].

Економічні послуги, такі як реєстрація бізнесу, видача ліцензій на господарську діяльність, погодження будівельних та інвестиційних проєктів, виступають регуляторними інструментами держави для забезпечення належного функціонування ринку та дотримання законодавчих стандартів. Вони створюють юридично захищене середовище для підприємницької діяльності, поєднують контрольні та сервісні функції, забезпечують баланс між стимулюванням економічної активності та дотриманням правил державного регулювання [105].

Дозвільні послуги охоплюють сферу безпеки та правопорядку, включаючи контроль за дотриманням норм законодавства, ліцензування окремих видів діяльності, видачу дозволів на спеціальні види діяльності та організацію державного нагляду. Вони відображають інтеграцію регуляторних функцій держави та її ролі у формуванні системи захисту публічних інтересів, спрямованої на запобігання порушенням, забезпечення правової відповідальності та створення умов для безпечного функціонування суспільства [120].

Критерій «спосіб надання» відображає сучасну технологічну і процесуальну трансформацію адміністративних послуг, що демонструє суттєве перетворення традиційної взаємодії між громадянами та державними органами. У класичній офлайн-моделі послуги надавалися через особисте звернення громадян до уповноважених органів, що передбачало безпосереднє виконання адміністративних процедур працівниками державних або муніципальних установ. Такий підхід, хоча й забезпечував фізичну присутність громадянина в процесі отримання послуги, супроводжувався

значними витратами часу, залежністю від суб'єктивної оцінки посадових осіб, а також ризиком виникнення бюрократичних перепон та порушень принципу однакового доступу до послуг [117; 151].

Поступовий перехід до онлайн-формату, реалізованого через інтегровані цифрові платформи, зокрема через портал «Дія», став ознакою цифровізації публічного управління та сервісного підходу держави. Цей формат забезпечує можливість дистанційного подання заяв, документів та отримання результатів у режимі електронного обслуговування, що підвищує ефективність процесу, скорочує адміністративні витрати часу та ресурсів, а також забезпечує більшу прозорість процедур. Онлайн-формат зменшує ризик суб'єктивного втручання посадових осіб у процедури надання послуг і сприяє уніфікації та стандартизації процесів на всіх рівнях державного управління [161].

Крім того, цифрові сервіси сприяють інтеграції між різними державними реєстрами та інформаційними системами, що дозволяє реалізовувати принцип «єдиного вікна» та комплексне надання адміністративних послуг. Це підвищує оперативність обробки запитів, забезпечує своєчасність надання результатів та дозволяє впроваджувати механізми контролю якості та відповідальності у цифровому середовищі.

Критерій «платність» розкриває соціально-правовий та економічний вимір адміністративних послуг, акцентуючи увагу на необхідності забезпечення балансу між соціальною справедливістю, правами громадян та ефективним використанням державних ресурсів. Безоплатні послуги виконують ключову функцію гарантування рівного доступу до державних сервісів, забезпечуючи реалізацію фундаментальних конституційних прав громадян, таких як право на освіту, охорону здоров'я, державну реєстрацію цивільних актів чи отримання довідок, що підтверджують юридичний статус особи. Вони виступають інструментом соціальної рівності, зменшують економічні бар'єри та сприяють доступності адміністративних послуг для всіх верств населення, незалежно від їх матеріального становища [85; 99].

Платні послуги, у свою чергу, забезпечують економічну доцільність функціонування державного сервісу, дозволяючи компенсувати витрати, пов'язані із забезпеченням організаційної, технічної та кадрової складової процесу надання послуги. Такі послуги стимулюють підвищення якості обслуговування, впровадження сучасних технологічних рішень, а також підтримують сталий розвиток інституцій, що їх надають. Крім того, платні послуги дозволяють створювати механізми фінансової відповідальності та обґрунтованого контролю за ефективністю роботи органів, які їх надають, що підвищує загальний рівень правової передбачуваності та прозорості [100].

Правовий аспект платності адміністративних послуг полягає у визначенні чітких нормативних меж, підстав та умов, за яких надання конкретної послуги може підлягати оплаті. Це сприяє забезпеченню стабільності системи, запобігає свавільному стягненню коштів та гарантує законність економічних відносин між державою та громадянами. Водночас диференціація адміністративних послуг за критерієм платності дозволяє державі здійснювати політику соціальної підтримки у сфері публічного управління, встановлюючи пріоритети доступу до базових сервісів та одночасно забезпечуючи фінансову стійкість інституцій, що їх надають.

Отже, проведений теоретичний аналіз історико-правових підходів до формування інституту адміністративних послуг дозволяє зробити комплексні висновки щодо його еволюції та сучасного значення у системі публічного управління. Адміністративні послуги як правовий інститут виникли та розвивалися у тісному зв'язку із загальними трансформаціями державного управління, які охоплювали зміну ролі держави від виконавчо-командної моделі, притаманної радянській системі, до сучасної сервісно-орієнтованої концепції, що передбачає інтеграцію принципів доступності, прозорості та ефективності у відносинах між державою та громадянином. Така трансформація відображає не лише зміни у функціях держави, але й зростаючу роль правових механізмів забезпечення реалізації конституційних прав і свобод громадян через якісне надання публічних послуг.

Дослідження показало, що розвиток інституту адміністративних послуг відбувався поступово, в умовах демократизації публічного управління, процесів децентралізації та інтеграції України до європейського правового та адміністративного простору. Відсутність визначення адміністративної послуги у дореформений період і домінування дозвільних процедур створювали значні бар'єри для громадян та обмежували ефективність державного апарату. На концептуальному етапі формувалася теоретична та нормативна база, яка підготувала перехід до сервісної моделі, де основна увага була зосереджена на потребах суб'єкта владних відносин, а не лише на контролі та регулюванні. Інституційний етап характеризувався нормативним закріпленням адміністративної послуги та формуванням мережі центрів надання адміністративних послуг, що дозволило встановити стандарти якості та розширити повноваження органів місцевого самоврядування, підвищивши ефективність та демократичність системи управління.

Особливу увагу в сучасних умовах набувають цифровізаційні трансформації, які передбачають інтеграцію державних реєстрів, впровадження електронних адміністративних послуг та забезпечення доступу громадян через цифрові платформи, зокрема портал «Дія». Це створює нову модель взаємодії, у якій громадянин виступає не пасивним об'єктом державного контролю, а активним користувачем сервісів, а держава формує ефективний, прозорий та передбачуваний правовий інструментарій. Така модель є прямим наслідком адаптації українського адміністративного права до європейських стандартів та міжнародних практик, що сприяє підвищенню рівня правової визначеності та якості публічного управління.

1.2. Понятійно-правова характеристика адміністративних послуг як об'єкта адміністративно-правового регулювання

Питання визначення та концептуалізації адміністративних послуг у сучасному правовому просторі України набуває особливої актуальності у

зв'язку з процесами реформування публічного управління, децентралізації та цифровізації державних сервісів. Адміністративні послуги виступають ключовим інструментом реалізації взаємодії між державою та громадянами, забезпечуючи практичну реалізацію прав та обов'язків, закріплених у законодавстві. Водночас ефективність державного управління в значній мірі залежить від чіткого нормативного закріплення статусу адміністративної послуги, її правової природи та функціональних меж, що дозволяє уникати неоднозначності у правозастосовній практиці та забезпечує передбачуваність результатів взаємодії суб'єктів владних повноважень і користувачів послуг.

У цьому контексті першочерговим завданням є аналіз законодавчого визначення адміністративної послуги, закріпленого у спеціальному нормативному акті, який встановлює правову рамку її існування, порядок надання та правові наслідки для отримувачів. Так, відповідно до статті 1 Закону України «Про адміністративні послуги» (2012) [68], адміністративна послуга визначається як результат здійснення владних повноважень суб'єктом надання адміністративних послуг за заявою фізичної або юридичної особи, спрямований на набуття, зміну чи припинення прав та/або обов'язків такої особи відповідно до закону. Ця дефініція стає відправною точкою для наукового осмислення адміністративної послуги як об'єкта адміністративно-правового регулювання, оскільки вона одночасно розкриває ключові елементи правового механізму – легітимність, результативність та законність дій органів влади, а також орієнтацію на конкретні правові наслідки для громадян і юридичних осіб.

З огляду на наведений аналіз законодавчого визначення та виділені ключові характеристики адміністративної послуги, доцільним є графічне узагальнення основних ознак цього правового явища. Візуалізація дозволяє наочно продемонструвати взаємозв'язок між окремими елементами адміністративної послуги, підкреслити їх комплексний та взаємопов'язаний характер, а також показати, що адміністративна послуга одночасно поєднує владну, процедурну та результативну складові. Такий підхід сприяє глибшому

розумінню інституту адміністративних послуг як об'єкта адміністративно-правового регулювання та дозволяє відобразити взаємодію правових принципів, процедурних вимог та наслідків для суб'єктів, що користуються послугою (рис. 1.1).



Рис. 1.1. Основні ознаки характеристики адміністративних послуг

Джерело: складено автором за [43; 90; 154]

Публічно-правовий характер адміністративної послуги визначає її фундаментальну приналежність до сфери публічного управління та підкреслює виключну компетенцію держави у наданні таких послуг. Ця характеристика формує нормативно-правову основу, яка регламентує, що лише суб'єкти публічної влади, наділені відповідними повноваженнями, можуть виконувати функції щодо задоволення потреб громадян і юридичних осіб. Публічно-правовий аспект адміністративної послуги виступає гарантом правового захисту інтересів заявників, забезпечує легітимність дій органів влади та формує основу для контролю за дотриманням принципів законності, ефективності та прозорості у публічному управлінні. Він відображає взаємозв'язок інституційної структури держави та її обов'язку перед суспільством, демонструючи, що адміністративна послуга є не просто

процедурною дією, а правовим інструментом реалізації публічних функцій і забезпечення суспільних благ [9; 74; 114].

Владний аспект адміністративної послуги характеризує її властивість формувати юридичні наслідки через реалізацію владних повноважень, що надає державним органам можливість впливати на правовий статус суб'єктів господарювання та громадян. Ця складова визначає, що адміністративна послуга є не нейтральним сервісом, а результатом правомірного застосування владних повноважень у рамках закону. Реалізація владного потенціалу забезпечує не тільки ефективне виконання адміністративних процедур, а й гарантує відповідність дій органів влади правовим нормам та стандартам, встановленим законодавством і принципами публічного управління. Владний аспект підкреслює, що адміністративна послуга виступає інструментом державного регулювання, здатним забезпечувати баланс між правами громадян і суспільним інтересом [75; 82].

Юридичні наслідки адміністративної послуги виражаються у безпосередньому впливі її результату на права та обов'язки заявника, що перетворює послугу на комплексний правовий інститут. Через надання адміністративної послуги суб'єкт отримує можливість набути, змінити або припинити правові стосунки, що прямо визначає її функціональний зміст. Ця характеристика відображає процесуально-результативну природу інституту, підкреслюючи, що кожна адміністративна дія має юридичну вагу та встановлює правовий режим взаємодії між державою та особою. Юридичні наслідки є критерієм оцінки ефективності надання послуг і служать підставою для контролю законності, забезпечуючи відповідність адміністративної діяльності принципам правової визначеності, справедливості та пропорційності [56; 99].

Заявницький принцип інтегрує адміністративну послугу у систему взаємодії держави та громадянина, визначаючи, що ініціатива щодо її надання виходить від конкретного суб'єкта, що потребує послуги. Цей принцип підкреслює орієнтацію публічної влади на потреби суспільства та забезпечує

легітимність адміністративних дій, оскільки держава виступає виконавцем і гарантом правового результату. Заявницький підхід стимулює персоналізацію адміністративного сервісу, створює механізми врахування індивідуальних обставин та потреб, що зменшує ризики формалізму та бюрократичної дистанції, і водночас підкреслює відповідальність держави за своєчасне, ефективне та законне виконання процедурних дій [69; 102].

Процедурна регламентованість адміністративної послуги забезпечує формалізацію процесу її надання, встановлює послідовність дій, критерії прийняття рішень і стандарти взаємодії між суб'єктами, а також гарантує дотримання принципів законності та передбачуваності. Цей аспект визначає чітку організаційну структуру надання послуг, механізми контролю та відповідальності, а також зменшує вплив суб'єктивних факторів, що могли б призвести до свавілля чи дискреції. Процедурна регламентованість створює правову основу для реалізації інших характеристик адміністративної послуги, формуючи стабільний та прозорий механізм взаємодії держави та громадян, і тим самим сприяє підвищенню ефективності публічного управління та довіри суспільства до органів влади [160].

В науковій літературі адміністративні послуги трактуються як специфічна форма діяльності органів публічної адміністрації, спрямована на забезпечення прав і законних інтересів громадян.

Табл. 1.3 систематизує доктринальні підходи українських вчених.

Таблица 1.3

Доктринальні підходи українських учених до визначення
адміністративних послуг

<i>Автор</i>	<i>Наукове визначення</i>	<i>Основні ознаки</i>	<i>Значення для розвитку доктрини</i>
В.Б. Авер'янов	Форма діяльності органів влади, спрямована на забезпечення прав і законних інтересів громадян	публічно-владний характер, правовий результат	концепція сервісної держави
О.В. Кузьменко	Результат здійснення адміністративних повноважень	юридичні наслідки, процедурний характер	адміністративна послуга як інститут права

Продовження табл. 1.3

Т.О. Коломєєць	Особливий вид публічно-правових послуг за заявою особи	законність, регламентованість процедур	розвиток адміністративних процедур
Ю.П. Битяк	Діяльність органів для задоволення законних потреб особи	зв'язок із адміністративною діяльністю	місце послуг у системі адміністративного права
І.Б. Коліушко	Інструмент реалізації прав громадян	сервісна функція держави	реформування системи публічних послуг
В.К. Колпаков	Результат адміністративно-правової діяльності	адміністративний акт, індивідуальний характер	систематизація інституту
С.В. Ківалов	Форма управлінської діяльності органів влади	владний характер, публічний інтерес	розвиток адміністративно-правової науки
Бортняк К. В., Добрянська Н. В.	Складова механізму реалізації адміністративно-правових відносин	процедурність, законність	дослідження правового механізму управління

Джерело: складено автором за [2; 8; 12; 34; 35; 36; 37; 38]

Табл. 1.3 відображає сучасний стан української наукової доктрини щодо визначення адміністративних послуг, демонструючи різноманіття підходів вітчизняних правознавців до осмислення цього інституту як об'єкта адміністративно-правового регулювання. Зокрема, В.Б. Авер'янов [2, с. 25] розглядає адміністративну послугу як «форму діяльності органів влади, спрямовану на забезпечення прав і законних інтересів громадян, акцентуючи увагу на її публічно-владному характері та наявності правового результату. Такий підхід підкреслює концепцію сервісної держави, де діяльність державних органів спрямована на задоволення потреб суб'єктів права, а не лише на контроль чи регулювання».

Адміністративну послугу О.В. Кузьменко [42, с. 179] визначає як «результат здійснення адміністративних повноважень, що надає особливого значення юридичним наслідкам та процедурному характеру надання послуги. Це дозволяє розглядати адміністративну послугу як окремий інститут права з внутрішньою структурою, яка поєднує процесуальний та результативний елементи, а також формує основу для систематизації нормативного регулювання в цій сфері».

Науковець Т.О. Коломоєць [39, с. 96] підкреслює, що «адміністративна послуга є особливим видом публічно-правових послуг, що надаються за заявою конкретної особи, акцентуючи увагу на законності та регламентованості процедур. Такий підхід сприяє розвитку адміністративних процедур та формуванню прозорого та передбачуваного механізму взаємодії держави та громадянина, що відповідає сучасним вимогам ефективного публічного управління».

Автор Ю.П. Битяк [9] розглядає адміністративну послугу як діяльність органів влади, спрямовану на задоволення законних потреб особи, відзначаючи її тісний зв'язок із загальною системою адміністративної діяльності. Цей підхід дозволяє зрозуміти місце адміністративних послуг у системі адміністративного права та їхню роль як інструменту реалізації прав громадян. І.Б. Коліушко [37, с. 33] акцентує на сервісній функції держави, визначаючи адміністративну послугу як «інструмент реалізації прав громадян. Це визначення підкреслює реформаторський аспект розвитку системи публічних послуг і орієнтованість держави на створення ефективного, доступного та зручного механізму надання адміністративних сервісів».

Вчений В.К. Колпаков [40] підкреслює результативний аспект адміністративної послуги, визначаючи її як результат адміністративно-правової діяльності, що має характер індивідуального адміністративного акту. Такий підхід сприяє систематизації інституту та формуванню правової визначеності при здійсненні адміністративних функцій. У той час С.В. Ківалов [33, с. 216] трактує адміністративну послугу як «форму управлінської діяльності органів влади, підкреслюючи її владний характер та орієнтацію на публічний інтерес». Це визначення розширює розуміння ролі адміністративних послуг у розвитку адміністративно-правової науки та практики, акцентуючи на балансові між правами громадян і суспільними інтересами.

Вчені К.В. Бортняк, Н.В. Добрянська [13, с. 62] розглядає адміністративну послугу як «складову механізму реалізації адміністративно-

правових відносин, акцентуючи увагу на процедурності та законності дій органів влади». Такий підхід дозволяє оцінити адміністративну послугу як інструмент управлінського процесу, який формує стабільний і прозорий правовий механізм взаємодії між державою та особою.

Аналіз доктринальних підходів українських учених дозволяє зробити висновок, що адміністративна послуга є комплексним явищем, яке поєднує процес і результат, функціонує як особливий вид публічних послуг із специфічною правовою природою та формує інституційний механізм реалізації прав громадян у системі адміністративного права. Водночас усі підходи підкреслюють її інтеграційний характер: адміністративна послуга забезпечує одночасне задоволення потреб особи, реалізацію владних повноважень держави та підтримання правопорядку, що визначає її ключову роль у сучасній системі публічного управління та є орієнтиром для подальшого розвитку доктрини адміністративного права.

Виходячи з комплексного аналізу чинного законодавства, доктринальних підходів вітчизняних учених, автором пропонується уточнене визначення адміністративної послуги, яке враховує її правову природу, функціональне призначення та соціально-правовий ефект. Адміністративна послуга розглядається як врегульована нормами адміністративного права діяльність суб'єкта публічної адміністрації, що здійснюється виключно у межах наданих законом владних повноважень і за ініціативою конкретного фізичного або юридичного суб'єкта. Важливим аспектом є орієнтація такої діяльності на прийняття індивідуального адміністративного акта, який формує конкретні юридичні наслідки у вигляді набуття, зміни або припинення прав та обов'язків заявника, забезпечуючи тим самим реалізацію його законних інтересів і правових гарантій.

Таке визначення підкреслює, що адміністративна послуга є багатокомпонентним явищем, яке поєднує процесуальний та результативний елементи: процес, що забезпечує дотримання процедурних норм, регламентованих адміністративним правом, і результат, який реалізує

конкретні права та обов'язки громадянина або юридичної особи. У ньому відображено також специфіку адміністративної послуги у системі публічних послуг, що передбачає поєднання владного характеру, правової визначеності, процедурної регламентованості та соціальної орієнтованості, а також забезпечує баланс між інтересами держави та правами громадян.

Крім того, у визначенні відображено інтеграційний аспект адміністративної послуги: вона функціонує як інституційний механізм реалізації державної політики, спрямованої на забезпечення ефективності публічного управління, підвищення якості надання сервісів, доступності та прозорості адміністративних процедур.

У правовій науці адміністративні послуги розглядаються не ізольовано, а в системі публічних та державних послуг, що дозволяє окреслити їх специфіку та функціональне призначення у державному управлінні. Адміністративна послуга є інструментом реалізації владних повноважень, що відрізняє її від більш широких категорій публічних послуг, які мають соціально орієнтовану спрямованість та забезпечують задоволення загальних потреб суспільства. Державна послуга, у свою чергу, охоплює всі види сервісів, що забезпечуються органами державної влади, і може включати як адміністративні, так і публічні послуги, визначаючи їх організаційну та нормативну належність до державного апарату [119].

Для наукового розмежування цих категорій доцільно виокремити ключові ознаки та функціональні характеристики кожного виду послуги, що дозволяє визначити місце адміністративної послуги у системі публічних сервісів, її специфіку як об'єкта адміністративно-правового регулювання та взаємозв'язок із державними функціями, спрямованими на забезпечення прав та законних інтересів громадян. Такий підхід дозволяє окреслити адміністративну послугу як окремий підвид публічних послуг із чітко визначеними процедурними, юридичними та організаційними параметрами, що забезпечують її ефективне функціонування у системі публічного управління (табл. 1.4).

Таблиця 1.4

Співвідношення адміністративної, публічної та державної послуги

<i>Вид послуги</i>	<i>Визначення</i>	<i>Основні ознаки</i>	<i>Приклади</i>
Адміністративна	Послуга, що надається суб'єктами публічної адміністрації у межах владних повноважень за заявою особи	індивідуальний характер, юридичні наслідки, процедурність	реєстрація бізнесу, видача дозволів
Публічна	Загальнодоступна послуга, спрямована на задоволення потреб суспільства	соціальна функція, загальний доступ	освіта, охорона здоров'я, безпека
Державна	Послуга, що забезпечується державними органами, може бути публічною або адміністративною	організаційна належність, нормативне закріплення	пенсійні виплати, податкові сервіси

Джерело: складено автором за [69; 99; 180]

Табл. 1.4 ілюструє комплексне співвідношення адміністративної, публічної та державної послуг, висвітлюючи їхню правову природу, функціональні характеристики та практичну реалізацію у системі державного управління. Адміністративна послуга у цій системі постає як специфічний вид публічного сервісу, що надається суб'єктами публічної адміністрації виключно у межах наданих законом владних повноважень і завжди за заявою конкретної особи. Вона відрізняється індивідуальним характером, оскільки спрямована на зміну або встановлення правового статусу конкретного громадянина або юридичної особи, і має прямі юридичні наслідки, що формалізуються через прийняття індивідуального адміністративного акта. Процедурна регламентованість такої послуги забезпечує чітку організацію процесу її надання, встановлюючи послідовність дій, строки та стандарти взаємодії між суб'єктом владних повноважень і заявником, що гарантує законність, передбачуваність та правову визначеність адміністративного процесу [170].

Публічна послуга, у свою чергу, охоплює більш широкий спектр сервісів, спрямованих на задоволення загальних потреб суспільства. Її соціальна функція проявляється у забезпеченні доступу громадян до освіти, охорони здоров'я, безпеки та інших сфер, що визначають якість життя і

реалізацію конституційних прав. На відміну від адміністративної послуги, публічна послуга має колективний характер і не пов'язана безпосередньо із здійсненням владних повноважень на індивідуальний правовий результат, проте забезпечує функціонування держави як соціального регулятора та гаранта суспільних благ [110].

Державна послуга інтегрує як адміністративні, так і публічні послуги, визначаючи їх організаційну та нормативну належність до державних органів. Вона окреслює рамки компетенції та відповідальності державного апарату у забезпеченні прав та інтересів громадян, регулюючи їх надання через відповідні закони та підзаконні акти. Завдяки цьому державна послуга виступає механізмом системного забезпечення функцій держави, поєднуючи організаційний аспект, нормативне закріплення та фактичне виконання владних і соціальних завдань [162].

У правовій науці адміністративна послуга розглядається як комплексне явище, що поєднує процес надання послуги та юридичний результат, і як об'єкт адміністративно-правового регулювання має низку характерних ознак, які визначають її специфіку та відрізняють від інших видів публічних та державних послуг. Формування чіткої системи ознак адміністративної послуги дозволяє встановити її правову природу, визначити межі компетенції суб'єктів надання та особливості процедурного забезпечення, а також окреслити ефект від реалізації владних повноважень у вигляді виникнення, зміни чи припинення прав та обов'язків заявника [89; 133].

Важливим аспектом є те, що адміністративна послуга одночасно поєднує публічно-правовий та сервісний підходи: з одного боку, вона здійснюється органами публічної влади і регламентується адміністративним правом, з іншого – орієнтована на задоволення законних потреб громадян, підвищення доступності та якості державного обслуговування. Ця багатофункціональна природа обумовлює структурну організацію інституту адміністративної послуги, яка включає комплекс взаємопов'язаних елементів,

що забезпечують ефективне поєднання процедурної формалізації, результативності та індивідуалізації надання послуг (табл. 1.5).

Таблиця 1.5

Основні ознаки адміністративних послуг як об'єкта регулювання

<i>Ознака</i>	<i>Зміст</i>
Публічно-правовий характер	Надаються органами публічної влади
Владний характер	Реалізація владних повноважень
Процедурна регламентованість	Надання у межах адміністративної процедури
Юридичні наслідки	Виникнення, зміна, припинення прав/обов'язків
Індивідуальний характер	За зверненням конкретної особи
Сервісна спрямованість	Орієнтація на задоволення законних потреб громадян

Джерело: складено автором за [88; 126]

Табл. 1.5 відображає фундаментальні ознаки адміністративних послуг як складного об'єкта адміністративно-правового регулювання, демонструючи багатоплановий характер інституту, який інтегрує процесуальні, результативні та сервісні аспекти державного управління. Публічно-правовий характер адміністративної послуги підкреслює, що її надання можливе виключно через суб'єкти публічної влади, що гарантує законність, легітимність та відповідність державного втручання принципам конституційного ладу. Ця ознака визначає правову основу компетенції органів та обмежує коло осіб, уповноважених здійснювати адміністративні дії, що забезпечує чітку ієрархію відповідальності та підзвітності у системі державного управління.

Владний характер адміністративної послуги демонструє, що її надання не є формальною або декоративною процедурою, а відображає реалізацію владних повноважень, здатних породжувати юридичні наслідки для заявника. Це поєднує суб'єктну спроможність органів влади із їх правовим обов'язком діяти в межах законодавчо визначеної компетенції, одночасно забезпечуючи захист прав і законних інтересів громадян. Владний аспект також акцентує увагу на відмінності адміністративної послуги від інших публічних або державних функцій, оскільки її результат прямо впливає на правовий статус конкретної особи [112].

Процедурна регламентованість підкреслює формалізований характер процесу надання послуг, який передбачає визначену послідовність дій, строки, документообіг і стандарти взаємодії між органом влади та заявником. Така формалізація гарантує передбачуваність та законність адміністративного процесу, мінімізує ризики свавільного втручання та зловживання владою, а також забезпечує стандартизоване застосування норм адміністративного права у взаємодії з фізичними та юридичними особами [140].

Юридичні наслідки демонструють результативну складову адміністративної послуги, що проявляється у виникненні, зміні або припиненні прав і обов'язків заявника. Ця ознака свідчить про цільовий характер інституту, адже він спрямований на формування конкретного правового результату, який має безпосереднє значення для реалізації прав громадян та ефективності державного управління. Через юридичні наслідки адміністративна послуга виступає інструментом втілення принципів законності, справедливості та захисту інтересів особи [70].

Індивідуальний характер адміністративної послуги підкреслює персоналізовану природу надання послуг, де ініціатива та право на звернення належать заявнику. Це забезпечує принцип «заявницького права», який визначає громадянина активним учасником процесу, а державу – відповідальним виконавцем його законних вимог. Така ознака забезпечує баланс між владними повноваженнями органів і правами громадян, сприяє підвищенню довіри до держави та зменшенню адміністративного тиску [122].

Сервісна спрямованість адміністративної послуги демонструє сучасну концептуальну трансформацію держави від виконавчо-командної моделі до сервісно-орієнтованої системи управління, що ставить у центр уваги потреби громадян та якість надання державних послуг. Вона відображає прагнення забезпечити доступність, оперативність, прозорість та ефективність державного сервісу, інтегруючи інституційні, технологічні та правові інструменти для досягнення високого рівня задоволення законних потреб населення [152].

Для всебічного розуміння адміністративної послуги як об'єкта регулювання важливим є не лише виділення її ознак, а й системне осмислення структури правовідносин, що виникають у процесі її надання. Така структура виступає ключовим елементом функціонування інституту, оскільки відображає взаємозв'язок між суб'єктом владних повноважень і заявником, регламентованим законодавством порядком дій та очікуваним юридичним результатом. Визначення компонентів правовідносин дозволяє окреслити ролі і компетенцію учасників процесу, інтегрувати процедурні дії з нормами права та забезпечити досягнення цільового ефекту – виникнення, зміну або припинення прав та обов'язків особи, що звернулася за послугою. Рис. 1.2 ілюструє цю структуру, демонструючи взаємопов'язаність основних елементів правового механізму надання адміністративних послуг та відображаючи комплексний характер інституту як процесуально-правового явища.

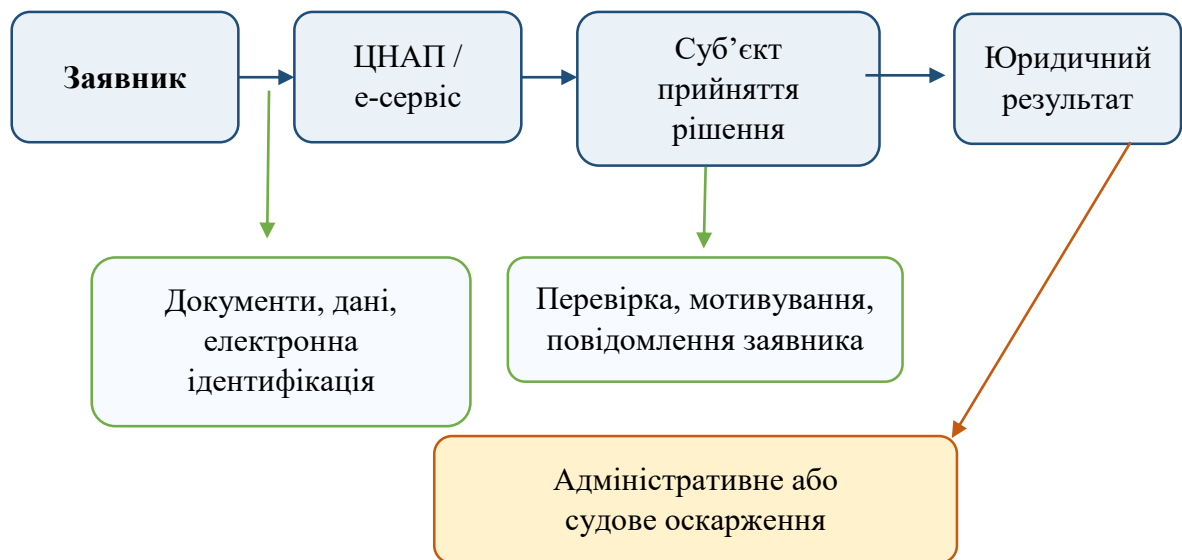


Рис. 1.2. Структура правовідносин адміністративної послуги

Джерело: складено автором за [80]

Центральне місце в моделі займає суб'єкт надання адміністративної послуги, який представлений конкретними органами публічної адміністрації

та уповноваженими державними реєстраторами, такими як органи місцевого самоврядування, державні виконавчі органи (наприклад, Міністерство юстиції України, Державна міграційна служба, Державна служба України з питань праці), а також Центри надання адміністративних послуг (ЦНАП) та державні реєстратори актів цивільного стану. З правової точки зору ці суб'єкти виконують функцію реалізації владних повноважень у межах Конституції України, законів та підзаконних нормативних актів, забезпечуючи легітимність усіх адміністративних дій та відповідність процедури принципам законності, публічного інтересу та ефективності державного управління. Кожний суб'єкт надання відповідає за дотримання процедурних правил, встановлених законами «Про адміністративні послуги» [30], «Про державну реєстрацію юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та громадських формувань» [31], «Про державну реєстрацію актів цивільного стану» [85] та іншими нормативно-правовими актами, включно зі строками розгляду заяв, порядком інформування громадян і контролем якості послуги. У рамках своїх компетенцій ці органи формують юридично значимий результат – індивідуальний адміністративний акт, який змінює або встановлює права та обов'язки конкретного заявника, забезпечуючи баланс між владними повноваженнями держави та правами громадян, підзвітність органів влади та прозорість адміністративного процесу.

Об'єктом правовідносин у сфері надання адміністративних послуг є конкретна фізична або юридична особа, яка звертається за отриманням послуги та в цих відносинах виступає активним учасником процесу, реалізуючи своє право на отримання публічного сервісу [28]. Зокрема, серед фізичних осіб це можуть бути громадяни України, іноземці та особи без громадянства, які звертаються до органів влади для отримання паспортів громадянина України, реєстрації місця проживання, видачі водійських посвідчень, оформлення соціальних виплат або отримання дозвільних документів. Серед юридичних осіб об'єктами виступають підприємства, установи, організації та громадські формування, які подають заяви для

державної реєстрації бізнесу, отримання ліцензій, погоджень або дозволів на провадження господарської діяльності, включно з реєстрацією об'єктів нерухомості, дозволами на будівництво та дозвільними документами у сфері охорони довкілля [85; 96; 165].

Правовий зв'язок між суб'єктом і об'єктом здійснюється через систему нормативно-правових актів, які визначають права та обов'язки сторін, регламентують процедуру звернення та встановлюють строки розгляду заяв, підстави для відмови чи прийняття адміністративного акта, а також способи контролю за виконанням владних повноважень. Зокрема, це закони України «Про адміністративні послуги» [30], «Про державну реєстрацію юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та громадських формувань» [31], «Про державну реєстрацію актів цивільного стану» [85], «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності» [86] та підзаконні акти Кабінету Міністрів, які конкретизують стандарти надання послуг, документообіг, форму заяв і взаємодію між суб'єктом та об'єктом.

Правове регулювання забезпечує формалізацію процесу, встановлює єдині критерії для дій суб'єкта надання адміністративної послуги, гарантує законність, передбачуваність та прозорість процедур, а також створює правову основу для контролю, моніторингу якості надання послуг та відповідальності органів публічної адміністрації. Це формує чітку ієрархію прав та обов'язків у правовідносинах між державою та громадянами або юридичними особами, забезпечуючи баланс між владними повноваженнями та захистом прав заявників [87].

Процедурні дії у структурі правовідносин адміністративної послуги представляють собою комплекс формалізованих адміністративних кроків, які суб'єкт надання послуги здійснює у межах своїх владних повноважень для досягнення конкретного юридичного результату. Ці дії включають прийом і реєстрацію заяви або іншого документа, перевірку повноти та достовірності наданих відомостей, аналіз відповідності заяви нормам матеріального та процедурного права, а також формування висновку про можливість надання

послуги або підстав для відмови. Вони також охоплюють підготовку проекту адміністративного акта, його погодження відповідними підрозділами, оформлення документів у встановленій формі та доведення результату до заявника через видання індивідуального адміністративного акта, повідомлення, довідки чи іншого офіційного документа [75; 91].

З правової точки зору, процедурні дії є носієм процесуальної регламентованості адміністративної послуги, оскільки кожен етап визначається законодавством або підзаконними актами, що забезпечує передбачуваність, прозорість і рівність застосування правових норм. Наприклад, у сфері державної реєстрації юридичних осіб процедура включає прийом документів, перевірку даних, внесення відомостей до Єдиного державного реєстру, формування виписки та повідомлення заявника про результат. У випадку надання соціальної послуги – такої як оформлення пенсії – процедурні дії включають збір підтверджуючих документів, перевірку стажу, обчислення виплати, підготовку наказу про призначення пенсії та його доведення до заявника [107].

Юридичний результат у структурі правовідносин адміністративної послуги виступає кінцевим та визначальним елементом, який втілює матеріалізований ефект здійснення владних повноважень органів публічної адміністрації. Він реалізується через прийняття індивідуального адміністративного акта або іншого офіційного документа, що формалізує правове рішення органу влади і встановлює, змінює або припиняє права та обов'язки конкретного заявника. З правової точки зору юридичний результат є носієм юридичної визначеності, оскільки саме він закріплює новий правовий стан, створює юридичні наслідки, які мають обов'язкову силу для сторін правовідносин та забезпечують механізм реалізації законних інтересів громадян [177].

У практичному аспекті юридичний результат може проявлятися у вигляді виданого дозволу, ліцензії, сертифіката, свідоцтва про реєстрацію або іншого індивідуального адміністративного акта, який є підставою для набуття,

зміни чи припинення прав і обов'язків. Наприклад, в процесі державної реєстрації юридичних осіб юридичним результатом є внесення підприємства до Єдиного державного реєстру та видача свідоцтва про державну реєстрацію, що створює правові наслідки для засновників і забезпечує законність здійснення підприємницької діяльності. У сфері соціальних послуг юридичний результат матеріалізується у вигляді наказу про призначення пенсії, що встановлює право заявника на отримання виплат, а також обов'язки органів соціального захисту щодо їх забезпечення [119].

Крім того, юридичний результат виконує стратегічну функцію у системі адміністративного права, оскільки забезпечує реалізацію публічного інтересу та гарантує виконання норм закону на індивідуальному рівні. Він відображає процесуально-правову спрямованість адміністративної послуги, поєднуючи формалізовані процедурні дії та матеріально-правові наслідки, що створює баланс між владними повноваженнями органів державної адміністрації та правами і законними інтересами громадян.

На основі наукових джерел та законодавства адміністративні послуги можна класифікувати за кількома критеріями (табл. 1.6).

Таблиця 1.6

Класифікація адміністративних послуг за критеріями

<i>Критерій</i>	<i>Класифікація</i>	<i>Приклади</i>
За способом надання	Традиційні / Електронні	Видача паспорта (традиційна), електронна реєстрація бізнесу
За сферою діяльності	Соціальні / Економічні / Майнові	Пенсійні виплати / Ліцензії / Реєстрація нерухомості
За рівнем суб'єкта	Центральні / Місцеві / Муніципальні	МВС / ОДА / ЦНАП
За типом результату	Індивідуальні / Колективні	Дозвіл на будівництво / Ліцензія на навчальний заклад

Джерело: складено автором за [97; 126; 160]

Табл. 1.6 відображає систематизовану класифікацію адміністративних послуг за ключовими критеріями, що дозволяє розкрити їх багатовимірну природу та функціональні особливості в системі публічного управління. Критерій «спосіб надання» демонструє технологічну трансформацію інституту, де традиційні, тобто офлайн-послуги, реалізуються через особисте

звернення громадян до органів влади та передбачають класичні адміністративні процедури, тоді як електронні послуги забезпечують взаємодію через цифрові платформи, інтегровані державні реєстри та портали типу «Дія», що підвищує оперативність, прозорість та доступність адміністративного сервісу, а також мінімізує суб'єктивні ризики при здійсненні владних повноважень.

Критерій «сфера діяльності» ілюструє функціональний розподіл адміністративних послуг залежно від мети їх надання та суспільного значення. Соціальні послуги спрямовані на реалізацію конституційних і законних прав громадян, забезпечують задоволення базових потреб населення, таких як пенсійні виплати, соціальна допомога чи медичне обслуговування. Економічні послуги виконують регуляторну та підтримуючу функцію у сфері підприємницької діяльності та господарських відносин, включаючи видачу ліцензій, дозволів та сертифікатів. Майнові послуги забезпечують правове оформлення та реєстрацію об'єктів власності, таких як нерухомість, транспортні засоби або інтелектуальна власність, тим самим гарантують юридичну визначеність та захист прав власників [80].

Критерій «рівень суб'єкта» демонструє інституційну організацію надання адміністративних послуг. Центральні органи виконавчої влади забезпечують єдність процедур та стандартизацію послуг на національному рівні, що гарантує стабільність і передбачуваність правових наслідків. Місцеві органи влади реалізують адміністративні функції в межах своїх повноважень, адаптуючи послуги до регіональних потреб. Муніципальні органи та ЦНАП наближають послуги до громадян, забезпечуючи оперативність, доступність та мінімізацію бюрократичних бар'єрів, що відповідає принципам децентралізації та сервісної орієнтації держави [97].

Критерій «тип результату» характеризує правові наслідки надання адміністративної послуги. Індивідуальні результати відображають застосування владних повноважень до конкретної фізичної чи юридичної особи, формуючи індивідуальні права та обов'язки, наприклад, дозвіл на

будівництво чи державну реєстрацію підприємства. Колективні результати мають ширший суспільний ефект і стосуються груп осіб або загальних категорій громадян, як у випадку видачі ліцензій на навчальні заклади або надання дозволів, що впливають на певні професійні чи громадські спільноти [133].

Підсумовуючи аналіз понятійно-правової характеристики адміністративних послуг як об'єкта адміністративно-правового регулювання, слід констатувати, що адміністративна послуга є багатокомпонентним правовим явищем, яке поєднує процесуальні, владні та результативні аспекти діяльності органів публічної адміністрації. Вона функціонує на підставі законодавчо встановлених норм, що забезпечують легітимність, передбачуваність та контрольованість дій суб'єктів надання послуг, водночас орієнтуючи їх на задоволення законних потреб конкретних фізичних та юридичних осіб. Публічно-правовий характер адміністративної послуги визначає виключну компетенцію держави у її наданні, підкреслюючи, що лише уповноважені суб'єкти, діючи в межах своїх владних повноважень, можуть формувати юридичні наслідки для заявників.

Юридична природа адміністративної послуги проявляється у здатності породжувати конкретні правові наслідки, що матеріалізуються в індивідуальних адміністративних актах або інших офіційних документах, які встановлюють, змінюють або припиняють права та обов'язки заявника. Процедурна регламентованість забезпечує формалізацію процесу, визначає чітку послідовність дій, стандарти документообігу та взаємодії між суб'єктом і об'єктом, що гарантує рівність, законність і передбачуваність адміністративних рішень. Водночас індивідуальний і заявницький підхід підкреслює персоналізовану спрямованість адміністративної послуги, де ініціатива щодо її надання виходить від конкретного суб'єкта, що потребує сервісу, а держава виступає виконавцем та гарантом правового результату.

Аналіз доктринальних позицій українських правознавців підтверджує, що адміністративна послуга не може розглядатися ізольовано від системи

публічних послуг та державних функцій. Вона виступає специфічним інструментом реалізації владних повноважень і водночас слугує механізмом задоволення законних інтересів громадян, що забезпечує баланс між державним регулюванням та захистом прав особи. Різні критерії класифікації адміністративних послуг, включаючи спосіб надання, сферу діяльності, рівень суб'єкта та тип результату, відображають багатовимірність інституту та його здатність адаптуватися до потреб суспільства, технологічних змін і принципів ефективного публічного управління.

Отже, адміністративна послуга як об'єкт адміністративно-правового регулювання є комплексним явищем, що поєднує процедурну формалізацію, результативність, індивідуалізацію та публічно-правову спрямованість. Її регулювання забезпечує законність, передбачуваність та ефективність публічного управління, водночас сприяє реалізації прав і законних інтересів громадян і юридичних осіб, формуючи правову основу для взаємодії між державою та суспільством і закладаючи фундамент для розвитку сервісно орієнтованої моделі державного управління.

1.3. Принципи надання адміністративних послуг та їх функціональне значення у системі публічного управління

Принципи адміністративного права посідають центральне місце у системі правового регулювання публічних відносин, оскільки саме вони визначають концептуальні засади функціонування інституту адміністративних послуг, формують зміст діяльності суб'єктів публічної адміністрації та встановлюють орієнтири для правозастосовної практики. Їх значення виходить за межі суто теоретичної категорії, адже принципи виступають своєрідним нормативно-ціннісним каркасом, який забезпечує узгодженість правових норм, стабільність адміністративних процедур та ефективність реалізації державної політики у сфері надання послуг громадянам і юридичним особам. У сучасних умовах трансформації

публічного управління, що характеризуються впровадженням цифрових технологій, розвитком децентралізації та орієнтацією на сервісну модель держави, роль принципів адміністративного права суттєво зростає, оскільки саме вони забезпечують баланс між владними повноваженнями органів держави та правами людини.

У науковій доктрині адміністративного права принципи розглядаються як вихідні ідеї, керівні положення та основоположні начала, що визначають зміст і спрямованість правового регулювання суспільних відносин у сфері надання адміністративних послуг. Вони відображають сутність адміністративно-правового впливу, виступають критерієм оцінки законності та ефективності діяльності суб'єктів владних повноважень, а також забезпечують єдність правозастосування у різних сферах публічного управління. Принципи не лише закріплюються у нормативно-правових актах, але й виявляються у практиці функціонування адміністративних процедур, визначаючи стандарти поведінки органів влади, межі їх дискреційних повноважень та гарантії захисту прав заявників.

Особливого значення принципи адміністративного права набувають у контексті надання адміністративних послуг, де вони виконують інтеграційну функцію, поєднуючи процедурні, матеріально-правові та організаційні елементи єдиного механізму взаємодії держави та громадянина. Саме через систему принципів забезпечується прозорість, доступність, своєчасність і якість адміністративних послуг, а також формується довіра суспільства до органів публічної влади. Вони визначають не лише правові межі діяльності суб'єктів надання послуг, але й орієнтують їх на досягнення результату, який відповідає публічному інтересу та водночас гарантує дотримання прав і свобод людини.

Як зазначають науковці [8; 66; 93; 115], принципи права – це основні положення, що визначають допустимі межі поведінки суб'єктів, спрямовують діяльність органів влади, а також служать критерієм оцінки їх дій. У сфері адміністративних послуг вони виступають не лише формальними

нормативними орієнтирами, а й практичним інструментом забезпечення якісного, доступного та ефективного обслуговування громадян. Принципи формують систему адміністративних послуг як цілісний механізм, де державні органи взаємодіють із громадянами на основі правової визначеності, прозорості та ефективності, а кожна адміністративна дія оцінюється через призму забезпечення прав людини.

З огляду на те, що принципи адміністративного права виконують системоутворюючу функцію у сфері публічного управління та визначають загальні орієнтири діяльності суб'єктів владних повноважень, їх конкретизація у сфері надання адміністративних послуг потребує структурованого та диференційованого підходу. Особливості адміністративних послуг як специфічного об'єкта адміністративно-правового регулювання зумовлюють необхідність виокремлення тих принципів, які, з одного боку, мають універсальний характер і поширюються на всю систему публічного управління, а з іншого – відображають галузеву специфіку надання адміністративних послуг, їх процедурну організацію та сервісну спрямованість [127].

У цьому контексті система принципів надання адміністративних послуг формується як цілісна, внутрішньо узгоджена сукупність нормативно закріплених та доктринально обґрунтованих засад, які визначають як загальні правові рамки функціонування публічної адміністрації, так і спеціалізовані стандарти діяльності у сфері взаємодії з громадянами та юридичними особами. Такий підхід дозволяє не лише забезпечити єдність правового регулювання, але й врахувати сучасні тенденції розвитку адміністративного права, зокрема орієнтацію на сервісну модель держави, цифровізацію управлінських процесів та підвищення якості публічних послуг [180].

Відповідно, з метою комплексного аналізу принципів надання адміністративних послуг доцільно здійснити їх поділ на дві взаємопов'язані групи: загальні принципи, що мають конституційно-правову природу та визначають базові засади функціонування публічної влади, і спеціальні

принципи, які конкретизують вимоги до організації та здійснення адміністративних процедур у сфері надання послуг. Така систематизація дозволяє розкрити як фундаментальні, так і прикладні аспекти принципів, окреслити їх нормативне підґрунтя, правовий зміст і функціональне значення у сучасній системі публічного управління.

Загальні принципи формують базову правову основу взаємодії держави і громадянина та закріплені в Конституції України і базових законах (табл. 1.7).

Таблиця 1.7

Види загальних принципів надання адміністративних послуг та їх характеристика

<i>Принцип</i>	<i>Нормативна основа</i>	<i>Правовий зміст</i>	<i>Значення для публічного управління</i>
Верховенство права	Конституція України	Пріоритет прав людини у діяльності органів влади	Формує правову основу діяльності суб'єктів публічної адміністрації
Законність	Конституція України, Закон «Про адміністративні послуги»	Надання послуг виключно на підставі закону	Гарантує правову визначеність і передбачуваність рішень
Рівність доступу	Конституція України	Забезпечення однакових можливостей для всіх громадян	Сприяє реалізації принципу соціальної справедливості
Прозорість	Закон «Про адміністративні послуги»	Відкритість процедур та доступність інформації	Запобігає корупції, підвищує довіру до влади

Джерело: складено автором за [96; 115; 133; 180]

Табл. 1.7 відображає системно узагальнену характеристику загальних принципів надання адміністративних послуг, які становлять фундаментальну основу функціонування публічної адміністрації та визначають базові стандарти взаємодії держави з громадянами. Зазначені принципи мають конституційно-правову природу, що обумовлює їх універсальний характер і поширення на всі сфери публічного управління, включаючи діяльність, пов'язану з наданням адміністративних послуг. Вони виступають не лише

нормативними орієнтирами, а й критеріями оцінки ефективності, законності та справедливості діяльності суб'єктів владних повноважень.

Принцип верховенства права, закріплений у Конституції України [79], визначає домінування прав і свобод людини як найвищої соціальної цінності у діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування. У контексті надання адміністративних послуг цей принцип означає, що будь-які рішення, дії або бездіяльність суб'єктів публічної адміністрації повинні відповідати не лише формальним вимогам законодавства, але й загальним засадам справедливості, пропорційності та правової визначеності. Його значення полягає у формуванні правової основи діяльності органів влади, що забезпечує орієнтацію адміністративних процедур на захист прав та законних інтересів заявників, а також унеможливорює свавільне втручання держави у сферу приватних правовідносин.

Принцип законності, який також має конституційне закріплення та конкретизується у Законі України «Про адміністративні послуги» [27], передбачає обов'язковість здійснення діяльності з надання адміністративних послуг виключно на підставі, в межах повноважень та у спосіб, визначений законом. Це означає, що жодна адміністративна дія не може бути здійснена без належного нормативного підґрунтя, а будь-яке відхилення від встановлених процедур є порушенням прав заявника. У сфері публічного управління цей принцип забезпечує правову визначеність, передбачуваність адміністративних рішень та стабільність правовідносин, що виникають між державою і громадянином, а також виступає гарантією захисту від зловживання владними повноваженнями.

Принцип рівності доступу до адміністративних послуг, що впливає з конституційного принципу рівності громадян перед законом, спрямований на забезпечення однакових умов для реалізації права на отримання адміністративних послуг незалежно від соціального статусу, місця проживання, матеріального становища чи інших ознак. Його правовий зміст полягає у недопущенні дискримінації, створенні рівних процедурних

можливостей для всіх суб'єктів звернення та забезпеченні фактичної доступності послуг, у тому числі шляхом розвитку мережі центрів надання адміністративних послуг та впровадження електронних сервісів. Значення цього принципу для публічного управління полягає у реалізації ідеї соціальної справедливості, підвищенні рівня довіри до держави та забезпеченні рівного доступу до публічних благ [114].

Принцип прозорості, закріплений у спеціальному законодавстві про адміністративні послуги, визначає необхідність відкритості діяльності органів влади, доступності інформації про порядок надання послуг, вимоги до документів, строки розгляду заяв та підстави для прийняття рішень. Його реалізація передбачає забезпечення інформування громадян, можливість отримання консультацій, доступ до електронних ресурсів і реєстрів, а також публічність адміністративних процедур. У функціональному вимірі цей принцип спрямований на запобігання корупційним проявам, зменшення рівня адміністративного свавілля та формування довіри суспільства до органів публічної влади, що є необхідною умовою ефективного функціонування сучасної сервісно орієнтованої держави [46].

Спеціальні принципи визначають характер і стандарти діяльності органів влади саме у сфері надання адміністративних послуг, з урахуванням сучасних управлінських та технологічних викликів.

Табл. 1.8 відображає систему спеціальних принципів надання адміністративних послуг, які конкретизують загальні засади адміністративного права та спрямовані на регулювання безпосереднього процесу взаємодії між суб'єктами публічної адміністрації та отримувачами послуг. На відміну від загальних принципів, що мають універсальний характер, спеціальні принципи формуються з урахуванням функціональних особливостей адміністративних послуг, їх процедурної організації, а також сучасних викликів, пов'язаних із цифровізацією, підвищенням якості державного сервісу та орієнтацією на потреби громадян

Таблиця 1.8

Види спеціальних принципів надання адміністративних послуг та їх характеристика

<i>Принцип</i>	<i>Нормативна основа</i>	<i>Правовий зміст</i>	<i>Функціональне значення</i>
Оперативність	Закон «Про адміністративні послуги»	Дотримання встановлених строків	Підвищує ефективність надання послуг
Доступність	Закон «Про адміністративні послуги»	Можливість отримання послуг без надмірних бар'єрів	Забезпечує рівність фактичного доступу
Сервісна орієнтація	сучасна доктрина адміністративного права	Орієнтація на потреби громадян	Формує сервісну державу
Цифрова доступність	авторська класифікація	Використання електронних сервісів та дистанційного доступу	Підвищує швидкість та зручність взаємодії з державою
Клієнтоорієнтованість	авторська класифікація	Індивідуалізація обслуговування, врахування інтересів користувача	Забезпечує підвищення задоволеності громадян та довіри до влади

Джерело: складено автором за [27; 56; 116]

Принцип оперативності, закріплений у Законі України «Про адміністративні послуги» [27], визначає необхідність дотримання встановлених законодавством строків надання адміністративних послуг, що є ключовою умовою ефективності публічного управління. Його правовий зміст полягає у забезпеченні своєчасності розгляду заяв, прийняття рішень та доведення їх до відома заявників, що унеможливорює затягування процедур і знижує ризики зловживань. У функціональному вимірі цей принцип сприяє підвищенню результативності діяльності органів влади, оптимізації адміністративних процесів та формуванню позитивного сприйняття держави як ефективного сервісного інституту.

Принцип доступності також має нормативне закріплення у спеціальному законодавстві та відображає вимогу забезпечення реальної можливості отримання адміністративних послуг без надмірних організаційних, територіальних чи фінансових бар'єрів. Його правовий зміст полягає у

створенні умов, за яких кожна особа може безперешкодно реалізувати своє право на отримання адміністративної послуги, зокрема через розвиток мережі центрів надання адміністративних послуг, спрощення процедур та зменшення кількості необхідних документів. Функціональне значення цього принципу полягає у забезпеченні рівності фактичного доступу до послуг, що доповнює формально-юридичний принцип рівності та сприяє підвищенню соціальної справедливості у сфері публічного управління [85].

Принцип сервісної орієнтації, сформований у межах сучасної доктрини адміністративного права, відображає трансформацію держави від традиційної владно-розпорядчої моделі до моделі, орієнтованої на потреби людини. Його зміст полягає у пріоритеті інтересів заявника, забезпеченні якості обслуговування, ввічливості, професійності та ефективності дій посадових осіб. Цей принцип формує концепцію «сервісної держави», у якій адміністративні послуги розглядаються не лише як юридичний механізм реалізації владних повноважень, а як інструмент задоволення потреб громадян, що підвищує довіру до органів публічної влади та сприяє демократизації управлінських процесів [97].

Принцип цифрової доступності відображає сучасний етап розвитку адміністративних послуг, пов'язаний із впровадженням електронного урядування та цифрових технологій. Його правовий зміст полягає у забезпеченні можливості отримання адміністративних послуг у дистанційному форматі через електронні платформи, державні реєстри та інформаційні системи. Використання цифрових інструментів дозволяє значно скоротити строки надання послуг, мінімізувати контакт із посадовими особами та підвищити прозорість процедур. Функціонально цей принцип сприяє підвищенню швидкості, зручності та ефективності взаємодії між державою та громадянами, а також відповідає сучасним тенденціям цифровізації публічного управління [103].

Принцип клієнтоорієнтованості, що є розвитком сервісного підходу, акцентує увагу на індивідуалізації адміністративних послуг та врахуванні

конкретних потреб і очікувань користувачів. Його правовий зміст полягає у створенні умов для персоналізованого обслуговування, забезпеченні гнучкості процедур, адаптації послуг до різних категорій населення, включаючи соціально вразливі групи. У функціональному аспекті цей принцип спрямований на підвищення рівня задоволеності громадян якістю адміністративних послуг, зміцнення довіри до органів влади та формування позитивного іміджу держави як ефективного та орієнтованого на людину інституту [133].

Наведені принципи інтегруються також у міжнародні стандарти належного врядування (good governance): прозорість, підзвітність, ефективність, участь громадян, що забезпечує відповідність української адміністративної практики світовим стандартам.

Принципи надання адміністративних послуг виступають не лише формальними нормами правового регулювання, а й ключовими механізмами організації та функціонування системи публічного управління. Вони визначають правові, організаційні та соціальні орієнтири діяльності органів влади, забезпечуючи узгодженість процедур, підвищення ефективності державних сервісів та гарантування прав громадян. Функціональне значення цих принципів проявляється у багаторівневому впливі на публічну адміністрацію: вони регулюють поведінку суб'єктів влади, встановлюють стандарти організації адміністративних процесів, захищають права користувачів послуг, а також формують критерії оцінки якості та результативності діяльності органів влади [130; 149].

У такому контексті принципи надання адміністративних послуг виступають системоутворюючим елементом публічного управління, що забезпечує комплексне поєднання нормативної, організаційної, управлінської та соціальної функцій у практичній діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування. Нижче наведено узагальнену характеристику функціональних аспектів принципів у системі публічного управління (табл. 1.9).

Таблиця 1.9

Функціональне значення принципів у системі публічного управління

<i>Функція принципів</i>	<i>Характеристика</i>	<i>Значення для публічного управління</i>
Нормативно-регулятивна	Встановлює базові правила діяльності органів влади	Забезпечує правову визначеність і передбачуваність
Організаційна	Формує структуру системи адміністративних послуг	Оптимізує діяльність органів влади, забезпечує єдність процедур
Гарантійна	Захищає права громадян у взаємовідносинах з державою	Підвищує рівень правового захисту
Управлінська	Визначає стандарти управлінської діяльності	Підвищує ефективність та результативність державного управління
Соціальна	Забезпечує реалізацію прав і інтересів громадян	Сприяє довірі до держави та підвищенню легітимності влади

Джерело: складено автором за [33; 84; 115; 155]

Табл. 1.9 відображає багатовимірне функціональне значення принципів у системі публічного управління, підкреслюючи їхню роль як фундаментального регулятора взаємодії між органами державної влади та громадянами. Нормативно-регулятивна функція принципів полягає у встановленні базових правил діяльності органів влади, що забезпечує правову визначеність та передбачуваність рішень. Вона створює основу для системної і узгодженої реалізації адміністративних процедур, формуючи стандарти поведінки суб'єктів публічної адміністрації і мінімізуючи ризик правових колізій.

Організаційна функція принципів проявляється через формування структури системи адміністративних послуг, що дозволяє оптимізувати діяльність органів влади, забезпечити єдність процедур та підвищити координацію між різними ланками публічного управління. Це сприяє створенню передбачуваних і стабільних механізмів надання послуг, що є критично важливим для забезпечення ефективності державних інституцій [37].

Гарантійна функція принципів забезпечує захист прав громадян у взаємовідносинах з державою, формуючи правову базу для реалізації

механізмів контролю за діяльністю органів влади та реагування на порушення. Вона підвищує рівень правового захисту користувачів адміністративних послуг, створює умови для їхньої безпечної та справедливої взаємодії з державними інституціями, що, у свою чергу, підвищує легітимність публічної влади [46].

Управлінська функція принципів визначає стандарти організаційної та управлінської діяльності, забезпечуючи ефективність і результативність державного управління. Завдяки їй формується чітка система критеріїв оцінки роботи органів влади, що дозволяє контролювати якість надання адміністративних послуг і впроваджувати управлінські рішення, орієнтовані на оптимізацію ресурсів та підвищення продуктивності [87].

Соціальна функція принципів спрямована на забезпечення реалізації прав і інтересів громадян, що є фундаментальною умовою формування довіри до держави та підвищення легітимності її діяльності. Через соціальну функцію принципи виступають інструментом врахування суспільних потреб та очікувань у процесі надання адміністративних послуг, що дозволяє державі ефективно реагувати на соціальні виклики та зміцнювати свій авторитет у взаємодії з громадянами [64].

Узагальнюючи викладене в п. 1.3, можна констатувати, що принципи надання адміністративних послуг є фундаментальним системоутворюючим елементом сучасного інституту публічного управління, який визначає не лише зміст і спрямованість діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування, а й задає стандарти їхньої взаємодії з громадянами. Ці принципи виконують комплексну регулятивну, організаційну, управлінську та соціальну функції, формуючи правову основу для забезпечення законності, рівності доступу до адміністративних послуг, їхньої прозорості та передбачуваності процедур.

Водночас принципи виступають ключовим інструментом підвищення ефективності публічного управління, оскільки визначають стандарти якості надання адміністративних послуг, сприяють оптимізації організаційної

структури та координації між суб'єктами публічної адміністрації, а також формують умови для впровадження сучасних цифрових та клієнтоорієнтованих механізмів взаємодії держави і громадян. Реалізація цих принципів дозволяє забезпечити гармонізацію державних інтересів із правами та законними інтересами громадян, підвищує рівень довіри до органів влади та зміцнює легітимність публічної адміністрації.

Отже, принципи надання адміністративних послуг не лише визначають нормативно-правову і організаційну основу діяльності державних інституцій, а й виступають критерієм оцінки ефективності державної політики у сфері адміністративних послуг, забезпечуючи формування сервісно орієнтованої моделі публічного управління, яка враховує потреби громадян та спрямована на забезпечення їхніх прав, законних інтересів і соціальних очікувань.

Висновки до розділу 1

Аналіз історичного розвитку інституту адміністративних послуг у системі українського адміністративного права дозволяє констатувати поступову трансформацію державної служби від традиційної бюрократичної моделі до сучасної сервісно-орієнтованої концепції публічного управління. Історичне формування цього інституту відображає еволюцію державної політики щодо взаємодії з громадянами та поступове закріплення ідеї, що адміністративні послуги не можуть обмежуватися реалізацією владних повноважень, а повинні сприяти забезпеченню прав, свобод і законних інтересів людини. Водночас міжнародний досвід та європейські стандарти належного врядування відіграли визначальну роль у модернізації української системи адміністративних послуг, задаючи орієнтири прозорості, підзвітності, ефективності та залучення громадян до процесів управління.

Поглиблене осмислення поняття адміністративних послуг демонструє, що цей інститут є комплексною правовою категорією, яка поєднує нормативні,

організаційні та процедурні засади взаємодії держави та суб'єктів, що користуються послугами. Адміністративні послуги виявляються не лише формою реалізації владних повноважень, а й інструментом гарантування правового статусу особи, що визначає їх соціальну значущість та роль у забезпеченні демократичних стандартів публічного управління.

Виявлення системи принципів надання адміністративних послуг дозволило визначити їх статус як системоутворюючого елемента інституту. Принципи не тільки закріплюють загальні та спеціальні стандарти діяльності органів влади, а й виступають критерієм оцінки якості, доступності та ефективності послуг. Вони забезпечують правову визначеність і передбачуваність діяльності органів публічної адміністрації, регламентують порядок взаємодії з громадянами, інтегрують інноваційні підходи цифрового урядування та клієнтоорієнтованої моделі обслуговування. Наукова новизна дослідження полягає у розширенні традиційної системи принципів шляхом включення категорій цифрової доступності та клієнтоорієнтованості, що відповідає сучасним вимогам ефективного функціонування системи адміністративних послуг у контексті сервісної держави.

РОЗДІЛ 2

АДМІНІСТРАТИВНО-ПРАВОВИЙ МЕХАНІЗМ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ З ОГЛЯДУ НА НОРМАТИВНО- ПРАВОВІ, СУБ'ЄКТНІ ТА ПРОЦЕДУРНІ АСПЕКТИ

2.1. Нормативно-правове забезпечення адміністративно-правового регулювання надання адміністративних послуг в Україні

Розвиток системи адміністративних послуг в Україні ґрунтується на комплексному нормативно-правовому регулюванні, яке забезпечує формування ефективного адміністративно-правового механізму надання таких послуг та реалізацію прав громадян у сфері публічного управління. Нормативно-правове забезпечення виступає не лише джерелом регулятивних норм, а й засобом стандартизації процедур, координації діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування, а також гарантування правової визначеності й передбачуваності рішень у взаємодії з користувачами адміністративних послуг.

Водночас ефективність правового регулювання значною мірою залежить від системності та узгодженості законодавчих норм, що регламентують надання адміністративних послуг, а також від адаптації законодавства до сучасних управлінських і технологічних викликів. Аналіз чинного законодавства дозволяє виявити прогресивні підходи, спрямовані на підвищення прозорості, доступності та якості адміністративних послуг, водночас висвітлюючи проблеми фрагментарності правового регулювання, недостатньої інтеграції різних нормативних актів та потреби у формуванні більш комплексного, системного підходу до нормативного забезпечення адміністративно-правового механізму.

Система нормативно-правових актів, що регулюють надання адміністративних послуг в Україні, формує багаторівневу правову основу функціонування інституту публічного управління та визначає стандарти

взаємодії органів державної влади з громадянами та суб'єктами господарювання. В табл. 2.1 наведені нормативно – правову акти, що регулюють надання адміністративних послуг в Україні.

Таблиця 2.1

Система нормативно-правових актів, що регулюють надання
адміністративних послуг в Україні (структурний огляд)

<i>Категорія</i>	<i>Нормативно-правовий акт</i>	<i>Сфера регулювання</i>	<i>Оцінка узгодженості</i>
Конституційні акти	Конституція України	Загальні засади публічного управління	Високий рівень, але без спеціального згадування адміністративних послуг
Спеціальні закони	Закон «Про адміністративні послуги»	Основи адміністративних послуг, стандарти	Фрагментарність термінів і процедур
Процедурні закони	Закон «Про адміністративну процедуру»	Загальні правила провадження	Узгодженість часткова, потребує інтеграції з профільним законом
Галузеві закони	Закон «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності»	Дозвільні адміністративні послуги	Частково узгоджений
	Закон «Про державну реєстрацію юридичних осіб та ФОП»	Реєстраційні послуги	Термінологічна невизначеність
Електронне законодавство	Закон «Про електронні довірчі послуги»	Електронна ідентифікація, підписи	Імплементація у сферу адм. послуг не повністю завершена
	Закон «Про електронні документи та документообіг»	Електронний документообіг	Потребує подальшого узгодження з адм. процедурою

Джерело: авторський аналіз чинного законодавства [27; 79; 81; 88]

На найвищому рівні нормативного забезпечення інституту надання адміністративних послуг в Україні конституційні акти формують фундаментальну правову основу публічного управління. Центральне місце у цій системі належить Конституції України [87], яка не лише закріплює організаційні засади державної влади та місцевого самоврядування, а й встановлює базові принципи взаємодії держави з громадянином. Зокрема, у контексті адміністративних послуг особливу значущість мають принципи

верховенства права, законності, рівності перед законом та забезпечення прав і свобод людини, оскільки вони формують загальні критерії правомірності дій органів влади, визначають межі їх компетенції та гарантують захист правових інтересів громадян.

На рівні конституційного забезпечення інституту адміністративних послуг принципи, закріплені у Конституції України, виконують нормативно-правову функцію не лише як загальні засади організації державної влади та місцевого самоврядування, але й як фундаментальні орієнтири для реалізації адміністративних прав і свобод громадян. Зокрема, стаття 8 Конституції [87] встановлює принцип верховенства права, що має безпосереднє значення для механізмів надання адміністративних послуг, оскільки будь-яка діяльність органів влади в цій сфері має бути підпорядкована нормам закону та не виходити за межі компетенції, визначеної конституційними та спеціальними актами.

Стаття 19 Конституції [87], яка закріплює принцип верховенства права і заборону свавілля у державній діяльності, створює юридичну основу для розробки процедур та стандартів надання адміністративних послуг, визначає межі повноважень органів і посадових осіб та забезпечує правову захищеність користувачів послуг. У цьому контексті адміністративні процедури, строкові обмеження та вимоги до оформлення рішень органів влади повинні відповідати конституційним гарантіям, навіть якщо їх безпосередньо деталізує спеціальне законодавство.

Принцип рівності перед законом і недискримінації, закріплений у статті 24 [87], формує нормативну базу для забезпечення однакового доступу до адміністративних послуг для всіх громадян незалежно від їх статусу, соціального становища чи інших характеристик. У практичному сенсі це зобов'язує органи влади забезпечувати стандартні умови для отримання послуг, уніфіковані процедури та прозору систему інформування користувачів.

Стаття 57 [79], яка гарантує право на звернення до органів державної влади та місцевого самоврядування, визначає конституційний імператив для формування адміністративних процедур, що забезпечують своєчасний та ефективний розгляд заяв, запитів та документів громадян. Ця норма слугує правовою підставою для розробки спеціальних правил щодо прийому, реєстрації та опрацювання документів у сфері адміністративних послуг, а також встановлення строків їх виконання.

Конституційні гарантії прав і свобод людини, закріплені у статтях 21, 32 та 41 [87], створюють фундамент для визначення обов'язків держави щодо забезпечення доступності адміністративних послуг, захисту приватності даних громадян та створення умов для рівноправної участі у публічних відносинах. Хоча ці статті не деталізують конкретних процедур, вони формують нормативний орієнтир, на який має спиратися спеціальне законодавство при встановленні стандартів якості послуг, правил електронного документообігу та механізмів контролю за виконанням адміністративних рішень.

Отже, Конституція України не лише окреслює загальні принципи публічного управління, але й створює багаторівневу нормативну основу для спеціального регулювання адміністративних послуг. Водночас її конституційні норми носять декларативний характер і потребують детальної імплементації у профільних законах, процедурах та стандартах, що конкретизують порядок надання адміністративних послуг, права і обов'язки суб'єктів адміністративних відносин, строки виконання та механізми контролю. Такий підхід забезпечує логічну конституційно-правову інтеграцію та гарантує, що спеціальне законодавство реалізує принципи верховенства права, законності, рівності та захисту прав людини на практичному рівні.

Закон України «Про адміністративні послуги» № 5203-VI від 6 вересня 2012 р. [31] є основним спеціальним нормативно-правовим актом, що визначає правові, організаційні та процедурні засади надання адміністративних послуг в Україні. Його правова структура спрямована на формалізацію

адміністративно-правових відносин між суб'єктами публічної адміністрації та отримувачами послуг у межах владних повноважень, гарантування прав громадян та створення механізмів реалізації конституційних принципів доступності, законності й ефективності державної діяльності.

Закон складається із загальних та спеціальних положень, кожне з яких містить норми, спрямовані на врегулювання окремих елементів механізму надання адміністративних послуг. Основними регулятивними елементами є:

1) Чітке визначення предмета правового регулювання:

Стаття 1 Закону [31] формулює предмет регулювання – порядок надання адміністративних послуг, права та обов'язки суб'єктів, стандарти якості та механізми контролю. Саме ця стаття є нормативним фундаментом визначення правового поля, у межах якого здійснюється правозастосування. Вона закріплює адміністративну послугу як результат реалізації владних повноважень за заявою фізичної або юридичної особи та встановлює, що послуга має юридичні наслідки.

2) Категоріальна система і термінологічна визначеність:

Стаття 3 закону [31] містить визначення термінів, що застосовуються в акті. Правильне розуміння категорій «адміністративна послуга», «отримувач послуги», «суб'єкт надання послуги», «регламент» тощо визначає якість правового регулювання. Однак аналіз показує, що частина термінології не завжди узгоджена з нормами Закону України «Про адміністративну процедуру» [86] чи спеціальними галузевими законами (наприклад, терміни «заява», «дозвіл», «реєстрація»). Це породжує ризики термінологічної невизначеності у правозастосовній практиці, оскільки судова та адміністративна практика може трактувати одні й ті ж поняття по-різному при посиланні на різні закони.

3) Визначення суб'єктного складу та повноважень:

Статті 4–7 [31] регламентують коло суб'єктів надання адміністративних послуг: центральні органи виконавчої влади, органи місцевого самоврядування, місцеві державні адміністрації, їх структурні підрозділи,

Центри надання адміністративних послуг (ЦНАП) та інші уповноважені особи. Зокрема, у статті 4 закон окреслює загальні принципи розподілу повноважень між центральними та місцевими органами, що підкреслює багаторівневий характер системи адміністративних послуг.

Проте проаналізована нормативна побудова цих норм показує, що механізми делегування повноважень, їхня координація і відповідальність у разі дублювання чи конфлікту компетенцій не завжди достатньо врегульовані. Це створює правову невизначеність при реалізації адміністративних процедур, особливо у складних міжвідомчих випадках.

4) Регламенти та стандарти надання послуг:

Стаття 9 [31] встановлює обов'язок для уповноважених органів розробляти, затверджувати та оприлюднювати адміністративні регламенти – документи, що містять детальний опис процедур, строків надання послуг, документальних вимог тощо. Ця норма є процедурно критичною, оскільки відсутність регламенту унеможливорює законне надання відповідної послуги.

Оцінка практичної реалізації цієї норми вказує, що не всі регламенти мають однакову якість, повноту та відповідність процедурному законодавству. Частина регламентів містить формальні запозичення без чіткої прив'язки до вимог Закону «Про адміністративну процедуру» [86] або стандартів, встановлених Кабінетом Міністрів України. Це свідчить про необхідність уніфікації та централізованого контролю за розробленням регламентів з метою підвищення їх юридичної якості.

5) Права та обов'язки отримувачів:

Статті 10–12 закону [31] деталізують права користувачів послуг, включно з правом на інформацію, отримання адміністративної послуги в установлені строки, доступ до адміністративних документів, оскарження рішень у порядку, встановленому законом. Ці положення укріплюють принцип правового захисту, визначений у Конституції, і формують правові гарантії для заявників.

Водночас правозастосовна практика показує, що механізми реалізації цих прав, зокрема ефективні механізми доступу до електронної інформації, повернення результату у випадку прострочки строку або режиму оскарження, потребують подальшої деталізації у підзаконних актах та подальшої гармонізації з Кодексом адміністративного судочинства України.

6) Контроль, моніторинг та оцінювання якості надання послуг:

Стаття 16 [31] визначає вимогу щодо створення систем контролю за якістю та своєчасністю надання адміністративних послуг, у тому числі за допомогою інформаційних систем. Проте закон не містить детального механізму впровадження відповідних показників якості, стандартів оцінювання та відповідальності за їх невиконання. Це створює правовий вакуум у частині гарантій якості сервісу, що потребує розроблення додаткових нормативних вимог до моніторингових процесів.

7) Положення щодо електронних адміністративних послуг:

Попри те, що закон містить загальні положення щодо впровадження інформаційних технологій, він не має розгорнутої системи норм щодо електронних адміністративних послуг, що ускладнює інтеграцію з нормами спеціального електронного законодавства. Норми, що мали б забезпечувати принципи цифрової доступності та електронної взаємодії (які визначені в окремих статтях), частково дублюють положення Законів «Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги» [80] та «Про електронні документи та електронний документообіг» [81], але не узгоджують їх у комплексну правову модель.

Аналіз Закону України «Про адміністративні послуги» [31] показує, що цей нормативно-правовий акт формує фундаментальну правову основу для організації та здійснення надання адміністративних послуг, закріплюючи ключові принципи діяльності органів публічної адміністрації, права користувачів та процедурні стандарти. Водночас, незважаючи на його значущість, закон має низку системних обмежень, які впливають на ефективність його практичного застосування. Зокрема, закон

характеризується термінологічною та процедурною фрагментарністю, що обумовлює відсутність єдиної узгодженої системи понять і ускладнює інтеграцію його норм із суміжними галузями права. Крім того, він не містить достатньої деталізації процедур для конкретних категорій адміністративних послуг та не встановлює єдиних стандартів якості, що ускладнює забезпечення їх передбачуваності та ефективності. Окремим недоліком є обмежене регулювання електронних адміністративних сервісів та недостатня узгодженість із нормами електронного законодавства, що обмежує можливості впровадження цифрових механізмів у систему надання послуг.

Також закон не забезпечує достатньо розвинених механізмів контролю, моніторингу та відповідальності за невиконання встановлених стандартів, що створює ризики недотримання прав користувачів і знижує ефективність функціонування інституту адміністративних послуг. У сукупності ці аспекти вказують на потребу подальшої нормативної конкретизації та системної гармонізації положень закону для підвищення його ефективності та забезпечення повного реалізації принципів сучасного публічного управління.

Закон України «Про адміністративну процедуру» [88] відіграє важливу методологічну роль у нормативно-правовому регулюванні надання адміністративних послуг, оскільки встановлює загальні правила процедурної взаємодії між суб'єктами публічної адміністрації та громадянами, а також визначає процесуальні гарантії, що забезпечують законність, обґрунтованість і передбачуваність рішень. Зокрема, стаття 1 цього закону закріплює предмет регулювання – загальні правила провадження у справах, що розглядаються органами, посадовими особами та органами місцевого самоврядування, – що прямо стосується процедур, які супроводжують надання адміністративних послуг, оскільки будь-який процес адміністрування послуги є «справою» у розумінні цього закону.

Важливим конструктивним елементом є стаття 2 [88], де визначено основні терміни, зокрема «адміністративний акт», «адміністративна справа», «процедура» та «учасник адміністративного провадження». Саме ці дефініції

створюють загальний процедурно-правовий каркас, у який інтегрується правове регулювання надання адміністративних послуг. Слід зазначити, що частина термінології у Законі «Про адміністративну процедуру» [88] та Законі «Про адміністративні послуги» [27] збігається, однак відсутність єдиної гармонізованої термінологічної системи певною мірою ускладнює правозастосування в окремих випадках, коли адміністративний процес поєднує процедури, передбачені різними законами.

Процедурний закон також містить загальні правила процесуального забезпечення діяльності органів, що безпосередньо впливають на надання адміністративних послуг. Так, стаття 10 Закону «Про адміністративну процедуру» [88] встановлює вимогу розгляду адміністративних справ у строки, передбачені законом або іншими правовими актами, що прямо кореспондується зі строками надання адміністративних послуг, визначеними у відповідних регламентах. У цьому контексті процедурне законодавство виступає як стандарт-каркас для встановлення та дотримання строків, однак воно не містить детальних правил щодо конкретних процедур, що необхідні для реалізації окремих адміністративних послуг.

Стаття 15 Закону «Про адміністративну процедуру» [88] закріплює право учасника адміністративного провадження на інформацію, що є суттєвим при реалізації права на доступ до адміністративних послуг. Забезпечення доступу до повної інформації про умови, порядок і підстави надання адміністративної послуги є важливою гарантією законності та передбачуваності дій органів влади, проте практика засвідчує, що без конкретних процедурних стандартів у профільному законі ці загальні норми часто застосовуються уривчасто та непослідовно.

Наступний важливий аспект – це система доказів та документи, що визначені процедурним законодавством. Стаття 23 «Про адміністративну процедуру» [88] встановлює загальні правила щодо доказів, їх оцінки та допустимості, але профільний Закон «Про адміністративні послуги» не завжди чітко перекладає ці загальні правила на рівень конкретних стандартів,

наприклад, вимог до документального забезпечення при прийнятті адміністративного акта чи при перевірці достовірності поданих документів. У результаті виникає ситуація, коли органи публічної адміністрації застосовують процедурні норми фрагментарно або на свій розсуд, що може призводити до неоднакового застосування адміністративного права на практиці.

Ще одним процедурно значущим елементом є стаття 24 «Про адміністративну процедуру» [88]: право на участь третіх осіб», де визначено, що у провадженні мають враховуватися інтереси всіх осіб, що можуть бути істотно зачеплені прийняттям рішення. У сфері надання адміністративних послуг це проявляється у необхідності враховувати права третіх осіб при видачі документів чи рішень, що можуть впливати на їхні права (наприклад, видача дозволів, унесення змін до реєстрів). Проте профільний Закон «Про адміністративні послуги» [27] не містить детальних норм щодо порядку залучення третіх осіб, що створює прогалини при реалізації принципів процесуального законодавства у практичних адмініструваннях.

Норми про прийняття та оформлення рішень, повідомлення учасників адміністративного провадження закладені у статтях 30–33 закону «Про адміністративну процедуру» [88], де встановлюються вимоги до змісту, мотивувальної частини та способів доведення адміністративних рішень. Однак у Законі «Про адміністративні послуги» [31] відсутні прямі посилання або уніфіковані вимоги стосовно оформлення індивідуальних адміністративних актів у контексті саме адміністративних послуг, що потребує від застосовувача самостійної інтеграції процедурних норм у практичну діяльність.

Отже, закон «Про адміністративну процедуру» [88] створює процесуальну основу, яка забезпечує загальні стандарти дії суб'єктів влади у всіх випадках адміністративного впливу, включно з наданням адміністративних послуг. Проте його норми носять загальний характер і передбачають лише процесуальні рамки, залишаючи за профільним

законодавством – зокрема Законом «Про адміністративні послуги» [31] – вирішення питань, пов'язаних із деталізацією процедурних кроків, стандартів взаємодії та специфіки конкретних видів послуг.

Системний розрив між процедурним та спеціальним регулюванням проявляється в тому, що закон «Про адміністративну процедуру» [88] не інтегрує свої норми з профільним регулюванням таким чином, щоб вони утворювали єдину процедурно-правову модель для адміністрування кожної окремої послуги. Це обумовлює потребу посилення нормативної інтеграції: як мінімум шляхом прямого включення посилань на процедурні правила у статті закону «Про адміністративні послуги» [27], а також через розроблення підзаконних актів, які б врівноважили загальні процесуальні засади із специфікою кожного виду адміністративних послуг.

У загальній системі нормативно-правового забезпечення адміністративних послуг галузеві закони відіграють значну роль, оскільки вони регламентують окремі категорії адміністративних процедур з високою спеціалізацією, які не можуть бути адекватно охоплені універсальними нормами Закону України «Про адміністративні послуги» [27] через їхню специфічну предметну спрямованість. До таких нормативних актів належать, зокрема, Закон України «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності» [85] і Закон України «Про державну реєстрацію юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців» [32], які встановлюють особливі вимоги щодо процедур видачі дозвільних документів та здійснення реєстраційних дій відповідно.

Аналіз Закону «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності» [86] свідчить, що його правове регулювання має виражену процедурну спрямованість та створює окремий вид адміністративних відносин, пов'язаних із реалізацією права на заняття певними видами підприємницької діяльності. Так, стаття 7 закону [78] визначає загальний порядок формування та видачі дозвільних документів уповноваженими органами, встановлюючи, що видача таких документів здійснюється на підставі наданих заявником документів і

матеріалів у строки, визначені для кожного конкретного виду діяльності. Це положення прямо кореспондується із загальними принципами адміністративних процедур, але воно також має галузеву специфіку, оскільки визначає правомірну підставу видачі документів для здійснення господарської діяльності як адміністративної послуги. Нормативно-правове закріплення строків, форм та переліків документів у статтях 8–12 цього закону створює procedural framework, який деталізує механізм реалізації права, проте одночасно породжує ризики розбіжності з процедурними строками, встановленими в інших актах, зокрема у Законі «Про адміністративні послуги» [30] і «Про адміністративну процедуру» [88], що ускладнює єдину правозастосовну практику.

Особливу увагу заслуговує стаття 18 «Підстави для прийняття рішення про відмову у видачі дозволу» закону [88] про дозвільну систему, де законодавець наводить вичерпний перелік обставин, за яких рішення про відмову вважається обґрунтованим. Ця норма має процедурне значення, оскільки встановлює підстави відмови у видачі адміністративної послуги і тим самим визначає межі дискреційних повноважень органів, але при цьому не містить чітких механізмів перевірки та оцінки доказів, що подаються заявником, що створює потенційний простір для свавільного тлумачення цих підстав у правозастосовній практиці. У комплексі це вказує на потребу подальшої нормативної конкретизації процесуальних вимог, щоб уникнути невизначеності у застосуванні дозвільних процедур.

З іншого боку, Закон України «Про державну реєстрацію юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців» [31] створює окремий адміністративно-правовий режим, який забезпечує реалізацію правовстановчих адміністративних послуг. Стаття 5 [28] цього закону визначає суб'єкта реєстрації та порядок подання документів, встановлюючи, що державна реєстрація здійснюється на підставі відповідної заяви та документів, передбачених законом, у межах повноважень уповноваженого органу. Ця норма встановлює регулятивну основу для процедури, яка має

юридичний наслідок у вигляді виникнення правового статусу юридичної особи або фізичної особи-підприємця. Проте зміст цієї статті, як і подальші положення (наприклад, стаття 9 «Прийняття рішення про державну реєстрацію, внесення змін або скасування записів»), не завжди достатньо узгоджуються із загальними положеннями Закону «Про адміністративні послуги» [27], зокрема стосовно процедурних стандартів оформлення рішень та вимог щодо їх мотивування, що створює нормативну некогерентність у практичному здійсненні адміністративних процедур.

Також у контексті реєстраційних процедур значним є положення про строки прийняття рішення: закон про реєстрацію передбачає, що рішення повинно бути ухвалене не пізніше ніж у певний строк (як правило, два робочі дні, що визначено у конкретних підзаконних актах), але відсутність прямого посилання на узагальнені адміністративно-процедурні строки провокує ситуації, коли нормативні вимоги галузевого акту та процедурного закону можуть бути застосовані суперечливо.

Важливим елементом є також механізми оскарження адміністративних дій та рішень, які передбачені у статті 28 закону про реєстрацію [27]. Ця стаття встановлює право на оскарження рішень про державну реєстрацію, але водночас відсутність детального виконання процесуальних гарантій – зокрема щодо строків повідомлення про відмову, чіткої процедури оскарження в адміністративному порядку та механізмів забезпечення доступу до інформації – створює нормативні «вузькі місця», які знижують ефективність захисту прав заявників.

Сукупний аналіз зазначених положень дозволяє констатувати, що хоча обидва галузеві закони регулюють окремі види адміністративних послуг із високою предметною специфікою, їхні норми іноді діють із логікою автономних процедурних режимів без належної координації з загальноадміністративними стандартами. Результатом цього є нормативна невизначеність, що проявляється у різних підходах до оцінки документів,

строків розгляду, обґрунтування рішень та порядку оскарження, а також у відсутності єдиних вимог до оформлення адміністративних актів [27].

Електронне законодавство в сучасних умовах становлення цифрової адміністрації відіграє ключову нормативно-організаційну роль у формуванні правового механізму надання адміністративних послуг, оскільки воно закріплює правові засади використання електронних засобів ідентифікації, електронних підписів, електронних документів та електронного документообігу. Саме це законодавство створює технологічну і правову інфраструктуру, без якої неможлива повноцінна реалізація принципів доступності, оперативності та прозорості, закріплених у спеціальному законодавстві про адміністративні послуги. Водночас аналіз нормативних положень свідчить, що імплементація цих норм у сферу адміністративних процедур поки що не завершена, а інтеграція їх із процедурними та спеціальними законами потребує суттєвого дискурсивного та нормативного узгодження [81].

Закон України «Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги» [80] визначає правові засади формування та використання електронних довірчих послуг, що включають створення, перевірку та прийняття електронних підписів, печаток, електронних часових міток, електронних сертифікатів та інших елементів довірчої інфраструктури. Стаття 2 цього закону [80] закріплює основні поняття, зокрема «електронний підпис», «послуги електронної ідентифікації», які мають прямий вплив на процедуру подання заяв та документів у цифровому форматі при реалізації адміністративних послуг. Нормативне закріплення цих термінів має важливе процедурне значення, оскільки створює юридичну основу для визнання електронних документів такими, що мають рівну юридичну силу з паперовими. У статті 11 законодавець встановлює умови надання та використання електронного підпису, а у статті 15 – вимоги до зберігання та обробки електронних довірчих даних. Проте, попри формальне закріплення таких правових інститутів, у спеціальному законодавстві про адміністративні

послуги відсутні прямі посилання на конкретні механізми використання електронних довірчих послуг, що ускладнює їх практичне застосування як стандартної частини адміністративного процесу [80].

Іншим базовим нормативним актом є Закон України «Про електронні документи та електронний документообіг», який встановлює правові засади створення, обміну, зберігання та використання електронних документів у публічному управлінні. Стаття 6 [80] цього закону закріплює юридичну рівність електронного та паперового документів, що є важливою гарантією правового визнання електронної взаємодії в адміністративних процедурах. Стаття 10 [81] визначає вимоги до форми електронного документа, а стаття 12 [81] визначає правила зберігання та обробки електронних відомостей державних реєстрів, що мають безпосередній зв'язок із адміністративними послугами, які реалізуються шляхом обробки інформації з таких реєстрів. Водночас у контексті адміністративних процедур спеціальний закон про адміністративні послуги не містить чітких положень про те, як саме має здійснюватись електронний документообіг між органом та заявником, у якій формі мають подаватися електронні заяви, або як забезпечується автентичність та цілісність таких документів.

Ці нормативні акти не лише формують технологічну основу, а й мають процедурне значення: вони визначають механізми електронної ідентифікації, що є необхідними для реалізації права особи на звернення за адміністративною послугою, а також підстави для правомірного прийняття рішень органами влади без паперового документообігу. Проте проблемою нормативної інтеграції є те, що спеціальний Закон «Про адміністративні послуги» [30] та пов'язане процедурне законодавство не завжди містять прямі диспозиції, які б імпліцитно або експліцитно посилались на норми електронного законодавства, щоб узгодити процесуальні дії в цифровому середовищі. Це створює нормативний вакуум, коли органи публічної адміністрації змушені самотійно інтерпретувати, якими саме електронними сервісами користуватися, які засоби ідентифікації визнавати, і як здійснювати

електронний документообіг у контексті надання конкретної адміністративної послуги.

На рівні правозастосування це призводить до неоднорідності практики: одні органи використовують електронні підписи відповідно до Закону «Про електронні довірчі послуги» [80], інші – застосовують спрощені засоби автентифікації, які не відповідають вимогам безпеки та автентичності, а треті лиш досі фактично не використовують електронний документообіг у процедурі надання послуг. Така ситуація зумовлена, серед іншого, відсутністю узгоджених процедурних інструкцій та інтегрованих стандартів, які б чітко визначали, як електронні документи повинні бути оброблені в межах кожного адміністративного регламенту та які елементи електронної ідентифікації мають бути використані для забезпечення юридичної значущості адміністративних рішень.

Аналітична оцінка стану правового забезпечення надання адміністративних послуг в Україні свідчить про наявність багаторівневої, але при цьому неоднорідної системи нормативних актів, що поєднує конституційні принципи, спеціальні закони, процедурні та галузеві акти, а також електронне законодавство. Така структура створює фундамент для функціонування інституту адміністративних послуг, проте виявляє суттєві прогалини, які обмежують ефективність правового регулювання [81].

По-перше, на конституційному рівні встановлено загальні принципи публічного управління, верховенство права, законності та рівності перед законом, що формують нормативно-правову основу взаємодії громадян і органів влади. Проте відсутність спеціалізованих процедурних норм щодо надання адміністративних послуг створює нормативну лакуну, яка потребує додаткового деталізованого законодавчого врегулювання. Тобто Конституція України забезпечує стратегічні орієнтири, але не визначає конкретних механізмів реалізації адміністративних прав та стандартів якості обслуговування [79].

На рівні спеціального законодавства, ключовим актом є Закон «Про адміністративні послуги» [27], який визначає загальні засади організації надання послуг, права користувачів та стандарти їх виконання. Незважаючи на формальне закріплення процедурних рамок, закон містить фрагментарну термінологію, обмежену деталізацію окремих процедур, а також недостатньо розроблені механізми цифрового обслуговування, що ускладнює узгодження його положень із іншими нормативними актами та галузевим законодавством.

Процедурні закони, зокрема Закон «Про адміністративну процедуру» [88], формують методологічну основу діяльності органів влади, регламентують порядок здійснення адміністративних дій, права та обов'язки суб'єктів адміністративного процесу, однак їх взаємодія із спеціальним законодавством є неповною. Часткова узгодженість процедурних норм із Законом «Про адміністративні послуги» [30] створює ризик неоднакового застосування процедур у практиці та потребує інтеграції для забезпечення правової стабільності та передбачуваності діяльності органів влади.

Галузеві закони, такі як Закон «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності» [78] та Закон «Про державну реєстрацію юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців» [28], регулюють окремі види адміністративних послуг, встановлюють специфічні стандарти та процедурні вимоги. Проте термінологічна невизначеність, часткова несумісність із загальним адміністративним законодавством та відмінності у процедурних строках створюють ризики колізій і неоднорідності правозастосування. Практична реалізація цих норм часто залежить від інтерпретацій органів влади, що може призводити до порушень прав користувачів та обмеження рівності доступу до послуг.

Електронне законодавство, зокрема Закони «Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги» [80] та «Про електронні документи та електронний документообіг» [81], формує технологічну базу для цифровізації адміністративних процедур. Незавершеність інтеграції цих законів із спеціальним та процедурним законодавством ускладнює практичне

застосування електронних сервісів, створює неоднорідність процедур електронної ідентифікації та документообігу, а також підвищує ризики порушення юридичної значущості електронних документів у адміністративних процесах.

Отже, комплексна оцінка нормативно-правового забезпечення вказує на неоднорідність та фрагментарність системи, що включає дублювання норм, відсутність єдиного кодифікованого акту та неузгодженість термінології і процедур між різними рівнями законодавства. Ця ситуація ускладнює формування стабільної, передбачуваної та ефективної системи адміністративних послуг, знижує правову визначеність для громадян та органів влади і створює нагальну потребу у законодавчій гармонізації, уніфікації термінології, деталізації процедур та інтеграції електронного законодавства у сферу адміністративних послуг.

У контексті системного аналізу чинного нормативного забезпечення надання адміністративних послуг в Україні очевидно, що існуюча багаторівнева структура законодавства характеризується фрагментарністю, термінологічною невизначеністю, частковою неузгодженістю процедур та обмеженою інтеграцією електронних сервісів. Ці недоліки підкреслюють потребу у створенні кодифікованого нормативного акту, який би виступав єдиною системоутворюючою основою для регулювання адміністративних процедур та послуг.

Запропонований Закон України «Про адміністративну процедуру» має стати комплексним нормативним актом, який забезпечить цілісне формування правового механізму надання адміністративних послуг, поєднає спеціальні та процедурні норми, унормує стандарти якості, терміни та електронні моделі обслуговування. Така кодифікація дозволить усунути дублювання норм, уніфікувати термінологію, підвищити передбачуваність і стабільність правового регулювання та створити правові гарантії ефективної взаємодії між суб'єктами адміністративних послуг і громадянами.

Науково-правовий концепт кодексу передбачає структурне подання положень у вигляді блоків, що системно охоплюють нормативно-правові, процедурні та організаційні аспекти, інтегруючи електронні сервіси та цифрові моделі взаємодії. Кодифікований акт може стати фундаментом для формування сервісно орієнтованої моделі публічного управління та забезпечення єдиних стандартів якості адміністративних послуг (табл. 2.2).

Таблиця 2.2

Напрями узгодження законодавства про адміністративні та електронні публічні послуги із Законом України «Про адміністративну процедуру»

<i>Напрямок узгодження</i>	<i>Чинна нормативна основа</i>	<i>Виявлений недолік</i>	<i>Пропоноване рішення</i>
Понятійний апарат цифрових послуг	Закон України «Про адміністративні послуги»; Закон України «Про особливості надання публічних (електронних публічних) послуг»	Немає спеціального визначення цифрової адміністративної послуги як процедурно та юридично значущого результату	Доповнити законодавство визначенням цифрової адміністративної послуги та її ознаками: електронна ідентифікація, цифровий маршрут, міжреєстровий обмін, юридично значущий результат, цифровий слід, можливість оскарження
Інформаційна та технологічна картка	Закон України «Про адміністративні послуги», підзаконні акти про інформаційні й технологічні картки	Картки здебільшого описують перелік документів і строки, але не завжди фіксують цифровий шлях отримання даних	Закріпити обов'язок зазначати у картках реєстри, джерела даних, канал обміну через «Трембіту» або інший визначений канал, відповідального суб'єкта та спосіб повідомлення заявника
Адміністративна процедура	Закон України «Про адміністративну процедуру»	Спеціальне законодавство про послуги не завжди узгоджене із загальними процедурними гарантіями	Передбачити, що особливості надання послуг не можуть звужувати права заявника на участь у процедурі, мотивоване рішення, доступ до матеріалів і оскарження
Автоматизовані рішення	Законодавство про електронні публічні послуги та електронний документообіг	Недостатньо визначено юридичну силу, межі та порядок оскарження автоматизованих або напівавтоматизованих рішень	Запровадити вимоги до фіксації алгоритму, відповідального органу, журналу дій, повідомлення заявника та права на людський перегляд рішення

Джерело: складено автором самостійно

Табл. 2.2 відображає не ідею прийняття нового кодифікованого акта, а напрями узгодження спеціального законодавства про адміністративні й електронні публічні послуги з чинним Законом України «Про адміністративну процедуру». Такий підхід є більш коректним, оскільки дозволяє формулювати конкретні законодавчі зміни, а не обмежуватися загальним заклик до кодифікації.

Блок загальних положень Закону України «Про адміністративну процедуру» виступає фундаментальною категорією правового регулювання, оскільки саме через нього закріплюються стратегічні орієнтири всього кодифікованого акта. З правової точки зору він визначає предмет регулювання, тобто встановлює, що кодекс поширюється на всі адміністративні процедури та адміністративні послуги, що надаються державними органами, органами місцевого самоврядування та їх уповноваженими структурами. Встановлення сфери дії кодексу гарантує чітке розмежування компетенцій і виключає дублювання норм, що створює правову передбачуваність і мінімізує ризики правових колізій між різними нормативними актами [89].

Закріплення основоположних принципів адміністративних послуг у цьому блоці – таких як законність, прозорість, рівність доступу, оперативність та клієнтоорієнтованість – формує єдину концептуальну основу для діяльності органів влади. Зокрема, принцип законності встановлює обов’язок органів публічної адміністрації діяти виключно в межах наданих законом повноважень, а принцип прозорості зобов’язує забезпечувати відкритість процедур та доступність інформації, що надає правовий захист користувачам послуг. Рівність доступу закріплює гарантовані державою права всіх громадян та юридичних осіб на отримання послуг без дискримінації, а принцип клієнтоорієнтованості акцентує увагу на потребах та законних очікуваннях заявників [160].

З правової перспективи блок загальних положень також реалізує функцію інтеграції конституційних та спеціальних норм у єдину систему,

формалізуючи правила взаємодії держави та громадянина. Він визначає юридичну основу для подальшого деталізованого регулювання у спеціальних і процедурних блоках кодексу, створюючи системний зв'язок між загальною правовою рамкою та конкретними адміністративними процедурами [88].

Блок «Система адміністративних процедур» у концепції Закону України «Про адміністративну процедуру» є центральним елементом правового регулювання, оскільки він формалізує порядок організації та виконання адміністративних процедур і встановлює правові стандарти для взаємодії між органами влади та користувачами адміністративних послуг. З правової точки зору цей блок визначає класифікацію адміністративних процедур, що дозволяє систематизувати різноманітні форми надання послуг, від розпорядчих дій і дозвільних процедур до реєстраційних та інформаційних послуг. Така класифікація забезпечує юридичну визначеність у межах компетенції суб'єктів публічної адміністрації та полегшує застосування спеціальних норм, закріплених у профільному законодавстві [108].

У межах цього блоку передбачено встановлення строків надання адміністративних послуг, що є ключовим елементом процедурної визначеності та правового захисту користувачів. Визначення конкретних термінів забезпечує баланс між оперативністю роботи органів влади і законними очікуваннями заявників, а також створює правову основу для контролю та відповідальності за порушення процедурних строків. З правової перспективи це сприяє реалізації принципів ефективності, передбачуваності та законності у сфері адміністративного управління [122].

Крім того, блок формалізує порядок подання та розгляду заяв, включно з встановленням вимог до оформлення документів, визначенням компетентних органів і механізмів обміну інформацією. Ці положення дозволяють унормувати взаємодію заявника з органом влади, мінімізувати суб'єктивні рішення та запобігти дискреційним зловживанням, що підвищує правову захищеність громадян та юридичних осіб.

Стандарти взаємодії, закріплені у цьому блоці, включають як вимоги до процедурної дисципліни з боку органів влади, так і обов'язки заявників, що створює рівноправну та врівноважену систему адміністративних відносин. З юридичної точки зору це дозволяє інтегрувати спеціальні галузеві норми та процедури у єдину систему регулювання, усуваючи розбіжності в застосуванні законів, стандартизуючи практику надання послуг і забезпечуючи стабільність правозастосування [114].

Блок, присвячений правам та обов'язкам користувачів адміністративних послуг, займає ключове місце у концепції Закону України «Про адміністративну процедуру», оскільки він реалізує принципи правової захищеності громадян та юридичних осіб у взаємодії з органами публічної влади. З правової точки зору цей блок визначає як системну категорію прав користувачів, так і механізми їхнього забезпечення, формалізуючи обов'язки органів влади щодо їх реалізації. Він деталізує права заявників, включаючи право на своєчасне та якісне надання послуги, отримання повної і достовірної інформації про процедури та критерії оцінки документів, а також право на захист у разі порушення встановлених процедур [128].

Юридичне значення цього блоку полягає в закріпленні гарантій рівності доступу та передбачуваності дій органів влади, що дозволяє зменшити ризики дискреційного тлумачення норм та суб'єктивних рішень, які можуть виникати внаслідок неоднорідності чинного законодавства. Водночас блок визначає права користувачів на оскарження неправомірних дій або бездіяльності органів влади, формуючи єдину систему адміністративних засобів захисту та механізмів контролю [160].

З юридичної перспективи, закріплення прав і обов'язків користувачів у кодексі створює підґрунтя для стабільного застосування принципів законності, прозорості та клієнтоорієнтованості у сфері адміністративних послуг. Він інтегрує існуючі положення Закону «Про адміністративні послуги» та спеціальних галузевих актів, усуваючи термінологічні і

процедурні колізії, і встановлює єдині стандарти взаємодії між заявниками та органами влади [88].

Блок, присвячений механізмам електронного обслуговування, у межах Закону України «Про адміністративну процедуру» виступає ключовим елементом правового забезпечення цифровізації адміністративних послуг. Його правова значущість полягає у формалізації правил використання електронних технологій у взаємодії органів влади та користувачів послуг, що створює надійну нормативну основу для реалізації принципів доступності, оперативності та прозорості у сфері публічного управління [168].

З правової точки зору блок охоплює декілька взаємопов'язаних компонентів. По-перше, він визначає правовий режим застосування електронної ідентифікації та цифрових підписів, закріплюючи їх юридичну силу для оформлення заяв, документів і підписання адміністративних актів, що забезпечує рівнозначність електронних та традиційних процедур. По-друге, блок регламентує використання електронних сервісів та онлайн-платформ для подання заяв, отримання консультацій, відстеження стану адміністративних процесів та оскарження рішень, створюючи умови для реалізації клієнтоорієнтованої моделі надання послуг [185].

Крім того, нормативна інтеграція цього блоку з іншими положеннями кодексу – щодо строків надання послуг, прав користувачів та механізмів контролю – забезпечує правову передбачуваність і стабільність цифрових адміністративних процедур. Важливим аспектом є узгодження цього блоку із Законом «Про електронні довірчі послуги» [80] та Законом «Про електронні документи та електронний документообіг» [81], що формує єдину правову платформу для імплементації електронного урядування в Україні.

Блок «Контроль і відповідальність» у межах Закону України «Про адміністративну процедуру» відіграє ключову роль у забезпеченні правової дисципліни та підзвітності органів влади при наданні адміністративних послуг. Його включення формує системну правову основу, яка регламентує механізми контролю за дотриманням встановлених стандартів надання послуг,

моніторингу ефективності адміністративних процедур, а також застосування санкцій у випадках порушення нормативних вимог [80].

З правової точки зору цей блок забезпечує реалізацію низки фундаментальних завдань. По-перше, він закріплює обов'язковий характер стандартів якості адміністративних послуг, встановлюючи правові підстави для перевірки відповідності діяльності органів влади визначеним нормам і процедурам. По-друге, блок передбачає механізми внутрішнього та зовнішнього контролю, включно з аудитом адміністративних процесів, звітністю органів влади перед вищими інстанціями та громадськістю, що сприяє підвищенню прозорості і легітимності дій публічних органів [80].

Крім того, блок визначає правові наслідки невиконання встановлених стандартів, що може включати дисциплінарну, адміністративну чи іншу відповідальність посадових осіб, а також встановлення процедур компенсації порушених прав користувачів адміністративних послуг. Це формалізує підхід до забезпечення ефективного нагляду за діяльністю органів влади та створює юридичні гарантії для захисту прав громадян і юридичних осіб.

Інтеграція цього блоку з іншими частинами кодексу – загальними положеннями, системою процедур та правами користувачів – дозволяє створити цілісну систему, у якій стандарти якості, контроль та відповідальність взаємопов'язані. Такий комплексний підхід сприяє мінімізації ризику порушень, усуненню правової невизначеності та зміцненню дисципліни у сфері надання адміністративних послуг, що є критично важливим для формування прозорої, ефективної та підзвітної моделі публічного управління [81].

Аналіз нормативно-правового забезпечення адміністративно-правового регулювання надання адміністративних послуг в Україні свідчить, що чинна правова база формує багаторівневу систему регулювання, яка охоплює конституційні принципи, спеціальні закони, процедурні норми, галузеве законодавство та електронні правові акти. На найвищому рівні Конституція України встановлює фундаментальні принципи публічного управління,

верховенства права, законності та рівності перед законом, які створюють загальні рамки взаємодії органів влади та громадян. Спеціальні закони, зокрема Закон «Про адміністративні послуги», деталізують організаційні основи надання послуг, права користувачів та стандарти процедур, проте їхня фрагментарність і недостатня деталізація окремих категорій послуг ускладнюють системну інтеграцію норм та уніфікацію практики застосування. Процедурні закони, такі як Закон «Про адміністративну процедуру», забезпечують методологічну основу для організації адміністративного процесу, однак їхня часткова узгодженість із профільним законодавством обмежує передбачуваність та стабільність правозастосування. Галузеві закони регулюють конкретні види адміністративних послуг – дозвільні, реєстраційні, реєстраційно-ліцензійні – проте відсутність чіткої термінологічної і процедурної уніфікації породжує ризики неоднорідного застосування норм у практиці. Електронне законодавство, представлене законами «Про електронні довірчі послуги» та «Про електронні документи та документообіг», формує технологічну основу для цифровізації адміністративних процедур, проте її інтеграція у систему адміністративних послуг потребує додаткової гармонізації з іншими нормативними актами та процедурами.

Комплексний аналіз демонструє, що чинне законодавство є структурно неоднорідним і фрагментарним, що проявляється у дублюванні норм, неоднаковому тлумаченні ключових понять та розбіжностях у процедурних стандартах між різними законодавчими актами. Це створює певну правову невизначеність, ускладнює контроль за дотриманням стандартів та підвищує ризик правових колізій у практиці надання адміністративних послуг.

З огляду на чинність Закону України «Про адміністративну процедуру» перспективним є не дублювання його положень у новому кодифікованому акті, а системне узгодження спеціального законодавства про адміністративні та електронні публічні послуги з процедурними гарантіями цього Закону. Такий підхід дає змогу уникнути нормативної конкуренції та зосередити правотворчу роботу на конкретних змінах до чинних актів.

2.2. Суб'єкти адміністративних послуг та їх правовий статус в системі органів влади

Суб'єкти адміністративних послуг в Україні становлять центральний елемент організаційної системи публічного управління, який реалізує державні функції з надання адміністративних послуг громадянам і юридичним особам. Їхній правовий статус визначає межі компетенції, коло повноважень, відповідальність та взаємодію між державними органами, органами місцевого самоврядування та користувачами послуг. В умовах багаторівневої адміністративної системи, яка включає центральні органи виконавчої влади, органи місцевого самоврядування та спеціалізовані установи, чітке регламентування суб'єктності є необхідним для забезпечення законності, ефективності та передбачуваності адміністративного процесу.

Аналіз чинного законодавства, зокрема Закону «Про адміністративні послуги» [30], Закону «Про місцеве самоврядування в Україні» [90], а також відповідних підзаконних актів, демонструє, що система суб'єктів характеризується певною структурною диференціацією: центральні органи влади визначають політику та стандарти надання послуг, місцеві органи реалізують ці стандарти на території, а спеціалізовані установи виконують конкретні адміністративні функції. Водночас практика показує, що існує значний потенціал для дублювання повноважень, відсутність уніфікованого підходу до визначення статусу окремих суб'єктів, а також недостатня координація між різними рівнями адміністративної системи, що може зумовлювати правову невизначеність у відносинах із заявниками та ускладнювати контроль за дотриманням стандартів адміністративних послуг.

Враховуючи зазначене, детальне визначення суб'єктів адміністративних послуг та їх правового статусу виступає ключовим елементом удосконалення адміністративно-правового механізму, підвищення ефективності публічного управління та забезпечення прозорості й законності взаємодії держави з

громадянами та юридичними особами. Такий підхід дозволяє не лише формалізувати повноваження та відповідальність кожного суб'єкта, а й забезпечити системну координацію, уніфікацію процедур та дотримання правових гарантій на всіх рівнях адміністративного процесу.

Суб'єктна структура адміністративних послуг в Україні являє собою складну багаторівневу систему, у якій кожен елемент виконує специфічні функції та має визначений правовий статус у межах адміністративно-правового регулювання. Для забезпечення ефективності надання адміністративних послуг необхідне чітке визначення ролі центральних органів виконавчої влади, органів місцевого самоврядування, ЦНАПів, адміністраторів та делегованих суб'єктів, оскільки саме взаємодія між цими ланками формує механізм реалізації прав і законних інтересів громадян та юридичних осіб [82].

З правової точки зору, кожна категорія суб'єктів має власне нормативне підґрунтя, яке визначає коло їх повноважень, обов'язків та відповідальності, а також регламентує порядок взаємодії з іншими учасниками адміністративного процесу. Однак аналіз чинного законодавства та практики застосування показує, що система суб'єктів адміністративних послуг характеризується рядом організаційно-правових проблем. Серед них – дублювання повноважень, нечіткість меж компетенції, недостатня координація між центральними та регіональними структурами, а також складнощі у визначенні статусу адміністраторів і делегованих суб'єктів [149].

Ці проблеми створюють ризики порушення принципів законності, передбачуваності та рівності доступу до адміністративних послуг. Відтак, систематизація суб'єктів і аналіз їх правового статусу є ключовим кроком для формування ефективного, прозорого та гармонізованого механізму надання адміністративних послуг, що дозволяє усунути нормативні прогалини та забезпечити стабільність і узгодженість адміністративної практики. Табл. 2.3 ілюструє структурну організацію суб'єктів адміністративних послуг та дає

змогу простежити їхні функціональні завдання й проблемні аспекти правового статусу.

Таблиця 2.3

Суб'єктна структура адміністративних послуг та їх правовий статус

<i>Категорія суб'єкта</i>	<i>Правове підґрунтя</i>	<i>Основні функції</i>	<i>Проблеми в правовому статусі</i>
Органи виконавчої влади	Конституція, Закон «Про адміністративні послуги», підзаконні акти	Координація, стандартизація, контроль якості	Перекриття функцій з регіональними органами, дублювання повноважень
Органи місцевого самоврядування	Закон «Про місцеве самоврядування», Закон «Про адміністративні послуги»	Надання послуг на місцевому рівні, організація ЦНАП	Нечіткі межі компетенції, конфлікти повноважень
ЦНАП	Закон «Про адміністративні послуги», КМУ регламенти	Надання послуг через єдине вікно, адміністрування процесів	Нечіткий статус адміністраторів, взаємодія з делегованими суб'єктами
Адміністратори	Положення ЦНАП, регламенти КМУ	Прийом заяв, оформлення послуг, контроль документації	Перекриття обов'язків з делегованими суб'єктами
Делеговані суб'єкти	Закон «Про адміністративні послуги», галузеві закони	Виконання окремих процедур, делегованих органами влади	Відсутність чіткої координації з ЦНАПами

Джерело: авторський аналіз чинного законодавства та практики адміністрування

Табл. 2.3 відображає багаторівневу суб'єктну структуру системи адміністративних послуг в Україні та демонструє взаємозв'язок між правовими підставами діяльності окремих категорій суб'єктів і їхніми функціональними обов'язками. Вона дозволяє простежити, яким чином органи виконавчої влади, органи місцевого самоврядування, ЦНАПи, адміністратори та делеговані суб'єкти інтегруються у механізм надання адміністративних послуг, а також виявити ключові проблеми їхнього правового статусу.

Органи виконавчої влади відіграють центральну роль у системі надання адміністративних послуг, виступаючи координуючим та регулюючим інститутом публічного управління. Вони формують нормативно-правові

стандарти, що визначають організаційні та процедурні рамки діяльності всіх суб'єктів системи, встановлюють правила взаємодії з громадянами та юридичними особами, а також забезпечують контроль за дотриманням законності і якості надання послуг. У цьому контексті адміністративне право розглядає органи виконавчої влади не лише як суб'єктів реалізації державної політики, але і як головних адміністраторів процедур, які регламентують суспільні відносини в сфері надання адміністративних послуг [119].

Закон «Про адміністративні послуги» [30] закріплює повноваження органів виконавчої влади щодо встановлення стандартів обслуговування, організації системи ЦНАПів, визначення строків надання послуг і контролю за їх дотриманням, а також регламентує механізми взаємодії з делегованими суб'єктами. Водночас на практиці реалізація цих повноважень часто ускладнюється структурною фрагментацією та функціональним перекриттям із регіональними виконавчими органами. Така ситуація породжує ризики дублювання повноважень, неоднозначного тлумачення нормативних положень і різного підходу до виконання адміністративних процедур, що негативно впливає на стабільність та передбачуваність функціонування системи.

З позиції адміністративного права це підкреслює необхідність точного визначення компетенцій органів виконавчої влади, встановлення чітких стандартів координації з регіональними структурами та уніфікації процедур надання адміністративних послуг. Такий підхід забезпечує дотримання принципів законності, ефективності та відкритості у публічному управлінні, а також гарантує рівність і передбачуваність адміністративних дій для громадян і юридичних осіб, що є фундаментальними критеріями правомірного надання адміністративних послуг [27].

Органи місцевого самоврядування відіграють ключову роль у реалізації адміністративно-правового механізму надання адміністративних послуг на територіальному рівні, виступаючи безпосередніми виконавцями державної політики у сфері обслуговування громадян та юридичних осіб. Вони

забезпечують організацію та функціонування центрів надання адміністративних послуг (ЦНАП), координують діяльність місцевих структур, відповідальних за обробку заяв і надання послуг, а також створюють умови для доступності адміністративних процедур для населення. З точки зору адміністративного права, органи місцевого самоврядування є не лише суб'єктами виконання адміністративних функцій, але й носіями делегованих повноважень держави, що накладає на них обов'язок дотримання законності, встановлених стандартів обслуговування та процедурних вимог у взаємодії з громадянами [82].

Нормативна база їх діяльності формується переважно Законом «Про місцеве самоврядування» [90] та Законом «Про адміністративні послуги» [30], які визначають предмет регулювання, повноваження, права та обов'язки місцевих органів у сфері надання адміністративних послуг. Проте аналіз практичної реалізації цих норм свідчить про наявність значних проблем, пов'язаних із нечітким розмежуванням компетенцій між органами місцевого та центрального рівня, що проявляється у конфліктах повноважень, дублюванні функцій та неоднорідності процедурної практики. Такі колізії створюють ризики порушення принципів законності та рівності доступу до адміністративних послуг, знижують ефективність адміністрування та підривають правову визначеність для заявників.

З позиції адміністративного права ці проблеми підкреслюють необхідність законодавчого уточнення та гармонізації повноважень органів місцевого самоврядування щодо надання адміністративних послуг, встановлення єдиних стандартів процедур та механізмів координації з центральними органами влади. Водночас забезпечення чіткої правової регламентації їх діяльності сприяє підвищенню ефективності системи ЦНАПів, гарантуванню прав і законних інтересів громадян та формуванню прозорості та передбачуваної моделі взаємодії держави і суб'єктів адміністративних послуг [82].

Центри надання адміністративних послуг (ЦНАПи) виступають ключовими елементами організаційної системи адміністративного управління, виконуючи функцію універсальної платформи для реалізації механізму «єдиного вікна». З точки зору адміністративного права, ЦНАПи виступають суб'єктами публічної адміністрації, що забезпечують безпосереднє надання адміністративних послуг громадянам та юридичним особам, уніфікують процедурні дії, стандартизують взаємодію між органами влади та заявниками, а також формують практичну реалізацію принципів доступності, ефективності та прозорості [82].

Діяльність ЦНАПів регламентується Законом «Про адміністративні послуги» [30], який визначає правові рамки їх функціонування, стандарти надання послуг та механізми взаємодії із заявниками, а також відповідними постановами Кабінету Міністрів України, які деталізують організаційні та процедурні аспекти роботи цих центрів. Проте на практиці існують суттєві юридичні та організаційні проблеми, пов'язані з нечітким правовим статусом адміністраторів ЦНАПів, які безпосередньо здійснюють прийом заяв та оформлення послуг, а також із механізмами взаємодії з делегованими суб'єктами, що виконують окремі адміністративні функції на підставі делегування. Така нечіткість створює потенційні колізії у правозастосуванні, дублювання функцій та невизначеність у визначенні відповідальності, що підриває ефективність адміністрування та ускладнює дотримання стандартів якості обслуговування.

З позиції адміністративного права це підкреслює необхідність удосконалення законодавчого регулювання статусу ЦНАПів та адміністраторів, а також формалізації правил взаємодії з делегованими суб'єктами. Така правова конкретизація дозволить забезпечити правову визначеність, гармонізувати організаційні процеси, підвищити ефективність надання адміністративних послуг та гарантувати захист прав і законних інтересів громадян у межах централізованої та стандартизованої системи обслуговування [182].

Адміністратори ЦНАПів виступають безпосередніми виконавцями адміністративних функцій у сфері надання адміністративних послуг, виконуючи ключові процесуальні дії, які включають прийом заяв, оформлення адміністративних документів, ведення супровідної документації та контроль відповідності процедур установленим стандартам. З точки зору адміністративного права, вони є суб'єктами публічної адміністрації, на яких покладається забезпечення реалізації прав заявників і дотримання принципів законності, ефективності, доступності та оперативності надання послуг [82].

Правове регулювання діяльності адміністраторів визначається положеннями про ЦНАПи та регламентами Кабінету Міністрів України, які встановлюють загальні вимоги до організації роботи, процедури обробки заяв та стандарти обслуговування. Проте на практиці відсутність чіткої регламентації меж обов'язків адміністраторів у взаємодії з делегованими суб'єктами створює правову невизначеність. Ця невизначеність проявляється у перекритті функцій, коли одні й ті ж адміністративні дії виконуються одночасно адміністратором та делегованим суб'єктом, що може призводити до суперечностей у застосуванні норм, порушень термінів надання послуг та зниження ефективності адміністративного процесу [82].

З адміністративно-правової перспективи така ситуація підкреслює необхідність формалізації повноважень адміністраторів, чіткого визначення меж їх компетенції та процедур взаємодії з делегованими суб'єктами, що дозволить забезпечити узгодженість функцій, підвищити передбачуваність дій органів влади та гарантувати дотримання прав заявників у процесі надання адміністративних послуг.

Делеговані суб'єкти виступають важливим елементом системи надання адміністративних послуг, виконуючи окремі функції та процедури, що формально делеговані центральними або місцевими органами влади. З адміністративно-правової точки зору вони є розширеними виконавцями державних повноважень у сфері публічного управління, забезпечуючи реалізацію окремих категорій послуг, що потребують спеціалізованих знань

або ресурсів, яких немає у загальних адміністраторів ЦНАПів. Їх діяльність регулюється Законом «Про адміністративні послуги», а також нормами відповідних галузевих законів, що встановлюють конкретні процедури, вимоги до документів та стандарти виконання [82].

Водночас, правова практика демонструє, що делеговані суб'єкти часто діють у недостатньо узгодженій системі з іншими учасниками адміністративного процесу, зокрема з ЦНАПами та органами влади, що координують надання послуг. Відсутність формалізованих механізмів координації та регламентів взаємодії призводить до перекриття повноважень, неоднаковості застосування процедур та ризику порушення встановлених стандартів якості обслуговування. Така ситуація створює адміністративно-правові колізії, що знижують передбачуваність дій органів влади та ефективність системи адміністративних послуг в цілому [82].

З точки зору адміністративного права, підвищення ефективності делегованих суб'єктів потребує чіткого визначення їх правового статусу, формалізації процедур взаємодії з ЦНАПами та іншими суб'єктами системи, встановлення єдиних стандартів виконання делегованих функцій і впровадження контрольних механізмів за дотриманням встановлених правил. Це дозволить забезпечити належне виконання адміністративних процедур, гарантувати захист прав заявників і підвищити якість та оперативність надання адміністративних послуг на всіх рівнях публічного управління [82].

Виходячи з комплексного аналізу чинного законодавства та практики функціонування системи адміністративних послуг, стає очевидним, що існуюча суб'єктна структура характеризується багаторівневістю, дублюванням повноважень та недостатньою координацією між різними учасниками процесу. З адміністративно-правової точки зору це створює ризики порушення стандартів надання послуг, зниження ефективності та правової передбачуваності діяльності органів влади.

Запропонована авторська модель суб'єктної архітектури покликана унормувати ці недоліки шляхом встановлення чіткої ієрархії суб'єктів та

функціональних ролей на всіх рівнях публічного управління. Вона забезпечує логічне розмежування компетенцій центральних, регіональних та місцевих органів влади, ЦНАПів, адміністраторів і делегованих суб'єктів, а також визначає принципи вертикальної та горизонтальної координації їх діяльності. Така структура спрямована на підвищення ефективності, передбачуваності та якості надання адміністративних послуг, забезпечуючи належне дотримання адміністративних процедур та прав заявників. У цьому контексті рисунок 2.1 ілюструє ієрархічну модель суб'єктів адміністративних послуг, що відображає взаємозв'язки між рівнями управління, функціональні ролі кожного суб'єкта та принципи координації їх взаємодії.

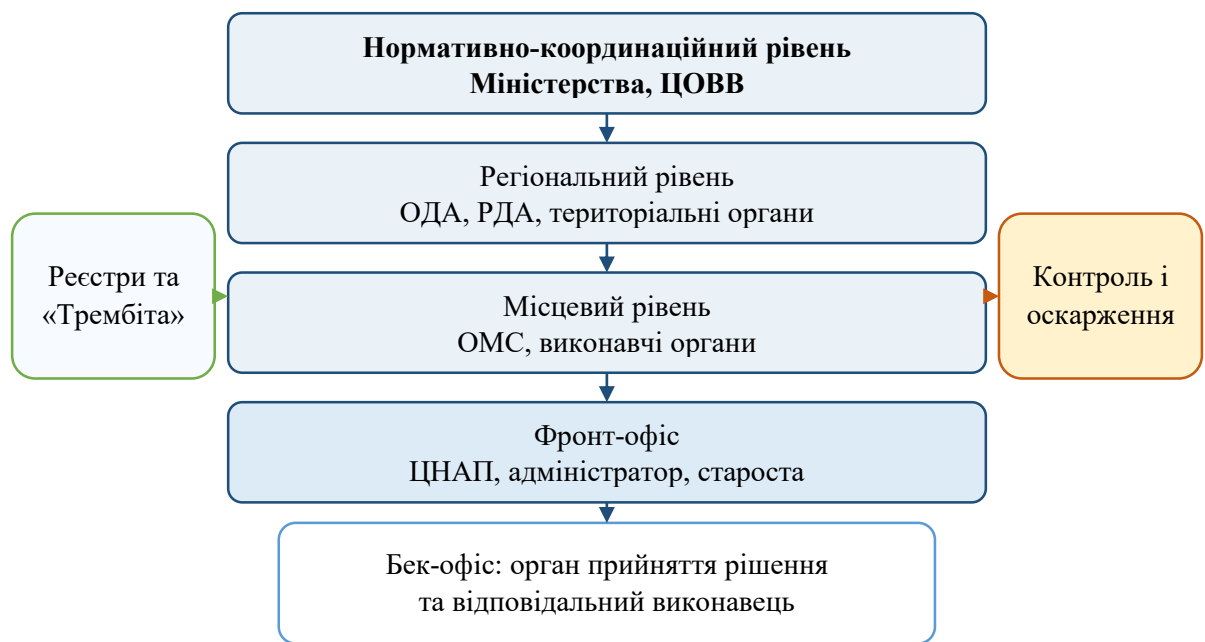


Рис. 2.1. Авторська модель суб'єктної архітектури системи адміністративних послуг

Джерело: сформовано автором самостійно

Рис. 2.1 ілюструє авторську модель суб'єктної архітектури системи адміністративних послуг в Україні, яка відображає багаторівневу організацію взаємодії державних органів, органів місцевого самоврядування, виконавчих структур та делегованих суб'єктів у процесі надання адміністративних послуг. У даній моделі центральний рівень представлений міністерствами та

центральною владою виконавчої влади (ЦОВВ), що виконують координаційну, контрольну та стандартизуючу функції. Ці суб'єкти закріплюють загальні стандарти надання послуг, делегують повноваження регіональним і місцевим структурам та забезпечують вертикальну інтеграцію процесів публічного управління. Така організаційна роль формує правове підґрунтя для узгодженості адміністративних процедур та контролю якості виконання послуг на всіх нижчих рівнях, що відповідає вимогам адміністративного права щодо законності та ефективності публічного управління.

Регіональний рівень включає обласні та районні державні адміністрації, які реалізують стандарти, закріплені центральними органами, здійснюють моніторинг дотримання процедур та контролюють якість надання послуг у підпорядкованих територіях. Взаємодія цього рівня з ЦНАПами та органами місцевого самоврядування забезпечує вертикальну координацію та спрямована на імплементацію єдиних стандартів, що мінімізує ризики порушення правових норм і сприяє передбачуваності адміністративних процесів.

Місцевий рівень охоплює органи місцевого самоврядування, відповідальні за безпосереднє надання адміністративних послуг на території та організацію роботи центрів надання адміністративних послуг. Горизонтальна координація з делегованими суб'єктами дозволяє інтегрувати спеціалізовані процедури у загальний потік надання послуг, забезпечуючи відповідність локальних процесів загальнодержавним стандартам і вимогам адміністративного права.

Виконавчий рівень представлений безпосередньо ЦНАПами та адміністраторами, які здійснюють практичне адміністрування послуг, приймають заяви, оформлюють документи та контролюють супровідну документацію. Взаємодія цього рівня з усіма іншими рівнями та делегованими суб'єктами забезпечує безперервність і узгодженість процесів, що є критично

важливим для реалізації принципів ефективності, доступності та клієнтоорієнтованості адміністративних послуг.

Делегований рівень включає галузеві державні органи, які виконують спеціалізовані процедури, делеговані центральними або місцевими органами влади. Взаємодія цих суб'єктів із ЦНАПами та органами місцевого самоврядування дозволяє інтегрувати специфічні функції у загальну систему надання адміністративних послуг, забезпечуючи дотримання процедурних стандартів та правових вимог, що регламентують виконання таких послуг.

Суб'єктна система адміністративних послуг в Україні характеризується багаторівневою структурою, що включає центральні органи виконавчої влади, регіональні та місцеві органи самоврядування, центри надання адміністративних послуг (ЦНАПи), адміністраторів та делеговані органи. Аналіз чинного законодавства та практики показує, що така організаційна модель має низку суттєвих проблем, які ускладнюють ефективне та своєчасне надання адміністративних послуг. Зокрема, відзначається дублювання функцій і повноважень між різними органами влади, що створює додаткові бар'єри для прийняття рішень та призводить до правової невизначеності. Одночасно спостерігається нечітке визначення компетенцій окремих суб'єктів, що нерідко провокує конфлікти між органами та затримки в обслуговуванні громадян. Відсутність узгодженої координації між центральним, регіональним та місцевим рівнями управління обмежує ефективність надання послуг і зменшує їхню доступність, тоді як відсутність єдиних стандартів обслуговування негативно впливає на прозорість та передбачуваність адміністративного процесу.

Наявні структурні недоліки мають прямий вплив на реалізацію принципів адміністративного права. Дублювання повноважень і нечітке розмежування компетенцій створюють перешкоди для дотримання принципу законності, а цифровий компонент проблеми полягає не у відсутності загальнодержавної інфраструктури обміну даними, а у неповній інтегрованості окремих реєстрів, різній якості даних, відсутності

уніфікованого опису цифрового маршруту конкретної послуги та нечіткому розподілі відповідальності між суб'єктом надання послуги, держателем реєстру й технічним адміністратором сервісу.

У зв'язку з цим запропонована авторська модель суб'єктної архітектури спрямована на подолання зазначених недоліків через впровадження чіткої ієрархії органів, визначення їхньої взаємодії та стандартизацію повноважень на всіх рівнях управління. Впровадження уніфікованих процедур надання адміністративних послуг забезпечує їхню доступність, прозорість та передбачуваність, а оптимізація координаційних механізмів між органами дозволяє підвищити оперативність і правову визначеність. У підсумку, структурна регламентація та стандартизація суб'єктної системи адміністративних послуг виступають ключовими факторами підвищення ефективності адміністративної системи України, забезпечення дотримання принципів адміністративного права та зміцнення правового захисту громадян у процесі отримання адміністративних послуг.

2.3. Адміністративно-правові процедури надання адміністративних послуг та механізми захисту прав заявників

Адміністративно-правові процедури надання адміністративних послуг є невід'ємною складовою механізму реалізації адміністративного права, оскільки вони визначають юридично закріплений порядок взаємодії органів влади та посадових осіб із громадянами, підприємствами та іншими суб'єктами, які звертаються за державними послугами. Ці процедури формують правове середовище, у якому реалізуються ключові принципи адміністративного права, зокрема законність, ефективність, доступність, прозорість та підзвітність органів державної влади.

Процедура надання адміністративних послуг охоплює весь комплекс дій органів влади: від прийняття звернення та перевірки повноти документів до прийняття рішення та видачі результату. Кожна стадія цієї процедури має своє

правове підґрунтя, встановлене Законом України «Про адміністративні послуги» та відповідними підзаконними актами, а також регламентовані строки виконання й механізми контролю. Водночас практика показує, що у процесі надання адміністративних послуг часто виникають проблеми, пов'язані із затягуванням процедур, дублюванням перевірок, надмірним формалізмом, бюрократичними перепонами та обмеженим доступом до електронних сервісів, що знижує ефективність адміністративного адміністрування та довіру громадян до органів влади.

Особливе значення адміністративно-правових процедур полягає у закріпленні гарантій прав заявників, зокрема через механізми контролю, оскарження та судового захисту, що дозволяє забезпечити баланс між реалізацією повноважень органів влади та правами громадян. Таким чином, адміністративно-правові процедури виступають не лише формальним алгоритмом дій, а й комплексним правовим інструментом, який забезпечує законність, передбачуваність та ефективність державного адміністрування, а також захист прав та законних інтересів суб'єктів адміністративного процесу.

У табл. 2.4 представлено комплексний аналіз адміністративно-правових процедур надання адміністративних послуг з одночасним виділенням правових підстав, механізмів контролю та проблем, що виникають на різних етапах взаємодії органів влади із заявниками.

Адміністративно-правові процедури надання адміністративних послуг формують комплексний механізм взаємодії держави з громадянами та юридичними особами, реалізуючи ключові принципи адміністративного права, зокрема законність, доступність, ефективність, прозорість і підзвітність. Кожна стадія процедури має чітке правове підґрунтя, визначає алгоритм дій органів влади та закріплює обов'язки і права заявників, що дозволяє забезпечити не лише організаційне виконання послуг, а й правову визначеність, захист прав та законних інтересів громадян.

Таблиця 2.4

Адміністративно-правові процедури надання адміністративних послуг
та механізми захисту

<i>Стадія процедури</i>	<i>Правове підґрунтя</i>	<i>Механізми контролю</i>	<i>Проблеми та виклики</i>
Звернення заявника	Закон «Про адміністративні послуги», Адміністративні регламенти	Інформаційне забезпечення, електронні сервіси	Недостатнє інформування, складність подання документів
Розгляд	Адміністративні регламенти, підзаконні акти	Контроль строків, внутрішні інструкції	Затягування, дублювання перевірок
Прийняття рішення	Закон «Про адміністративні послуги», регламенти КМУ	Мотивовані рішення, внутрішній аудит	Формалізм, бюрократія
Видача результату	Закон «Про адміністративні послуги», електронні платформи	ЦНАП, електронні сервіси	Обмежена доступність в деяких регіонах
Захист прав заявників	Кодекс адміністративного судочинства, Закон «Про звернення громадян»	Оскарження, судовий контроль	Довгі строки розгляду, обмежений доступ до цифрових платформ

Джерело: авторський аналіз чинного законодавства та практики адміністрування

На початковому етапі, коли громадянин або юридична особа звертається за адміністративною послугою, правове регулювання здійснюється на основі Закону України «Про адміністративні послуги» [27] та відповідних адміністративних регламентів. Ця стадія є фундаментальною, оскільки від правильного та повного оформлення звернення залежить ефективність подальшого адміністрування. Адміністративне право передбачає, що заявник має право на доступну та зрозумілу інформацію про необхідні документи, строки розгляду, підстави для відмови та алгоритм оскарження рішень. У практичному аспекті це реалізується через інформаційне забезпечення, електронні сервіси та консультаційні центри. Проте наявність недостатньої поінформованості громадян, складність підготовки пакетів документів, а також обмежений доступ до електронних платформ у деяких регіонах створюють суттєві адміністративно-правові виклики. Ці проблеми не лише затримують надання послуги, а й підривають принцип законності, оскільки

громадяни можуть бути змушені повторно подавати документи або звертатися до кількох органів для уточнення процедурних вимог [27].

Наступна стадія – розгляд звернення органами влади – є ключовою з точки зору реалізації адміністративно-правових норм. Вона регулюється адміністративними регламентами та підзаконними актами, які встановлюють строки розгляду, порядок перевірки поданих документів та визначають механізми контролю за дотриманням законодавства. Практика показує, що на цій стадії виникають проблеми затягування процедур, дублювання перевірок та недостатньої координації між різними підрозділами органу. З точки зору адміністративного права, ці недоліки підривають принцип ефективності та оперативності надання послуг, оскільки затримки не лише створюють незручності для заявників, а й збільшують ризик порушення строків, визначених законодавством. Водночас застосування внутрішніх інструкцій та контрольних механізмів дозволяє органам влади зменшити ймовірність порушень, підвищуючи правову визначеність і відповідність процедурним нормам [27; 88; 109].

Прийняття рішення є наступною критичною стадією процедури. Воно регулюється Законом України «Про адміністративні послуги» [27], відповідними регламентами Кабінету Міністрів України та внутрішніми нормативними актами органів влади. Рішення має бути мотивованим, чітко обґрунтованим та документально оформленим. Адміністративне право підкреслює необхідність дотримання принципу законності, який реалізується через забезпечення обґрунтованості рішення та відповідності його нормам законодавства. На практиці одна з проблем цієї стадії – надмірний формалізм і бюрократія, що проявляються у застосуванні стандартних шаблонів рішень без врахування індивідуальних обставин конкретної справи. Це знижує ефективність адміністративного процесу та може створювати підстави для оскарження рішень, ускладнюючи доступ громадян до адміністративної послуги. Водночас систематичний внутрішній аудит і контроль за

дотриманням регламентів сприяють підвищенню якості рішень і захисту прав заявників [82].

Видача результату послуги є фінальною адміністративною дією і також має чітку правову регламентацію. Закон «Про адміністративні послуги» [27] та електронні платформи забезпечують механізми видачі документів або надання результату послуги в електронному форматі, що гарантує доступність та оперативність. Однак на практиці спостерігаються проблеми обмеженої доступності послуг у деяких регіонах, що зумовлено недостатнім технічним забезпеченням або відсутністю належної інфраструктури. Адміністративне право в таких випадках передбачає використання альтернативних способів надання послуги, а також застосування електронних сервісів як інструменту підвищення доступності та прозорості адміністративного процесу.

Особливе значення має стадія захисту прав заявників, яка забезпечує баланс між реалізацією повноважень органів влади та охороною прав громадян. Кодекс адміністративного судочинства України та Закон «Про звернення громадян» [89] передбачають механізми оскарження рішень, адміністративного контролю та судового захисту, що дозволяють заявникам захищати свої права у випадку порушень або неправомірних дій органів влади. Практичні виклики на цьому етапі пов'язані з тривалими строками розгляду скарг, обмеженим доступом до цифрових платформ та необхідністю високого рівня правової компетентності заявників для ефективного використання механізмів захисту. Адміністративне право, у свою чергу, забезпечує законодавче підґрунтя для подолання цих проблем через встановлення мінімальних строків розгляду скарг, обов'язковість мотивованих рішень та можливість їх оскарження у судовому порядку, що гарантує дотримання принципів законності, прозорості та доступності.

Адміністративні регламенти та електронні сервіси є ключовими елементами сучасної системи надання адміністративних послуг, забезпечуючи стандартизацію процедур, чітке регулювання повноважень та прав учасників адміністративного процесу. Адміністративні регламенти, як нормативно-

правовий інструмент, встановлюють детальний порядок дій органів влади на кожному етапі надання послуги, визначають строки виконання процедур, перелік необхідних документів, права та обов'язки як органів, так і заявників. З точки зору адміністративного права, вони виконують функцію гарантування законності та передбачуваності адміністративних дій, оскільки регламентують адміністративні повноваження у формалізованому та доступному для суб'єктів вигляді, що дозволяє забезпечити правову визначеність та зменшити ризик свавільного або неправомірного втручання у процес надання послуг [114; 160].

Водночас практика застосування адміністративних регламентів демонструє їх фрагментарність та недостатню адаптацію до сучасних форм електронного адміністрування. Багато регламентів не охоплюють повною мірою нові цифрові технології, які активно використовуються у процесі надання адміністративних послуг, що створює прогалини у правовому регулюванні та підвищує ймовірність виникнення бюрократичних бар'єрів. З правової точки зору, такі прогалини негативно впливають на реалізацію принципів адміністративного права, зокрема на принцип доступності, ефективності та оперативності надання послуг, а також на гарантії захисту прав заявників [136; 156].

Розвиток цифровізації та інтеграція електронних сервісів у процес адміністративного адміністрування відкриває нові можливості для підвищення ефективності процедур. Сучасні електронні платформи дозволяють автоматизувати перевірку документів, забезпечувати контроль за дотриманням строків надання послуг, здійснювати онлайн-реєстрацію звернень та відстежувати стан їх виконання в режимі реального часу. З адміністративно-правової точки зору, такі сервіси не лише сприяють зменшенню бюрократичних перепон та скороченню часу надання послуг, а й підвищують прозорість адміністративного процесу, що є необхідною умовою реалізації принципу підзвітності органів влади [125; 139].

Одним із важливих аспектів інтеграції електронних сервісів є їх взаємодія з нормативно закріпленими адміністративними регламентами. Удосконалення процедур через цифровізацію дозволяє забезпечити більш точну відповідність реального процесу надання послуги законодавчо встановленим вимогам, що зменшує ризики порушення прав громадян та забезпечує більш передбачуваний і стандартизований адміністративний процес. При цьому адміністративне право виступає рамковим механізмом, який регламентує використання електронних сервісів, визначає юридичну силу електронних документів, алгоритми електронної взаємодії між органами влади та заявниками, а також встановлює відповідальність органів у разі порушень процедурних строків або неправомірного адміністрування [144].

Забезпечення захисту прав заявників є невід'ємною складовою адміністративного процесу та функціонує як ключовий елемент реалізації принципу законності в адміністративному праві. Адміністративно-правові гарантії покликані створити баланс між повноваженнями органів державної влади та правами громадян, забезпечуючи їх захист у разі порушень процедур або неправомірних дій з боку суб'єктів адміністрування. Відповідно до Конституції України та норм адміністративного права, кожен громадянин має право на захист своїх законних інтересів у сфері надання адміністративних послуг, що включає право на отримання своєчасної, повної та достовірної інформації, на доступ до адміністративних процедур та на оскарження рішень, дій або бездіяльності органів влади [171].

У контексті сучасного адміністративного права механізми захисту прав заявників формують комплексний, багаторівневий інструментарій, який включає як внутрішньоорганізаційні, так і зовнішньо-правові засоби контролю. Внутрішньоорганізаційні механізми передбачають, що органи влади повинні забезпечувати можливість перегляду рішень у межах самої адміністративної структури, використовуючи процедури апеляції, повторного розгляду або адміністративного контролю. Така організаційна практика закріплюється адміністративними регламентами та підзаконними актами і

виконує функцію превентивного контролю, зменшуючи ризик виникнення порушень на ранніх етапах адміністративного процесу. Адміністративне право визнає ці механізми обов'язковими, оскільки вони дозволяють органам влади ефективно реалізовувати свої повноваження, одночасно зберігаючи законність та гарантії прав заявників [82].

Незважаючи на наявність внутрішніх механізмів контролю, значну роль у системі захисту прав заявників відіграє судовий контроль, що закріплює принцип підзвітності та юридичної відповідальності органів влади. Кодекс адміністративного судочинства України встановлює процедури оскарження рішень, дій або бездіяльності органів виконавчої влади, які порушують права громадян у сфері адміністративного обслуговування. Судовий контроль забезпечує можливість об'єктивної перевірки законності рішень, а також правомірності процедур, що застосовуються у наданні адміністративних послуг. З точки зору адміністративного права, наявність судового захисту є критичною умовою для реалізації принципів законності та ефективності, оскільки дозволяє усувати наслідки порушень та формує правові орієнтири для подальшого удосконалення процедур [160].

Разом із тим практика демонструє, що існуючі механізми захисту не завжди забезпечують оперативність і доступність для громадян. Зокрема, строки розгляду скарг у судах можуть значно перевищувати допустимі нормативами терміни, що створює ризики порушення права на своєчасне отримання адміністративних послуг. Відсутність ефективного та швидкого доступу до судового захисту особливо гостро проявляється у випадках, коли адміністративні органи застосовують складні процедури або коли заявники потребують відновлення своїх прав у терміновому порядку. Це підкреслює необхідність вдосконалення правового регулювання, а також активної інтеграції електронних платформ і цифрових сервісів у процес оскарження рішень, що дозволяє забезпечити оперативний та прозорий доступ до процедур захисту [182].

Особливе значення у цьому контексті набуває гармонізація адміністративного та процесуального права, оскільки ефективний захист прав заявників потребує узгодження норм, які регулюють надання послуг, та норм, що регламентують порядок їх оскарження. Адміністративне право визначає загальні рамки повноважень органів та гарантії прав громадян, тоді як адміністративне судочинство формує процедурний механізм реалізації цих гарантій, забезпечуючи законність і правову визначеність. Тісна взаємодія між цими двома рівнями правового регулювання є необхідною для забезпечення комплексного захисту прав заявників і запобігання формальним чи процедурним зловживанням [166].

Застосування цифрових технологій у механізмах захисту прав заявників відкриває додаткові можливості для підвищення ефективності адміністративного процесу. Електронні платформи дозволяють здійснювати подачу скарг і звернень у режимі онлайн, відстежувати їх статус у реальному часі та отримувати обґрунтовані відповіді без необхідності особистого відвідування органів влади або судових інстанцій. Це зменшує адміністративні бар'єри, підвищує доступність та забезпечує більш повну реалізацію прав заявників, що відповідає сучасним вимогам електронного урядування та розвитку цифрового адміністрування. Водночас інтеграція електронних сервісів у механізми захисту прав потребує розробки належних нормативно-правових гарантій, які б визнавали юридичну силу електронних документів, забезпечували безпеку даних та гарантували можливість їхнього належного використання у процесі оскарження [173].

Невід'ємним аспектом системи захисту прав заявників є також превентивна функція адміністративного контролю, яка полягає у встановленні обов'язкових процедур перевірки дотримання регламентів і строків надання послуг ще до виникнення конфліктних ситуацій. Такий підхід сприяє мінімізації порушень прав громадян, скорочує кількість скарг і забезпечує більш ефективне адміністрування. Адміністративне право закріплює обов'язковість цих процедур і визначає відповідальність посадових осіб за їх

порушення, що підвищує правову дисципліну та гарантує дотримання стандартів якості адміністративного обслуговування.

Отже, механізми захисту прав заявників у сфері надання адміністративних послуг є комплексними, багаторівневими і включають внутрішньоорганізаційні, адміністративні та судові інструменти контролю. Їх ефективність визначається як законодавчою регламентацією, так і практичними аспектами застосування процедур у конкретних органах влади. Розвиток електронного адміністрування та інтеграція цифрових сервісів відкривають нові можливості для підвищення доступності, оперативності та прозорості захисту прав заявників. При цьому адміністративне право виконує роль рамкового механізму, який забезпечує баланс між повноваженнями органів влади та гарантіями прав громадян, регламентує порядок взаємодії всіх учасників процесу і формує правові основи для удосконалення процедур захисту. У результаті, комплексне поєднання нормативного регулювання, організаційних заходів та цифрових технологій дозволяє створити ефективну, прозору та правово захищену систему надання адміністративних послуг, у якій права заявників забезпечені на всіх етапах адміністративного процесу.

Авторська модель процедури надання адміністративних послуг інтегрує класичні адміністративні стадії з сучасними цифровими механізмами контролю та захисту прав заявників. Мета моделі полягає у підвищенні ефективності, прозорості та доступності адміністративного процесу, а також у забезпеченні дотримання принципів адміністративного права: законності, ефективності, доступності, підзвітності та захисту прав громадян (рис. 2.2).

Єдине електронне вікно подання заяв, розташоване в центрі моделі, виступає ключовим структуроутворюючим елементом удосконаленої процедури надання адміністративних послуг, оскільки саме через нього реалізується первинна взаємодія заявника з системою публічної адміністрації. Його функціональне призначення полягає не лише у технічному забезпеченні можливості подання документів у цифровій формі, але й у формуванні уніфікованого правового середовища, в якому стандартизуються вимоги до

змісту заяв, порядку їх подання та реєстрації. Така уніфікація має суттєве значення з позиції адміністративного права, оскільки усуває розбіжності у практиці прийняття документів різними суб'єктами владних повноважень та забезпечує рівність доступу до адміністративних послуг.

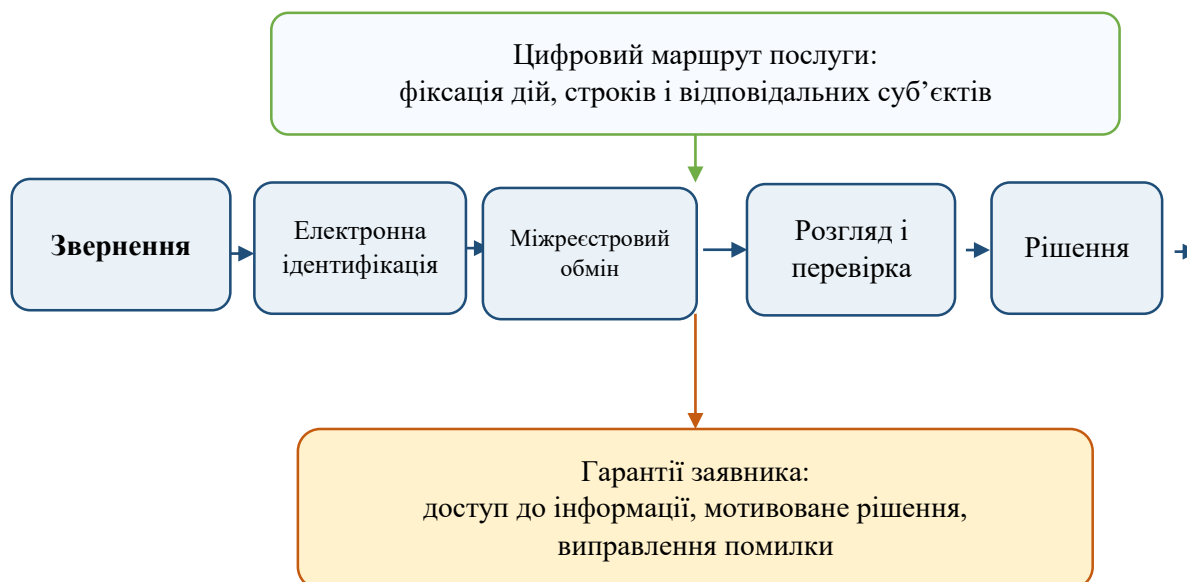


Рис. 2.2. Удосконалена модель процедури надання адміністративних послуг

Джерело: запропоновано автором

Цифровий формат подання заяв сприяє істотному зниженню ризиків технічних і процедурних помилок, які традиційно виникають у паперовому документообігу, зокрема дублювання інформації, невідповідності формальних вимог чи втрати документів. Водночас автоматизована валідація даних, яка інтегрується в електронне середовище, дозволяє забезпечити попередній контроль правильності заповнення документів ще на етапі їх подання, що підвищує загальну ефективність адміністративної процедури. У правовому вимірі це означає зменшення кількості відмов з формальних підстав та підвищення якості адміністративних рішень.

Особливої уваги заслуговує аспект правової визначеності, який забезпечується функціонуванням єдиного електронного вікна. Фіксація

кожної дії заявника та суб'єкта надання адміністративної послуги в інформаційній системі створює повноцінний електронний слід адміністративної процедури, що має доказове значення. Це дозволяє не лише відстежувати хід розгляду заяви, але й забезпечує належну процесуальну базу у випадку виникнення адміністративного чи судового спору. Таким чином, електронне подання документів трансформується з технічного інструменту у правовий механізм гарантування прав заявників.

Крім того, централізація процесу подання заяв через єдине електронне вікно сприяє оптимізації часових параметрів адміністративної процедури, оскільки усуває необхідність фізичної присутності заявника, зменшує кількість контактів із посадовими особами та скорочує етапи передавання документів між різними органами. У результаті формується більш прозора, контрольована та передбачувана система адміністративного провадження, яка відповідає сучасним вимогам цифровізації публічного управління та принципам ефективності, відкритості і доступності адміністративних послуг.

Автоматизований контроль строків розгляду адміністративних справ у межах удосконаленої моделі набуває значення не лише технічного інструменту управління процесами, але й повноцінного правового механізму забезпечення дотримання принципу своєчасності в адміністративному провадженні. Його функціонування ґрунтується на інтеграції цифрових алгоритмів моніторингу із нормативно встановленими строками надання адміністративних послуг, що дозволяє трансформувати формально визначені часові межі у реально діючий інструмент контролю за діяльністю суб'єктів владних повноважень. У цьому контексті строк розгляду справи перестає бути декларативною категорією та набуває імперативного характеру, забезпеченого автоматизованими засобами фіксації, обліку та реагування.

Правове значення такого елементу полягає у посиленні гарантій дотримання прав заявників, оскільки своєчасність прийняття адміністративного рішення є складовою належної адміністративної процедури. Впровадження системи автоматичного відстеження строків

забезпечує безперервний контроль за кожним етапом розгляду заяви, починаючи з моменту її реєстрації і завершуючи прийняттям остаточного рішення. Це унеможлиблює безпідставне затягування процедур, що традиційно є однією з найбільш поширених проблем у сфері надання адміністративних послуг, і водночас створює передумови для формування стабільної адміністративної практики, заснованої на принципах правової визначеності та передбачуваності.

Інтеграція механізмів автоматичного сповіщення про наближення або порушення встановлених строків дозволяє своєчасно ідентифікувати відхилення від нормативних вимог та оперативно реагувати на них на рівні внутрішнього адміністративного контролю. У правовому вимірі це означає посилення інституту службової відповідальності посадових осіб, оскільки кожне порушення строків набуває документально зафіксованого характеру та може бути предметом подальшої правової оцінки. Таким чином, автоматизований контроль строків виступає інструментом підвищення дисципліни в діяльності органів публічної адміністрації та забезпечує прозорість їх функціонування.

Крім того, цей елемент сприяє підвищенню рівня підзвітності суб'єктів владних повноважень перед суспільством, оскільки забезпечує можливість об'єктивного оцінювання ефективності їх діяльності на основі чітко зафіксованих часових показників. Це відкриває перспективи для впровадження системи оцінки якості надання адміністративних послуг, що базується на дотриманні строків як одному з ключових критеріїв.

Прозора система оскарження та судового контролю, інтегрована з цифровими платформами, у межах запропонованої моделі виступає ключовим гарантійним елементом адміністративно-правового механізму надання адміністративних послуг, забезпечуючи ефективну реалізацію права особи на захист у публічно-правових відносинах. Її сутність полягає у формуванні цілісного процедурного середовища, в якому заявник отримує не лише формальну можливість оскарження рішень, дій чи бездіяльності суб'єктів

владних повноважень, але й реальний доступ до швидких, зрозумілих і технологічно забезпечених інструментів захисту своїх прав.

Інтеграція механізмів оскарження з цифровими системами істотно трансформує традиційну модель адміністративного та судового контролю, переводячи її у площину електронного адміністративного провадження. Це дозволяє забезпечити фіксацію всіх етапів оскарження, включаючи подання скарги, її розгляд, прийняття рішення та можливе подальше звернення до адміністративного суду. Така цифрова фіксація створює належну доказову базу, підвищує прозорість процедур та мінімізує ризики маніпуляцій або зловживань з боку посадових осіб. У правовому аспекті це означає посилення гарантій дотримання принципів законності та обґрунтованості адміністративних рішень.

Особливе значення має забезпечення доступності механізмів оскарження, що досягається шляхом спрощення процедур подання скарг і звернень через електронні сервіси. Це дозволяє усунути бар'єри, пов'язані з територіальною віддаленістю, складністю процедур чи необхідністю особистої присутності, тим самим розширюючи можливості реалізації права на захист для широкого кола осіб. У цьому контексті принцип доступності набуває не лише декларативного, але й практичного змісту, забезпечуючи реальну можливість ефективного реагування на порушення прав у сфері адміністративних послуг.

Водночас функціонування такої системи формує додаткові імперативні орієнтири для діяльності органів публічної адміністрації, оскільки усвідомлення неминучості контролю та можливості оперативного оскарження стимулює дотримання встановлених процедур і стандартів. Судовий контроль, як завершальна стадія захисту прав, забезпечує остаточну правову оцінку дій органів влади, сприяє формуванню сталої правозастосовної практики та уніфікації підходів до тлумачення норм адміністративного права.

Інтеграція адміністративних регламентів із цифровими платформами в межах удосконаленої моделі виступає ключовим інструментом трансформації

традиційного нормативного регулювання у сфері надання адміністративних послуг у динамічну та технологічно адаптивну систему. У класичному розумінні адміністративні регламенти виконують функцію деталізації процедур, встановлюючи порядок дій суб'єктів владних повноважень, вимоги до документів, строки та етапи розгляду справ. Однак їх переведення у цифровий формат забезпечує якісно новий рівень правового регулювання, за якого такі регламенти перестають бути статичними нормативними приписами і набувають ознак інтерактивних правових інструментів.

Цифрова інтеграція адміністративних регламентів забезпечує безперервний доступ до актуальної правової інформації, що має фундаментальне значення для реалізації принципу правової визначеності. Заявник отримує можливість у будь-який час ознайомитися з повним обсягом вимог щодо отримання адміністративної послуги, включаючи перелік необхідних документів, процедуру їх подання, строки розгляду та доступні механізми оскарження. Така відкритість інформації не лише підвищує рівень обізнаності користувачів, але й зменшує ризики неправомірних відмов або затягування процедур з боку органів влади, оскільки всі етапи адміністративного процесу стають прозорими та підконтрольними.

З правової точки зору, цифрові регламенти виконують функцію стандартизації адміністративних процедур, забезпечуючи єдність практики їх застосування незалежно від конкретного органу чи територіального рівня. Водночас їх динамічний характер дозволяє оперативно реагувати на зміни законодавства, що є особливо важливим у контексті постійного оновлення нормативної бази у сфері публічного управління. Автоматичне оновлення регламентів у цифрових системах мінімізує часовий розрив між прийняттям нових нормативно-правових актів і їх фактичним впровадженням у практику, що сприяє узгодженості правового регулювання та підвищує ефективність адміністративних процесів.

Крім того, інтеграція регламентів із цифровими платформами створює передумови для формалізації процедурного алгоритму діяльності органів

публічної адміністрації, що має суттєве значення для забезпечення принципу законності. Кожна дія посадової особи фактично прив'язується до визначеного регламентом етапу, що унеможливило довільне трактування норм або відхилення від встановленого порядку. У результаті формується більш контрольоване та прогнозоване адміністративне середовище, в якому мінімізуються корупційні ризики та підвищується рівень довіри громадян до держави.

Узагальнюючи результати проведеного дослідження, слід констатувати, що адміністративно-правова процедура надання адміністративних послуг виступає системоутворюючим елементом у структурі адміністративно-правового механізму, оскільки саме через неї забезпечується практична реалізація прав, свобод та законних інтересів фізичних і юридичних осіб у взаємовідносинах із суб'єктами публічної адміністрації. Її значення виходить за межі суто процедурного інструментарію, набуваючи ознак комплексного правового механізму, який одночасно регламентує поведінку органів влади, встановлює стандарти їх діяльності та гарантує належний рівень правового захисту заявників.

Проведений аналіз чинного нормативно-правового забезпечення та практики реалізації адміністративних процедур свідчить про наявність низки системних проблем, що впливають на ефективність функціонування інституту адміністративних послуг. Йдеться насамперед про надмірну складність процедурних етапів, відсутність належної уніфікації адміністративних регламентів, фрагментарність правового регулювання та недостатній рівень інтеграції цифрових інструментів у процеси надання послуг. Такі недоліки зумовлюють затягування строків розгляду звернень, створюють додаткові адміністративні бар'єри для заявників та знижують рівень довіри до органів державної влади.

У цьому контексті запропонована удосконалена модель адміністративно-правової процедури, заснована на інтеграції цифрових сервісів, автоматизованого контролю строків, прозорих механізмів

оскарження та електронних адміністративних регламентів, демонструє потенціал для якісного реформування існуючої системи. Її впровадження забезпечує не лише оптимізацію процедурних процесів, але й формує нову парадигму взаємодії між державою та громадянином, у якій пріоритет надається принципам відкритості, доступності, своєчасності та правової визначеності. Особливого значення набуває підвищення рівня формалізації та автоматизації процедур, що сприяє мінімізації людського фактору, зменшенню корупційних ризиків і забезпеченню єдності правозастосовної практики.

Водночас інтеграція цифрових технологій у сферу адміністративних послуг не повинна розглядатися виключно як технічне вдосконалення, а має сприйматися як складова глибшої трансформації адміністративного права, спрямованої на формування сервісно орієнтованої моделі публічного управління. Така трансформація передбачає не лише оновлення процедурних механізмів, але й переосмислення ролі держави як суб'єкта, відповідального за забезпечення якісного, ефективного та доступного обслуговування громадян.

Висновки до розділу 2

Аналіз адміністративно-правового механізму надання адміністративних послуг дозволяє констатувати, що його функціонування базується на взаємопов'язаній системі нормативно-правового регулювання, суб'єктної архітектури та процедурних стандартів. Дослідження нормативної бази виявило фрагментарність законодавства, неузгодженість окремих положень та недостатню системність у регламентації адміністративних процедур, що створює ризики порушення принципів ефективності, прозорості та доступності державного обслуговування. Водночас наявність законодавчо закріплених адміністративних регламентів, електронних платформ і

механізмів захисту прав заявників забезпечує базові гарантії реалізації прав та стандартів якості надання послуг.

Дослідження суб'єктної структури показало багаторівневий характер системи, яка охоплює органи виконавчої влади, органи місцевого самоврядування, ЦНАП, адміністраторів та делегованих суб'єктів. Водночас виявлено дублювання повноважень та нечітке визначення статусу деяких учасників процесу, що створює ризики адміністративних колізій і уповільнення процедур. Авторська модель суб'єктів, запропонована в дослідженні, демонструє потенціал оптимізації системи та підвищення її функціональної узгодженості шляхом чіткого розподілу повноважень і інтеграції електронних сервісів.

Процедурний аналіз виявив, що ефективність надання адміністративних послуг суттєво залежить від дотримання чітко регламентованих стадій: від звернення, розгляду і прийняття рішення до видачі результату та реалізації механізмів захисту прав заявників. Незважаючи на законодавчі гарантії, практика показує, що бюрократичні перепони, затягування строків та неповна цифровізація процедур обмежують оперативність і доступність послуг. Запропонована авторська модель адміністративно-правових процедур з інтеграцією цифрових платформ і систем автоматичного контролю дозволяє значно підвищити ефективність реалізації інституту адміністративних послуг, зменшити часові та організаційні витрати заявників і державних органів, а також забезпечити більшу прозорість процесу.

РОЗДІЛ 3

ПРОБЛЕМИ, ЄВРОПЕЙСЬКІ СТАНДАРТИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ

3.1. Системні проблеми реалізації адміністративних послуг та правові наслідки їх недоліків

Емпіричний вимір системних проблем адміністративних послуг. Для усунення надмірної декларативності аналізу проблем адміністративних послуг доцільно враховувати не лише доктринальні твердження, а й офіційні статистичні та соціологічні дані. Вони дають змогу перевірити, які проблеми справді мають масовий характер, а які потребують точнішого формулювання.

Наведені у табл. 3.1 показники свідчать, що українська система адміністративних послуг має значний рівень інституційного та цифрового розвитку, однак проблеми залишаються у сфері нерівномірного доступу, якості процедур, цифрового супроводу заявників, відповідальності за реєстрові дані та правового значення автоматизованих або частково автоматизованих рішень.

Таблиця 3.1

Основні емпіричні показники розвитку мережі ЦНАПів, електронних адміністративних послуг та міжреєстрової взаємодії в Україні

<i>Показник</i>	<i>Значення</i>	<i>Джерело</i>	<i>Аналітичне значення для дисертації</i>
Мережа доступу до послуг	Понад 5 000 точок доступу до адміністративних послуг у 2026 році	[191]	Підтверджує масштабність системи та потребу у єдиному стандарті якості для різних форматів доступу
Кількість звернень до ЦНАПів	Понад 20,5 млн звернень / послуг через ЦНАПи	[191]	Свідчить про масовий характер правозастосування та потребу у процедурному моніторингу строків і результатів
Функціонування ЦНАПів у 2024 році	4 544 точки працювали на початок 2025 року; понад 20 млн послуг у 2024 році	[192]	Показує стійкість мережі під час війни, але також потребу в уніфікації сервісних стандартів

<i>Показник</i>	<i>Значення</i>	<i>Джерело</i>	<i>Аналітичне значення для дисертації</i>
Оцінювання якості ЦНАПів	82 064+ відгуки за січень–липень 2025 року	[193]	Підтверджує можливість емпіричного моніторингу якості, який варто пов'язати з правовими наслідками
Користувачі «Дії»	24 млн користувачів; 77+ послуг у застосунку; 25 тис.+ інтеграцій	[194]	Показує високий рівень цифрової взаємодії, але потребує правового закріплення цифрових маршрутів послуг
Система «Трембіта»	Понад 10 млрд транзакцій між державними реєстрами	[195]	Спростовує тезу про відсутність стандарту обміну даними; проблема полягає у повноті та процедурному використанні інтеграції
Користування е-послугами	59% українців користувалися державними е-послугами; 85% користувачів оцінили досвід позитивно	[196]	Підтверджує суспільну затребуваність е-послуг і потребу у захисті прав користувачів у цифровому середовищі
Причини некористування е-послугами	Брак навичок – 22%, недовіра – 15,5%, відсутність пристрою – 15%	[196]	Обґрунтовує необхідність збереження ЦНАПів як цифрових посередників і гарантії офлайн-доступу

Джерело: складено автором на основі [191–196].

На рис. 3.1 наведено співвідношення кількості точок доступу до адміністративних послуг у 2024-2026 рр. Цей показник є важливим для оцінювання не лише організаційної спроможності системи, а й реальної доступності адміністративних послуг для населення в умовах воєнного стану та цифрової трансформації.

Дані рис. 3.1 свідчать, що мережа точок доступу до адміністративних послуг зберігає тенденцію до розширення та стабілізації навіть в умовах воєнних викликів. Водночас кількісне зростання не означає автоматичного вирівнювання якості сервісу, оскільки різні громади мають неоднакові кадрові, технічні та фінансові можливості для забезпечення однакового рівня адміністративного обслуговування.

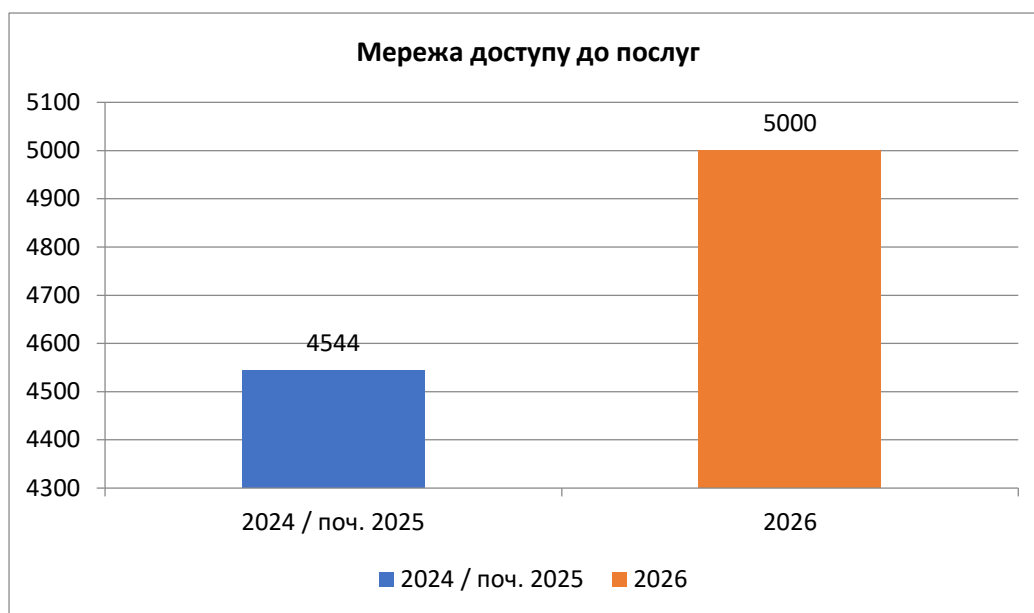


Рис. 3.1. Динаміка розвитку мережі точок доступу до адміністративних послуг в Україні, од.

Джерело: побудовано автором на основі [191; 192].

Для дисертації цей показник має доказове значення, оскільки підтверджує масовий характер правозастосування у сфері адміністративних послуг. Саме тому запропонована авторська модель оцінювання послуги повинна враховувати не тільки юридичну підставу її надання, а й організаційну спроможність конкретного суб'єкта забезпечити доступність, строковість і зрозумілість процедури.

На рис. 3.2 відображено масштаб користування двома ключовими каналами взаємодії особи з державою: фізичною мережею ЦНАПів та цифровою екосистемою «Дія». Таке зіставлення дозволяє показати, що адміністративні послуги в Україні розвиваються не за моделлю заміщення офлайн-каналу онлайн-каналом, а за моделлю їх паралельного функціонування.

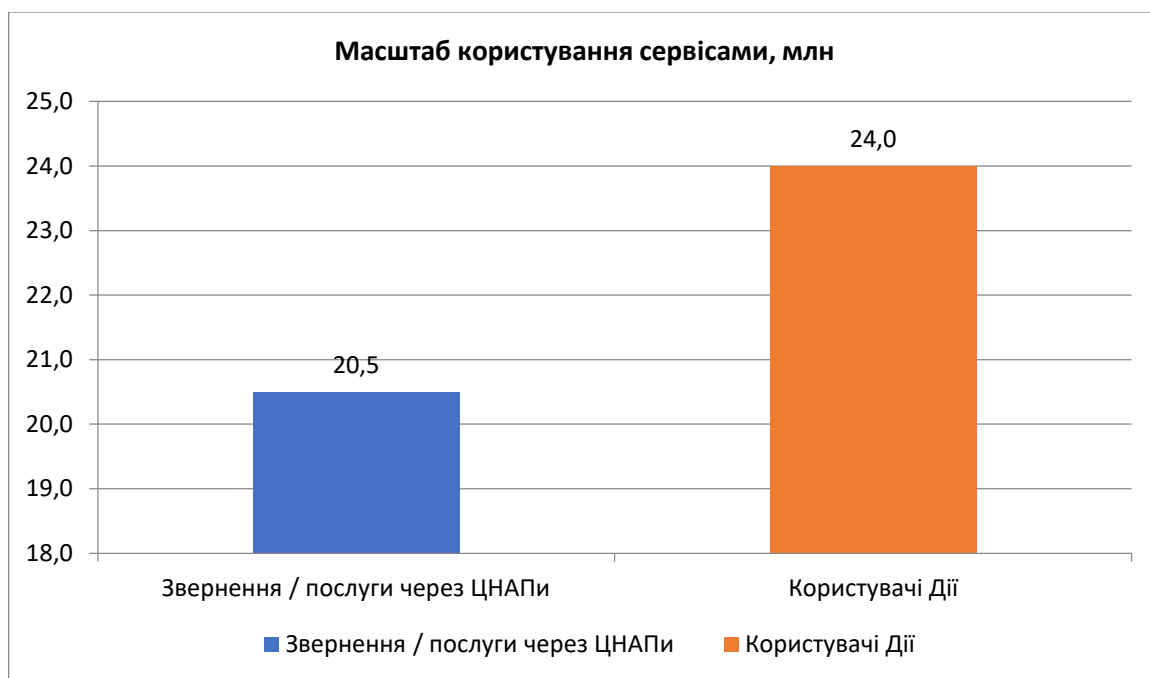


Рис. 3.2. Масштаб користування ЦНАПами та цифровою екосистемою «Дія», млн

Джерело: побудовано автором на основі [191; 194].

Показники рис. 3.2 демонструють, що обидва канали мають масовий характер: ЦНАПи залишаються базовою інфраструктурою персональної взаємодії із заявником, тоді як «Дія» формує цифровий маршрут отримання значної частини послуг. Це означає, що правове регулювання не може бути побудоване виключно навколо паперової або виключно навколо електронної процедури.

У практичному вимірі наведені дані підтверджують необхідність закріплення в законодавстві поняття цифрового маршруту адміністративної послуги. Такий маршрут має містити відомості про спосіб ідентифікації заявника, джерела отримання даних, відповідального суб'єкта, строк виконання, форму результату та порядок оскарження відмови, затримки або помилки в реєстрових даних.

На рис. 3.3 наведено ключові показники користування державними електронними послугами та основні бар'єри, які перешкоджають частині населення повноцінно взаємодіяти з державою онлайн. Ці дані дозволяють

конкретизувати проблему цифрової нерівності та пов'язати її з гарантіями доступу до адміністративних послуг.

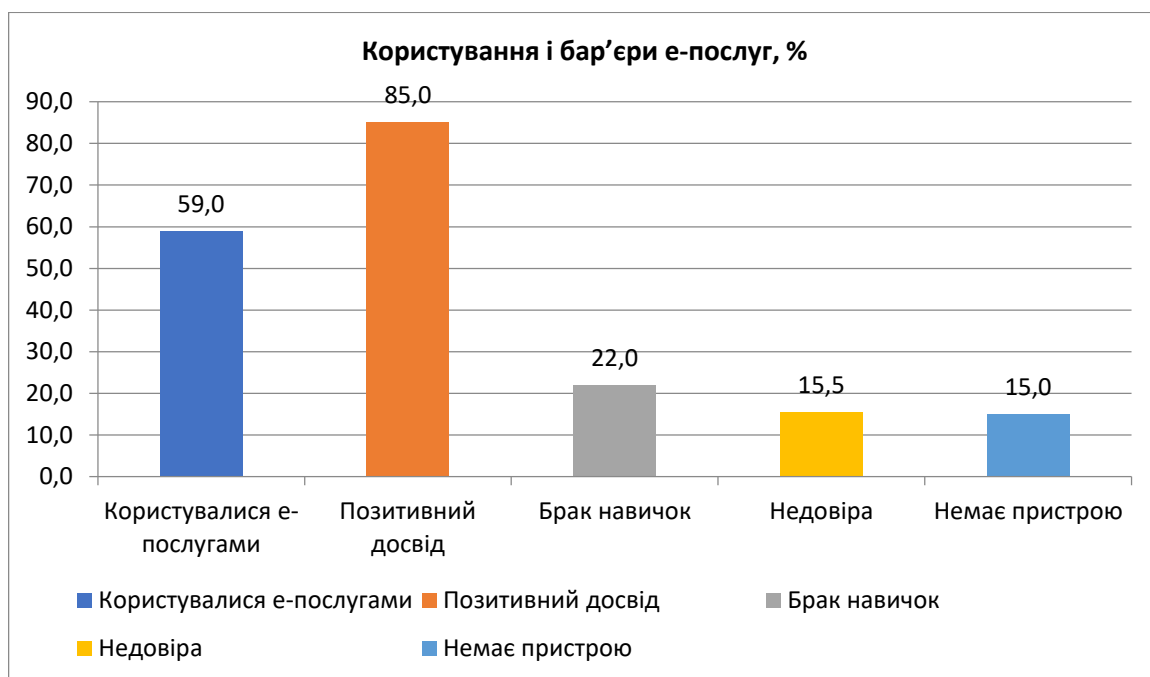


Рис. 3.3. Користування державними е-послугами та бар'єри цифрового доступу, %

Джерело: побудовано автором на основі [196].

Рис. 3.3 свідчить, що високий рівень позитивного досвіду користувачів електронних послуг не усуває потреби у збереженні альтернативних каналів доступу. Брак цифрових навичок, недовіра до електронних сервісів та відсутність технічного пристрою залишаються факторами, які можуть обмежувати реалізацію права на отримання адміністративної послуги.

Отже, ЦНАПи в умовах цифровізації мають виконувати не лише функцію прийому документів, а й роль цифрових посередників між заявником та електронною інфраструктурою держави. Це обґрунтовує необхідність включення до авторської моделі гарантійно-захисного та оціночно-моніторингового компонентів, які дозволяють оцінювати доступність послуги не формально, а з погляду реальної можливості особи скористатися нею.

Реалізація адміністративних послуг в Україні відбувається в умовах складної та багаторівневої взаємодії нормативно-правових приписів, інституційних механізмів та процедурних практик, що в сукупності формують функціональну основу адміністративно-правового регулювання у сфері публічного управління. Водночас, попри здійснені за останні роки реформи, спрямовані на запровадження сервісної моделі держави, цифровізацію адміністративних процедур та підвищення доступності послуг, на практиці зберігається значна кількість системних дисфункцій, що знижують ефективність функціонування відповідного інституту та негативно впливають на реалізацію прав і законних інтересів заявників.

Комплексний характер зазначених проблем зумовлений, з одного боку, недосконалістю нормативно-правової бази, яка характеризується фрагментарністю, внутрішньою неузгодженістю та відсутністю належної процедурної уніфікації, а з іншого – організаційними недоліками у діяльності суб'єктів публічної адміністрації, включаючи дублювання повноважень, недостатній рівень координації між різними рівнями влади та обмежену ефективність механізмів контролю. У свою чергу, процедурні аспекти надання адміністративних послуг нерідко залишаються надмірно складними, тривалими та недостатньо прозорими, що створює додаткові бар'єри для доступу до послуг і сприяє виникненню корупційних ризиків.

Особливої уваги потребує питання відповідності фактичної практики надання адміністративних послуг основоположним принципам адміністративного права, таким як верховенство права, законність, пропорційність, відкритість та орієнтація на потреби особи. Відхилення від цих принципів не лише знижує якість адміністративного обслуговування, але й породжує правові наслідки у вигляді порушення прав громадян, зростання кількості адміністративних спорів та зниження рівня довіри до державних інституцій.

У цьому контексті дослідження системних проблем реалізації адміністративних послуг набуває особливої актуальності, оскільки дозволяє

не лише ідентифікувати ключові недоліки функціонування відповідного інституту, але й визначити їх правову природу, взаємозв'язок із існуючою нормативною базою та вплив на ефективність публічного управління. Такий підхід створює підґрунтя для формування науково обґрунтованих пропозицій щодо вдосконалення адміністративно-правового регулювання, гармонізації законодавства та впровадження сучасних управлінських і цифрових інструментів, спрямованих на підвищення якості та доступності адміністративних послуг в Україні (рис. 3.4).



Рис. 3.4. Проблеми реалізації адміністративних послуг

Джерело: складено автором самостійно

Першим рівнем проблем є правові недоліки, які проявляються у фрагментарності законодавства, відсутності узгодженості між законами та підзаконними актами, а також у недостатній регламентації нових видів послуг, включаючи електронні сервіси. Така невизначеність створює правову колізію між суб'єктами надання послуг та ускладнює реалізацію принципів законності, рівності та доступності адміністративних послуг (табл. 3.2).

Таблиця 3.2

Правові проблеми системи адміністративних послуг

<i>Проблема</i>	<i>Конкретні прояви</i>	<i>Правові наслідки</i>	<i>Причинно-наслідковий зв'язок</i>
Фрагментарність законодавства	Різні закони та підзаконні акти не узгоджені між собою	Невизначеність повноважень суб'єктів; ризики порушення прав громадян	Фрагментарність → правова невизначеність → порушення принципів законності
Недостатня регламентація нових видів послуг	Електронні сервіси не мають повної нормативної бази	Обмеження доступу до електронних послуг; правова невизначеність	Відсутність регламентації → нерівність громадян у доступі до послуг
Конфлікти норм	Колізії між законами та регламентами	Затримки у прийнятті рішень; ризик оскаржень	Конфлікт норм → суперечливі рішення → юридична невизначеність

Джерело: складено автором самостійно

Аналіз змісту табл. 3.2 дозволяє дійти висновку, що правові проблеми системи адміністративних послуг в Україні мають комплексний і взаємопов'язаний характер, формуючи системні дисфункції у механізмі адміністративно-правового регулювання. Насамперед, фрагментарність законодавства проявляється у відсутності належної узгодженості між окремими законами та підзаконними нормативно-правовими актами, які регламентують різні аспекти надання адміністративних послуг. Така ситуація зумовлює неоднорідність правового поля, у межах якого функціонують суб'єкти публічної адміністрації, що призводить до нечіткого визначення їх компетенції та створює ризики довільного тлумачення правових норм. У результаті порушується принцип законності як базовий принцип адміністративного права, оскільки діяльність органів влади втрачає необхідну передбачуваність і стабільність, що, своєю чергою, негативно впливає на реалізацію прав і законних інтересів громадян.

Окремого значення набуває проблема недостатньої нормативної регламентації нових видів адміністративних послуг, зокрема тих, що надаються в електронній формі. Попри активний розвиток цифрових технологій та впровадження електронного урядування, відповідна нормативна

база часто не встигає за темпами інституційних змін, що зумовлює виникнення правових прогалин у регулюванні електронних процедур. Відсутність чітко визначених правил щодо порядку подання електронних заяв, ідентифікації заявників, обробки цифрових документів і забезпечення захисту персональних даних створює ситуацію правової невизначеності, яка обмежує можливості повноцінного доступу громадян до адміністративних послуг у цифровому форматі. У такому контексті порушується принцип рівності доступу, оскільки різні категорії користувачів опиняються у нерівних умовах щодо реалізації своїх прав залежно від рівня нормативного забезпечення конкретних послуг.

Не менш суттєвою є проблема конфліктів правових норм, що виникають унаслідок колізій між законами, підзаконними актами та адміністративними регламентами. Такі колізії ускладнюють процес правозастосування, оскільки суб'єкти надання адміністративних послуг змушені обирати між суперечливими нормами, що підвищує ризик прийняття юридично вразливих або неправомірних рішень. У практичному вимірі це проявляється у затягуванні процедур, необхідності додаткових погоджень або відмовах у наданні послуг, які можуть бути оскаржені в адміністративному чи судовому порядку. Як наслідок, формується стан юридичної невизначеності, що підриває довіру до публічної адміністрації та знижує ефективність функціонування всієї системи адміністративних послуг.

Другий рівень – організаційні проблеми, які виникають через багаторівневу систему суб'єктів: центральні та місцеві органи влади, ЦНАПи, адміністратори та делеговані суб'єкти. Нечітке розмежування повноважень призводить до дублювання функцій, неузгодженості процедур і перевантаження органів, що створює ризики затягування розгляду заяв, неефективного використання ресурсів та зниження рівня обслуговування громадян.

Зміст табл. 3.3 відображає системні організаційні дисфункції у сфері надання адміністративних послуг, які мають безпосередній вплив як на ефективність функціонування публічної адміністрації, так і на реальну

можливість громадян реалізовувати свої суб'єктивні права у відносинах із державою. Аналіз наведених положень дозволяє констатувати, що організаційні проблеми не є ізольованими явищами, а формують взаємопов'язану систему негативних факторів, які посилюють один одного та призводять до зниження загального рівня якості адміністративного обслуговування.

Таблиця 3.3

Організаційні проблеми та їх наслідки

<i>Проблема</i>	<i>Конкретні прояви</i>	<i>Наслідки для системи</i>	<i>Вплив на права громадян</i>
Багаторівнева структура	Центральні органи, місцеві органи, ЦНАП, адміністратори	Дублювання функцій; неузгодженість процедур	Затягування розгляду заяв; порушення права на своєчасне обслуговування
Нечітке розмежування повноважень	Делеговані суб'єкти не мають чітких інструкцій	Конфлікти між суб'єктами; адміністративні колізії	Обмеження ефективності реалізації прав громадян
Перевантаження органів	Високе навантаження на ЦНАПи та адміністраторів	Зниження якості обслуговування; збільшення бюрократії	Зниження доступності послуг; ризик порушення стандартів обслуговування

Джерело: складено автором самостійно

Багаторівнева структура суб'єктів надання адміністративних послуг, яка включає центральні органи виконавчої влади, місцеві органи, центри надання адміністративних послуг та адміністраторів, з одного боку, відображає складність сучасної системи публічного управління, а з іншого – створює передумови для дублювання функцій та неузгодженості процедур. Відсутність чітко визначених механізмів координації між цими рівнями призводить до ситуацій, коли одна й та сама адміністративна дія може здійснюватися різними суб'єктами або потребувати погодження між ними без належної регламентації строків і порядку такої взаємодії. У правовому вимірі це трансформується у порушення принципу ефективності адміністративної діяльності та принципу належного урядування, що, у свою чергу, негативно впливає на реалізацію права громадян на своєчасне отримання адміністративних послуг.

Не менш суттєвою є проблема нечіткого розмежування повноважень між суб'єктами, зокрема у відносинах між органами влади та делегованими суб'єктами. Відсутність достатньо деталізованих нормативних приписів щодо обсягу їх компетенції, процедур взаємодії та відповідальності за прийняті рішення створює підґрунтя для виникнення адміністративних колізій. Такі колізії проявляються у суперечностях щодо того, який саме орган або посадова особа повинні приймати остаточне рішення, здійснювати перевірку документів чи нести відповідальність за порушення строків. У результаті це знижує ефективність функціонування системи в цілому та ускладнює реалізацію прав громадян, оскільки заявник фактично опиняється у ситуації невизначеності щодо належного суб'єкта звернення та механізму захисту своїх прав.

Додатковим фактором, що поглиблює організаційні проблеми, є перевантаження окремих суб'єктів, насамперед центрів надання адміністративних послуг та їх адміністраторів. Високий рівень звернень, поєднаний із обмеженими кадровими та матеріально-технічними ресурсами, призводить до зниження якості обслуговування, формалізації процедур та зростання бюрократичних бар'єрів. У правовому аспекті це означає фактичне звуження змісту та обсягу прав громадян, оскільки навіть за наявності формально закріплених гарантій доступності та своєчасності послуг їх реалізація стає ускладненою. Порушення строків, недостатній рівень інформування та формальний підхід до розгляду заяв суперечать принципам адміністративного права, зокрема принципам доступності, ефективності та орієнтації на потреби особи.

Третій рівень проблем стосується процедурних аспектів. Незважаючи на існування адміністративних регламентів та електронних платформ, процедура надання послуг часто залишається громіздкою. Відсутність єдиних стандартів якості, контрольних механізмів та чітких строків розгляду заяв призводить до бюрократизації процесу та порушення прав громадян на своєчасне отримання послуг.

Четвертий рівень охоплює цифрові проблеми, що включають неповну цифровізацію процесів, неповну інтеграцію окремих державних реєстрів у практичні маршрути адміністративних послуг, відсутність інтеграції платформ та низький рівень цифрової грамотності користувачів, що обмежує доступ до послуг, зменшує ефективність електронного урядування та знижує довіру громадян до державних сервісів (табл. 3.4).

Таблиця 3.4

Процедурні та цифрові проблеми

<i>Категорія</i>	<i>Проблема</i>	<i>Конкретні прояви</i>	<i>Наслідки</i>	<i>Вплив на права громадян</i>
Процедурні	Відсутність єдиних стандартів	Різні регламенти для одного виду послуги	Затримки, непослідовність процедур	Порушення права на своєчасне обслуговування
Процедурні	Недостатній контроль за строками	Відсутність систем моніторингу	Затягування процедур; ризик бюрократії	Порушення прав на ефективне отримання послуги
Цифрові	Нерівномірна цифрова інтеграція	Не всі реєстри й суб'єкти однаково використовують наявні інструменти електронної взаємодії; цифрові маршрути послуг не завжди описані в технологічних картках	Зберігається ручна обробка даних, повторне витребування документів, різний рівень сервісу в громадах	Ускладнюється доступ до послуги та контроль за дотриманням строків
Цифрові	Цифровий розрив	Брак цифрових навичок, недовіра до е-сервісів, відсутність пристрою або стабільного доступу до інтернету у частини заявників	Не всі особи можуть реалізувати право на послугу в електронній формі	Потреба у збереженні ЦНАПів як офлайн-фронт-офісу та цифрового посередника

Джерело: складено автором самостійно

Аналіз змісту табл. 3.4 свідчить про наявність комплексних процедурних і цифрових проблем у системі надання адміністративних послуг, які суттєво впливають на ефективність адміністративно-правового регулювання та рівень реалізації прав громадян. Зазначені проблеми формують взаємопов'язаний масив дисфункцій, що виникають як у межах традиційних адміністративних процедур, так і в процесі впровадження цифрових інструментів у сферу публічного управління.

Процедурний аспект проблематики насамперед пов'язаний із відсутністю єдиних стандартів надання адміністративних послуг, що проявляється у застосуванні різних адміністративних регламентів до однорідних або подібних видів послуг. Така неоднорідність нормативного регулювання призводить до непослідовності процедур, ускладнює правозастосовну практику та створює додаткові труднощі як для суб'єктів владних повноважень, так і для заявників. У правовому вимірі це означає порушення принципу правової визначеності, оскільки особа не має можливості передбачити чіткий порядок отримання послуги та строки її надання. Як наслідок, виникають затримки у розгляді заяв, що прямо впливає на реалізацію права на своєчасне адміністративне обслуговування.

Проблема недостатнього контролю за дотриманням строків розгляду адміністративних справ також має істотний вплив на ефективність функціонування системи. Відсутність належних механізмів моніторингу, зокрема автоматизованих систем відстеження процедурних етапів, сприяє затягуванню процесів та формуванню бюрократичних практик. У цьому контексті строки, встановлені законодавством, часто втрачають свій імперативний характер і перетворюються на формальну категорію, яка не забезпечується належними гарантіями дотримання. Така ситуація призводить до порушення права громадян на ефективне отримання адміністративних послуг, оскільки затягування процедур обмежує можливість своєчасної реалізації їхніх прав і законних інтересів.

Цифрові проблеми, відображені у таблиці, демонструють, що процес цифровізації адміністративних послуг в Україні залишається нерівномірним. З огляду на функціонування системи електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів «Трембіта» некоректно стверджувати про повну відсутність стандарту обміну даними. Більш точним є висновок про неповне підключення окремих реєстрів, неоднакову якість даних, різний рівень готовності суб'єктів надання послуг до використання міжреєстрового обміну та недостатню регламентацію юридичного значення результатів такого обміну для заявника.

Окремо слід звернути увагу на проблему низького рівня цифрової грамотності населення, яка виступає важливим фактором обмеження реалізації прав у сфері електронних адміністративних послуг. Навіть за наявності технічно розвинених сервісів значна частина громадян не має достатніх навичок для їх використання, що фактично виключає їх із процесу отримання послуг у цифровому середовищі. Це створює новий вид соціально-правової нерівності, коли доступ до адміністративних послуг залежить не лише від нормативного регулювання, але й від рівня цифрової компетентності особи.

Проведений комплексний аналіз правових, організаційних, процедурних і цифрових аспектів функціонування системи адміністративних послуг в Україні дає підстави стверджувати, що наявні проблеми мають не поодинокий, а системний характер і зумовлені структурною неузгодженістю всіх елементів адміністративно-правового механізму. Взаємопов'язаність виявлених недоліків свідчить про те, що кожен із них не існує ізольовано, а, навпаки, посилює інші, формуючи комплексну кризу ефективності правового регулювання та практичної реалізації адміністративних послуг.

Зокрема, фрагментарність законодавства та наявність колізій між нормативно-правовими актами зумовлюють невизначеність у правозастосуванні, що безпосередньо впливає на організаційний рівень функціонування системи. Це проявляється у дублюванні повноважень між

різними суб'єктами, відсутності чіткої координації та неузгодженості управлінських рішень. У свою чергу, організаційна невпорядкованість породжує процедурні ускладнення, зокрема затягування строків розгляду заяв, відсутність єдиних стандартів надання послуг та недостатній контроль за їх дотриманням. Такі недоліки створюють передумови для бюрократизації адміністративного процесу, що суперечить сучасним вимогам ефективного публічного управління.

Особливого значення набуває взаємозв'язок процедурних і цифрових проблем, оскільки саме цифровізація покликана компенсувати недоліки традиційної адміністративної моделі. Однак відсутність належної нормативної бази, технічної інтеграції реєстрів і єдиних стандартів електронної взаємодії призводить до того, що цифрові інструменти не виконують своєї функції повною мірою. Більше того, недостатній рівень цифрової грамотності населення та нерівномірний доступ до електронних сервісів створюють додаткові бар'єри у реалізації прав громадян, що суперечить принципам рівності та доступності адміністративних послуг.

У сукупності зазначені проблеми формують замкнений цикл негативного впливу, в якому правова невизначеність породжує організаційні дисфункції, останні ускладнюють процедурні механізми, а недосконалість процедур стримує розвиток цифрових сервісів. Це, своєю чергою, призводить до зниження рівня довіри громадян до державних інститутів, порушення принципів верховенства права та обмеження ефективної реалізації суб'єктивних прав у сфері адміністративних послуг.

Отже, подолання виявлених системних дисфункцій потребує не фрагментарних змін, а комплексної трансформації адміністративно-правового регулювання, яка має ґрунтуватися на узгодженні нормативної бази, чіткому розмежуванні повноважень суб'єктів, стандартизації процедур та повноцінній інтеграції цифрових технологій у систему публічного управління. Саме такий підхід дозволить забезпечити якісно новий рівень функціонування інституту

адміністративних послуг, орієнтований на ефективність, прозорість і реальний захист прав та законних інтересів громадян.

3.2. Адміністративно-правова імплементація європейських стандартів надання адміністративних послуг

Гармонізація української системи надання адміністративних послуг із європейськими стандартами є невід'ємним компонентом євроінтеграційних зобов'язань України та відображає прагнення держави до формування ефективної, прозорої та підзвітної системи публічного адміністрування. Європейські стандарти надання адміністративних послуг ґрунтуються на принципах належного врядування (good governance), кращих практиках організації та управління публічними службами, а також на засадничих положеннях Європейського адміністративного простору (European Administrative Space – EAS), що включають верховенство права, професійну та неупереджену поведінку органів влади, орієнтацію на потреби громадян та забезпечення ефективної взаємодії між державою та суспільством. Імплементація цих стандартів передбачає не лише адаптацію відповідних нормативно-правових механізмів, але й побудову відповідних організаційних структур, процедурних моделей та цифрових платформ, що здатні забезпечити практичну реалізацію прав громадян на адміністративні послуги, підвищити їх доступність, оперативність та якість.

Аналіз сучасного стану трансформації українського адміністративного права в контексті європейських стандартів свідчить про здійснення часткових кроків у напрямі імплементації міжнародних принципів і рекомендацій. Водночас наявна нормативна база, організаційні моделі, функціонування цифрових інструментів та механізми практичного забезпечення адміністративних послуг залишаються фрагментарними та містять значні невідповідності, що обмежує ефективність реалізації прав громадян та ускладнює досягнення рівня європейських стандартів у цій сфері. У зв'язку з

цим дослідження адміністративно-правових аспектів імплементації європейських принципів набуває особливої актуальності як для формування системного підходу до надання адміністративних послуг, так і для оцінки перспектив подальшого розвитку адміністративного права України.

Принцип належного врядування (good governance) виступає універсальним стандартом організації публічної адміністрації та надання адміністративних послуг, що формує орієнтири для держав-членів Європейського Союзу та держав-кандидатів на членство. У своїй суті концепція належного врядування передбачає поєднання таких базових принципів, як відкритість, підзвітність, участь громадян у процесах прийняття рішень, ефективність управлінських механізмів та правова визначеність діяльності органів влади. Закріплення цих принципів у численних рекомендаціях Ради Європи, документах Організації економічного співробітництва та розвитку (OECD/SIGMA) та нормативних актах ЄС підкреслює їх універсальний характер і практичну значущість як інструменту оцінки та вдосконалення адміністративної практики [193].

Досвід країн Центральної та Східної Європи демонструє системну реалізацію принципів good governance у сфері надання адміністративних послуг. У Польщі процес стандартизації адміністративних процедур на рівні муніципальних управлінь (Urzędy Gminy) забезпечує прозорість функціонування органів влади та активне залучення громадян до управлінських процесів [170]. Схожі підходи спостерігаються у Федеративній Республіці Німеччина, де моделі організації громадських послуг (Bürgeramt) інтегрують адміністративне та соціальне обслуговування на принципах доступності, клієнтоорієнтованості та ефективного розподілу повноважень між органами місцевого самоврядування [189]. Така практика свідчить про тісний зв'язок між концепцією належного врядування та практичними механізмами забезпечення прав громадян на якісне, своєчасне та доступне обслуговування.

В українському правовому та адміністративному просторі принципи належного врядування частково реалізовані через створення центрів надання адміністративних послуг (ЦНАП) та впровадження електронних платформ для взаємодії з громадянами. Разом із тим, відсутність єдиної методології оцінювання прозорості, підзвітності та якості надання послуг свідчить про неповноту імплементації європейських стандартів. Невизначеність у застосуванні процедурних норм, фрагментарність організаційних моделей та обмежена інтеграція цифрових інструментів створюють системні перешкоди для повного втілення принципів good governance, що обмежує ефективність адміністративного врядування та реалізацію прав громадян у повному обсязі.

Програма SIGMA (Support for Improvement in Governance and Management), створена за ініціативою Ради Європи та Європейського Союзу, виступає системним інструментом трансформації адміністративного управління у країнах-партнерах, визначаючи стандарти організації державної служби, прозорості процедур та ефективності адміністративних процесів. Методологія SIGMA ґрунтується на принципах належного врядування і передбачає комплексну оцінку та вдосконалення інституційних, процедурних та цифрових аспектів публічного адміністрування, спрямованих на підвищення якості надання послуг громадянам та забезпечення довіри до державних інституцій [190].

Досвід держав Балтійського регіону, зокрема Естонії, демонструє високий рівень інтеграції стандартів SIGMA у практику державного управління, зокрема у сфері цифрового урядування. В Естонії створення повнофункціонального електронного адміністративного простору, реалізованого через систему X-Road, забезпечило ефективну взаємодію державних реєстрів, автоматизований обмін даними між органами влади та значне скорочення потреби в особистих зверненнях громадян до адміністративних установ. Такий підхід дозволив формалізувати процеси надання адміністративних послуг, підвищити їх доступність та оперативність,

а також гарантувати правову визначеність і захищеність інформації в електронному середовищі [190].

В українському контексті реалізація принципів SIGMA здійснюється частково через впровадження цифрових платформ для надання адміністративних послуг, зокрема через портал «Дія». Ця система створює можливості для електронної взаємодії громадян із органами влади та частково забезпечує стандарти прозорості та ефективності, закладені в SIGMA. Водночас технічні обмеження, зокрема недостатня інтеграція державних реєстрів та слабка взаємодія між різними цифровими платформами, а також відсутність чітко визначеного правового статусу електронних документів, суттєво ускладнюють повноцінне впровадження європейських стандартів. Це зумовлює потребу в законодавчому та організаційному удосконаленні системи цифровізації адміністративних послуг для забезпечення відповідності принципам належного врядування та методології SIGMA, а також підвищення ефективності та правової визначеності адміністративних процедур [21; 190].

Концепція Європейського адміністративного простору (European Administrative Space – EAS) ґрунтується на ідеї формування єдиної адміністративної культури, у якій принципи правової визначеності, підзвітності, ефективності та участі громадян стають універсальними орієнтирами для діяльності органів публічної влади як у країнах-членах Європейського Союзу, так і у державах-партнерах. EAS передбачає не лише формалізацію процедур надання адміністративних послуг, а й створення організаційних, кадрових та технологічних умов, що забезпечують сталість, прозорість та передбачуваність адміністративних рішень, гарантують реалізацію прав громадян і підвищують рівень довіри до державних інституцій [169].

Досвід країн Центральної Європи, зокрема Польщі, Чехії та Словаччини, свідчить про успішну імплементацію принципів EAS через системну кодифікацію адміністративних процедур, стандартизацію внутрішніх регламентів органів влади та створення сильних інституцій місцевого

самоврядування, які виконують ключові функції з адміністрування публічних послуг. Такий підхід забезпечує узгодженість процедур на всіх рівнях влади, підвищує прозорість діяльності адміністративних органів та створює єдину основу для оцінки якості та ефективності надання послуг [113].

В українському правовому та адміністративному просторі концепція Європейського адміністративного простору реалізована лише фрагментарно. Нормативно закріплені положення про якість адміністративних послуг та прозорість процедур не доповнені єдиними критеріями оцінки ефективності системи в цілому, що ускладнює порівняння національної практики з європейськими стандартами. Відсутність комплексної методології моніторингу та аналізу результативності адміністративного врядування створює ризики невідповідності очікуванням громадян, які орієнтуються на рівень обслуговування, характерний для держав-членів ЄС, і обмежує можливості України щодо повноцінної інтеграції до Європейського адміністративного простору. Таким чином, ефективна імплементація концепції EAS вимагає подальшого розвитку законодавчої бази, організаційних структур та цифрових механізмів оцінки і забезпечення якості адміністративних послуг.

Табл. 3.5 демонструє порівняльний аналіз реалізації європейських стандартів у системах адміністративного управління окремих держав.

У Естонії, яка є одним із найяскравіших прикладів успішної імплементації принципів Європейського адміністративного простору, досягнуто високого рівня інтеграції державних реєстрів та забезпечено відкритий доступ до адміністративної інформації, що створює фундамент для прозорих та передбачуваних процедур у сфері надання адміністративних послуг. Така інтеграція передбачає об'єднання різних державних баз даних у єдину інфраструктуру, що дозволяє органам влади отримувати необхідну інформацію без додаткових звернень громадян та дублювання документів. У системі адміністрування реалізовані механізми моніторингу якості надання послуг у режимі реального часу, які дозволяють оцінювати ефективність

діяльності органів влади на постійній основі, забезпечуючи підзвітність не лише на рівні окремих адміністративних одиниць, але й у загальнодержавному масштабі.

Таблиця 3.5

Порівняльний аналіз реалізації європейських стандартів у
адміністративних системах

<i>Компонент стандарту</i>	<i>Естонія (EAS)</i>	<i>Польща (Urzędy Gminy)</i>	<i>Чехія</i>	<i>Україна</i>
Прозорість процедур	Повна інтеграція реєстрів, відкритий доступ	Регульовані адміністративні процедури	Стандартизовані регламенти	Часткова прозорість, обмеженість доступу
Підзвітність органів	Моніторинг якості в режимі реального часу	Внутрішній аудит муніципалітетів	Звіти ефективності за КРІ	Відсутність єдиної системи оцінки
Цифрове адміністрування	X-Road, eID, eService	Обмежена цифровізація	РoC і поступова цифровізація	«Дія», часткова інтеграція
Участь громадян	Висока (електронні консультації, доступ до даних)	Середня	Поступове залучення	Низька (відсутність механізмів зворотного зв'язку)
Стандарти якості	SIGMA-сумісні	EAS-орієнтовані	EAS-сумісні	Часткова гармонізація

Джерело: складено автором самостійно

Цифрова інфраструктура Естонії, представлена системами X-Road, електронної ідентифікації (eID) та електронних сервісів (eService), забезпечує безперервну електронну взаємодію між державними установами та громадянами. Використання цих технологій дозволяє автоматизувати обмін даними між державними органами, мінімізуючи потребу у фізичних зверненнях громадян до адміністративних установ, що значно підвищує оперативність та доступність послуг, а також зменшує адміністративні витрати.

Особливе значення має активне залучення громадян до процесів адміністрування, яке здійснюється через електронні консультації, відкритий доступ до державних даних та інструменти участі в прийнятті рішень. Така практика не лише сприяє підвищенню довіри населення до органів влади, але

й забезпечує реальну можливість впливати на формування політик та процедур надання послуг. Стандарти якості, що застосовуються в Естонії, повністю відповідають рекомендаціям програми SIGMA, що підтверджує їхню сумісність з міжнародними критеріями належного врядування, а також забезпечує системний підхід до оцінювання ефективності, прозорості та доступності адміністративного процесу. Цей комплексний підхід формує стійку та передбачувану систему публічного адміністрування, яка може слугувати орієнтиром для інших країн у процесі адаптації європейських стандартів.

У Польщі практика надання адміністративних послуг у межах системи Urzędy Gminy відзначається високим ступенем системності та регламентації на рівні муніципальних адміністрацій. Регламентація передбачає чітке визначення процедур, строків їх виконання, відповідальних осіб та стандартів документообігу, що забезпечує прозорість діяльності органів місцевого самоврядування та створює базові умови для підзвітності. Часткова реалізація принципу підзвітності досягається через внутрішні аудити та контроль діяльності муніципалітетів, що дозволяє оцінювати відповідність адміністративних рішень встановленим стандартам, однак відсутність єдиного централізованого механізму моніторингу обмежує комплексну оцінку ефективності адміністративного врядування на національному рівні.

Цифровізація адміністративних процесів у Польщі здійснюється поступово і має обмежений масштаб, що проявляється у впровадженні локальних електронних сервісів у межах окремих гмін, тоді як інтеграція цих сервісів у єдину електронну платформу на національному рівні поки не завершена. Це обмежує можливості автоматизованого обміну даними між державними органами та ускладнює забезпечення оперативного і безпечного доступу громадян до адміністративних послуг.

Що стосується участі громадян у процесах адміністрування, вона реалізується на середньому рівні. Хоча окремі муніципалітети застосовують механізми консультацій та опитування громадськості, вони не є

уніфікованими і не стандартизованими на загальнодержавному рівні, що обмежує їх ефективність як інструменту впливу населення на прийняття управлінських рішень. Стандарти якості, що застосовуються в польській системі адміністративного управління, орієнтовані на принципи Європейського адміністративного простору, частково відповідають міжнародним рекомендаціям, зокрема SIGMA, проте їхня реалізація має локальний і фрагментарний характер. Загалом польська модель демонструє успішну системну організацію адміністративних процедур та певну прозорість, але поступова цифровізація та обмежені механізми громадської участі свідчать про необхідність подальшого вдосконалення для досягнення повної гармонізації з європейськими стандартами.

Чеська адміністративна система демонструє послідовний підхід до імплементації принципів Європейського адміністративного простору, проте його реалізація носить поступовий та експериментальний характер. Процедури надання адміністративних послуг у Чеській Республіці стандартизовані через нормативні регламенти, які визначають порядок взаємодії органів влади з громадянами, строки виконання адміністративних дій, обов'язки посадових осіб та вимоги до оформлення документів. Така регламентація забезпечує передбачуваність дій органів влади і створює основу для підзвітності, яка здійснюється шляхом формалізованої звітності та використання ключових показників ефективності (KPI), що дозволяє оцінювати результативність діяльності адміністративних структур на різних рівнях управління.

Цифрове адміністрування перебуває на стадії поступової інтеграції та експериментального застосування (PoC – proof of concept). У рамках цих ініціатив тестуються цифрові сервіси та електронні платформи для автоматизації обміну даними між органами влади, що має на меті підвищити доступність адміністративних послуг та зменшити потребу в фізичних зверненнях громадян. Водночас відсутність повної інтеграції державних реєстрів і централізованої цифрової інфраструктури обмежує оперативність

надання послуг і створює певні бар'єри для ефективного адміністрування на національному рівні.

Що стосується участі громадян у процесах адміністрування, її розвиток відбувається поступово, у межах регламентованих процедур, які передбачають залучення громадськості до прийняття окремих управлінських рішень, зокрема через консультації, опитування та громадські слухання. Проте відсутність уніфікованих механізмів залучення населення на всіх рівнях управління обмежує реальний вплив громадян на адміністративні процеси та знижує рівень прозорості у прийнятті рішень.

Стандарти якості адміністративних послуг у Чеській Республіці сумісні з принципами EAS і частково відповідають рекомендаціям SIGMA, проте їхня реалізація носить фрагментарний характер через обмежену цифровізацію та відсутність системного механізму контролю. Внаслідок цього ефективність адміністрування та оперативність надання послуг залишається недостатньо високою, а інтеграція європейських стандартів у практику державного управління потребує подальшого розвитку законодавчої, організаційної та технологічної інфраструктури.

Українська система надання адміністративних послуг демонструє часткову гармонізацію з європейськими стандартами. При цьому її сильним елементом є наявність інфраструктури електронної взаємодії, зокрема системи «Трембіта», а проблемним елементом – неоднаковий рівень практичного використання цієї інфраструктури різними суб'єктами, відсутність єдиного формату опису цифрового маршруту кожної послуги та недостатній зв'язок між цифровими сервісами і процедурними гарантіями заявника.

Система підзвітності органів публічного адміністрування також перебуває на стадії формування, оскільки відсутня єдина методологія оцінювання ефективності адміністративного врядування, що ускладнює системний моніторинг результативності та якісних характеристик надання послуг. Внаслідок цього контроль за дотриманням процедур та досягненням

стандартів якості часто здійснюється фрагментарно, що не дозволяє оцінити комплексну ефективність адміністративної системи на національному рівні.

Цифровізація адміністративних послуг в Україні реалізується переважно через електронний портал «Дія», який створює базові можливості для отримання документів та взаємодії громадян із державними органами в електронному форматі. Проте обмежена інтеграція державних реєстрів та недостатня сумісність електронних сервісів між собою перешкоджає формуванню повноцінного цифрового адміністративного простору, що відповідав би стандартам SIGMA. Крім того, відсутність чітко визначеного правового статусу цифрових документів створює правову невизначеність і обмежує довіру громадян до електронних послуг.

Участь громадян у процесах адміністрування на практиці залишається формальною або взагалі відсутньою, оскільки не створено ефективних механізмів зворотного зв'язку, консультацій та громадського контролю за діяльністю адміністративних органів. Стандарти якості адміністративних послуг лише частково відповідають європейським нормам, що обумовлює низький рівень системності та інтеграції принципів належного врядування та EAS. Таким чином, повноцінне впровадження європейських стандартів вимагає комплексного розвитку законодавчої бази, вдосконалення організаційних структур, інтеграції цифрових платформ і впровадження ефективних механізмів оцінювання якості та підзвітності, що дозволить досягти відповідності української системи адміністративного врядування міжнародним практикам.

Враховуючи практики країн ЄС і сучасний стан в Україні, пропонується авторська комплексна модель імплементації європейських стандартів, яка включає п'ять взаємопов'язаних компонентів (рис. 3.5).

Авторська модель адміністративно-правової імплементації європейських стандартів в Україні є комплексною концепцією, яка інтегрує нормативно-правові, організаційні, процедурні та цифрові аспекти надання адміністративних послуг із системними механізмами контролю та оцінки

ефективності. Вона розглядається як послідовна і взаємопов'язана структура, що дозволяє поетапно реалізовувати стандарти Європейського адміністративного простору та принципи SIGMA, забезпечуючи належне врядування та права громадян на якісні, прозорі та доступні адміністративні послуги.

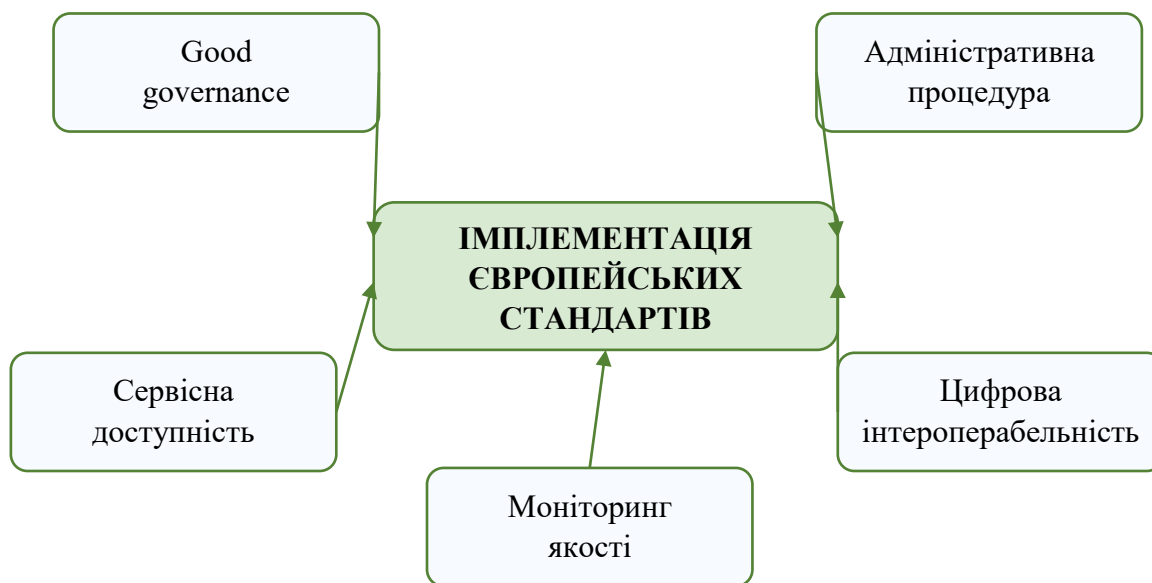


Рис. 3.5. Авторська комплексна модель імплементації європейських стандартів

Джерело: запропоновано автором

На першому рівні моделі закладено нормативно-правовий фундамент, який виступає базовою основою для системної імплементації європейських стандартів у сфері публічного управління в Україні. Цей блок охоплює кодифікацію адміністративних процедур, що передбачає систематизацію та унормування всіх адміністративних процесів у єдиній логічній структурі, з метою підвищення їх передбачуваності та узгодженості. Гармонізація національного законодавства з директивами Європейського Союзу та рекомендаціями програми SIGMA спрямована на приведення правових норм у відповідність із міжнародними стандартами адміністративного права, що дозволяє забезпечити ефективну взаємодію українських органів влади з

європейськими інституціями та інтеграцію національної системи управління до єдиного європейського правового простору.

Нормативно-правовий блок формує уніфіковану правову базу, яка забезпечує правову визначеність, зменшує ризики правової невизначеності та суперечностей між різними актами, а також сприяє стабільності діяльності державних органів. Він встановлює чіткі межі повноважень та компетенцій суб'єктів адміністративної діяльності, регламентує їхні права та обов'язки, що є фундаментальним для забезпечення підзвітності органів влади, захисту прав і законних інтересів громадян, а також підтримки принципів прозорості та рівності при наданні адміністративних послуг.

Крім того, нормативно-правовий блок виконує орієнтуючу функцію щодо організаційної та процедурної побудови системи управління. Він визначає базові стандарти взаємодії між органами влади, встановлює алгоритми прийняття рішень і реалізації адміністративних процесів, тим самим створюючи основу для подальшої модернізації процедурного, організаційно-інституційного та цифрового блоків моделі. В цілому, цей рівень забезпечує інтеграцію правових норм, управлінських практик і стандартів ЄС у національне середовище, що є критично важливим для досягнення ефективності, прозорості та стійкості системи публічного управління в Україні.

Організаційно-інституційний компонент моделі публічного адміністрування адміністративних послуг виступає ключовим фактором забезпечення системності та ефективності функціонування відповідної сфери. Він формує нормативно-врегульовану структурну основу, яка визначає чітку субсидіарність та розмежування повноважень між різними суб'єктами публічної влади, що беруть участь у процесі надання адміністративних послуг. У цьому контексті централізовані та спеціалізовані установи, зокрема центри надання адміністративних послуг (ЦНАП), набувають ролі координуючих органів, що забезпечують уніфікацію процедур, стандартизацію взаємодії між

органами влади та громадянами, а також гарантують доступність і оперативність надання послуг.

Водночас, організаційно-інституційна модель передбачає впровадження систем механізованого та регламентованого внутрішнього контролю, аудиту та моніторингу діяльності органів, що відповідають за адміністративне обслуговування. Це дозволяє не лише підвищити ефективність управлінських рішень, але й мінімізувати ризики дублювання функцій та процедур, що забезпечує раціоналізацію ресурсів і оптимізацію адміністративних процесів. Формування такої системи передбачає створення прозорого механізму підзвітності, який дозволяє забезпечити публічний контроль за діяльністю органів влади та сприяє реалізації принципів доброчесності, підзвітності та правової визначеності в сфері адміністративного врядування.

За такого підходу організаційно-інституційний компонент виступає не лише як механізм структурного упорядкування, але й як інструмент правового забезпечення стабільності, прогнозованості та ефективності функціонування системи адміністративних послуг, інтегруючи правові, управлінські та контролюючі елементи в єдину модель.

Процедурний блок моделі публічного адміністрування адміністративних послуг виступає фундаментальним елементом, що забезпечує уніфікацію та оптимізацію процесуальних аспектів надання послуг, створюючи правову та організаційну основу для ефективного функціонування адміністративного механізму. Він передбачає системну стандартизацію адміністративних регламентів, що включає кодифікацію та уніфікацію процедур оформлення, обробки та видачі адміністративних документів, що суттєво зменшує суб'єктивний чинник у прийнятті рішень органами влади та забезпечує відповідність діяльності державних органів встановленим нормативним вимогам.

Реалізація процедурного компонента ґрунтується на принципах Європейського адміністративного простору, що передбачає прозорість, доступність, ефективність та підзвітність адміністративних процедур. Це

дозволяє забезпечити єдині стандарти взаємодії громадян із органами влади, гарантувати своєчасність виконання процедур, а також забезпечити високий рівень якості обслуговування. Застосування єдиних процедурних стандартів створює передумови для передбачуваності дій органів публічної влади, знижує ризики помилок та дублювання функцій і підвищує правову визначеність у взаємодії держави та громадян.

Крім того, процедурний блок передбачає постійний моніторинг і вдосконалення регламентів з урахуванням технологічних змін, потреб громадян та сучасних стандартів електронного врядування, що сприяє інтеграції адміністративних процесів у єдиний цифровий простір, підвищує ефективність управління та створює механізми адаптивності системи до динамічного розвитку публічної адміністрації. Таким чином, процедурний компонент виступає не лише як інструмент регламентації, але й як засіб забезпечення стабільності, прозорості та передбачуваності адміністративних процесів.

Цифровий блок моделі адміністративного врядування виступає ключовим технологічним каркасом, який забезпечує комплексну інтеграцію державних інформаційних систем і створює міжоперабельність державних реєстрів. Він передбачає уніфіковане функціонування електронних платформ, що дозволяє органам влади взаємодіяти між собою на основі спільних стандартів обміну даними та електронного документообігу. Завдяки цьому забезпечується безперервний, оперативний і безпечний обмін інформацією, що суттєво підвищує ефективність електронного адміністрування та мінімізує адміністративні витрати часу для громадян і суб'єктів господарювання.

Впровадження цифрового блоку спрямоване на суттєве зменшення потреби у фізичних зверненнях до органів влади, що, у свою чергу, забезпечує доступність адміністративних послуг у режимі онлайн, розширює можливості віддаленого обслуговування та створює умови для реалізації принципу адміністративної простоти й оперативності. У межах цифрового компонента особлива увага приділяється правовій визначеності статусу електронних

документів, що включає встановлення юридичної сили електронних підписів, а також регламентованих процедур збереження та обробки даних, що гарантує захист конфіденційної інформації та персональних даних громадян.

Цифровий блок інтегрує технологічні та правові складові, формуючи передумови для довіри громадян до електронних сервісів і цифрових платформ, підвищує прозорість та підзвітність дій органів влади, а також забезпечує адаптивність адміністративної системи до технологічних інновацій. Він є не лише інструментом модернізації процесів надання послуг, а й стратегічним механізмом трансформації адміністративного врядування, що поєднує автоматизацію процедур, безпеку даних і електронну доступність послуг у єдиній інтегрованій системі.

Завершальний рівень моделі адміністративного врядування, що охоплює моніторинг та оцінку ефективності, виконує критично важливу функцію забезпечення постійного контролю за дотриманням встановлених стандартів надання адміністративних послуг. Він передбачає формалізоване відстеження показників результативності діяльності органів влади за допомогою системи ключових показників ефективності (KPI), яка дозволяє кількісно та якісно оцінювати виконання процедурних, організаційних і цифрових компонентів моделі. Інформаційна відкритість у цьому контексті забезпечується шляхом публікації даних про якість надання послуг у вигляді відкритих звітів, що дозволяє громадськості, аналітичним центрам та органам влади здійснювати незалежний контроль та оцінку результатів діяльності.

Функціонування цього рівня моделі сприяє систематичному виявленню прогалин у процесах надання адміністративних послуг, оцінці доцільності застосування наявних процедур та технологічних рішень, а також визначенню напрямів їхньої оптимізації. За допомогою регулярного аналізу KPI формується механізм оперативного реагування на недоліки, коригування адміністративних процесів та підвищення рівня відповідності діяльності органів влади принципам прозорості, підзвітності та правової визначеності.

Компонент моніторингу та оцінки ефективності не лише забезпечує зворотний зв'язок щодо результативності всіх попередніх блоків моделі, але й формує основу для стратегічного управління розвитком системи адміністративного врядування. Його інтеграція з організаційно-інституційним, процедурним та цифровим блоками створює замкнений цикл адміністративного управління, який поєднує стандартизацію, технологічну підтримку та постійний контроль за ефективністю, забезпечуючи динамічну адаптацію системи до потреб громадян і вимог сучасного адміністративного середовища.

Комплексна інтеграція організаційно-інституційного, процедурного, цифрового та контрольного блоків формує цілісний і послідовний механізм функціонування системи адміністративного врядування, який забезпечує досягнення стратегічно визначених результатів у сфері надання публічних послуг. Поєднання цих складових створює умови для уніфікації нормативної бази та встановлення єдиних стандартів адміністративних процедур, що сприяє зменшенню суб'єктивності рішень органів влади, підвищенню правової визначеності та забезпеченню рівного доступу громадян до адміністративних послуг.

Взаємозв'язок організаційних структур і процедурних регламентів у межах моделі забезпечує ефективну координацію діяльності органів влади, оптимізацію розподілу повноважень, підсилення ролі центрів надання адміністративних послуг та усунення дублювання функцій. Це, у свою чергу, підвищує оперативність, якість та передбачуваність адміністративних процесів, забезпечує стабільність управлінських рішень і формує підґрунтя для прозорості та підзвітної взаємодії органів влади і громадян.

Інтеграція цифрового компоненту моделі дозволяє автоматизувати адміністративні процеси, створюючи міжоперабельність державних інформаційних систем і забезпечуючи широке впровадження електронних сервісів. Це сприяє підвищенню доступності послуг у режимі онлайн, скороченню фізичних звернень громадян, забезпечує безпеку та правову

визначеність електронних документів і персональних даних, що зміцнює довіру суспільства до цифрових платформ публічної влади.

Контрольний рівень моделі, що включає системи моніторингу та оцінки ефективності, забезпечує постійний аналіз результативності діяльності органів влади через систему ключових показників ефективності (KPI), відкриті дані та регулярні звіти. Це дозволяє своєчасно виявляти недоліки, коригувати процедури та технологічні рішення, підвищувати ефективність функціонування адміністративних процесів і створювати підґрунтя для системної прозорості та підзвітності.

У цілому модель демонструє поступовий і системний характер впровадження адміністративних реформ, підкреслює взаємозалежність нормативних, організаційних, процедурних та цифрових складових, інтегрує технологічні й правові механізми, а також забезпечує відповідність української системи адміністративного врядування європейським стандартам та міжнародним рекомендаціям. Вона виступає науково обґрунтованою основою для подальшого реформування адміністративних послуг в Україні, слугуючи методологічною рамкою для формування ефективної, прозорої та орієнтованої на громадянина системи публічного адміністрування.

Українська система надання адміністративних послуг, попри значні досягнення у впровадженні окремих європейських стандартів у сфері публічного управління, продовжує характеризуватися фрагментарністю та неповною інтеграцією передових практик доброчесного врядування, рекомендацій SIGMA та принципів Європейського адміністративного простору. Виявлені прогалини нормативного, організаційного та технологічного характеру, зокрема розрізненість регламентів, дублювання повноважень, недостатня міжоперабельність інформаційних систем та відсутність системного моніторингу і оцінки ефективності, створюють передумови для зниження оперативності й якості надання адміністративних послуг та обмежують гарантії реалізації прав громадян.

Запропонована авторська модель імплементації європейських стандартів формує цілісний концептуальний каркас, який дозволяє інтегрувати нормативні, організаційні, процедурні та цифрові складові системи адміністрування у єдину функціональну структуру. Вона забезпечує не лише уніфікацію процедур і підвищення ефективності організаційних процесів, а й створює правову основу для формалізації електронного документообігу, захисту персональних даних та запровадження механізмів прозорого моніторингу й оцінки результативності. Реалізація такої моделі сприятиме системному подоланню існуючих колізій та прогалин, підвищенню довіри громадян до державних інституцій, а також забезпечить комплексну відповідність української системи адміністративного врядування європейським стандартам, що виступає передумовою ефективного та правомірного публічного управління в контексті євроінтеграційних процесів.

3.3. Правове забезпечення надання адміністративних послуг та цифрової трансформації публічного управління

Авторська структурно-функціональна модель адміністративної послуги. З урахуванням зауважень щодо наукової новизни у роботі пропонується не загальна констатація важливості адміністративних послуг, а конкретна авторська модель, яка може бути використана для оцінювання правозастосовного потенціалу кожної адміністративної послуги.

Модель виходить із того, що адміністративна послуга у сучасних умовах є не тільки юридичним результатом, а й процедурно-цифровим маршрутом, у якому кожний елемент має бути нормативно визначеним, технічно виконуваним, перевірним і таким, що забезпечує заявнику можливість захисту прав.

Таблиця 3.6

Структурно-функціональна модель адміністративної послуги як
інструмент оцінювання її правозастосовного потенціалу

<i>Компонент моделі</i>	<i>Зміст компонента</i>	<i>Ключове питання оцінки</i>	<i>Правовий результат</i>
Нормативно-правовий	Правова підстава послуги, компетенція суб'єкта, зміст прав і обов'язків заявника	Чи достатньо чітко закон визначає підстави, строк, результат і суб'єкта послуги?	Правова визначеність
Процедурний	Стадії звернення, розгляду, перевірки, прийняття рішення, повідомлення та оскарження	Чи може заявник зрозуміти маршрут послуги та контролювати її проходження?	Передбачуваність і своєчасність
Суб'єктний	Фронт-офіс, бек-офіс, ЦНАП, держатель реєстру, технічний адміністратор, орган контролю	Хто відповідає за кожну дію та кожний етап обміну даними?	Розмежування відповідальності
Цифрово-інтероперабельний	Електронна ідентифікація, реєстри, «Трембіта», API, цифровий слід, автоматизовані перевірки	Чи отримує орган потрібні дані без повторного витребування документів у заявника?	Зменшення бюрократії та помилок
Гарантійно-захисний	Мотивоване рішення, доступ до інформації, виправлення помилки, адміністративне та судове оскарження	Чи має заявник реальний засіб захисту у разі відмови, затримки або помилки даних?	Захист прав заявника
Оціночно-моніторинговий	Строки, кількість скарг, відмов, повторно витребуваних документів, рівень доступності, користувацькі відгуки	Чи вимірюється якість послуги і чи впливає моніторинг на управлінські рішення?	Підвищення якості та підзвітності

Джерело: розроблено автором з урахуванням положень Закону України «Про адміністративні послуги», Закону України «Про адміністративну процедуру», Закону України «Про публічні електронні реєстри», практики функціонування ЦНАПів, порталу «Дія» та системи електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів «Трембіта».

Застосування поданої моделі дозволяє обґрунтувати наукову новизну дисертації: авторським є не саме твердження про значення адміністративних послуг, а спосіб їх структурного аналізу через поєднання правової процедури, суб'єктної відповідальності, цифрової інтероперабельності та гарантій захисту прав заявника. На практиці модель може бути використана для перегляду інформаційних і технологічних карток адміністративних послуг, оцінювання

діяльності ЦНАПів, підготовки законодавчих змін і визначення мінімальних стандартів цифрового маршруту послуги.

Цифровізація публічного управління стала невід’ємним елементом модернізації суспільних відносин і правового регулювання у сфері надання адміністративних послуг. Вона спрямована на підвищення доступності, прозорості, передбачуваності та ефективності взаємодії держави з громадянами й бізнесом. Ця трансформація впливає як із внутрішніх потреб модернізації адміністративного права та державного управління, так і з міжнародних зобов’язань щодо впровадження стандартів «good governance», що передбачають інноваційні підходи до сервісної функції держави. Основу цифрової трансформації становлять електронні адміністративні послуги, інтегровані цифрові платформи, автоматизовані реєстри та перспективне впровадження інструментів штучного інтелекту (AI) у процеси адміністрування. Правове забезпечення цього процесу є складним, багатовимірним завданням, яке потребує не лише адаптації чинних норм, а й створення нових правових інститутів, таких як правова концепція «цифрової адміністративної послуги», що поєднує як технологічні, так і адміністративно-правові аспекти.

Цифрові адміністративні послуги охоплюють широкий спектр технологічних рішень, що спрямовані на мінімізацію фізичного контакту між користувачем та органами влади, автоматизацію процедурних дій і механізмів ухвалення рішень. Портал «Дія» є ключовою платформою цифрової взаємодії громадян із державою в Україні, який об’єднав у собі функції електронних сервісів, цифрових документів та інтеграцію державних реєстрів. Проте, незважаючи на прогресивні кроки, правове регулювання цифрових адміністративних послуг потребує системного розвитку для забезпечення юридичної сили цифрових рішень, безпеки даних, захисту прав користувачів і інтеграції з європейськими стандартами електронного урядування. Однією з ключових проблем є відсутність у чинному законодавстві єдиного поняття «цифрової адміністративної послуги» та механізмів її правового забезпечення.

В табл. 3.7 представлено правове становище електронних адміністративних послуг в Україні.

Таблиця 3.7

Правове становище електронних адміністративних послуг в Україні

<i>Аспект</i>	<i>Нормативно-правова база</i>	<i>Ступінь реалізації</i>	<i>Правові виклики</i>	<i>Вплив на систему адміністративних послуг</i>
Електронні послуги	Закон України «Про електронні довірчі послуги», «Про електронні документи та електронний документообіг»	Часткова	Відсутність єдиного типового механізму надання всіх видів адміністративних послуг онлайн	Обмежена доступність, відсутність правової визначеності
Портал «Дія»	Підзаконні акти КМУ, Постанова	Розвинутий електронний сервіс	Правовий статус даних, питання безпеки та захисту персональних даних	Підвищення швидкості та зручності отримання послуг
Цифрові документи	Закон «Про електронні довірчі послуги», Постанови КМУ	Реалізовано	Визначення юридичної сили автоматичних рішень	Посилення правової визначеності
Електронний обіг даних	Постанова КМУ № 606 про електронну взаємодію; система «Трембіта»	Базова інфраструктура функціонує	Неповне підключення окремих реєстрів, різна якість даних, відсутність цифрового маршруту послуги в технологічних картках	Потреба не у створенні нового стандарту, а у процедурному закріпленні використання наявної інфраструктури

Джерело: авторський аналіз чинного законодавства та практики електронного адміністрування

Табл. 3.7 відображає сучасний стан правового регулювання електронних адміністративних послуг в Україні, окреслюючи нормативно-правову базу, ступінь реалізації окремих інструментів цифрового адміністрування, існуючі правові проблеми та їхній вплив на ефективність функціонування системи надання адміністративних послуг. Аналізуємо кожен аспект у науково-правовому контексті.

Сфера електронних адміністративних послуг в Україні формується на підставі основоположних законодавчих актів, таких як Закон України «Про

електронні довірчі послуги» та Закон «Про електронні документи та електронний документообіг», які закріплюють правові засади функціонування електронного адміністрування та визначають юридичні рамки використання цифрових технологій у публічному управлінні. Ці нормативні акти регламентують статус електронних документів, порядок їх створення, підписання та обміну між органами влади й громадянами, а також встановлюють механізми забезпечення безпеки, достовірності та автентичності електронної інформації. Таким чином, вони створюють фундамент для формування цілісної системи електронного врядування, інтеграції державних інформаційних ресурсів та оптимізації адміністративних процесів.

На сьогодні сформовано базову інфраструктуру електронних публічних послуг, однак відсутній єдиний юридично визначений підхід до опису цифрового маршруту кожної адміністративної послуги: які дані отримуються з реєстрів, хто відповідає за їх достовірність, у який спосіб фіксується цифровий слід, як заявник отримує повідомлення та як оскаржує автоматизоване або частково автоматизоване рішення.

Наслідком цих проблем є зниження ефективності адміністративного врядування, адже цифрові сервіси не завжди забезпечують належний рівень доступності, оперативності та надійності при взаємодії громадян з державними органами. Фрагментарність правового регулювання та неповна імплементація стандартів електронного адміністрування створюють ризики порушення принципів правової визначеності та рівності доступу до публічних послуг, що є критичними для забезпечення доброчесного та ефективного врядування.

За таких умов подальший розвиток електронних адміністративних послуг в Україні вимагає системної інтеграції існуючої нормативної бази з практичними механізмами надання послуг, забезпечення уніфікованого підходу до електронного документообігу та створення ефективної правової рамки, яка гарантуватиме правову визначеність, захист персональних даних та

надійність автоматизованих процедур. Це дозволить сформувати повноцінну цифрову систему адміністративного врядування, здатну відповідати стандартам Європейського адміністративного простору та міжнародним практикам доброчесного публічного управління.

Портал «Дія» виступає центральним елементом цифрової трансформації української системи надання адміністративних послуг і функціонує на основі підзаконних нормативних актів Кабінету Міністрів України та відповідних урядових постанов, що визначають порядок його створення, функціонування та взаємодії з іншими державними інформаційними системами. Він є прикладом розвиненого електронного сервісу, що дозволяє інтегрувати різноманітні адміністративні процедури в єдину цифрову платформу, забезпечуючи громадянам можливість отримувати послуги в онлайн-режимі без необхідності фізичної присутності в органах влади.

Практична реалізація порталу демонструє значне підвищення оперативності адміністративних процесів та зручності взаємодії користувачів із державою, оскільки дозволяє автоматизувати оформлення документів, електронне подання запитів і отримання результатів адміністративних процедур. Водночас функціонування порталу порушує низку правових аспектів, що потребують додаткового врегулювання. Зокрема, існують питання щодо правового статусу даних, що зберігаються на платформі, визначення юридичної сили електронних документів і рішень, сформованих у автоматизованому режимі, а також гарантування захисту персональної інформації громадян від несанкціонованого доступу, втрати чи модифікації.

Ці проблеми зумовлюють необхідність формування комплексної правової рамки, яка б регламентувала порядок обробки та зберігання електронної інформації, встановлювала чіткі стандарти кібербезпеки та захисту персональних даних і забезпечувала механізми контролю за дотриманням таких стандартів. Тільки за наявності чітко визначених правових засад можна гарантувати довіру громадян до цифрових платформ публічної

влади, забезпечити легітимність автоматизованих рішень і водночас створити умови для сталого розвитку електронного врядування в Україні.

У результаті, портал «Дія» не лише демонструє технологічний прогрес у сфері адміністративного обслуговування, а й ставить перед законодавцем і органами влади завдання щодо вдосконалення правового регулювання електронних сервісів, інтеграції цифрових платформ у єдину систему державного адміністрування та формування стабільної і безпечної цифрової інфраструктури, що відповідає стандартам Європейського адміністративного простору та міжнародним нормам захисту інформації.

Юридичний статус цифрових документів в Україні формується на основі Закону «Про електронні довірчі послуги» та низки відповідних постанов Кабінету Міністрів України, що визначають правові засади створення, підписання, обігу та збереження електронних документів у державних органах і серед суб'єктів господарювання. Законодавство встановлює, що електронні документи, підписані за допомогою кваліфікованого електронного підпису або інших форм електронної автентифікації, мають таку ж юридичну силу, як і документи в паперовій формі, що створює правові передумови для використання автоматизованих систем обробки інформації та прийняття рішень у публічному адмініструванні.

На практиці електронні документи вже активно застосовуються у повсякденній адміністративній діяльності. Вони формуються та підписуються автоматизованими системами, що дозволяє скоротити час обробки запитів громадян, підвищити оперативність адміністративних процедур і створити механізм легітимного використання автоматичних рішень у процесі надання адміністративних послуг. Такий підхід сприяє підвищенню правової визначеності, оскільки визначено чіткі процедури створення, перевірки та зберігання електронних документів, а також встановлено стандарти захисту даних від несанкціонованого доступу, модифікації або втрати.

Разом із тим існують значущі проблеми, пов'язані з визначенням юридичної сили рішень, прийнятих без прямої участі посадових осіб, що

ставить під сумнів їхню легітимність у разі виникнення спірних ситуацій. Додатково потребує врегулювання правове забезпечення належної обробки та збереження електронних документів, включаючи створення комплексних стандартів архівування, контролю доступу та аудиту дій автоматизованих систем. Недостатнє врегулювання цих аспектів може обмежувати використання цифрових рішень у повному обсязі та знижувати довіру громадян до електронних платформ публічної влади.

Щодо електронного обігу даних, його нормативно-правове забезпечення визначається, перш за все, Законом України «Про електронні документи» та відповідними технічними стандартами, які встановлюють принципи формування, обміну, зберігання та перевірки електронної інформації в державних органах і між ними. Законодавчі положення передбачають можливість створення єдиних державних реєстрів, регламентують порядок електронного документообігу між органами влади, а також встановлюють вимоги щодо автентичності, цілісності та захищеності інформації, що обробляється у цифровому середовищі. Таким чином, нормативна база створює правові підстави для інтеграції електронних систем і забезпечення міжоперабельності державних інформаційних ресурсів, що є ключовим для ефективного функціонування електронного врядування.

Водночас практика свідчить про часткову реалізацію цих норм. На сьогодні інтеграція державних реєстрів та інформаційних систем відбувається фрагментарно, що пов'язано з технічною несумісністю окремих реєстрів, відсутністю уніфікованих стандартів обміну даними, різноманітністю форматів електронних документів та недостатньою координацією між органами влади. Ці фактори призводять до значних затримок у доступі до інформації, ускладнюють оперативну обробку адміністративних запитів та підвищують ризик дублювання процедур.

Наслідком таких обмежень є обмежена доступність адміністративних послуг для громадян, ускладнення процесу прийняття управлінських рішень та зниження загальної ефективності системи публічного адміністрування.

Відсутність інтегрованого підходу до електронного обігу даних негативно впливає на швидкість і якість надання послуг, знижує рівень правової визначеності та створює додаткові бар'єри для реалізації принципів прозорості та підзвітності в адміністративному процесі.

Для подолання цих проблем необхідне запровадження комплексної моделі міждержавної взаємодії державних систем, стандартизація форматів обміну даними, регламентація процедур інтеграції реєстрів та створення надійних механізмів контролю за якістю електронного документообігу. Лише за умови такої системної інтеграції електронний обіг даних здатен стати дієвим інструментом підвищення оперативності, доступності та ефективності адміністративних послуг, забезпечуючи реалізацію принципів сучасного цифрового врядування та відповідність європейським стандартам.

В табл. 3.8 наведено наявне правове регулювання, проблеми правового характеру та наслідки для правового статусу громадян при автоматизації та AI у наданні адміністративних послуг.

Таблиця 3.8

**Автоматизація та AI у наданні адміністративних послуг: правове
забезпечення й виклики**

<i>Компонент</i>	<i>Наявне правове регулювання</i>	<i>Проблеми правового характеру</i>	<i>Наслідки для правового статусу громадян</i>
Автоматизація процедур	Загальні норми електронного документообігу	Відсутність норм щодо автоматичної видачі рішень без участі посадових осіб	Невизначеність щодо відповідальності та юридичної сили таких рішень
Інтеграція реєстрів	Постанова КМУ № 606; система «Трембіта»; галузеві порядки електронної взаємодії	Неповна практична інтегрованість окремих реєстрів, відсутність уніфікованого опису цифрового маршруту послуги та відповідальності за якість даних	Повторне витребування документів, затримки у розгляді заяв, складність доведення помилки реєстрових даних
Використання AI	Немає спеціального правового регулювання	Ризики дискримінації, непрозорості алгоритмів	Обмежений контроль за алгоритмами, ризик порушення прав

Джерело: авторський аналіз проблем цифрового адміністрування

Табл. 3.8 демонструє сучасний стан правового забезпечення впровадження автоматизації та використання штучного інтелекту у сфері надання адміністративних послуг в Україні, окреслюючи наявні нормативні рамки, проблемні аспекти правового характеру та їхній вплив на правовий статус громадян.

Щодо автоматизації процедур, правове регулювання наразі спирається на загальні положення законодавства про електронний документообіг, що закріплюють процедури створення, обробки та збереження електронних документів, їхню автентичність, цілісність і захищеність. Однак ці норми не передбачають спеціальних правил, які б прямо регламентували автоматичне формування та видачу рішень без безпосередньої участі посадових осіб, що є критично важливим у контексті цифровізації адміністративного процесу. Відсутність таких положень створює правову невизначеність, оскільки не врегульовано низку ключових аспектів, зокрема визначення юридичної сили автоматично сформованих рішень, встановлення підстав для їхньої легітимності, а також визначення прав та обов'язків державних органів у разі виникнення помилок або технічних збоїв у роботі автоматизованих систем.

Правова невизначеність у цій сфері має прямий вплив на реалізацію прав громадян. Вони можуть опинитися у ситуації, коли автоматично виданий документ або рішення не має чітко закріпленої юридичної сили, що ускладнює оскарження таких рішень або їхнє застосування в офіційних процедурах. Крім того, відсутність визначення відповідальних осіб за функціонування автоматизованих систем створює правові прогалини у сфері відповідальності, що потенційно може призвести до невідповідності дій органів влади принципам правової визначеності та доброчесного врядування.

Також виникає проблема контролю за процесами прийняття рішень у автоматизованому середовищі. Без спеціальних правових норм неможливо встановити чіткі механізми аудиту, перевірки та корекції рішень, прийнятих автоматизованими системами, що підвищує ризик порушень у процедурах адміністрування та знижує довіру громадян до електронних сервісів. Таким

чином, наявна правова база забезпечує формальні рамки електронного документообігу, але не вирішує фундаментальні питання легітимності автоматизованих рішень, контролю за їх виконанням та визначення відповідальності, що робить необхідним запровадження спеціалізованого законодавства у сфері автоматизації адміністративних процедур.

Інтеграція державних реєстрів та інформаційних систем є ключовою передумовою для ефективного впровадження автоматизованих адміністративних процесів, оскільки забезпечує обмін даними між різними органами влади, створює умови для централізованого доступу до інформації та дозволяє мінімізувати дублювання адміністративних дій. Водночас нормативно-правове регулювання цієї сфери залишається фрагментарним. На практиці воно обмежується окремими положеннями законів та підзаконних актів, що регламентують ведення окремих державних реєстрів, без встановлення єдиних стандартів міждоперобельності, уніфікованих форматів даних та механізмів інтеграції різних інформаційних систем.

Відсутність таких уніфікованих стандартів та технічної сумісності призводить до суттєвих бар'єрів у доступі до інформації, що знижує оперативність надання адміністративних послуг. Несумісність реєстрів унеможливорює автоматичне об'єднання даних із різних джерел, що ускладнює формування повної та достовірної інформаційної бази для прийняття рішень. Це, у свою чергу, створює ризики неточності даних, виникнення інформаційних розбіжностей та складнощів у контролі за їх достовірністю, що негативно впливає на якість і законність адміністративних рішень.

Крім того, фрагментарна інтеграція реєстрів ставить під загрозу захист персональних даних громадян, оскільки відсутність єдиних правил обміну інформацією між системами збільшує ризики несанкціонованого доступу, витоку або втрати даних. Це обмежує правову визначеність та прозорість у використанні інформації для надання адміністративних послуг і ускладнює реалізацію принципів доброчесного врядування, включно з підзвітністю та контролем.

Використання штучного інтелекту (AI) у сфері адміністративного врядування становить одну з найскладніших проблем сучасного цифрового адміністрування, оскільки на сьогодні відсутнє спеціалізоване правове регулювання, яке б визначало юридичні рамки застосування алгоритмічних систем у державних процесах. Існуюче законодавство, включно з нормами щодо електронного документообігу та електронних довірчих послуг, не містить положень, що регламентують автоматичне прийняття рішень AI, встановлення меж компетенції алгоритмів, їхню перевірку, аудит та відповідальність за наслідки використання у публічному управлінні. Така правова невизначеність створює суттєві ризики порушення основних принципів правового врядування, зокрема принципу правової визначеності, забезпечення рівності громадян перед законом та доступу до адміністративних послуг.

Відсутність регламентованих стандартів застосування AI у державних органах призводить до ситуацій, коли алгоритмічні системи можуть приймати рішення, які впливають на права і законні інтереси громадян, без достатнього контролю з боку посадових осіб. Це створює ризики дискримінації, оскільки алгоритми можуть відтворювати або посилювати існуючі соціальні та економічні нерівності, а також призводити до непрозорості процесу прийняття рішень, коли громадяни не можуть перевірити або оскаржити алгоритмічні рішення через відсутність чітких процедур аудиту та контролю.

Крім того, недостатній правовий контроль за алгоритмами AI ускладнює забезпечення захисту персональних даних громадян, оскільки автоматизовані системи обробляють великі обсяги інформації, а механізми контролю за безпекою та конфіденційністю таких даних часто не врегульовані. Відсутність прозорих процедур верифікації та аудиту алгоритмів підвищує ймовірність помилок у прийнятті рішень, що може призвести до порушення прав громадян, зокрема права на рівний доступ до адміністративних послуг, права на захист персональних даних та права на оскарження неправомірних дій органів влади.

У результаті, застосування штучного інтелекту у державному адмініструванні без належного правового регулювання створює фундаментальні загрози легітимності та прозорості адміністративного процесу, ставлячи під сумнів відповідність таких процедур принципам доброчесного врядування та європейським стандартам адміністративної практики. Подолання цих викликів потребує розробки спеціальних законодавчих та підзаконних норм, які встановлюватимуть чіткі правила застосування AI, стандарти прозорості алгоритмів, механізми аудиту та контролю, а також забезпечуватимуть правову визначеність і захист прав громадян у цифровому середовищі.

Станом на сьогодні українське законодавство не містить цілісної правової концепції щодо використання штучного інтелекту в адміністративних послугах. Це створює серйозні правові виклики, пов'язані з делегуванням прийняття рішень алгоритмам без чіткої правової відповідальності, прозорості логіки обробки даних та контролю з боку громадськості.

У відповіді на ці виклики в науковій доктрині формується нова правова концепція – «цифрова адміністративна послуга», яка є комплексним явищем, що поєднує електронну взаємодію, автоматизовані рішення, юридичну визначеність та цифрову безпеку. Така концепція має стати новим інститутом адміністративного права, що включатиме: визначення цифрової адміністративної послуги як юридичного явища; правові механізми визначення юридичної сили автоматизованих рішень; стандарти захисту персональних даних; алгоритми оцінки ризиків використання AI.

Для подальшого правового забезпечення цифровізації адміністративних послуг необхідні системні правові зміни. Зокрема, у законодавстві мають бути чітко визначені правовий статус та юридична сила цифрових документів і рішень, механізми контролю за AI, регламентація обміну даними між реєстрами та гарантії захисту персональних даних.

В табл. 3.9 наведені пропозиції щодо правового вдосконалення цифрових адміністративних послуг.

Таблиця 3.9

Пропозиції щодо правового вдосконалення цифрових адміністративних послуг

<i>Нормативний акт / стаття</i>	<i>Суть зміни</i>	<i>Проект змісту норми</i>	<i>Очікуваний правовий ефект</i>
Закон України «Про адміністративні послуги», ст. 1	Визначити поняття цифрової адміністративної послуги	Цифрова адміністративна послуга – адміністративна послуга, що надається повністю або частково в електронній формі з використанням електронної ідентифікації, міжреєстрового обміну даними, цифрового маршруту послуги та фіксації юридично значущого результату.	Усунення термінологічної невизначеності
Закон України «Про адміністративні послуги», ст. 8	Розширити зміст інформаційної та технологічної картки	У картці має зазначатися цифровий маршрут послуги: реєстри, набори даних, канал електронної взаємодії, відповідальний суб'єкт, строк обміну даними, спосіб повідомлення заявника.	Прозорість процедури та зменшення дублювання документів
Закон України «Про адміністративні послуги», ст. 9	Закріпити принцип once-only	Заборонити вимагати від заявника документи або відомості, які суб'єкт надання послуги може отримати з державних реєстрів через визначені законом канали електронної взаємодії.	Зменшення бюрократичного навантаження на заявника
Закон України «Про особливості надання публічних (електронних публічних) послуг»	Врегулювати автоматизовані рішення	Автоматизоване рішення має містити дані про орган, правову підставу, використані реєстри, час формування, спосіб оскарження та можливість людського перегляду.	Підвищення правової визначеності автоматизованих сервісів
Закон України «Про адміністративну процедуру»	Узгодити спеціальні цифрові процедури із загальними гарантіями	Особливості електронного надання адміністративної послуги не можуть звужувати право особи на мотивоване рішення, доступ до матеріалів, виправлення помилки та оскарження.	Захист прав заявника у цифровому середовищі
Постанова КМУ № 606 про електронну взаємодію	Деталізувати процедурний ефект обміну даними	Для адміністративних послуг має вестися технічний журнал обміну даними, доступний для перевірки під час адміністративного або судового оскарження.	Доказовість цифрової процедури

Підзаконні акти про ЦНАПи	Закріпити роль ЦНАПу як цифрового посередника	ЦНАП забезпечує допомогу заявнику у користуванні електронними послугами, місця самообслуговування, консультації та альтернативний офлайн-доступ.	Подолання цифрового розриву та забезпечення безбар'єрності
---------------------------	---	--	--

Джерело: авторські пропозиції щодо законодавчих змін

Табл. 3.9 відображає основні напрями пропозицій щодо правового вдосконалення системи цифрових адміністративних послуг в Україні, підкреслюючи необхідність створення цілісного нормативного поля, яке забезпечуватиме ефективність, правову визначеність та безпеку електронного врядування.

Визначення терміну «цифрова адміністративна послуга» розглядається як фундаментальна реформа, яка має на меті створення уніфікованого правового та концептуального поля в сфері електронного адміністрування. На сьогодні відсутність єдиного визначення цього поняття ускладнює системну організацію надання електронних послуг, оскільки різні органи влади використовують власні підходи до класифікації та надання послуг у цифровій формі, що призводить до неоднорідності процедур, різних стандартів обробки інформації та юридичної невизначеності щодо статусу таких послуг.

Запровадження чіткого визначення «цифрової адміністративної послуги» дозволяє встановити спільні критерії для віднесення адміністративних процедур до категорії електронних послуг, визначити обсяг та форму їх надання, а також регламентувати права й обов'язки суб'єктів, що їх реалізують, включаючи державні органи, органи місцевого самоврядування та громадян. Це визначення формує основу для уніфікованої системи нормування, у межах якої встановлюються стандарти доступності, якості, безпеки та правової легітимності цифрових послуг, що забезпечує підвищення юридичної передбачуваності та правової визначеності в практичній діяльності державних органів.

Крім того, чітке визначення терміну сприяє формуванню прозорих процедур взаємодії між користувачами та органами влади, оскільки дозволяє

стандартизувати умови отримання, обробки та видачі адміністративних результатів у цифровому середовищі. Воно забезпечує можливість комплексної оцінки адміністративних процесів, розробки єдиних правил обліку та моніторингу цифрових послуг, а також створює правову основу для інтеграції різних електронних платформ і державних інформаційних систем.

Нормативне закріплення правил щодо автоматизованих рішень виступає одним із ключових елементів правового вдосконалення системи цифрового адміністрування, оскільки сучасні електронні сервіси дедалі активніше впроваджують алгоритмічні механізми, включно з рішеннями на базі штучного інтелекту, для автоматичного прийняття рішень у межах адміністративних процедур. Такі системи дозволяють значно підвищити оперативність обробки заяв і запитів громадян, стандартизувати виконання адміністративних дій та скоротити залежність від прямої участі посадових осіб, проте водночас вони породжують складні правові проблеми, пов'язані з визначенням легітимності та юридичної сили автоматично сформованих рішень.

Запропоновані нормативні зміни передбачають комплексне врегулювання цих аспектів шляхом закріплення юридичної сили рішень, що приймаються автоматизованими системами, встановлення підстав їхнього визнання легітимними та визначення меж відповідальності державних органів і посадових осіб за результати таких рішень. Це включає регламентацію правил функціонування алгоритмів, порядок аудиту та перевірки рішень, створення механізмів оскарження та виправлення помилок у разі технічних збоїв або некоректної роботи систем, а також стандарти обліку та документування дій алгоритмічних систем.

Впровадження таких норм забезпечує підвищення юридичної передбачуваності, оскільки визначає чіткі правові межі застосування автоматизованих процесів і гарантує, що рішення, прийняті без прямої участі посадових осіб, матимуть належну правову силу. Крім того, нормативне закріплення правил автоматизованих рішень створює ефективні механізми

контролю за їх застосуванням, що дозволяє зменшити ризики порушення прав громадян, забезпечити відповідність адміністративних процедур принципам прозорості, підзвітності та доброчесного врядування, а також підвищує довіру користувачів до цифрових платформ.

Подальший розвиток інтеграції державних реєстрів та інформаційних систем має ґрунтуватися не на тезі про відсутність єдиного стандарту, а на розширенні, деталізації та процедурному використанні вже наявної системи електронної взаємодії «Трембіта». Стратегічним завданням є закріплення у технологічних картках адміністративних послуг переліку реєстрів, наборів даних, відповідальних суб'єктів, способу фіксації обміну та правових наслідків отримання або неотримання даних.

Впровадження єдиного стандарту інтеграції передбачає комплексне регламентування формату даних, процедур їх передачі та синхронізації між різними державними системами, а також встановлення чітких процедур верифікації, контролю достовірності та цілісності інформації. Це дозволяє створити технічно і функціонально сумісну мережу державних реєстрів, що забезпечує стабільний та надійний обмін даними в режимі реального часу, мінімізує ризики виникнення інформаційних розбіжностей та неточностей, а також підвищує рівень юридичної визначеності щодо достовірності цифрових документів і рішень, прийнятих на основі цих даних.

Крім технічного аспекту, введення єдиного стандарту має значний правовий ефект: воно створює підстави для легітимного використання інтегрованих даних у процедурі прийняття адміністративних рішень, забезпечує відповідальність органів влади за обробку та передачу інформації і зменшує ризики порушення прав громадян через некоректне або неповне відображення даних у державних реєстрах. Стандартизація інтеграції сприяє також підвищенню прозорості та підзвітності адміністративного процесу, оскільки дозволяє здійснювати аудит обміну даними, відслідковувати джерела інформації та забезпечує можливість контролю за повнотою і актуальністю інформації, що використовується для надання послуг.

Визначення та законодавче закріплення засад захисту персональних даних і цифрової безпеки виступає стратегічним і пріоритетним заходом у процесі формування надійної та ефективної системи цифрового адміністрування, оскільки безпека інформації є ключовою передумовою довіри користувачів до електронних адміністративних сервісів. На сучасному етапі цифровізації державних послуг все більший обсяг персональної інформації громадян обробляється, зберігається та передається у цифровому середовищі, що створює потенційні ризики несанкціонованого доступу, витоків, маніпуляцій з даними або їхнього втручання у роботу автоматизованих систем.

Законодавче закріплення правил обробки та зберігання персональних даних дозволяє встановити чіткі юридичні рамки для державних органів та суб'єктів, що надають цифрові послуги, визначити відповідальність за порушення прав громадян, а також впровадити стандартизовані механізми контролю за дотриманням норм конфіденційності та безпеки. Встановлення обов'язкових стандартів кібербезпеки для цифрових платформ сприяє формуванню єдиних технічних та організаційних вимог до захисту інформаційних систем, включаючи шифрування даних, аутентифікацію користувачів, ведення журналів доступу та моніторинг потенційних загроз.

Ці заходи не лише зменшують ризики витоків, зловживань чи несанкціонованого доступу, але й підвищують правову визначеність у сфері цифрових адміністративних послуг, оскільки створюють зрозумілі критерії законності обробки та використання персональних даних, встановлюють правила відповідальності державних органів та операторів інформаційних систем і формують механізми захисту прав громадян у разі порушень. Крім того, системне закріплення принципів цифрової безпеки забезпечує прозорість процесів обробки інформації, підвищує довіру користувачів до електронних сервісів та створює умови для безпечного і передбачуваного використання цифрових платформ у публічному адмініструванні.

Аналіз міжнародного досвіду цифровізації адміністративних послуг свідчить про наявність ефективних моделей інтеграції державних реєстрів, стандартизації процедур та забезпечення безпеки даних, які можуть слугувати орієнтиром для вдосконалення української системи електронного врядування. Зокрема, практика Естонії демонструє високу ефективність інтеграції реєстрів та застосування електронної ідентифікації для забезпечення безперервного доступу громадян до адміністративних послуг, що значно скорочує часові та організаційні витрати на їх отримання. Досвід Фінляндії у формуванні міжнародно стандартизованої платформи e-Government підтверджує необхідність застосування уніфікованих технічних та процедурних стандартів, які дозволяють забезпечити міждоперабельність цифрових систем, прозорість адміністративних процедур та контроль за результатами діяльності державних органів. Досвід Польщі та Чехії, зокрема у сфері процедурних регламентів та оцінки продуктивності сервісів, демонструє ефективність системи моніторингу та аудиту, що сприяє підвищенню якості надання послуг та гарантуванню прав громадян на всіх етапах адміністративного процесу.

Інтеграція зазначеного досвіду з українською практикою потребує створення міцного правового підґрунтя, яке забезпечить можливість узгодження національних норм з правом Європейського Союзу та міжнародними стандартами адміністративного врядування. Відповідне законодавче регулювання повинно закріплювати принципи правової визначеності, стандартів безпеки та конфіденційності даних, прозорості адміністративних процедур, а також гарантувати ефективний контроль за функціонуванням цифрових платформ, у тому числі шляхом впровадження механізмів аудиту, моніторингу та оцінки результативності надання послуг.

Цифровізація публічного управління в Україні виступає стратегічним напрямом розвитку інституту адміністративних послуг, оскільки вона не лише спрощує доступ громадян до державних сервісів, а й суттєво підсилює реалізацію їхніх конституційних прав, включно з правом на отримання адміністративних послуг у визначені строки, правом на захист персональних

даних та правом на оскарження рішень органів влади. Проте для повноцінної реалізації потенціалу цифрових платформ необхідне комплексне правове врегулювання, яке враховуватиме технологічні трансформації, забезпечуватиме легітимність автоматизованих рішень, захист прав користувачів та інтеграцію перевірених європейських практик у національну адміністративну систему.

Таким чином, впровадження правових ініціатив, що базуються на міжнародному досвіді та відповідають стандартам ЄС, створює передумови для системної, прозорої та ефективної цифровізації адміністративного врядування в Україні, підвищує рівень довіри громадян до електронних сервісів і закладає правову основу для сталого розвитку інституту адміністративних послуг у сучасному інформаційному середовищі.

Висновки до розділу 3

Проведений аналіз проблем, європейських стандартів та перспектив розвитку адміністративних послуг в Україні дозволяє констатувати, що сучасна система надання адміністративних послуг характеризується численними системними недоліками, які мають правовий, організаційний, процедурний та цифровий вимір. Правові проблеми проявляються у фрагментарності законодавства, відсутності єдиного визначення цифрової адміністративної послуги та недостатньому врегулюванні автоматизованих процедур, що створює правову невизначеність та підвищує ризики порушення прав громадян. Організаційні недоліки полягають у дублюванні повноважень окремих суб'єктів, нечіткій суб'єктній структурі та недостатньому узгодженні функцій між центральними та місцевими органами влади. Процедурні проблеми пов'язані із затягуванням розгляду звернень, бюрократичними бар'єрами та невідповідністю адміністративних регламентів сучасним стандартам ефективності. Цифрові проблеми охоплюють розрізненість

електронних сервісів, відсутність єдиних стандартів інтеграції державних реєстрів, недостатній рівень правового регулювання застосування алгоритмів штучного інтелекту та низький рівень безпеки персональних даних. Аналіз цих аспектів показує, що проблеми мають системний характер і безпосередньо впливають на реалізацію прав громадян та ефективність державного управління.

У контексті європейської інтеграції та імплементації стандартів ЄС встановлено, що Україна частково впровадила принципи *good governance*, стандарти SIGMA та елементи Європейського адміністративного простору, проте існують суттєві прогалини, які обмежують можливості забезпечення повної гармонізації законодавства та практики надання адміністративних послуг. Це проявляється у неповній цифровізації сервісів, недостатньому узгодженні процедурних регламентів з міжнародними стандартами, а також відсутності комплексного механізму оцінки якості та результативності надання послуг.

На основі систематизації проблем запропоновано ряд конкретних рекомендацій, спрямованих на вдосконалення системи адміністративних послуг в Україні. Зокрема, необхідно формалізувати концепцію «цифрової адміністративної послуги», забезпечити законодавче визначення автоматизованих процедур та юридичної сили рішень, інтегрувати державні реєстри за єдиними стандартами та регламентами, а також впровадити алгоритми контролю та безпеки при використанні штучного інтелекту. Важливим є також вдосконалення суб'єктної архітектури надання послуг через чітке розмежування компетенцій органів влади, адміністраторів та делегованих суб'єктів, а також оптимізація процедур для мінімізації бюрократичних бар'єрів. Реалізація цих заходів забезпечить підвищення ефективності, прозорості та доступності адміністративних послуг, створить правову визначеність та відповідність міжнародним стандартам електронного урядування.

ВИСНОВКИ

У дисертаційній роботі розв'язано важливе наукове завдання, яке полягає у теоретико-правовому обґрунтуванні адміністративно-правового механізму надання адміністративних послуг в Україні та розробленні авторської структурно-функціональної моделі їх розвитку в умовах цифрової трансформації публічного управління, дії Закону України «Про адміністративну процедуру», європейської інтеграції та воєнних викликів, відповідно до чого сформульовано такі висновки та рекомендації:

1. З'ясовано історико-правові передумови становлення інституту адміністративних послуг в Україні та визначено, що його розвиток відбувався від управлінської моделі взаємодії держави з особою до сервісно-процедурної моделі публічного адміністрування. Обґрунтовано, що сучасний етап характеризується поєднанням децентралізації, розвитку мережі ЦНАПів, цифровізації сервісів, впровадження адміністративної процедури та адаптації до стандартів ЄС, що змінює правову природу адміністративної послуги як об'єкта регулювання.

2. Розкрито поняття, сутність та правову природу адміністративних послуг як об'єкта адміністративно-правового регулювання. Запропоновано розглядати адміністративну послугу як індивідуалізований юридично значущий результат публічно-владної діяльності, що надається за зверненням особи або в автоматизованому режимі, ґрунтується на визначеній законом адміністративній процедурі та завершується виникненням, зміною, підтвердженням або припиненням правового статусу заявника.

3. Охарактеризовано принципи надання адміністративних послуг і визначено їх функціональне значення для забезпечення прав заявників та належного публічного адміністрування. Доведено, що принципи законності, правової визначеності, доступності, пропорційності, своєчасності, прозорості, недискримінації, орієнтованості на заявника та ефективного захисту прав

мають бути не декларативними положеннями, а критеріями оцінювання кожної адміністративної послуги.

4. Проаналізовано нормативно-правове забезпечення надання адміністративних послуг в Україні з урахуванням Закону України «Про адміністративні послуги», Закону України «Про адміністративну процедуру» та законодавства про електронні публічні послуги. Установлено, що законодавча база сформувала необхідний фундамент для функціонування системи, однак потребує подальшого узгодження в частині цифрового маршруту послуги, автоматизованих рішень, використання реєстрових даних, строків, відповідальності суб'єктів та механізмів моніторингу якості.

5. Визначено суб'єктну архітектуру системи надання адміністративних послуг, яка охоплює не лише органи виконавчої влади, органи місцевого самоврядування, ЦНАПи та адміністраторів, а й держателів і адміністраторів реєстрів, суб'єктів електронної взаємодії, технічних адміністраторів цифрових сервісів, органи контролю та суб'єктів розгляду скарг. Обґрунтовано, що в умовах цифровізації правова відповідальність має бути розмежована за кожним етапом: прийняття звернення, перевірка даних, міжреєстровий обмін, прийняття рішення, повідомлення результату та виправлення помилки.

6. Досліджено адміністративно-правові процедури надання адміністративних послуг та механізми адміністративного і судового захисту прав заявників. Доведено, що ключовою гарантією є не лише наявність електронного сервісу, а юридично визначений маршрут послуги, який охоплює подання заяви, ідентифікацію заявника, перевірку даних, прийняття мотивованого рішення, фіксацію цифрового сліду, повідомлення результату та можливість оскарження відмови, бездіяльності, затримки або помилки в реєстрових даних.

7. Виявлено системні проблеми реалізації адміністративних послуг на основі аналізу нормативних, організаційних, цифрових та емпіричних показників функціонування ЦНАПів і електронних сервісів. Статистичні дані підтвердили масштабність сфери: у 2024 році через ЦНАПи було надано понад

20 млн послуг, у 2026 році функціонувало понад 5 000 точок доступу до адміністративних послуг, «Дія» охопила 24 млн користувачів, а «Трембіта» забезпечила понад 10 млрд транзакцій між реєстрами. Це дозволило уточнити, що проблема полягає не у відсутності цифрової інфраструктури, а у нерівномірності доступу, якості процедур, цифровому супроводі заявників, відповідальності за дані та правовому значенні автоматизованих рішень.

8. Здійснено порівняльний аналіз європейських стандартів належного адміністрування, сервісної доступності та цифрової інтероперабельності у сфері адміністративних послуг. Установлено, що для України найбільш релевантними є принципи *good governance*, підходи SIGMA, стандарти Європейського адміністративного простору, положення Єдиного цифрового шлюзу ЄС та *Interoperable Europe Act*. Їх імплементація має здійснюватися через уніфікацію процедур, закріплення цифрових маршрутів послуг, забезпечення міжреєстрової взаємодії, розширення механізмів оскарження та впровадження регулярного моніторингу якості адміністративних послуг.

9. Розроблено авторську структурно-функціональну модель адміністративної послуги та сформульовано конкретні пропозиції щодо внесення змін до законодавства України. Модель включає нормативно-правовий, процедурний, суб'єктний, цифрово-інтероперабельний, гарантійно-захисний та оціночно-моніторинговий компоненти, що дозволяє оцінювати правозастосовний потенціал кожної послуги. Запропоновано доповнити законодавство визначенням цифрової адміністративної послуги, закріпити в інформаційних і технологічних картках цифровий маршрут послуги, деталізувати вимоги до автоматизованих рішень, установити обов'язок використання даних державних реєстрів без повторного витребування документів у заявника та запровадити процедурний моніторинг строків, відмов, скарг і якості адміністративних послуг.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Авер'янов В. Б. До питання про поняття так званих «управлінських послуг». *Право України*. 2002. № 6. – С. 125–127.
2. Авер'янов В. Б. Предмет адміністративного права: нова доктринальна оцінка. *Право України*. 2004. № 10. С. 25–29.
3. Авер'янов В.Б., Пухтецька А.А. Удосконалення організації та діяльності системи органів виконавчої влади з урахуванням європейських принципів і стандартів. *Часопис Київського університету права*. 2010. № 4. С. 110-117
4. Адміністративна процедура та адміністративні послуги. Зарубіжний досвід і пропозиції для України. авт.-упоряд. В. П. Тимошук. К.: Факт, 2003. С. 118.
5. Андрійко О. Ф., Бевзенко В. М. та ін. (Ред.). (Тимошук В.П. Заг. ред.). Науково-практичний коментар до Закону України «Про адміністративну процедуру». Інститут держави і права імені В. М. Корецького НАН України. URL: <https://www.rada.gov.ua/uploads/documents/74413.pdf>
6. Атаманчук Н. І. Адміністративно-юрисдикційна діяльність податкових органів в Україні: сучасний стан та перспективи реформування в умовах вступу до Європейського Союзу. *Нове українське право*. 2023. Вип. 3. С. 53–61. DOI : <https://doi.org/10.51989/NUL.2023.3.8>
7. Афанасьєв К. К. Адміністративні послуги: навч. посіб. Луганськ: РВВЛДУВС, 2010. С. 128.
8. Белова І., Ярошук О., та Гомотюк А. Розвиток процесів цифровізації в Європейському Союзі: перспективний досвід для України. *Економічний аналіз*, 2023, 33(1), 180–191. <https://doi.org/10.35774/econa2023.01.180>
9. Битяк Ю. П. та ін. Адміністративне право України : підручник / за заг. ред. Ю. П. Битяка та ін. Х. : Право, 2010. 624 с.
10. Бисага Ю. Цифрові технології в нотаріаті: сутність та особливості. *Вісник Ужгородського національного університету. Серія: Право*, 2023, 2(78), 11–16. <https://doi.org/10.24144/2307-3322.2023.78.2.1>

11.Буй Т., та Прімерова О. Бюджетна система України: вплив війни та виклики повоєнної відбудови. *Наукові праці НаУКМА. Економіка*, 2023, 8(1), 17–24. <https://doi.org/10.18523/2519-4739.2023.8.1.17-24>

12.Буханевич О. М. Теоретико-правові та праксеологічні основи надання адміністративних послуг в Україні: Дисертація на здобуття наукового ступеня доктора юридичних наук (12.00.07), Інститут законодавства Верховної Ради України, Київ, 2016, 455 с.

13.Бортняк К. В., Добрянська Н. В. Адміністративні послуги: проблеми сучасності та перспективи розвитку. *Вчені записки Таврійського національного університету імені В. І. Вернадського – Наукові записки Таврійського національного університету імені В. І. Вернадського*, 2025, 6, 61-66.

14.Близько 5 тисяч точок та 20 мільйонів послуг у ЦНАПах – головні досягнення 2024 року. Міністерство цифрової трансформації України. 2025. URL: <https://thedigital.gov.ua/news/progress/blizko-5-tisyach-tochok-ta-20-milyoniv-poslug-u-tsnapakh-golovni-dosyagnennya-2024-roku>.

15.Вже 24 мільйони українців обрали Дію: державні послуги в кілька кліків. Дія. 2026. URL: <https://diia.gov.ua/news/vzhe-24-miliony-ukraintsiv-obraly-diiu-derzhavni-posluhy-v-kilka-klikiv>.

16.Вавринчук М. П., Когут О. В. Адміністративна процедура через призму Конституції України та законодавства ЄС. *Вісник УжНУ. Серія: Право*, 2025, 2(88), 307–312. <https://doi.org/10.24144/2307-3322.2025.88.2.41>

17.Верховна Рада 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. Закон України «Про оптимізацію мережі та функціонування центрів надання адміністративних послуг та покращення доступу до адміністративних послуг, що надаються в електронній формі», Закон України 943-IX від 03.11.2020, URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/943-20#Text>

18. Виконавча влада і адміністративне право / за заг. ред. В. Б. Авер'янова. К.: Ін-Юре, 2002. С. 450

19. Гапонов О.О. Теоретико-правовий аналіз нормативно-правових основ регулювання адміністративно-правових послуг, що надаються державною міграційною службою України. *Науковий вісник Ужгородського Національного Університету*, 2022. Серія ПРАВО. Випуск 69. С.243-248 <https://doi.org/10.24144/2307-3322.2021.69.41>

20. Гейнц Р. М. Послуга як об'єкт цивільних прав за Цивільним кодексом України. Актуальні проблеми вдосконалення чинного законодавства України: Збірник наукових статей. Івано-Франківськ: Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника, 2012. Випуск 30. С. 86–93.

21. Голосніченко І. Правове регулювання надання державних управлінських послуг та вирішення адміністративних спорів. *Право України*. 2003. № 10. С. 81-88.

22. Горбалінський В.В. Перспективи розвитку і застосування законодавства щодо надання адміністративних процедур в Україні. *Аналітичне та порівняльне правознавство*, 2022, (5), 233–237. <https://doi.org/10.24144/2788-6018.2022.05.43>

23. Гусаров С.М., Марчук М.І. Вплив децентралізації на швидкість надання адміністративних послуг в умовах воєнного часу. *Право і безпека – Закон і безпека*, 2023, 1 (88), 202-210.

24. Дія: державні послуги онлайн. Офіційний сайт. URL: <https://diia.gov.ua>

25. Дубич К. Публічне управління системою надання адміністративних соціальних послуг у сфері соціального захисту населення України. *Економіка та держава. Серія «Державне управління»*. 2020. № 3. С. 34–39.

26. Жадан О. В. Гончаренко М. В. Технологічні аспекти надання адміністративних послуг органами місцевого самоврядування. *Експерт: парадигми юридичних юридичних наук і державного управління*. № 1 (19) лютий-березень, 2022, С.80-90. URL: https://intellect.org.ua/wp-content/uploads/2022/03/expert_1_19_final_edited_new1.pdf#page=81

27.Записний Д.Ю. Історія становлення та розвитку системи надання адміністративних послуг в Україні. *Аспекти публічного управління*. 2016. № 8 (34). С. 16-24.

28.Заросило В., Чалчинський В., Рибченко С. Електронне урядування: напрями та шляхи запровадження, основні цілі, призначення та проблеми. *Наукові праці Міжрегіональної Академії управління персоналом. Юридичні науки*. 2024. 3(63). 31-35.

29.Золотарьова Н. Актуальні питання надання адміністративних послуг правоохоронними органами. *Вісник Пенітенціарної асоціації України*. 2019. № 1. С. 55–62.

30.Закон України «Про адміністративні послуги». URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/5203-17>

31.Закон України «Про державну реєстрацію юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та громадських формувань». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/755-15/ed20230727>

32.Карпенко О. В. Управлінські послуги в Україні: механізми надання органами влади. К.: АМУ, 2014. С. 160.

33.Ківалов С. В. Адміністративне право України: навч.-метод. посіб. 4-е вид., перероб. і доп. / С. В. Ківалов, Л. Р. Біла. Одеса: Фінікс, 2008. С. 430.

34.Ковальський М.Р., Сєдов Г.Ю. Аналіз зарубіжного досвіду реформ у сфері надання адміністративних послуг. *Інвестиції: практика та досвід*, 2022, 15-16, 109-113.

35.Ковальчук В. Адаптація надання адміністративних послуг до умов воєнного стану. *Юридичний вісник*, 2024, 1, 273 - 281. URL: <https://doi.org/10.32782/yuv.v1.2024.30>

36.Коліушко І. Б. Виконавча влада та проблеми адміністративної реформи в Україні. К.: Факт, 2002. С. 170.

37.Коліушко І. Б. Управлінські послуги – новий інститут адміністративного права. *Право України*. 2001. № 5. С. 32-37.

- 38.Коліушко І. Б. (відп. ред.) Адміністративна процедура та адміністративні послуги : зарубіжний досвід і пропозиції для України : монографія. К. : Факт, 2003. 495 с.
- 39.Коломоєць Т. О. Адміністративне право України : підручник : академічний курс. К. : Юрінком Інтер, 2011. 576 с.
- 40.Колпаков В. К., Кузьменко О. В. Адміністративне право України : підручник. К. : Юрінком Інтер, 2003. 544 с.
- 41.Ківалов С. В., Біла Т.-Т. Адміністративне право України : навчальний посібник. Одеса : Фенікс, 2011. 400 с.
- 42.Кузьменко О. В., Гуржій Т. О. Адміністративно-процесуальне право України : підручник; за ред. О. В. Кузьменко. К. : Атіка, 2008. 416 с.
- 43.Краковська А. Є., Баби́к М. К. Цифровізація адміністративних послуг в Україні: проблеми та перспективи розвитку. *Науковий вісник Ужгородського національного університету*, 2022, 70, 329-334.
- 44.Кунцевич М. П. Надання адміністративних послуг як форма реалізації виконавчої влади. *Держава і право*. 2012. Вип. 58. С. 45-48.
- 45.Кунцевич М. П. Правова природа адміністративних послуг: теоретичний та практичний аспект: стаття. *Правовий вісник Української академії банківської справи*. 2014. № 1 (10). С. 36–40.
- 46.Литовченко В. В. Теоретичні підходи до визначення механізмів надання адміністративних послуг у публічному управлінні. *Публічне управління та митне адміністрування*. 2021. № 4 (31). С. 9 -13
- 47.Люх В.В. Інструменти адміністративно-правового забезпечення фінансової безпеки держави. *Юридична наука*. 2020. № 2. С. 155–160
- 48.Мазуркевич Т. Л., Ковальська Л. А. Цифровий інструментарій документної комунікації: web-портали і мобільні застосунки. *Вісник студентського наукового товариства ДонНУ імені Василя Стуса*. Том 1 № 14. 2022. С.222-227

49.Маматова Т. Система надання адміністративних послуг в Україні: особливості нормативно-правового регулювання. *Аспекти публічного управління*. 2020. № 6. С. 164-177.

50.Міністерство цифровізації представило досягнення та плани України щодо цифровізації адміністративних послуг на зустрічі з Європейською Комісією (2024). Міністерство цифрової трансформації України. URL: <https://www.kmu.gov.ua/news/mintsyfry-predstavyla-dosiahnennia-ta-plany-ukrainy-shchodo-tsyfrovizatsii-administratyvnykh-poslugh-na-zustrichi-z-ievropeiskoiu-komisiieiu/>

51.Міністерство цифрової трансформації України, Близько 5 тисяч точок та 20 мільйонів послуг у ЦНАПах – головні досягнення 2024 року. URL: <https://thedigital.gov.ua/news/blizko-5-tisyach-tochok-ta-20-milyoniv-poslug-u-tsnapakh-golovni-dosyagnennya-2024-roku>

52.Місце адміністративних послуг у реформі державного управління. URL: <https://parlament.org.ua/analytics/misczeadministratyvnyh-poslug-u-reformiderzhavnogo-upravlinnya/>

53.Миколенко О. І. Практичне значення положень Закону України “Про адміністративну процедуру” (критичний аналіз). *Правова держава*, 2022, (47), 40–48. <https://doi.org/10.18524/2411-2054.2022.47.265282>

54.Нестеренко К.О., Булгакова О.В. Адміністративна процедура як новий етап взаємодії органів державної влади і суспільства. *Аналітичне та порівняльне правознавство*, (6). <https://doi.org/10.24144/2788-6018.2023.06.83>

55.Ніколаєнко К. В. Адміністративні послуги як різновид публічних послуг. *Держава і право*. 2010. Вип. 47. С. 66-71.

56.Ніколаєнко К. В. Сутність та ознаки адміністративних послуг URL: <http://radnuk.info/pidrychnuku/admin-pravo/495-butyak/21396-2012-06-19-22-03-01.html>

57.Опар Н.В. Центр надання адміністративних послуг (ЦНАП) як спосіб надання адміністративних послуг населенню: теоретичний аспект. *Публічне управління та митне адміністрування*. 2022. 2, 5-9.

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

59.Пенська І. Сучасний стан надання адміністративних послуг населенню суб'єктами публічної адміністрації. *Інфраструктура ринку*. 2020. Вип. 41. С. 242–246.

60.Петьовка В. О. Окремі проблеми визначення поняття «адміністративна послуга» та способи їх вирішення. *Публічне право*. 2013. № 2. С. 90-96.

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

62.Паутова Т.О., Неділько А.І. Формування та удосконалення системи надання адміністративних послуг в Україні. *Державне управління: удосконалення та розвиток*. 2017. № 5. URL: <http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=1081>.

63.Приймаченко Д.Д., Приймаченко В.Д. Розвиток інституту адміністративних послуг в Україні під впливом глобалізації та цифровізації. *Правова позиція*, 2023, 3 (40), 48-51.

64.Прокопенко С. Нормативно-правове забезпечення надання адміністративних послуг в Україні: сучасний стан та напрями вдосконалення. *Аспекти державного управління*, 2024, 12.2, 5-12.

65.Питання Єдиного державного веб-порталу електронних послуг та Єдиного державного порталу адміністративних послуг: постанова Кабінету Міністрів України від 04.12.2019 р. № 1137. URL:<https://www.kmu.gov.ua/npas/pitannya-yedinogo-derzhavnogo-veb-portalu-elektronnih-poslug-ta-yedinogo-derzhavnogo-portalu-administrativnih-poslug-i041219>.

66.ПРООН, Аналітичний звіт «Думки і погляди населення України щодо державних електронних послуг у 2024 році» за підсумками 2024 року, 21 січня 2025 р. [https://www.undp.org/uk/ukraine/publications/analitychnyy-zvit-dumky-i-](https://www.undp.org/uk/ukraine/publications/analitychnyy-zvit-dumky-i)

pohlyady-naselennya-ukrayiny-shchodo-derzhavnykh-elektronnykh-posluh-u-2024-rotsi

67.Просто, Біла книга державної політики у сфері адміністративних послуг (редакція третьої – 2024 рік), січень 2024, стор. URL: https://prosto.in.ua/documents/764/White%20Book_web_2024.pdf.

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

69.Про адміністративну процедуру : Закон України від 17.02.2022 № 2073-IX. База даних «Законодавство України». Верховна Рада України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/go/2073-20>.

70.Про внесення змін до деяких актів Кабінету Міністрів України з питань діяльності Міністерства цифрової трансформації: Постанова Кабінету Міністрів України від 05.02.2020 р. № 123. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/123-2020-%D0%BF>.

71.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 03.11.2020 р. № 943-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/943-20#Text>.

72.Про затвердження Методики визначення собівартості платних адміністративних послуг: Постанова Кабінету Міністрів України від 27.01.2010 р. № 66. URL: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/66-2010-%D0%BF>.

73.Про затвердження переліку груп власних надходжень бюджетних установ, вимог щодо їх утворення та напрямів використання: Постанова Кабінету Міністрів України від 17.05.2002 р. № 659. URL: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/659-2002-п>.

74.Про затвердження плану заходів щодо реалізації Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні на 2019-2020 роки: Розпорядження

КМУ від 30.01.2019 р. № 37-р. URL: <https://www.kmu.gov.ua/npas/proalizaciyi-koncepciyi-rozvitku-sistemi-elektronnih-poslug-v-ukrayini-na-20192020-roki>.

75.Про затвердження плану заходів щодо реалізації Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 27.06.2007 р. № 494-р. URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/494-2007-%D1%80>.

76.Про затвердження Примірного регламенту центру надання адміністративних послуг: Постанова Кабінету Міністрів України від 01.08.2013 р. № 588. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/588-2013-%D0%BF#Text>.

77.Про затвердження Програми розвитку державної служби на 2005-2010 роки: Постанова Кабінету Міністрів України від 8.06.2004 р. № 746. URL: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/746-2004-п.17>.

78.Про заходи із забезпечення додержання прав фізичних та юридичних осіб щодо одержання адміністративних (державних) послуг: Указ Президента України від 03.07.2009 р. № 508/2009. URL: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/508/2009>.

79.Про заходи щодо впровадження Концепції адміністративної реформи в Україні : Указ Президента України від 22.07.1998 р. № 810/98. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/810/98>.

80.Про схвалення Концепції Державної цільової програми створення та функціонування інформаційної системи надання адміністративних послуг на період до 2017 року: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 24.07.2013р. № 614-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/614-2013-%D1%80#Text>.

81.Про схвалення Концепції реформування місцевого самоврядування та територіальної організації влади в Україні: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 01.04.2014 р. № 333. URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/333-2014-%D1%80>.

82.Про схвалення Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 15.02.2006 р. № 90-р. URL:<http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/90-2006-%D1%80>.

83.Про захист прав споживачів: Закон України від 12.05.1991 № 1023-XII. URL: https://kodeksy.com.ua/pro_zahist_prav_spozhyvachiv/statja-1.htm URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12#Text>

84.Про пілотний проект з реформування системи надання адміністративних послуг районними державними адміністраціями: Наказ Головного управління державної служби України від 10.12.2010 №317. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/1137-2019-%D0%BF#Text>

85.Про державну реєстрацію актів цивільного стану. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2398-17/comp20210527>

86.Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/go/2806-15>

87.Конституція України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/go/254%D0%BA/96-%D0%B2%D1%80>

88.Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги. URL: <https://eufordigital.eu/uk/%D0%B7%D0%B0%D0%BA%D0%BE%D0%BD-%D0%BF%D1%80%D0%BE-%D0%B5%D0%BB%D0%B5%D0%BA%D1%82%D1%80%D0%BE%D0%BD%D0%BD%D1%83-%D1%96%D0%B4%D0%B5%D0%BD%D1%82%D0%B8%D1%84%D1%96%D0%BA%D0%B0%D1%86%D1%96%D1%8E-%D1%82/>

89.Про електронні документи та електронний документообіг. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/851-15>

90.Про місцеве самоврядування в Україні. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/280/97-%D0%B2%D1%80>

91.Питання Єдиного державного вебпорталу електронних послуг та Реєстру адміністративних послуг: Постанова Кабінету Міністрів України від 4

грудня 2019 р. № 1137. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/1137-2019-%D0%BF#Text>

92.Пінчук В. Поняття, ознаки та основні форми адміністративно-юрисдикційної діяльності. *Підприємництво, господарство і право*. 2021. № 3. С. 191–195

93.Сидоренко Н. О., Шкурат І. В. Надання адміністративних послуг, як складова публічних послуг: теоретичний аспект. *Державне будівництво*. – 2021. Вип. 1(1). С. 24–32. DOI:10.34213/db.21.01.24.

94.Сидоренко Н. О., Шкурат І. В. Суб'єкт та об'єкт сфери надання адміністративних послуг – формування понятійно-категоріального апарату. *Дніпровський науковий часопис публічного управління, психології, права*. 2021. № 2. С. 41–50. DOI:10.51547/ppp.dp.ua/2021.2.4.

95.Сидоренко Н. О., Шкурат І. В. Історичні етапи розвитку української системи надання адміністративних послуг населенню. *Вісник Херсонського національного технічного університету*. 2021. № 3(78). С. 17–24. DOI:10.35546/kntu2078-4481.2021.3.17.

96.Телицька В. А. Адміністративні послуги, що надаються органами місцевої влади: визначення поняття та сутності. *Інновації у державному управлінні: системна інтеграція освіти, науки, практики: матер. наук.-практ. конф. за міжн. уч. (27 травня 2011 р., м. Київ): у 2 т. Т. 2*. К.: [б. в.], 2011. –С. 49–51.

97.Тимошук В. Адміністративні послуг: посібник. Швейцарсько-український проект «Підтримка децентралізації в Україні – DESPRO». К.: ТОВ «Софія-А», 2012. С. 290.

98.Тимошук В.П. Щодо впровадження Закону “Про адміністративну процедуру”. *Адміністративне право і процес*, 2022, 4(39), 34–48. URL: <https://doi.org/10.17721/2227-796X.2022.4.03>

99.Цивільний кодекс України від 16.01.2003 № 435-IV. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/435-15?find=1&text=%D0%BF%D0%BE%D1%81%D0%BB%D1%83%D0%B3#w1_1

100. Цифрові адміністративні послуги в Україні: методичний посібник Київ: Центр реформ медіа. URL: <https://uastrat.com/wp-content/uploads/2024/02/digital-administrative-services-in-ukraine-2023.pdf>
101. Целлер Е., Куйбіда Р., Мельник Р. Дискреція адміністративних органів і судовий контроль за її реалізацією : проєкт звіту. 2020. 54 с.
102. Шаров Ю. П. Адміністративна послуга. Енциклопедичний словник з державного управління / уклад.: Сурмін Ю. П. [та ін.]; за ред. Ю. В. Ковбасюка [та ін.]. К.: НАДУ, 2010. С. 220.
103. Шпак Ю. В. Порівняльно-правовий аналіз інституту ЦНАП: європейський досвід і трансформація української моделі. *Право і суспільство Law and Society*, 2025, 1, 791-796.
104. Як змінюється сервіс у ЦНАПах: результати оцінки якості за перше півріччя 2025 року . Міністерство цифрової трансформації України. 2025. URL: <https://thedigital.gov.ua/news/progress/yak-zminyuetsya-servis-u-tsnapakh-rezultati-otsinki-yakosti-za-pershe-pivrichchya-2025-roku>.
105. 10 мільярдів обмінів у системі Трембіта: як бігають дані між реєстрами. Міністерство цифрової трансформації України. 2025. URL: <https://thedigital.gov.ua/news/technologies/10-milyardiv-obminiv-u-sistemi-trembita-yak-bigayut-dani-mizh-reestrami>.
106. 59% українців користуються державними е-послугами – дослідження ПРООН. United Nations Development Programme. 2026. URL: <https://www.undp.org/uk/ukraine/press-releases/59-ukrayintsiv-korystuyutsya-derzhavnyu-e-posluhamy-doslidzhennya-proon> .
107. 20 мільйонів послуг без черг і бюрократії: як ЦНАПи стали головними сервісними хабами країни. Міністерство цифрової трансформації України. 2026. URL: <https://thedigital.gov.ua/news/progress/20-milyoniv-posluh-bez-cherh-i-biurokratiyi-iak-tsnapy-staly-holovnymy-servisnymy-khabamy-krayiny> .

108. Al-Masaid S. Government Use of Social Media: Implementation and Effectiveness. *International Journal of E-Government*, 2019, 11(2), 205-216. doi: 10.1504/IJEG.2019.101497 .
109. Blažić-Džonová B. and Blažić A. J. Exploring Virtual Community of Users in an International Innovation Project: Attitudes and Cultural Background. In P. Commerce, A. P. Abraham and J. Roth (eds.), *IADIS International Conference on Web Communities 2016 (Part of MCCSIS 2016)* (pp. 3-12).
110. Brown K., Waterhouse J. Managing Public Sector Human Resources in the Digital Age. *Public Management Review*. 2023. Vol. 25(3). P. 456–472.
111. Council of Europe. Principles of Public Administration: A Framework for ENP Countries. Strasbourg: Council of Europe Publishing, 2023. 289 p.
112. Cho W. and Melissa, W. Civic Co-Production and Communication on Social Media: Municipal Government Delivery of Urban Services through Digital Participation. *Administrative Sciences*, 2021 11(2), Article No. 59. doi: 10.3390/admsci11020059.
113. Case C-7/98. European Court Reports 2000 I-01935 ECLI identifier: ECLI:EU:C:2000:164. URL: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX:61998CJ0007>
114. Clark G., Whiteman P. Digital Transformation in Civil Service Training. *International Journal of Public Administration*. 2022. Vol. 45(8). P. 689–703.
115. Davies R. Innovation in Public Service Education: European Perspective. *European Journal of Public Administration*. 2023. Vol. 26(2). P. 234–249.
116. Edwards M. Competency Frameworks in European Public Administration. *Journal of European Public Policy*. 2022. Vol. 29(6). P. 878–893.
117. European Commission. The Quality of Public Administration «Toolbox». Luxembourg: *Publications Office of the European Union*, 2023. 458 p.
118. Fischer H. Professional Development in Public Administration: Best Practices. *Administrative Science Quarterly*. 2023. Vol. 68(2). P. 345–361.

119. Feng Y., Zhang S., and Song H. A study on the strategy of improving the usefulness of government information in social networks based on a multi-agent game model. *Journal of Information Sciences* .2024 doi:10.1177/01655515231216019 .
120. Guskos D., Kalikakis M., Legal M., and Papadopoulou, S. A general model of performance and quality for comprehensive e-government services. *Government Information Quarterly*, 2007, 24(4), 860-885. doi: 10.1016/j.giq.2006.07.016
121. Harris L. Digital Learning in Public Service: Trends and Challenges. *Public Personnel Management*. 2022. Vol. 51(4). P. 567–582.
122. Heuberger M. and Schwab K. Challenges of digital service delivery for local authorities from the perspective of citizens: comparing citizens’ expectations and their experiences of digital service delivery. In *The Future of Local Government 2021*, (pp. 115-130). Publisher: Palgrave Macmillan.
123. John Fellas, “One Thing You Need to Know About the Proposed Revisions to the English Arbitration Act,” December 2023. URL: <https://www.law.com/newyorklawjournal/2023/12/19/one-thing-you-need-to-know-about-the-proposed-revisions-to-the-english-arbitration-act/?slreturn=20241206183644>
124. Judgment of the Court (First Chamber) of 2 April 2009. Marco Gambazzi v DaimlerChrysler Canada Inc. and CIBC Mellon Trust Company. URL: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A62007CJ0394>.
125. Judgment of the Court (First Chamber) of 25 May 2016. Rudolfs Meroni v Recoletos Limited. Case C-559/14. URL: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A62014CJ0559>.
126. Judgment of the Court (First Chamber) of 26 October 2006. Elisa María Mostaza Claro v Centro Móvil Milenium SL. Case C-168/05. URL: <https://curia.europa.eu/juris/showPdf.jsf?jsessionid=BB760BC438AB94C666C79E3DFD2EDAE3?text=&docid=63926&pageIndex=0&doclang=EN&mode=lst&dir=&occ=first&part=1&cid=1900715>.

127. Judgment of the Court (First Chamber) of 6 October 2009. *Asturcom Telecomunicaciones SL v Cristina Rodríguez Nogueira*. Case C-40/08. URL: <https://curia.europa.eu/juris/document/document.jsf?text=&docid=77861&pageIndex=0&doclang=EN&mode=lst&dir=&occ=first&part=1&cid=1901045>.

128. Judgment of the Court of 1 June 1999. *Eco Swiss China Time Ltd v Benetton International NV*. Case C-126/97. URL: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A61997CJ0126>.

129. Judgment of the Court of 28 March 2000. *Dieter Krombach v André Bamberski*. Case C-7/98. URL: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A61998CJ0007>.

130. Judgment of the Court of 4 February 1988. - *Horst Ludwig Martin Hoffmann v Adelheid Krieg*. - Reference for a preliminary ruling: *Hoge Raad - Netherlands*. - Brussels Convention - Articles 26, 27, 31 and 36. - Case 145/86. URL: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A61986CJ0145>.

131. Judgment of the Court of 5 February 1963. *NV Algemene Transport en Expeditie Onderneming van Gend & Loos v Netherlands Inland Revenue Administration*. Reference for a preliminary ruling: *Tariefcommissie Pays-Bas*. Case 26-62. URL: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A61962CJ0026>.

132. Judgment of the First Civil Law Court, as of 8 March, 2016: case 4A_510/2015. *Swiss International Arbitration Decisions*. URL: <http://www.swissarbitrationdecisions.com/sites/default/files/8%20mars%202016%204A%20510%202015.pdf>.

133. Judgments Convention: Revised Draft Explanatory Report. Prel. Doc. No 1 of December 2018. URL: <https://assets.hcch.net/docs/7d2ae3f7-e8c6-4ef3-807c-15f112aa483d.pdf>.

134. Johnson P. Modernizing Civil Service Training: International Experience. *International Review of Administrative Sciences*. 2023. Vol. 89(3). P. 678–693.

135. Kuhlmann S. and Bohumil J. Digitalisation of local public services. In *The Future of Local Government*, 2021, (pp. 101-103). Publisher: Palgrave Macmillan.
136. Katzenbac N. de B. Conflicts on an Unruly Horse: Reciprocal Claims and Tolerances in Interstate and International Law. *The Yale Law Journal*. 1956. Vol. 65. No. 8. P. 1087–1157.
137. Kelsen H. The Concept of the Legal Order. *American Journal of Jurisprudence*. 1982. Vol. 27(1). P. 64–84.
138. Kennet W. A. The Enforcement of Judgments in Europe. *Oxford University Press*, 2001. 504 p.
139. Kessedjian C. Public Order in European Law. *Erasmus Law Review*. 2007. Vol. 1. Issue 1. P. 25–36.
140. Kinsch P. Les contours d'un ordre public européen: l'apport de la Convention européenne des droits de l'homme. URL: <https://orbilu.uni.lu/bitstream/10993/18938/1/PatrickKinsch.pdf>.
141. Kirgis P. F. Arbitration, Bankruptcy, and Public Policy: A Contractarian Analysis. *American Bankruptcy Institute Law Review*. 2009. No. 17. P. 503–544.
142. Knight W. S. M. Public Policy in English Law. *Law Quarterly Review*. 1922. № 38. P. 198–213.
143. Kosters J. Public Policy in Private International Law. *Yale Law Journal*. 2020. Volume 29. Issue 7. P. 745–766.
144. Kuhn A. K. Comparative Commentaries on Private International Law or Conflict of Laws. New York: Macmillan Company. Reprinted Littleton, CO: Fred B. Rothman & Co., 1981. 381 p.
145. Lagarde P. Ordre public. *Encyclopedie Juridique Dalloz, Répertoire de Droit International*. Vol. III. 2011
146. Lagarde P. Recherches sur la formation de l'ordre public européen dans la jurisprudence. Paris, Dalloz, 2005. 55 s.

147. Lalive P. Transnational (or Truly International) Public Policy and International Arbitration. Comparative Arbitration Practice and Public Policy in Arbitration: ICCA Congress Series. New York. 1986. Volume 3. P. 258–318.
148. Lauterpacht H. The Function of Law in the International Community. Oxford: Oxford University Press, 2011. 528 p.
149. Law of 16 July 2004 holding the Code of Private International Law. URL: <https://socioedip.files.wordpress.com/2013/12/belgica-the-code-of-private-international-law-2004.pdf>.
150. LCIA Arbitration Rules, 2014. URL: https://www.lcia.org/Dispute_Resolution_Services/lcia-arbitration-rules-2014.aspx.
151. Le Rapport annuel 2013: Cour de Cassation: L'ordre Public. URL: https://www.courdecassation.fr/publications_26/rapport_annuel_36/rapport_2013_6615/.
152. Lew J. D. M. Determination of arbitrators' jurisdiction and the public policy limitations on that jurisdiction. *Contemporary Problems in International Arbitration*. The Netherlands: Martinus Nijhoff Publishers, 1987. P. 73–85.
153. Lloyd D. Public Policy: A Comparative Study in English and French Law. University of London: The Athlone Press, 1953. 166 p.
154. Lodge M. Comparative Public Policy. Handbook of Public Policy Analysis: Theory, Politics, and Methods / ed. by F. Fischer, D. J. Miller, M. S. Sidney. New York: CRC Press, 2007. P. 273–288.
155. Lorenzen E.G. Territoriality, Public Policy and the Conflict of Laws. Yale Law Journal. 1924. № 33. P. 736–751.
156. Laconte P. From the information and communication city to the people-centred city. In V. Popovich, J. K. Till, M. Schrenk and C. Claramunt (eds.), Information fusion and intelligent geoinformation systems. Advances in geoinformation science, 2019, (pp. 27-54). Cham: Springer.
157. Lappas G., Triantafyllidou A., Deligiauri A., & Kleftodimos A. Facebook communication strategies and their effectiveness: A case study of local

municipal authorities in Greece. MISNC '17: Proceedings of the 4th Multidisciplinary International Conference on Social Media, 2017, (pp. 1-6).

158. Mariani I., Karimi M., Consilio G., Rizzo G., & Beninkaza A. (2023). Improving the accessibility of public services through natural language processing: challenges, opportunities and obstacles. In K. Arai (ed.), *Intelligent Systems and Applications*. IntelliSys 2022 (pp. 272-289). Cham: Springer.

159. Markovets O. & Peleschyshyn A. Stages of implementing a citizen request processing system in heterogeneous web environments. *In Proceedings of the 12th International Scientific and Technical Conference on Computer Science and Information Technology*, 2017, (pp. 75-78). IEEE.

160. Mettler T., Misione G., Jacobs K.D., & Guenduez A.A. Same, but different: how policy shapes digital transformation at the societal level. *Government Information Quarterly*, 2024, 41(2), article number 101932. doi: 10.1016/j.giq.2024.101932

161. Magyar Közlöny 2017. évi 54. Szám. URL: <https://magyarkozlony.hu/dokumentumok/016703e04c2a3e6791025f6066da98b69fca22d8/megtekintes.248>. Malaurie P. L'Ordre Public et le contrat, tome premier. Reims: Matot-Braine, 1953. 278 p.

162. Malley v. Briggs, 475 U.S. 335, 1986. URL: <https://supreme.justia.com/cases/federal/us/475/335/>

163. Mancini P. S. Della nazionalità come fondamento del diritto delle genti. Prelezione al corso di diritto internazionale e marittimo pronunciata nella R. Università de Torino nel dì 22 gennaio 1851. Turin: Eredi Botta, 1851. P. 16–64.

164. Marbury v. Madison, 5 U.S. 1 Cranch 137, 1803. URL: <https://supreme.justia.com/cases/federal/us/5/137/case.html>.

165. Martiny D. Die Zukunft des europäischen ordre public im Internationalen Privat-und Zivilverfahrensrecht. *Festschrift für Hans Jürgen Sonnenberger*. Munich : C. H. Beck, 2004. P. 523–548.

166. Martinez K. Leadership Development in Public Administration. *Public Administration Review*. 2022. Vol. 82(5). P. 789–804.

167. OECD. Public Servants as Partners for Growth: Strengthening a Leaner and More Equitable Public Service. Paris: OECD Publishing, 2023. 386 p.
168. Order of the Cabinet of Ministers of Ukraine No. 969 “On Amendments to the Order of the Cabinet of Ministers of Ukraine No. 523 of 16 May 2014”. (2021, August). URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/969-2021-%D1%80#n8>.
169. Onyshchuk S.V., Onyshchuk I.I., Siryk Z.O., & Turenko V.E. Administrative and territorial reform practices in the EU and Ukraine: legal framework and governance. *International Journal of Management*, 2020, 11(4), 487-499.
170. Pan P.K.-I., Tsai K., Jiang W. and Chan K. Government social media engagement on Facebook during the COVID-19 pandemic in Macau. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 2021, 18(7), article number 3508. doi: 10.3390/ijerph18073508.
171. Patergiannaki Z. and Pollalis J. Quality of e-government from the perspective of citizens: The role of perceived factors, demographic variables and the digital divide. *International Journal of Public Sector Management*, 2024, 37(2), 232-254. doi: 10.1108/IJPSM-07-2023-0229 .
172. Patergiannaki Z. and Pollalis J. Evaluating e-Government Strategies: A Qualitative Comparative Analysis of Strategic e-Government Goals Set Over the Years by the European Commission and the Greek Government . *In Proceedings of the 14th International Conference on e-Government Theory and Practice*, 2021, (pp. 216-222). New York: Association for Computing Machinery.
173. Popa A.M., Dima K. and Angel A.M. Confronting the Complexity of the Digital Transformation of Public Administration . *In The 24th International Conference on Management Systems and Informatics*, 2023, (pp. 267-272). IEEE.
174. Peña-Casas R., & Ghailani D. The impact of digitalisation on job quality in the electricity, hospital and public administrations sectors in eight EU countries. Retrieved from , 2023, URL: https://www.ose.be/digiqualepub/files/deliverables/2023_digiqualepub_Deliverable3.2_Digitalisation&JobQuality.pdf.

175. Pluzhnyk O., Berezanska I., & Kotsur D. Using information systems to automate the document processing process. *Society. Document. Communication*, 2024, 9(3), 56-64. doi: 10.69587/sdc/3.2024.56.
176. Ponti B., Cerrillo-i-Martínez A., & Di Mascio F. Transparency, digitalisation and corruption. In E. Carloni & M. Gnaldi (Eds.), *Understanding and fighting corruption in Europe: From repression to prevention*, 2022, (pp. 97-126). Cham: Springer. doi: 10.1007/978-3-030-82495-2_6.
177. Public Administration Reform Strategy for 2022-2025. URL: <https://par.in.ua/contents/onovlennia-statehii-reformuvannia-derzhavnoho-upravlinnia-do-2025-roku>.
178. Randall L., Berlina A., Teräs J., & Rinne, T. Digitalisation as a tool for sustainable Nordic regional development. Retrieved from 2018, URL: https://www.nordregio.org/wp-content/uploads/2017/04/Digitalisation_Discussion-Paper_Jan-31.pdf.
179. Resolution of the Cabinet of Ministers of Ukraine No. 737 “On Measures to Streamline Administrative Services”. (2009, July). Retrieved from URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/737-2009-%D0%BF#Text>.
180. Ryzhuk I., Bryhinets, O., & Halus O. Anti-corruption policy in the field of public management of the social sector in the context of decentralization. *Law Journal of the National Academy of Internal Affairs*, 2021, 11(1), 47-54. doi: 10.33270/04212101.47.
181. Raković L. and Dakić S. Comparative analysis of social media use: A case study of social media use in the capitals of the USA and Brazil. *E-Government in International Journal*, 2024, 20(1), 47-65. doi: 10.1504/EG.2024.135311.
182. Regulation (EU) 2024/903 of the European Parliament and of the Council of 13 March 2024 laying down measures for a high level of public sector interoperability across the Union (Interoperable Europe Act). URL: <https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2024/903/oj/eng>.
183. Regulation (EU) 2018/1724 of the European Parliament and of the Council of 2 October 2018 establishing a single digital gateway to provide access to

information, to procedures and to assistance and problem-solving services. URL: <https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2018/1724/oj/eng>.

184. Simon A., Laković L., Kovačević P., Kara P.A., Ognjanović I., Sendel R., Reich K., Roganović M., Mantas J., and Bokor L. Supporting technical communications of Montenegrin e-services: A case study. *In 27th International Conference on Information Technology*.2023, IEEE. doi: 10.1109/I

185. Skoczynska-Prokopowicz B. Social benefits of innovative public administration services. In: *Communication, governance and information technology 2016*, (pp. 17-22). Boca Raton: CRC Press.

186. Spejsek D. The use of social media in public administration: an example of using Facebook in Czech regions. *Journal of Public Administration and Policy NISPAcee*,2018, 11(2), 199-218. doi: 10.2478/nispa-2018-0019.

187. Shepherd R.P., & Champagne E. Delivering results for Canadians: Improving the contributions of enabling functions. *Canadian Public Administration*, 2024, 67(4), 585-597. doi: 10.1111/capa.12600.

188. SIGMA. Public administration in Ukraine. Retrieved from URL: <https://www.sigmaweb.org/publications/Monitoring-Report-2023-Ukraine.pdf>.

189. Smith B.C. Decentralization: The territorial dimension of the state. London: Routledge.2023 doi: 10.4324/9781003404927.

190. The Principles of Public Administration. SIGMA/OECD. 2023. URL: https://www.sigmaweb.org/en/publications/2023/11/the-principles-of-public-administration_5e68f805.html.

191. Thompson N. Performance Management in Public Service. *Journal of Public Administration Research and Theory*. 2023. Vol. 33(2). P. 456–471.

192. Tymoshchuk V. Ukraine's new law on administrative procedure: Progress towards EU standards and implications for tax and customs. *Lex Portus*, 2024, 10(5), 16-27. doi: 10.62821/lp10502.

193. U-Lead. Results of monitoring of 25 pilot ASCs of the U-LEAD with Europe Programme's Inception Phase. Retrieved from URL:

https://tsnap.ulead.org.ua/wp-content/uploads/2021/03/Zvit_Monitoryng-2018-2019_2020_TSAP-Pochatkovoyi-Fazy_25.03.2021.pdf.

194. Uliutina O. Information and communication technologies legislation for self-government bodies. *Law. Human. Environment*, 2023, 14(4), 66-78. doi: 10.31548/law/4.2023.66.
195. United Nations. Digital Government Survey 2023: Digital Government in the Decade of Action for Sustainable Development. New York: UN Publishing, 2023. 325 p.
196. Uzun Y., & Koch S. Decentralisation vs centralisation: Scenarios of regional development of Ukraine in the context of internal stability establishment. *Strategic Review*, 2020, 13, 243-262. doi: 10.14746/ps.2020.1.15.
197. U_LEAD with Europe. 2022. URL: <https://u-lead.org.ua/>.
198. Vovk N., and Markovets O. The EU experience in the digital transformation of administrative services. In: Proceedings of the online conference 2024, (pp. 38-42). Lviv: Lviv Polytechnic National University.
199. Warren K.F. Administrative law in the political system. New York: Routledge.2018. doi: 10.4324/9780429502552.
200. Williams S. Innovation in Public Sector Human Resource Development. *Review of Public Personnel Administration*. 2022. Vol. 42(4). P. 345–360.
201. Zayats D. Decentralisation reform in Ukraine: Achievements and implementation prospects amidst war conditions. *Democratic Governance*, 2024, 17(2), 5-17. doi: 10.56318/dg/2.2024.05.
202. Zhang Z., Lin X., and Shan S. Big Data-Based Urban Governance: An Intelligent Real-Time Public Opinion Monitoring and Early Warning System on Government Hotline. *Future Generation Computer Systems*, 2022, 144, 90-104. doi: 10.1016/j.future.2023.03.004 .
203. Zubko O., Levchenko D., Sokiran M., Danylenko A., & Zubko A. Philosophical and legal interpretations of modern theory of public administration in Ukraine. *Amazon Investiga*, 2023, 12(72), 59-68. doi: 10.34069/AI/2023.72.12.5

ДОДАТКИ



МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ТАВРІЙСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ
УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ В. І. ВЕРНАДСЬКОГО
V. I. VERNADSKY TAURIDA NATIONAL UNIVERSITY

вул. Дякова Максимівна, 33, м. Київ, 01042, тел. (044) 529 05-16

e-mail: ctmca.tno@gmail.com код ЄДРПОУ 02070967

01.04.2026 р. № 00101-5-169

на _____ від _____

ДОВІДКА

**про впровадження результатів дисертаційного дослідження
Ковальчука Володимира Олександровича
на тему: «Адміністративні послуги: проблеми та перспективи розвитку» на
здобуття наукового ступеня доктора філософії зі спеціальності 081 Право**

Таврійський національний університет імені В. І. Вернадського протягом 2024–2025 рр. здійснював апробацію та впровадження результатів дисертаційного дослідження Ковальчука Володимира Олександровича на тему «Адміністративні послуги: проблеми та перспективи розвитку».

У процесі науково-педагогічної діяльності університету матеріали дослідження використовувалися при підготовці навчально-методичного забезпечення дисциплін, таких як «Конституційне право України», «Адміністративне право», «Теорія держави і права». Зокрема, у навчальних курсах були розкриті теоретико-правові засади надання адміністративних послуг, їх правова природа, класифікація, а також проблеми реалізації та вдосконалення системи адміністративних послуг в Україні в умовах цифровізації та реформування публічного управління.

Пропозиції автора щодо вирішення проблемних питань, пов'язаних із наданням адміністративних послуг, зокрема систематизація та теоретичне уточнення понять «адміністративна послуга», «суб'єкт надання адміністративних послуг», «електронна адміністративна послуга» у сучасній юридичній доктрині, комплексний аналіз проблем функціонування системи адміністративних послуг через недосконалість законодавства, бюрократичні бар'єри, недостатній рівень цифровізації та організаційні недоліки діяльності суб'єктів владних повноважень, дослідження впливу якості надання

адміністративних послуг на реалізацію прав і свобод громадян, рівень довіри до органів державної влади та ефективність публічного управління, а також розробка напрямів удосконалення механізмів надання адміністративних послуг шляхом впровадження електронного урядування, спрощення процедур, підвищення якості сервісу та доступності послуг, пропозиції щодо вдосконалення законодавства України у цій сфері та його гармонізації з європейськими стандартами, а також визначення організаційно-правових і практичних заходів щодо підвищення ефективності діяльності центрів надання адміністративних послуг та інших суб'єктів надання послуг були враховані при підготовці навчальних матеріалів, методичних посібників та практичних завдань для студентів.

Використання результатів дисертаційного дослідження Ковальчука Володимира Олександровича дозволило систематизувати підходи до викладання питань адміністративних послуг у сучасних умовах, оновити зміст дисциплін, що висвітлюють проблеми публічного адміністрування та сервісної діяльності держави, сприяти формуванню у студентів комплексного розуміння механізмів надання адміністративних послуг та їх значення для забезпечення прав і свобод людини, а також підвищити рівень професійної підготовки майбутніх юристів у сфері публічного права.

Таким чином, апробація та впровадження результатів дисертаційного дослідження Ковальчука Володимира Олександровича у навчальний процес Таврійського національного університету імені В. І. Вернадського підтверджує їх практичну значущість, наукову цінність і спрямованість на вдосконалення підготовки фахівців у сфері публічного права.

Проректор з навчальної роботи



Володимир КУЧЕРЯВИЙ

Україна, 03150, Київ-150,
вул. Велика Васильківська, 57/3,
тел. +38044/ 287-52-00,
287-26-20, 287-31-03
+380967590-17-17
Email: sekretariat@umk.edu.ua



57/3, Velyka Vasylkivska Street,
Kyiv-150, 03150, Ukraine
phone: +38044/ 287-52-00,
287-26-20, 287-31-03
+380967590-17-17
Email: sekretariat@umk.edu.ua

№ 44/25

04.10. № 25

«Затверджую»
Проректор з наукової роботи
ПВНЗ «Університет сучасних знань»
С.О. Мосьондз


«Вн» 10 2025 року

АКТ

**впровадження результатів дисертаційного дослідження
Ковальчука Володимира Олександровича на тему: «Адміністративні
послуги: проблеми та перспективи розвитку» в освітній процес
ПВНЗ «Університет сучасних знань»**

Комісія у складі: завідувача кафедри права к.ю.н., доцента В.В. Чурпиги – голови комісії, доцента кафедри права к.ю.н. О.М. Хіміч – члена комісії, доцента кафедри права к.ю.н. Т.О. Байрачної – члена комісії, склала цей акт про те, що комісією проаналізовано матеріали, складені на підставі дисертаційного дослідження на здобуття наукового ступеня доктора філософії в галузі знань 08 Право зі спеціальністю 081 Право Ковальчука Володимира Олександровича на тему: «Адміністративні послуги: проблеми та перспективи розвитку» щодо теоретико-правовому обґрунтування адміністративно-правового механізму надання адміністративних послуг в Україні.

Комісія дійшла висновку, що подані матеріали виконані з урахуванням змін до законодавства, роз'яснень уповноважених суб'єктів в цій сфері, а також наукових напрацювань вітчизняних і зарубіжних авторів та вони представляють собою наукову і практичну значущість.

Комісія констатує, що нині українська система адміністративних послуг одночасно перебуває під впливом кількох процесів: імплементації Закону України «Про адміністративну процедуру», подальшого розвитку мережі ЦНАПів, цифровізації державних сервісів, використання порталу та застосунку «Дія», масштабування системи електронної взаємодії «Трембіта», адаптації законодавства до стандартів ЄС та необхідності забезпечення доступу до послуг в умовах воєнного стану.

Розроблені Ковальчуком В.О. наукові положення та рекомендації можуть бути використані під час проведення наукових досліджень, присвячених проблематиці адміністративного права, а також викладання навчальних дисциплін «Адміністративне право», «Доктрина публічного права».

Голова комісії:

Кандидат юридичних наук, доцент

В.В. Чурніта

Члени комісії:

Кандидат юридичних наук

О.М. Хіміч

Кандидат юридичних наук

Т.О. Байрачна

ГРОМАДСЬКА ОРГАНІЗАЦІЯ "Товариство науковців по сприянню муніципальній реформі" Україна, 03150, м.Київ, вул. Велика Васильківська, 57/3, по сприянню муніципальній каб. 223, тел. (044) 289-20-85	ТОВАРИСТВО НАУКОВЦІВ ПО СПРІЯННЮ МУНІЦИПАЛЬНІЙ РЕФОРМІ	PUBLIC ORGANISATION "Scientists' Society for Municipal Reform Assistance" 57/3, Velyka Vasylkivska Str., Kyiv, 03150, Ukraine, r. 223, tel. (044) 289-20-85
--	--	--

N: 7522.02.2024 2024р.**Довідка**

**про впровадження результатів дисертаційного дослідження
Ковальчука Володимира Олександровича на тему: «Адміністративні
послуги: проблеми та перспективи розвитку», поданого на здобуття
наукового ступеня доктора філософій в галузі знань 08 Право
зі спеціальністю 081 Право**

Основні результати дисертаційного дослідження Ковальчука Володимира Олександровича на тему: «Адміністративні послуги: проблеми та перспективи розвитку» використано у діяльності Товариства науковців по сприянню муніципальній реформі у контексті наповнення навчально-методичних праць для роз'яснення діючого законодавства службовців органів місцевого самоврядування. Взято до уваги наступні актуальні положення у дисертаційному дослідженні автора:

– розроблену суб'єкту архітектуру системи надання адміністративних послуг, яка охоплює не лише органи виконавчої влади, органи місцевого самоврядування, ЦНАПи та адміністраторів, а й держателів і адміністраторів реєстрів, суб'єктів електронної взаємодії, технічних адміністраторів цифрових сервісів, органи контролю та суб'єктів розгляду скарг;

– обґрунтовану авторську структурно-функціональну модель адміністративної послуги та сформульовано конкретні пропозиції щодо внесення змін до законодавства України. Модель включає нормативно-правовий, процедурний, суб'єктний, цифрово-інтероперабельний, гарантійно-захисний та оціночно-моніторинговий компоненти, що дозволяє оцінювати правозастосовний потенціал кожної послуги;

– пропозиції щодо доповнення законодавства визначенням цифрової адміністративної послуги, закріплення в інформаційних і технологічних картках цифрового маршруту послуги, деталізації вимоги до автоматизованих рішень, установлення обов'язку використання даних державних реєстрів без повторного витребування документів у заявника та запровадження процедурного моніторингу строків, відмов, скарг і якості адміністративних послуг.

**Віце-президент
Товариства науковців
по сприянню муніципальній реформі**



В.В. Кравченко

**ГРОМАДСЬКА ОРГАНІЗАЦІЯ
«УКРАЇНСЬКО-НІМЕЦЬКИЙ ПРАВОЗНАВЧИЙ ДІАЛОГ»**

№ 10/25

19. листопада 2019

Довідка

**про впровадження результатів дисертаційного дослідження
Ковальчука Володимира Олександровича на тему: «Адміністративні
послуги: проблеми та перспективи розвитку», поданого на здобуття
наукового ступеня доктора філософії в галузі знань 08 Право
зі спеціальністю 081 Право**

Основні результати дисертаційного дослідження Ковальчука Володимира Олександровича на тему: «Адміністративні послуги: проблеми та перспективи розвитку» використано у діяльності ГО «Українсько-німецький правознавчий діалог» у контексті розвитку науково-правового співробітництва між Україною та державами Європейського Союзу, підготовки аналітичних матеріалів щодо реформування системи публічного адміністрування та вдосконалення механізмів надання адміністративних послуг відповідно до європейських стандартів належного врядування.

Взято до уваги такі актуальні положення дисертаційного дослідження автора:

- обґрунтування необхідності впровадження сервісно-орієнтованого підходу в діяльність органів публічної влади, за якого адміністративні послуги розглядаються як механізм реалізації та захисту прав і законних інтересів громадян;
- висновки щодо потреби вдосконалення нормативно-правового регулювання сфери адміністративних послуг шляхом усунення колізій між загальним законодавством про адміністративні послуги та спеціальними галузевими нормативними актами;
- пропозиції щодо подальшого розвитку центрів надання адміністративних послуг та уточнення їх правового статусу як ключових інституцій забезпечення доступності адміністративних послуг для населення;

- рекомендації стосовно цифровізації адміністративних процедур, розвитку електронних адміністративних послуг та впровадження сучасних механізмів електронної ідентифікації й верифікації заявників;
- обґрунтування доцільності закріплення принципу «одноразового надання даних» та забезпечення ефективної міжвідомчої взаємодії інформаційних ресурсів органів державної влади і місцевого самоврядування;
- положення щодо розвитку комплексних адміністративних послуг за життєвими ситуаціями громадян, що сприяє спрощенню процедур отримання публічних послуг та підвищенню якості обслуговування населення;
- висновки про необхідність подальшої адаптації національної системи надання адміністративних послуг до європейських стандартів публічного адміністрування, відкритості, прозорості та підзвітності органів влади.

Заступник директора
ГО «Українсько-німецький
правознавчий діалог»



Роман МЕЛЬНИК