

ХМЕЛЬНИЦЬКА ОБЛАСНА РАДА  
ХМЕЛЬНИЦЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ УПРАВЛІННЯ ТА ПРАВА  
ІМЕНІ ЛЕОНІДА ЮЗЬКОВА

ФАКУЛЬТЕТ УПРАВЛІННЯ ТА ЕКОНОМІКИ

Кафедра публічного управління та адміністрування

## МАГІСТЕРСЬКА РОБОТА

на тему: **«Забезпечення якості цифровізації адміністративних  
послуг в Україні»**

Виконав: студент магістратури за  
спеціальністю 281 Публічне  
управління та адміністрування заочної  
форми навчання Возборський П.В.

Керівник: Требик Людмила Петрівна,  
доцент кафедри публічного  
управління та адміністрування,  
кандидат наук з держ.упр.

Рецензент: \_\_\_\_\_

## АНОТАЦІЯ

**Возборський П.В. Забезпечення якості цифровізації адміністративних послуг в Україні. – Рукопис.**

У магістерській роботі досліджено основи забезпечення якості цифровізації адміністративних послуг в Україні, на підставі отриманих результатів, розроблено заходи щодо його оптимізації у Хмельницькій області.

У першому теоретичному розділі розглянуто сутність, ознаки та класифікацію адміністративних послуг, охарактеризовано основи їх нормативно-правового регулювання. А також визначено та охарактеризовано принципи і правову базу цифровізації адміністративних послуг.

У другому розділі здійснено аналіз процедури надання адміністративних послуг у Хмельницькій області; проведена оцінка цифровізації обсягів надання адміністративних послуг у Хмельницькій області за останні роки.

Обґрунтовано шляхи покращення забезпечення якості цифровізації адміністративних послуг, зокрема запропоновані напрями оптимізації організаційного забезпечення якості цифровізації надання адміністративних послуг у Хмельницькій області.

**Ключові слова:** адміністративна послуга, цифровізація, інформаційно-комунікаційні технології, цифровізація адміністративних послуг, електронне урядування, електронні державні послуги, цифровізовані адміністративні послуги, єдиний центр надання адміністративних послуг, нормативно-правова база регулювання цифровізації адміністративних послуг.

## ANNOTATION

**Vozborsky P.V. Ensuring the quality of digitalization of administrative services in Ukraine.** - The manuscript.

The fundamentals of ensuring the quality of digitalization of administrative services in Ukraine have been researched in the master's thesis, based on the results obtained the measures are developed to optimize such ensuring in Khmelnytskyi oblast.

The first theoretical chapter considers the essence, features and classification of administrative services, and the basics of their legal regulation are described. The principles and legal framework for digitalization of administrative services are also defined and characterized.

The second chapter analyses the procedure for providing administrative services in Khmelnytskyi oblast; digitalization of the volume of providing administrative services in Khmelnytskyi oblast in recent years is assessed.

Ways to improve the quality assurance of digitalization of administrative services are substantiated, in particular, directions for optimizing organizational quality assurance of digitalization of administrative services in Khmelnytskyi oblast are proposed.

**Keywords:** administrative service, digitalization, information and communication technologies, digitalization of administrative services, e-governance, Electronic public services, digitalized administrative services, unified Center for providing administrative services, legislative (legal) and regulatory base (framework) regulating the digitalization of Administrative Services.

## ЗМІСТ

ВСТУП .....	5
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ ЦИФРОВІЗАЦІЇ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ .....	9
1.1. Сутність, ознаки, класифікація та нормативно-правове регулювання адміністративних послуг .....	9
1.2. Основні етапи, принципи та правова база цифровізації адміністративних послуг в Україні .....	18
РОЗДІЛ 2. ДОСЛІДЖЕННЯ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ ЦИФРОВІЗАЦІЇ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ У ХМЕЛЬНИЦЬКІЙ ОБЛАСТІ.....	29
2.1. Аналіз процедури надання адміністративних послуг у Хмельницькій області .....	29
2.2. Оцінка цифровізації обсягів надання адміністративних послуг у Хмельницькій області.....	38
РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ ПОКРАЩЕННЯ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ ЦИФРОВІЗАЦІЇ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ .....	50
3.1. Оптимізація організаційного забезпечення якості цифровізації надання адміністративних послуг у Хмельницькій області.....	50
3.2. Обґрунтування шляхів підвищення забезпечення якості цифровізації адміністративних послуг .....	61
ВИСНОВКИ.....	74
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	79
ДОДАТКИ.....	90

## ВСТУП

В умовах сьогодення одним з найперспективніших кроків реформи публічної адміністрації, її ідеологічною основою на майбутнє має стати впровадження основ забезпечення якості адміністративних послуг. Оскільки, актуальним напрямком процесу перебудови державного управління є створення та розвиток якісного системного механізму надання адміністративних послуг. Пошук нових шляхів удосконалення системи управління сферою надання адмінпослуг і механізмів взаємодії її учасників, є головною проблемою для зростання ефективності використання потенційних державних ресурсів, доступності та якості адмінпослуг, професіоналізму зацікавлених сторін процесу, контролю якості прийнятих та виконаних зобов'язань бюджету у сфері держуправління.

Адмінпослуги є визначальним чинником підвищення задоволення потреб усіх суб'єктів господарювання та слугують інтересам споживачів. Якісна робота органів державної влади в сфері надання адмінпослуг, яка впливає на систему життєдіяльності населення та відчутне зниження величини витрат на рівні усієї країни. Забезпечення якості цифровізації надання адмінпослуг створюють умови універсальності доступу та можливості отримання їх будь-якою особою в режимі он-лайн. Розв'язання проблем, що існують в сфері становлення та розвитку системи надання адмінпослуг, на основі забезпечення якості їх цифровізації, дасть змогу підвищити рівень якості здійснення функцій держави, сприятиме зростанню ефективності системи публічного управління у цілому. Вирішення вищевказаних проблем є актуальним завданням сьогодення.

Зазначимо, що проблема забезпечення надання адміністративних послуг, їх різновиди у науці розглядались такими вітчизняними та зарубіжними вченими: О. Берназюк [2], О. Бондар [4], І. Бригілевич [82], І. Голосніченко [1; 5], В. Горбатюк [37], С. Дембіцька [6], М. Єфремова [14], С. Жарая [15], І. Коліушко [1; 21; 82], І. Котюк [25], А. Ліпенцев [28],

К. Людькова [29], Л. Ляшенко [32], О. Мордвінов [32], К. Ніколаєнко [35; 36], О. Оболенський [37], В. Петьовка [40; 41], Г. Писаренко [42; 43], В. Сіверін [73], Д. Сухінін [84], В. Тимощук [79; 80; 82], Ю. Шаров [84], А. Юрмач [85] та ін.

Разом із тим дослідження теоретичних основ надання адмінпослуг з точки зору забезпечення якості цифровізації адміністративних послуг, незважаючи на їх актуальність, не розкриті у повному обсязі, також не визначено дієвих напрямів оптимізації організаційного та правового забезпечення якості цифровізації надання адміністративних послуг на регіональному рівні.

**Метою дослідження** є розглянути теоретичні засади забезпечення якості цифровізації адміністративних послуг в Україні, дослідити забезпечення якості цифровізації надання адміністративних послуг у Хмельницькій області та виокремити шляхи покращення забезпечення якості цифровізації адміністративних послуг.

Для досягнення визначеної мети поставлено та вирішено такі **завдання дослідження**:

- визначити сутність і ознаки адміністративних послуг, здійснити їх класифікацію та охарактеризувати нормативно-правове регулювання адміністративних послуг;

- здійснити опис основних етапів та принципів цифровізації адміністративних послуг в Україні та охарактеризувати правову базу цифровізації;

- провести аналіз процедури надання адміністративних послуг у Хмельницькій області;

- здійснити оцінку цифровізації обсягів надання адміністративних послуг у Хмельницькій області;

- визначити шляхи покращення оптимізації організаційного забезпечення якості цифровізації надання адміністративних послуг у Хмельницькій області;

– здійснити обґрунтування шляхів підвищення забезпечення якості цифровізації адміністративних послуг.

**Об’єктом дослідження** є суспільні відносини, які виникають у зв’язку із забезпеченням якості цифровізації адміністративних послуг в Україні.

**Предметом дослідження** є процес забезпечення якості цифровізації адміністративних послуг в Україні.

У процесі дослідження для досягнення поставленої мети у роботі застосовано такі загальнонаукові **методи дослідження**, як: теоретичного узагальнення та систематизації – для усесторонньої характеристики сутності та ознак адміністративних послуг і їх цифровізації, для обґрунтування шляхів підвищення забезпечення якості цифровізації адміністративних послуг; опису, класифікації та групування – для характеристики основних етапів, принципів та правової бази цифровізації адміністративних послуг в Україні, для групування визначальних ознак класифікації адміністративних послуг; структурно-логічного аналізу – для аргументування науково-методичних підходів щодо процедури надання адміністративних послуг у Хмельницькій області; системного економічного аналізу – для здійснення оцінки цифровізації обсягів надання адміністративних послуг у Хмельницькій області, для окреслення шляхи покращення оптимізації організаційного забезпечення якості цифровізації надання адміністративних послуг у Хмельницькій області; статистичного аналізу – для дослідження сучасного стану обсягів надання адміністративних послуг у Хмельницькій області.

**Інформаційну базу дослідження** складають нормативно-правові акти (закони України, Укази Президента України, Постанови Кабінету Міністрів України та інші), збірники та наукові статті вітчизняних і зарубіжних дослідників в періодичних виданнях, підручники, посібники, монографії, дисертації, автореферати дисертацій, що стосуються теми дослідження, а також аналітична звітність Управління надання адміністративних послуг у м. Хмельницькому, ЦНАПів Хмельницької області та Головного управління статистики у Хмельницькій області.

**Практичне значення дослідження** полягає у тому, що розроблені пропозиції щодо покращення забезпечення якості цифровізації адміністративних послуг в Україні можуть сприяти підвищенню ефективності публічного управління, адже переведення адміністративних послуг в електронний формат сприяє її оптимізації, перегляду процесів взаємодії між органами влади, налагодження електронної взаємодії державних реєстрів, що значно скорочує паперовий документообіг, вивільняє час державних службовців на виконання інших завдань, зменшує фінансові витрати та сприяє дебіюрократизації тощо.

# РОЗДІЛ 1

## ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ ЦИФРОВІЗАЦІЇ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ

### 1.1. Сутність, ознаки, класифікація та нормативно-правове регулювання адміністративних послуг

В українському законодавстві послуга визначається як діяльність виконавця з надання (передачі) споживачеві певного, визначеного договором, матеріального чи нематеріального блага, що здійснюється індивідуальним замовленням споживача для задоволення його особистих потреб. Громадяни у відносинах з органами публічної адміністрації є споживачами адміністративних послуг [14, с. 120]. Адміністративні послуги є одним з інструментів державного управління, і тому їх системний розвиток правомірно розглядати як одну з ключових умов удосконалення функціонування усіх органів влади [23, с. 87]. Адміністративна послуга є публічно-службовою діяльністю адміністративного органу, що здійснюється за заявою фізичної або юридичної особи, спрямованою на забезпечення умов для реалізації суб'єктивних прав, виконання обов'язків таких осіб.

Охарактеризуємо детальніше деякі визначення сутності цього поняття вітчизняних та зарубіжних дослідників (таблиця А.1 додатку А). Узагальнюючи існуючі підходи щодо дефініції поняття адмінпослуг, варто відзначити, що адмінпослуга здійснюється у процесі реалізації суб'єктом надання адміністративних послуг своїх владних повноважень задля забезпечення прав, інтересів та свобод громадян, установ, організацій, підприємств.

На основі аналізу чинного понятійного апарату нами пропонується розуміти адміністративні послуги як законодавчо установлені форми взаємодії громадянського суспільства та органів державної влади, що спрямовані на задоволення потреб і реалізацію прав громадян, результатом яких є реалізація консультаційних, інформаційних, реєстраційних та інших

функцій адміністративного спрямування, які здійснюються у заявленому порядку та відповідно до встановлених регламентів.

Концепція розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади визначає такі основні ознаки останніх (Тимошук В. П., Оболенський О. Ю., Горбатюк В. І., Ліпенцев А. В. погоджуються з визначеними ознаками адміністративних послуг). Так, у ній визначають такі ознаки надання адміністративних послуг: [68; 28, с.42; 37; 79, с.9-10]:

1) надаються за заявою фізичної / юридичної особи;

2) їх надання пов'язане із забезпеченням умов для реалізації суб'єктивних прав конкретної особи (тобто таких, що можуть бути захищені у судовому порядку). Найтиповішими прикладами адмінпослуг є різноманітна діяльність щодо видачі дозволів (ліцензій), проведення реєстрації (суб'єктів господарювання, транспортних засобів, майнових прав) тощо;

3) законом має визначатися право на отримання конкретної адміністративної послуги тією чи іншою особою;

4) надаються виключно адміністративними органами через реалізацію ними владних повноважень (наприклад, таким є органи виконавчої влади, виконавчі органи місцевого самоврядування);

5) адміністративний акт є результатом надання адміністративної послуги в процедурному значенні, тобто рішення або дія адміністративного органу, що задовольняє звернення особи. Такий акт має конкретного споживача адміністративної послуги – адресата – особу, що звернулася за вказаною послугою.

Крім зазначених К. В. Ніколаєнко та Т. О. Коломоець визначають такі характерні ознаки адміністративної послуги [35, с. 270; 22, с. 240]:

а) це результат виконання владних повноважень уповноваженим суб'єктом щодо прийняття індивідуального адміністративного акта, видачі дозволів (ліцензій), сертифікатів, посвідчень, проведення реєстрації;

б) це державна послуга;

в) надається за наявності сукупності таких умов: у відповідності до закону; за заявою (на звернення) фізичної чи юридичної особи; уповноваженим суб'єктом з владними повноваженнями, для фізичних або юридичних осіб;

г) забезпечує юридичне оформлення умов реалізації фізичними та юридичними особами прав, свобод і законних інтересів / виконання особою визначених законом обов'язків (тобто спрямована на реалізацію прав, свобод і законних інтересів).

Мариняк Н. розглядає адміністративну послугу як виражену в нормах права, гарантована державою цілеспрямована діяльність зі задоволення прав і законних і інтересів, виконання деяких обов'язків фізичною або юридичною особою, яка її ініціює. Відповідно до цього специфічними ознаками адміністративних послуг вважає такі [31, с. 299]:

- сукупність дій або діяльність, спрямована на задоволення потреб особи, які становлять суспільний інтерес;

- наявність певного результату, що не має матеріального вираження, але становить споживчу цінність.

У свою чергу, В. В. Петьовка виокремлює такі ознаки адміністративної послуги [41, с. 26-27]:

- це окремий вид діяльності органів місцевого самоврядування / виконавчої влади;

- сприяють легалізації конституційно визначеного права фізичною чи юридичною особою;

- пов'язані з реалізацією функцій, покладених на органи виконавчої влади / місцевого самоврядування чинним законодавством;

- полягають в юридичному оформленні умов реалізації суб'єктами прав, законних інтересів та свобод;

- споживачами цих послуг є індивідуалізований суб'єкт – фізична чи юридична особа, що звертається до органів виконавчої влади / місцевого самоврядування за наданням адмінпослуги;

- нормативно закріпленим є визначення вартості надання адмінпослуги;  
 - передбачається адміністративна, цивільна, дисциплінарна або кримінальна відповідальність за порушення законодавства у сфері надання адміністративних послуг.

Вважаємо за необхідне підкреслити, що інші ознаки (наприклад, надання послуг за зверненням осіб, оплатність, згода сторін, зручність, вчасність та простота процедури) носять характер загальних, тобто таких, що притаманні й іншим видам послуг, зокрема цивільно-правовим, господарським, будівельним, медичним, транспортним тощо.

Відповідно до сформульованого нами визначення можна виділити такі ключові ознаки адміністративних послуг (рис.1.1 та рис.А.1 додатку А):

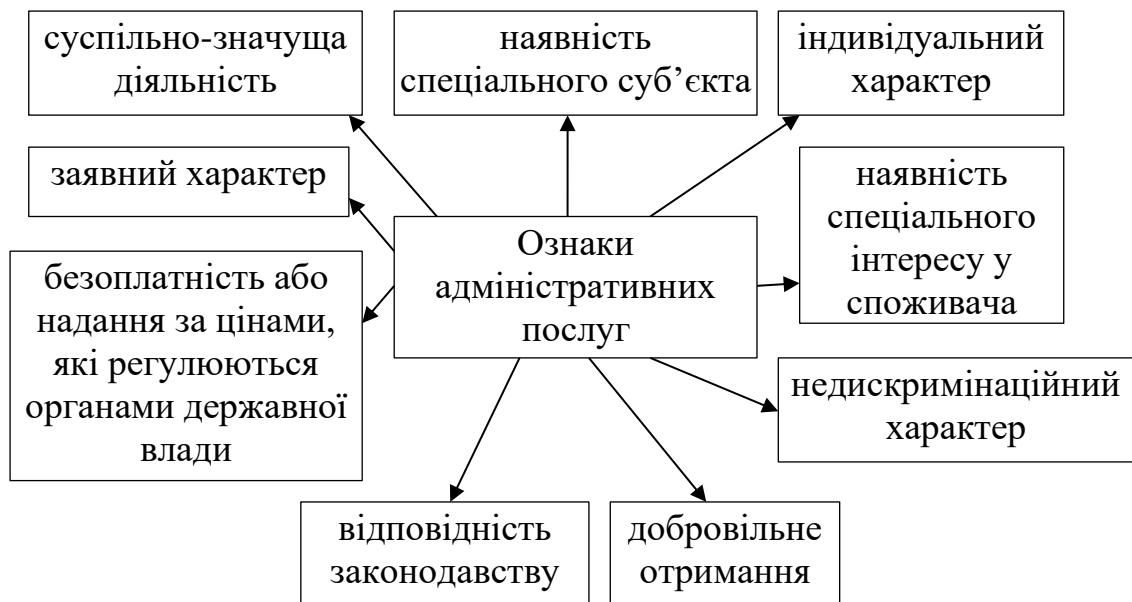


Рис. 1.1. Ключові ознаки адміністративних послуг

Примітка. Складено автором.

Щоб краще розуміти адміністративні послуги, потрібно здійснити їх класифікацію на окремі види. Звичайно класифікацій адміністративних послуг може бути багато, в залежності від обраного критерію. Офіційно прийнятої класифікації адміністративних послуг немає (табл. А.2 додатку А), а є лише різні авторські підходи науковців, що свідчить про необхідність розгляду цього питання більш детально.

Завжди адміністративні послуги є публічними. Так, залежно від

суб'єкта, що надає адмінпослуги, їх можна поділити на [74, с. 424]:

- державні адміністративні послуги – такі, що надаються державними органами (як правило лише виконавчої), державними підприємствами, організаціями та установами, а також послуги, які надаються недержавними організаціями в порядку виконання делегованих повноважень тощо. У цьому випадку на перше місце для визначення природи послуги ставиться не безпосередній суб'єкт її надання, а суб'єкт, який несе за це відповідальність та джерело фінансування надання даного виду послуг, тобто вид бюджету. Адмінпослуги можуть бути державними, якщо відповідають таким критеріям [4, с. 69]: за суб'єктом надання послуги – надаються органами виконавчої влади; за видом бюджету – надаються за рахунок коштів державного бюджету;

- муніципальні адмінпослуги – надаються органами місцевого самоврядування, а також органами виконавчої влади та підприємствами, установами, організаціями в порядку виконання делегованих органами місцевого самоврядування повноважень за рахунок коштів місцевого бюджету [4, с. 71].

Саме така класифікація отримала закріплення у Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади [68].

Бондар О. В. класифікує адміністративні послуги таким чином [4, с.74]:

I. За характером дій:

- юридично значущі;

- соціально значущі.

II. За суб'єктом одержання послуги такі, що надаються:

- фізичним особам(включають до себе видачу особистих документів, здійснення реєстраційних дій, освітні, медичні послуги та інші);

- юридичним особам(відносять здійснення реєстраційних, ліцензійних дій, консультування).

III. За критерієм наявності чи відсутності платності:

- платні;

-безоплатні.

Людькова К. розмежовує адмінпослуги від інших видів публічних послуг та класифікує їх так [29, с. 224]:

1) за суб'єктом надання послуг, наділеними владними повноваженнями - надаються органами виконавчої влади, надаються виконавчими органами місцевого самоврядування; 2) за видом бюджету – надаються за рахунок коштів державного бюджету, надаються за рахунок коштів місцевого бюджету; 3) за характером дій; 4) за колом суб'єктів одержання – персоніфікованого характеру, тобто надаються конкретному адресату (індивіду), надаються групі осіб; 5) за підставою надання – за зверненням фізичної особи, за зверненням юридичної особи; б) за результатом (адміністративним актом) – індивідуальний / акт групі осіб; 7) за формою результату – у встановленій законом формі (наприклад, посвідчення, сертифікати, дозволи, свідоцтва, ліцензії тощо).

Коліушко І. та Тимощук В. запропонували таку класифікацію адміністративних послуг, яку ми вважаємо оптимальною для використання [82, с. 23-24; 21, с. 28; 79, с. 125-126]:

I. Відповідно до рівня встановлення повноважень щодо надання адмінпослуг і видом правового регулювання процедури їх надання:

-з централізованим регулюванням (закони, акти Кабінету Міністрів України);

-з локальним регулюванням (акти органів місцевого самоврядування);

-зі «змішаним» регулюванням (коли одночасно є централізоване і локальне регулювання).

II. За критерієм платності виділяються такі адмін. послуги: платні та безоплатні.

III. За змістом публічної службової діяльності щодо надання адмінпослуг: сертифікація; реєстрація; встановлення статусу; атестація; верифікація; легалізація; нострифікація; надання дозволу (ліцензії) тощо.

IV. Відповідно до предмету (характеру) питань, щодо вирішення яких

звертаються суб'єкти: господарські (підприємницькі); соціальні; земельні; житлові; будівельно-комунальні та послуги у сфері освіти тощо.

Кожен з видів адміністративних послуг виконує властиві безпосередньо йому функції. Функціями (здійснення певного призначення, довготривалої мети або завдання з досягненням певних результатів) адміністративних послуг є [31, с. 300]:

- задоволення потреб громадян та організацій;
- формування відповідної якості та доступності адміністративних послуг.

На сьогоднішній день правова база діяльності з надання адміністративних послуг в Україні є достатньо розгалуженою та різномірною. Існує низка законів, які регламентують підстави та процедури надання окремих видів адміністративних послуг. Основні з них зазначені на рис.Б.1 додатку Б.

Так, порядок надання адміністративних послуг у сфері підприємницької діяльності регламентовано Законами України «Про ліцензування певних видів господарської діяльності», «Про державну реєстрацію юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців», «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності». Сфера соціальних адміністративних послуг врегульована Законами України «Про державну допомогу сім'ям з дітьми», «Про державну соціальну допомогу малозабезпеченим сім'ям».

Переважаючим рівнем правового регулювання діяльності з надання адміністративних послуг є підзаконні акти. Тобто, у сфері спеціально-правового регулювання провадження з надання конкретних адміністративних послуг, основні правила, що встановлюють права осіб, які отримують адміністративні послуги, права й обов'язки осіб, які надають адміністративні послуги, порядок встановлення плати за послуги, строк вирішення справи, відповідальність суб'єктів визначаються в спеціальних законах, присвячених відповідним послугам. Наведемо перелік різного роду нормативно-правових

актів, що забезпечують надання адміністративних послуг у сфері соціального захисту населення у таблиці В.1 додатку В.

З цього приводу слід зауважити, що у більшості європейських країн суспільні відносини між приватними особами та публічною адміністрацією регулюються спеціальними законами про так звану адміністративну процедуру. Це обумовлюється, насамперед, тим, що саме формалізована процедура є однією з найважливіших гарантій належної якості надання адміністративних послуг.

Правові засади реалізації прав, свобод і законних інтересів фізичних та юридичних осіб у сфері надання адмінпослуг визначені нормами такого основного документа як Закон України «Про адміністративні послуги» [44]. В окремих положеннях цього Закону уперше визначається поняття «адміністративної послуги», суб'єкти надання адміністративних послуг, розмежовуються господарські послуги і владні повноваження у сфері надання адмінпослуг, у т. ч. за плату, що дає змогу побороти одну з причин комерціалізації означеної сфери (рис.В.1 додатку В).

ЗУ «Про адміністративні послуги» розроблено для створення доступних і зручних умов з метою реалізації та захисту прав, свобод і законних інтересів фізичних та юридичних осіб щодо отримання адмінпослуг, запобігання проявам корупції під час їх надання. Завдання цього закону полягають у визначенні основоположних засад діяльності суб'єктів надання адмінпослуг, прав і обов'язків фізичних та юридичних осіб щодо отримання таких послуг [16, с. 237]. Також Законом визначено порядок інформування, умови, вимоги щодо якості, сам порядок та строки надання адмінпослуг, а також порушено питання плати за надання таких послуг (адміністративний збір), надання супутніх адміністративним послуг, порядок функціонування Реєстру адміністративних послуг та Єдиного державного порталу адміністративних послуг.

Закон поширює свою дію на суспільні відносини, пов'язані з наданням адмінпослуг. Він не врегульовує такі питання [18, с. 379]:

- здійснення державного нагляду (контролю);
- метрологічного контролю і нагляду;
- акредитації органів з оцінки відповідності; дізнання, досудового слідства;
- оперативно-розшукової діяльності;
- судочинства, виконавчого провадження;
- нотаріальних дій;
- виконання покарань;
- доступу до публічної інформації;
- застосування законодавства про захист економічної конкуренції;
- провадження діяльності, пов'язаної з державною таємницею;
- набуття прав на конкурсних засадах
- набуття прав стосовно об'єктів, обмежених у цивільному обігу.

Важливим є питання забезпечення якості надання адміністративних послуг. Єдиного визначеного нормативно-правового документа немає для регулювання цього питання, проте адмінпослуги надаються відповідно до стандартів, які затверджуються суб'єктами згідно з їхніми повноваженнями з урахуванням Методичних рекомендацій з розроблення стандартів адміністративних послуг, затверджених Міністерством економіки України. Бюджетні установи, яким делеговані закріплені згідно з нормативно-правовими актами за органами виконавчої влади повноваження щодо надання адміністративних послуг, надають такі послуги згідно із стандартами, затвердженими органами виконавчої влади, що делегували такі повноваження. Для підвищення результативності і ефективності діяльності органів місцевого самоврядування та якості надання ними адміністративних послуг в Україні здійснюються функціональні обстеження, розроблені реєстри державних функцій та державних послуг, розвивається мережа груп аналізу політики в міністерствах та інших центральних органах виконавчої влади. Для покращення якості надання адмінпослуг ухвалено Концепцію розвитку системи надання адміністративних послуг органами влади [68].

Таким чином, існує багато точок зору щодо визначення сутності поняття «адміністративні послуги». Враховуючи, що на сьогодні діє Закон України «Про адміністративні послуги» та склалась усталена правозастосовна практика щодо використання категорії «адміністративна послуга», будемо виходити із цього поняття. Також вважаємо, що слід говорити про ті класифікації адміністративних послуг або виокремлення певних їх видів, які мають практичне значення щодо удосконалення системи надання адмінпослуг. Вважаємо, що до узагальнених класифікаційних ознак необхідно віднести такі: рівень встановлення повноважень щодо надання адміністративних послуг, вид правового регулювання процедури їх надання; критерій платності послуг; зміст публічної службової діяльності щодо надання адміністративних послуг; предмет (характер) вирішуваних питань, з якими звертаються особи тощо. Нормативно-правова база включає закони, постанови, розпорядження, укази Президента, концепції та інша правові акти. Основу цієї бази становить Закон України «Про адміністративні послуги».

## **1.2. Основні етапи, принципи та правова база цифровізації адміністративних послуг в Україні**

Сьогодні в умовах становлення інформаційного суспільства приходиться розуміння того, що здійснення повною мірою і на належному рівні державних функцій неможливо без залучення сучасних інформаційно-технологічних систем і мереж телекомунікацій. Сучасні інформаційно-комунікаційні технології можуть найкращим чином сприяти розвитку цифровізації системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади [11, с. 34].

Цифровізація – це впровадження цифрових технологій практично в усі сфери життя. Цифровізація надає широкі можливості для трансформації системи публічного управління, зокрема у сфері надання адміністративних послуг. Цифровізація адміністративних послуг – один із пріоритетів Уряду

України. Органи державної влади та органи місцевого самоврядування надають понад 2 тисячі адміністративних послуг, але 91.5% населення України не користуються публічними послугами онлайн [39, с. 112]. Водночас, надання адміністративних послуг супроводжується значними незручностями, часовими та фінансовими затратами.

Під цифровізованими адміністративними послугами розуміють державні та муніципальні послуги, а також інформаційні послуги, що надаються в електронній формі з використанням інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ), включаючи Інтернет [17, с. 45].

Практичними перевагами цифровізації адміністративних послуг є [20, с. 89]:

- спрощений доступ до публічної інформації та отримання адміністративних послуг через Інтернет-мережу, а також участь громадян у державотворенні;

- для підприємницького середовища – спрощений доступ до органів державної влади та місцевого самоврядування, співпраця з якими сприятиме соціально-економічному розвитку країни;

- для органів державної влади та місцевого самоврядування – підвищення ефективності та результативності діяльності, підвищення продуктивності, оперативності та якості надання адміністративних послуг; залучити громадянського суспільства до процесу прийняття державно управлінських рішень.

Переваги при наданні адміністративних послуг за рахунок взаємодії з клієнтами за допомогою ІКТ першими зрозуміли в бізнесі. Цифровізація адміністративних послуг вирішує два завдання: спрощує процес їх отримання і ліквідує корупційні схеми, пов'язані з їх наданням. Впровадження цифровізації адміністративних послуг дало змогу організаціям змінити традиційні послуги, відділити їх від виробника, транспортувати їх на відстані та з низькими матеріальними витратами зберігати на електронних носіях, обмежити особистий контакт з клієнтами,

тим більше у теперішніх умовах пандемії Covid-19.

Основними якостями цифровізації адміністративної послуги є оперативність, якість, доступність та зручність її надання, що залежить від декількох факторів: з одного боку, від повноти та достовірності вхідної інформації, необхідної для прийняття рішення про надання послуги, з іншого – від навантаження надавача послуг, встановленого законодавством допустимого граничного терміну надання послуги [26, с. 17].

До критеріїв забезпечення якості цифровізації надання адміністративних послуг можна віднести критерії, які сформульовані в Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг органами державної влади (табл. 1.1) [68].

Таблиця 1.1

Критерії забезпечення якості цифровізації надання адміністративних послуг

Критерій	Короткий опис
своєчасність	надання адміністративних послуг у встановлений законодавством термін (і не чекаючи граничних термінів)
зручність	всебічне врахування потреб та інтересів отримувачів послуг при організації процесу надання адміністративних послуг
професійність	відповідний високий рівень фахової кваліфікації робітників адміністративного дозвільного органу
доступність	фактична можливість фізичних та юридичних осіб звернутися за відповідною адміністративною послугою у визначений час та за відповідною адресою
відкритість	безперешкодний доступ до інформації (необхідної для отримання адміністративної послуги), яка має розміщуватись на інформаційних стендах в адміністративних дозвільних органах, на їх веб-сторінках, друкується в офіційних виданнях та буклетах
результативність	максимально можливе задоволення інтересів та потреб фізичних (юридичних) осіб в адміністративних послугах, як в кількісних показниках, так і якісних

Примітка. Складено автором за даними: [68].

Цифровізація надання адміністративних послуг базується на певних принципах (рис. 1.2).

Головні умови забезпечення ефективної організації цифровізації

адміністративних послуг зазначені на рис. Г.1 додатку Г.

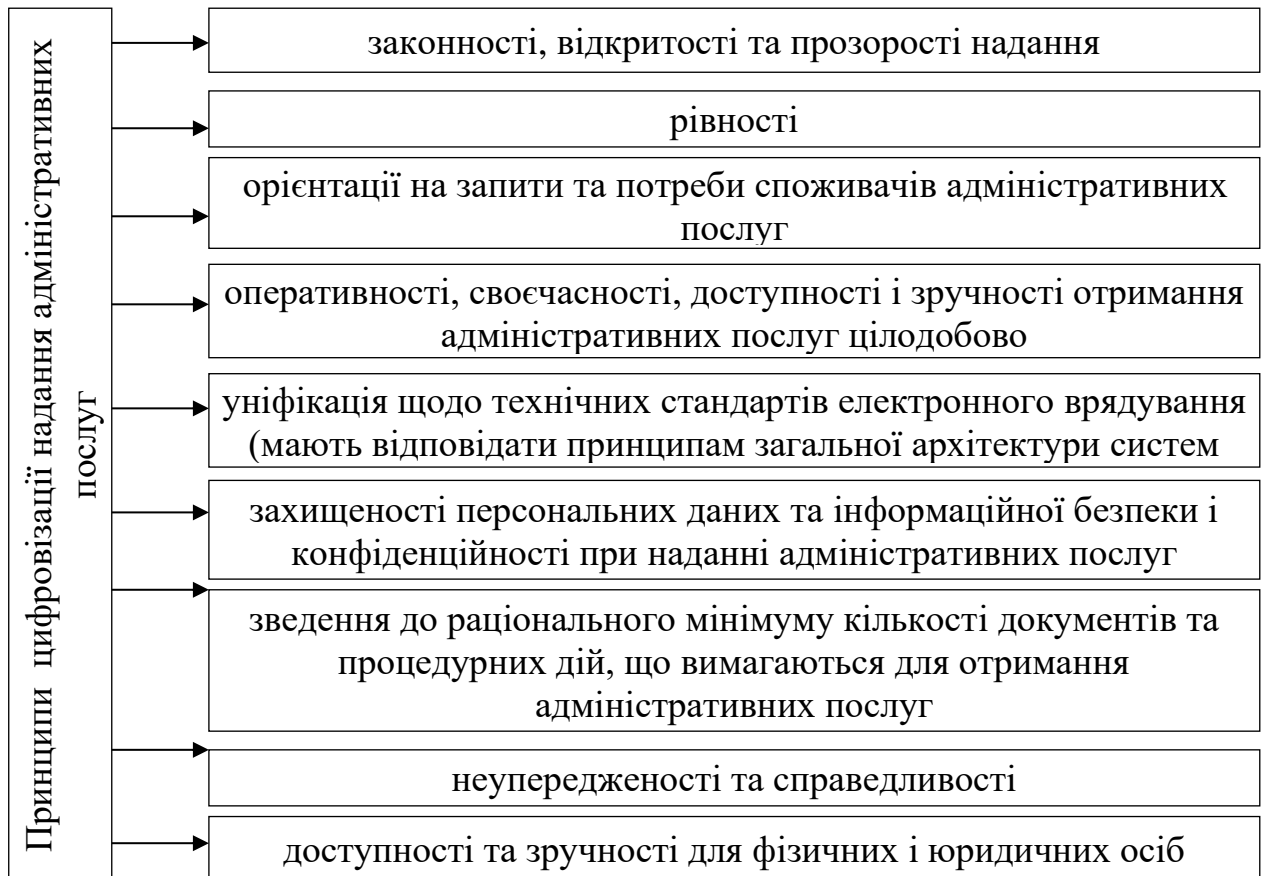


Рис.1.2. Принципи цифровізації надання адміністративних послуг

Примітка. Складено автором за даними: [44; 75, с. 88].

Останніми роками різко зросла кількість країн, що використовують електронне урядування для надання адміністративних послуг через Інтернет за допомогою єдиної платформи, яка полегшує доступ до публічних послуг [39, с. 114].

Законодавством України передбачено досить широке коло організаційно-правових способів забезпечення належного надання адміністративних послуг, зокрема із застосуванням ІКТ.

Нині в Україні здійснюється велика робота щодо практичного впровадження, освоєння та інтеграції цифрових сервісних технологій у систему державного управління. Основні заходи щодо цифровізації державного управління сформульовані у Стратегії розвитку інформаційного суспільства в Україні (2013 р.) [71], Концепції розвитку цифрової економіки та суспільства України на 2018-2020 рр. та затвердження плану заходів щодо

її реалізації (2018 р.) [69] та у проєкті «Цифрової адженди України – 2020» [83].

Основною ідеєю цифровізації державних послуг вважається надання населенню країни державними органами послуг адміністративного характеру в електронній формі. Електронна адміністративна послуга – адміністративна послуга, що надається суб'єкту звернення в електронній формі за допомогою інформаційно-комунікаційних технологій.

Можливість отримання цифровізованих адміністративних послуг передбачена Законом України «Про адміністративні послуги» [44]. У п. 1 ст. 17 Закону України «Про адміністративні послуги» визначено, що надання адміністративних послуг в електронній формі та доступ суб'єктів звернення до інформації про адміністративні послуги з використанням мережі Інтернет забезпечуються через Єдиний державний портал адміністративних послуг, який є офіційним джерелом інформації про надання адміністративних послуг в Україні [44].

Єдиний державний портал адміністративних послуг (ЄДПАП) наразі перебуває у тестовій експлуатації. Інформацію про адміністративні послуги та їх електронний спосіб отримання детально представлено на Інтернет-сайтах Державної служби України з питань геодезії, картографії та кадастру, Міністерства юстиції України, центральних і районних Центрів надання адміністративних послуг (ЦНАП) тощо. Порядок ведення ЄДПАП затверджено постановою Кабінету Міністрів України від 03 січня 2013 р. №13 [58]. У вказаній Постанові зазначається, що Портал ведеться з метою забезпечення надання адміністративних послуг в електронній формі, доступу суб'єктів звернення до інформації про адміністративні послуги з використанням Інтернету і є офіційним джерелом інформації про їх надання. Відповідальність за достовірність, повноту, своєчасність розміщення інформації на порталі покладено на Міністерство розвитку економіки, торгівлі та сільського господарства України. Основні функції Порталу зазначені на рис. Г. 2 додатку Г.

Із метою оптимізації системи центральних органів виконавчої влади Кабінет Міністрів України постановою від 02 вересня 2019 р. № 829 утворив Міністерство цифрової трансформації України [58], реорганізувавши Державне агентство з питань електронного урядування. До сфери відання Міністерства віднесено питання формування законодавчих засад цифровізації та цифрового суспільства в Україні, роботи над законодавчими засадами адміністрування, функціонування і використання мережі Інтернет в Україні та роботи над Національною і державною програмами інформатизації, а також програмами ЄС «Єдиний цифровий ринок» (Digital Single Market, EU4Digital) й іншими програми цифрового співробітництва, питання електронного урядування та публічних електронних послуг тощо.

На початку 2018 р. Урядом схвалено Концепцію розвитку цифрової економіки та суспільства України на 2018-2020 рр. та затверджено План заходів щодо реалізації Концепції розвитку цифрової економіки й суспільства України на 2018-2020 рр. [69].

Концепція максимально детально визначає основні цілі та принципи цифровізації, напрямки цифрового розвитку та напрями гармонізації з цифровими європейськими ініціативами. Враховуючи положення Концепції, протягом 2018-2020 рр. Україна забезпечує поступове приведення свого законодавства відповідно до європейських норм за трьома напрямками:

1. Інтероперабельність (Interoperability) та електронні сервіси (eServices) – долучення України до Програми ЄС ISA<sup>2</sup> – Interoperability solutions for public administrations, businesses and citizens, проєктів e-CODEX, e-Invoicing, а також ініціативи Single Digital Gateway.

Згідно з Розпорядженням КМУ «Про схвалення Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні» від 16 листопада 2016 р. № 918-р. послуги виведені на I та II рівні. До кінця 2020 р. планується трансформувати реєстр адміністративних послуг в електронний вигляд, а саме, не менше 80 послуг перевести на III рівень - подача заяви та оплати в режимі онлайн; і не менше 40 послуг на IV рівень - повністю інтегровані адміністративні послуги

[54]. До речі, метою Уряду України є оцифрування 100% державних адміністративних послуг до 2024 р., а у 2020 р. планується переведення в електронний формат 80% найбільш популярних та затребуваних адміністративних послуг

Схвалення Концепції розвитку електронного урядування в Україні, яка покликає підтримати координацію та співпрацю органів державної влади й органів місцевого самоврядування для досягнення устанавленого рівня ефективності та результативності розвитку електронного урядування, просування ідеї реформування державного управління та децентралізації на базі широкого використання сучасних інформаційно-комунікаційних технологій по всій країні, відбулося ще 20 вересня 2017 р. розпорядженням Кабінету Міністрів України № 649-р. [66].

Кожен суб'єкт господарювання як державної, так і приватної форми власності зіштовхується з необхідністю доступу до того чи іншого державного реєстру або бази даних. Це може бути єдине митне вікно, система електронних декларацій, система електронних закупівель тощо, які для повноцінного функціонування потребують інтеграції із зовнішніми державними реєстрами та базами даних.

Ефективність функціонування сучасної держави значною мірою визначається швидкістю та якістю прийняття рішень, що є практично неможливим без використання у державних структурах електронного документообігу. Локальний електронний документообіг дозволяє державній структурі автоматизувати всі процеси роботи з документами, максимально відмовитися від паперу, вдосконалити внутрішню дисципліну, пришвидшити процес прийняття управлінських рішень.

Відсутність електронної взаємодії державних систем не дозволяє спростити порядок надання адміністративних послуг і виконати вимоги Закону України «Про адміністративні послуги» від 06 вересня 2012 р. № 5203-VI щодо заборони вимагати від суб'єктів звернення інформацію або дані, що перебувають в інших органах влади, тобто вже були надані

громадянами раніше [44].

Постанова Кабінету Міністрів України № 357 від 10 травня 2018 р. «Деякі питання електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів» передбачає запровадження системи електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів під час надання адмінпослуг та здійснення інших повноважень відповідно до покладених на них завдань і підключення до електронної взаємодії згідно з вимогами Європейського Союзу [7].

Державне агентство з питань електронного урядування України працює над об'єднанням усіх відомств у єдину систему міжвідомчого документообігу, що гарантуватиме надсилання і опрацювання електронних документів та надасть можливість отримання юридично значущих повідомлень про доставку. Також у цьому напрямі триває робота зі створення системи електронного погодження проектів нормативно-правових актів між міністерствами та відомствами.

2. Відкритість і прозорість даних. Розвиток відкритих державних даних в Україні забезпечить підвищення відкритості, прозорості й ефективності роботи державних органів і є шляхом до розвитку нової для України цифрової індустрії – індустрії відкритих даних. Інтеграція державного веб-порталу відкритих даних України (<https://data.gov.ua/>) до центрального європейського порталу відкритих даних (<https://www.europeandataportal.eu/en>) та (<http://data.europa.eu/>) є головним завданням у цьому напрямі.

Точкою входу до відкритих даних установ та організацій Європейської Комісії, а також держав-членів Євросоюзу стає Центральний європейський портал відкритих даних, що встановлює єдині вимоги до політики розвитку відкритих даних і вимоги до їхніх стандартів. Державним органом, що відповідає за реалізацію цієї політики є Державне агентство з питань електронного урядування України. Тим паче, що відкриті дані мають потужний антикорупційний ефект, сприяють прозорості влади, позитивно впливають на розвиток економіки.

3. Електронна ідентифікація (eID). У 2014 р. Євросоюзом було ухвалено Регламент № 910 (eIDAS), метою якого є запровадження єдиних вимог до розвитку електронної ідентифікації, надання електронних довірчих послуг у країнах ЄС та розвиток трансграничної е-ідентифікації. Проект фокусується на виробленні стандартів, форматів, ідентифікаторів для засобів електронної ідентифікації у сферах е-медицини, електронних публічних послугах, е-банкінгу та повинен сприяти розвитку EU Digital Single Market, запровадженню транскордонної взаємодії, підвищенню мобільності громадян і бізнесу ЄС [39, с. 117].

Нині Державне агентство з питань електронного врядування України сприяє процесам упровадження, розповсюдження та популяризації електронного підпису і технологій MobileID та BankID. Наразі розроблено вимоги до засобів електронної ідентифікації, рівнів довіри до засобів електронної ідентифікації для їх використання у сфері електронного урядування. Окрім того, Державне агентство з питань електронного урядування України активно працює над створенням загальнодержавної системи електронної ідентифікації України [9].

Також запуснено мобільний застосунок Дія – доступ громадян до цифрових документів, в якому всі потрібні документи в одному місці – у смартфона користувача. За допомогою цього за стосунку можна отримати деякі види цифрових адміністративних послуг. Мобільним додатком користуються 4.5 млн. громадян.

До головних проблем, що потребують розв'язання у процесі упровадження цифровізації адмінпослуг, належать такі:

- ріст кіберзлочинності в умовах збільшення числа інформаційних систем, що використовують персональні дані;
- немає захищеного обміну ідентифікаційними даними фізичних та юридичних осіб, що обробляються в інформаційних системах державних органів та приватного сектору, неузгодженість у виборі ідентифікаторів, відсутність підтвердження ідентифікаційних даних;

–використання в системах реєстрації та контролю доступу до інформаційних систем технологічно несумісних механізмів, алгоритмів і протоколів електронної ідентифікації та впізнання.

Прийняття Закону України «Про електронні довірчі послуги» від 05 жовтня 2017 р. № 2155-VIII сприяє побудові цифрової інфраструктури довіри, що є важливим елементом цифрової економіки [49]. Однак нагальними для прийняття щодо всіх трьох напрямків залишається Закон України «Про захист персональних даних» у новій редакції, який відобразить реформу, що відбулась в ЄС, а також закони про об'єкти критичної інфраструктури та про електронні комунікації, які було внесені до переліку пріоритетних для першочергового розгляду та ухвалення.

Основними недоліками правового регулювання контролю за якістю цифровізації адміністративних послуг є відсутність стандартів якості адміністративних послуг і невизначеність кола суб'єктів, що здійснюють контроль у цій сфері [76, с. 124]. Вагоме значення у контролюванні за належним наданням адміністративних послуг повинні мати самі громадяни – споживачі адміністративних послуг.

Таким чином, метою сучасної держави має стати така інформаційно-технологічна організація взаємодії органів державної (адміністративної) влади та соціуму, яка найбільш повно забезпечить реалізацію потреб громадян і надання їм публічних адміністративних послуг, реалізованих на основі використання цифрових технологій.

Цифровізація адміністративних послуг на основі використання інформаційно-комунікаційних технологій сприятиме підвищенню ефективності, відкритості, прозорості діяльності органів державної влади й органів місцевого самоврядування, сприятиме формуванню нового типу держави, орієнтованої на задоволення потреб громадян.

В Україні є всі умови для реалізації процесів цифровізації та переходу на більш високий технологічний рівень розвитку та надання державних адміністративних послуг. При системному державному підході, що

супроводжується формуванням належної правової бази, цифрові технології стимулюватимуть розвиток відкритого інформаційного суспільства як одного з важливих чинників розвитку демократії в країні та підвищення якості життя громадян України.

Правове підґрунтя системи цифровізації державних адміністративних послуг мають становити та забезпечувати нормативно-правові документи, які повинні бути переглянуті та відкориговані відповідно до умов сьогодення. Зокрема, потребує унормування та деталізації процес, спрямований на розширення видів електронних адміністративних послуг «Дія».

## РОЗДІЛ 2

### ДОСЛІДЖЕННЯ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ ЦИФРОВІЗАЦІЇ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ У ХМЕЛЬНИЦЬКІЙ ОБЛАСТІ

#### **2.1. Аналіз процедури надання адміністративних послуг у Хмельницькій області**

Надання адміністративних послуг пов'язане із закріпленням обов'язків держави перед приватними особами відносно створення певних умов задля того, щоб така особа (фізична чи юридична) могла з найменшими витратами реалізувати свої права. Такими умовами можуть виступати консультації, допомога при оформленні документів, створення оптимальних умов для найбільш швидкого отримання дозволів, здійснення ліцензування тощо.

У Хмельницькій обл. адміністративні послуги надаються різними установами. Перелік їх та видів адміністративних поліг, що вони надають, зображено на табл. Д.1 додатку Д.

Як окремий виконавчий орган Хмельницької міської ради для надання адміністративних послуг створено у 2012 р. Центр надання адміністративних послуг у м. Хмельницькому, у 2015 р. перейменована на Управління адміністративних послуг Хмельницької міської ради (УАП). До цього Управління за принципом «організаційної єдності» у якості учасників залучаються дозвільний центр, відділ державної реєстрації, посадові особи інших виконавчих органів міської ради та представники підприємств, установ та організацій, державних органів влади (податкова, санітарно-епідеміологічна служби, пожежна охорона).

УАП створено для поліпшення якості адміністративних послуг, що надаються виконавчими органами Хмельницької міської ради і органами державної влади. До завдань УАП належать: надання адміністративних і неадміністративних послуг та інформації і консультацій щодо отримання цих послуг. Основними функціями, які покладаються на УАП, такі: організація

взаємодії із замовниками адміністративних послуг, із виконавчими органами міської ради, з органами державної влади і комунальними підприємствами; організація прийому громадян міським головою, заступниками міського голови, керівниками структурних підрозділів міської ради; інформування та консультування замовників щодо надання адміністративних послуг; організація роботи щодо прийому вхідних документів, первинної їх обробки та видача вихідного пакету (результату адміністративної послуги) замовникові; організація обміну вхідними та вихідними документами між пунктами УАП та усіма суб'єктами, які беруть участь у наданні адміністративних послуг через УАП; моніторинг і контроль за процедурами і термінами надання адміністративних послуг; інформування замовників послуг про результати надання послуг. Перевагами УАП у м. Хмельницькому є:

- основний акцент спрямовується на задоволення потреб замовника адмінпослуг;
- організація роботи за принципом «єдиного офісу»;
- надання адмінпослуг у максимально короткі строки (оперативність надання);
- доступність інформації з різних інформаційних джерел (інформаційні термінали, стенди, телефон, сайт тощо);
- розширені та комфортні години прийому;
- зручні умови очікування та заповнення документів;
- обов'язковість використання електронної системи управління чергою усіма суб'єктами звернень.

Механізм надання адміністративних послуг засобами електронного урядування (цифровізації) зображено на рис. 2.1.

Адміністративні послуги надаються суб'єктами надання адміністративних послуг безпосередньо – працівниками відділів Хмельницької міської ради та інших місцевих і обласних рад, через центри надання адміністративних послуг у Хмельницькій обл., Управління

адміністративних послуг у м. Хмельницькому та через Єдиний державний портал адміністративних послуг.



Рис. 2.1. Механізм надання адміністративних послуг засобами електронного урядування у Хмельницькій області

Примітка. Складено автором.

Заява на отримання адмінпослуги подається у таких формах: письмова (може бути подана суб'єктом особисто, надіслана поштою або у випадках, передбачених законом, за допомогою засобів телекомунікаційного зв'язку) або усна. Формуляри заяв розробляються виконавчими органами Хмельницької міської ради, відповідно до розподілу обов'язків, форма заяви

на одержання суб'єктом господарювання або уповноваженою ним особою документів дозвільного характеру, затверджена відповідно до наказу Міністерства соціальної політики від 21.04.2015 р №441 «Про затвердження форми Заяви про призначення усіх видів соціальної допомоги, компенсацій та пільг» [60].

Отримувати адмінпослуги мають право як фізичні, так і юридичні особи, незалежно від реєстрації місць проживання чи перебування, окрім випадків, закріплених законом. Також законом встановлюється перелік до документів, необхідних для отримання адмінпослуги та вимоги до таких документів. Якщо законом не передбачені певні документи або інформація, то вимагати надання таких суб'єктом надання від суб'єкта звернення забороняється.

Суб'єкт надання адмінпослуги не може вимагати від суб'єкта звернення документи або інформацію, що перебувають у володінні суб'єкта надання адмінпослуг або у володінні державних органів, ОМС, організацій підприємств або установ, що належать до сфери їх управління. Для отримання адмінпослуги суб'єкт звернення у випадках, передбачених законом, подає документи (якщо відомості, що містяться в них, не внесені до відповідних інформаційних баз в обсязі, достатньому для надання адміністративної послуги, у т.ч. цифровізованої).

Суб'єкт надання адмінпослуги отримує відповідні документи або інформацію без участі суб'єкта звернення, у тому числі шляхом прямого доступу до інформаційних систем або баз даних інших суб'єктів надання адмінпослуг організацій підприємств або установ, що належать до сфери їх управління.

Суб'єкт надання адмінпослуги, організацій підприємств або установ, що належать до сфери його управління, які володіють документами або інформацією, необхідними для надання адмінпослуги, зобов'язані:

- забезпечити безоплатне надання таких документів або інформації не пізніше 3-ох робочих днів з дня отримання запиту від суб'єкта надання

адмінпослуги, якщо інше не визначено законом;

- вживати заходів щодо розбудови системи міжвідомчої електронної взаємодії, забезпечення безоплатного та відкритого доступу до своїх інформаційних систем та баз даних, якщо інше не встановлено законом;

- забезпечувати зберігання та захист інформації (відповідно до закону), яка була отримана у результаті надання адмінпослуги.

Слід визначити, що перелік, форми необхідних документів, вимоги до них, у т.ч. до заяви для надання адмінпослуг та її реквізитів визначаються законом. Форми документів, які вимагаються від фізичних та юридичних осіб, повинні бути максимально простими (на кшталт анкет). Суб'єкт надання адмінпослуг забезпечує можливість суб'єктами звернення безоплатного одержання у достатній кількості бланків заяв та інших документів, необхідних для звернення щодо надання адмінпослуги, у т. ч. одержання бланків з веб-сайтів суб'єктів надання адмінпослуг (управлінь, центрів та відділів Хмельницької області, Управління та центрів надання адміністративних послуг у м. Хмельницькому тощо).

Надання адмінпослуг має здійснюватися суб'єктами надання таких послуг за мінімальної чисельності відвідувань суб'єкта надання та у найкоротші строки. Конкретні терміни надання адмінпослуг встановлюються законом. У випадку, коли законом не встановлено строк надання конкретної адмінпослуги, то вона надається негайно (невідкладно), якщо це не перешкоджає прийняттю законного та обґрунтованого рішення. Термін надання адмінпослуг, для яких не вимагається проведення перевірок та запиту додаткових документів чи інформації, не може перевищувати 5-ти робочих днів.

Термін надання інших адмінпослуг не може перевищувати 30-ти днів з дня прийняття адміністративним органом заяви та інших передбачених законом документів. Строк надання адміністративних послуг може бути продовжений не більше, ніж на 15 днів з обґрунтуванням прийнятого рішення, про що фізичні та юридичні особи повідомляються письмово. У

випадку, коли адмінпослуга надається суб'єктами, що діють на засадах колегіальності, питання про прийняття адміністративного акта має бути вирішене не пізніше ніж на першому засіданні (слуханні) після закінчення терміну, передбаченого законом. Термін надання адмінпослуги може бути скорочено на обґрунтовану письмову вимогу фізичної та юридичної особи.

З метою якісного надання адміністративних послуг у Хмельницькій обл. керуються такими нормативно-правовими актами:

1. Закони України:

- Про адміністративні послуги;
- Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності;
- Про перелік документів дозвільного характеру;

2. Постанови Кабінету Міністрів України:

- «Про затвердження вимог до підготовки технологічної картки адміністративної послуги» від 04.02.13 р. № 44;
- «Про затвердження Примірного положення про центр надання адміністративних послуг» від 20.02.13 р. № 118;
- «Про затвердження Примірного регламенту центру надання адміністративних послуг» від 01.08.13 р. № 588;
- «Про затвердження Порядку ведення Реєстру адміністративних послуг» від 30.02.2013 р. №57;
- «Про затвердження Порядку ведення Єдиного державного порталу адміністративних послуг» від 03.01.2013 р. №13;

3. Інші нормативно-правові акти:

- Про затвердження Регламенту Центру надання адміністративних послуг Хмельницької міської ради та втрату чинності рішення виконавчого комітету;
- Про визначення переліку адміністративних послуг, які надаються через Центр надання адміністративних послуг Хмельницької міської ради та втрату чинності рішень сесій Хмельницької міської ради;
- Розпорядження Кабінету Міністрів України «Деякі питання надання

адміністративних послуг органів виконавчої влади через центри надання адміністративних послуг»;

- Рішення сесії Хмельницької міської ради «Про внесення змін до рішення сесії міської ради від 29.09.2017 р. № 37»;

- Рішення сесії Хмельницької міської ради «Про припинення дозвільного центру Хмельницької міської ради та Центру надання адміністративних послуг Хмельницької міської ради шляхом ліквідації, утворення Управління адміністративних послуг Хмельницької міської ради, затвердження Положення про нього, внесення змін та втрату чинності рішень сесії» від 26.08.2015 р. №52;

- Рішення сесії Хмельницької міської ради «Про утворення філій управління адміністративних послуг Хмельницької міської ради та внесення змін та доповнень до рішень сесії міської ради»;

- Рішення сесії Хмельницької міської ради «Про затвердження Регламенту управління адміністративних послуг Хмельницької міської ради та втрату чинності рішень сесій»;

- Рішення сесії Хмельницької міської ради «Про внесення змін в рішення шостої сесії Хмельницької міської ради від 18.05.2016 р. №12 із внесеними змінами» та інші.

Для якісного надання адміністративних послуг для кожної з них розроблені інформаційні та технологічні картки.

Інформаційні картки адміністративних послуг є загальнодоступними і знаходяться на стенді у відділу з питань звернень громадян та господарчо-обслуговуючої роботи, на сайті Хмельницької міської ради, а також у місцях надання послуг замовникам.

Технологічна картка адміністративної послуги призначена для використання посадовими особами, які надають адміністративну послугу. Оригінали інформаційних і технологічних карток знаходиться в уповноваженого системи управління якістю (УСУЯ). Копії інформаційних карток для замовників, які будуть знаходитись у пунктах обслуговування

замовників, формуються їх посадовими особами друком з комп'ютера або копіюванням згідно з оригіналами (без підписів посадових осіб) з поміткою «Інформаційний екземпляр».

Реєстрація заяв та пакету документів від фізичних та юридичних осіб ведеться посадовими особами виконавчих органів міської ради у пунктах обслуговування замовників. У заяві обов'язково повинно бути зазначено прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання і телефон замовника, вказана конкретна послуга.

Після реєстрації заяви передаються на розгляд міському голові, першому заступнику Хмельницького міського голови, заступнику міського голови, керуючому справами виконавчого комітету. Після накладання резолюції заява з відповідним пакетом документів передається посадовим особам структурного підрозділу для надання адміністративної послуги.

Для кожної заяви на адміністративну послугу формується справа. Процес надання адміністративної послуги відбувається згідно технологічної картки, в якій відображені вимоги чинного законодавства та нормативно-правових документів.

Результатом надання адміністративної послуги є адміністративний акт і/або дія управління праці та соціального захисту населення Хмельницької міської ради, якими задовольняється потреба замовника. Такий адміністративний акт повинен мати конкретного адресата – замовника адміністративної послуги, тобто фізичну або юридичну особу, яка звернулася за послугою до виконавчих органів міської ради. Цей документ або дія реєструються, а повідомлення надсилається замовнику поштою або передається йому особисто.

Відповідальність за якісне обслуговування замовників несе керівник структурного підрозділу (пункту обслуговування замовників), а контроль щодо цього здійснюють заступники міського голови і УСУЯ.

Управління наданням адміністративних послуг здійснюється згідно з затвердженими інформаційними та технологічними картками та в межах тих послуг, які визначені в реєстрі адміністративних послуг. Керівники

структурних підрозділів періодично, не рідше одного разу в рік, проводять моніторинг процесу надання адміністративних послуг. Посадові особи, які надають послуги, свідомо і відповідально, згідно з вимогами законодавства, повинні ставитися до виконання своїх обов'язків.

Метою моніторингу та вимірювання адміністративних послуг є визначення ступеня їх відповідності вимогам законодавчих, нормативно-правових документів та замовників.

Якщо запланованих результатів не досягнуто, то керівник структурного підрозділу, що надає адміністративні послуги, проводить коригування, щоб виправити невідповідності, і виконує коригувальні дії для поліпшення якості адміністративних послуг, щоб уникнути повторного їх виникнення. Результати моніторингу і вимірювання адміністративних послуг фіксуються у протоколі та є основою для аналізування якості надання адміністративних послуг. Контроль за якістю адміністративних послуг проводять перші заступники міського голови, заступники міського голови та уповноважений за СУЯ, який інформує міського голову про результати на щотижневих апаратних нарадах, але не рідше одного разу в квартал.

Ми охарактеризували узагальнену процедуру надання адміністративних послуг у Хмельницькій області. Але для надання кожного виду адміністративної послуги існує визначений порядок та перелік документів, як вже зазначалося – технологічна картка послуги. Приклади процедури надання деяких конкретних видів адміністративних послуг, використовуючи їх технологічні картки, зображені на рис. Е.1-Е.4 додатку Е:

Таким чином, варто відзначити, що для кожного виду адміністративної послуги існує своя процедура її надання, передбачена інформаційними та технологічними картками адміністративних послуг. Перелік документів та строки виконання адміністративних послуг встановлені чинним законодавством, проте установи, організації, управління та відділи, що над слуги можуть надавати такі послуги швидше встановленого терміну.

## 2.2. Оцінка цифровізації обсягів надання адміністративних послуг у Хмельницькій області

З провадженням Концепції та плану розвитку цифрової економіки та суспільства України на 2018-2020 роки у Хмельницькому регіоні розпочали активне впровадження цифрових технологій. Сьогодні все більше використовують словосполучення «smart city», а особливо, коли говорять про програмний комплекс для забезпечення адміністративних послуг громади.

У системі місцевого урядування широко використовуються цифрові технології в роботі Центрив надання адміністративних послуг. Хмельницькою облдержадміністрацією постійно надається консультативно-методична підтримка органам місцевого самоврядування, у т.ч. ОТГ області, щодо створення / модернізації ЦНАПів та з питань організації надання адміністративних послуг через ЦНАПи тощо. Динаміка обсягів надання адміністративних послуг у Хмельницькій області зображена на рис. 2.2.

Перешкоджають ефективній роботі ЦНАПів та впливають на якість надання адміністративних послуг, зокрема, такі фактори:

- існуючий рівень комунікацій між ЦНАПами, структурними підрозділами органів місцевого самоврядування та місцевих державних адміністрацій (при яких утворені ЦНАПи), територіальними підрозділами органів виконавчої влади – суб'єктами надання адміністративних послуг;

- неузгодженість вимог нормативно-правових актів, що регулюють питання надання адміністративних послуг у відповідних сферах;

- недостатнє фінансування на державному місцевому рівні ресурсного забезпечення ЦНАПів (зокрема, брак приміщень, техніки та іншого майна, професійно підготовленого персоналу, недостатній рівень оплати праці).

УАП м. Хмельницький надає понад 100 послуг адміністративного характеру з використанням цифрових технологій та електронного керування. Основними завданнями Управління є поліпшення якості надання адміністративних послуг, зручні та комфортні умови обслуговування

заявників, спрощення процедур отримання документів, економія часу, професіоналізм та ввічливе ставлення до кожного відвідувача.

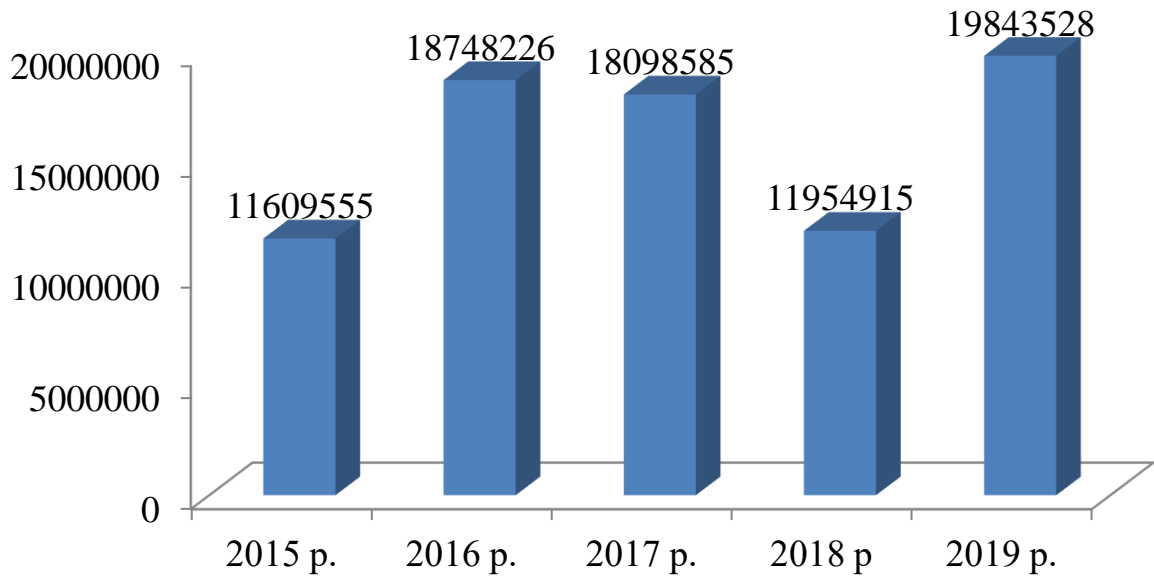


Рис. 2.2. Динаміка обсягів надання адміністративних послуг у Хмельницькій області

Примітка. Складено автором за даними звітності Хмельницької ОДА.

Наразі досить активно у Хмельницькій області працюють над питанням надання доступних та якісних адмінпослуг усім громадянам - жителям об'єднаних територіальних громад.

Нині, на основі узгоджених рішень Управління співпрацює із 35 суб'єктами надання адміністративних та інших послуг. Відповідно до рішення сесії Хмельницької міської ради від 17.04.2019 року №22 збільшено перелік адмінпослуг, які надаються через Управління. Таких на сьогодні закріплено 261. Перевага у наданні адмінпослуг через адміністраторів Управління полягає у тому, що послуги надаються прозоро, відсутній контакт суб'єкта звернення з чиновником. Документи приймаються відповідно до опису, відповідні рішення можна отримати у чітко визначений день (передбачений законодавством) та час. Строки виконання послуги працівниками управлінь чи відділів контролює не заявник, а саме адміністратор. Адміністратор Управління за допомогою телефонного, поштового, електронного зв'язку чи через СМС повідомляє суб'єкта

звернення про прийняття рішення.

У Хмельницькій області можна отримати такі види цифровізованих адміністративних послуг як:

- інформації про державні послуги (інформування);
- можливості користувачам одержати електронну форму документа (одностороння взаємодія);
- можливості обробки електронного документа, включаючи ідентифікацію (двостороння взаємодія);
- можливості електронної реалізації прийняття державно управлінських рішень (проведення транзакцій).

Запроваджена система онлайн-послуг обслуговування громадян «єдине вікно». Налагоджена система видачі закордонних паспортів з безконтактним електронним носієм та паспортів громадян України у формі ID-картки. Обслуговування громадян у Центрі надання адміністративних послуг у м. Хмельницький та області у цілому стало більш комфортним, швидким та доступним.

Спалах COVID-19 призвів до того, що за період карантину в Україні суттєво зросла кількість користувачів Інтернету та відповідних послуг. Враховуючи нові виклики, що постають перед сучасним суспільством вважаємо, що за умови створення якісної системи інформаційної безпеки та відповідного нормативно-правового забезпечення, прискорення цифровізації економіки та суспільства на всіх рівнях є однією з стратегічних завдань розвитку нашої країни. Як результат українцям доступні всі публічні послуги онлайн. Збільшено кількість адміністративних послуг, що надаються онлайн та розширено функціонал окремих сервісів:

1. комплексна адмінпослуга «єМалятко» - дозволяє за однією заявою отримати 10 послуг, що пов'язані із народженням дитини (раніше для отримання необхідних адмінпослуг, батькам потрібно було відвідати 11 установ, зібрати 37 документів та витратити близько 10 днів на це). У Хмельницькій області триває робота над реалізацією таких проектів як

«ЄМалятко», оцифрування адміністративних послуг, тощо. Сьогодні офіційно м. Хмельницький приєднується до ініціативи Міністерства Цифрової трансформації України щодо запровадження пілотного проекту «ЄМалятко». Це дозволить отримати адмінпослуги в одній структурі з мінімальними витратами часу. З липня 2020 р. в Управлінні адміністративних послуг Хмельницької міської ради прийнято 118 заяв щодо отримання комплексної послуги «Малятко». Також, за ініціативи Хмельницької міської ради та сприяння Центрально-Західного міжрегіонального управління Міністерства юстиції (м. Хмельницький) у червні 2020 р. був підписаний меморандум про співпрацю, на підставі якого нотаріуси м. Хмельницького та Хмельницького району отримали доступ до реєстру територіальної громади міста, що дає можливість оперативно отримувати інформацію про місце проживання громадян, склад сім'ї;

2. електронний кабінет забудовника (<https://e-dabi.gov.ua>) – реалізація проекту дозволяє надавати адмінпослуги в автоматичному режимі (без участі чиновників) та зменшити до 0% кількість відмов на паперові запити щодо надання послуг. З використанням такого електронного кабінету громадяни мають можливість отримати 9 онлайн-послуг у будівельній сфері, які покривають 85% усього будівництва в Україні. З 13 грудня 2019 р. у Хмельницькій області кабінетом успішно скористалися понад 650 разів: 451 об'єкт будується, 205 об'єктів введено в експлуатацію. Е-кабінет дозволяє спростити взаємодію з регулятором та ефективніше обробляти дані, а також мінімізувати корупційні ризики;

3. транспортний портал електронних послуг (<https://e-transport.gov.ua>): доступно дві онлайн-послуги з отримання дозволів на перевезення та шість - з ліцензування автоперевезень. Цей портал дозволяє громадянам здійснювати онлайн-подачу та сплату заявок, швидку перевірку документів, значно прискорити процедури. Як результат – скоротився час, витраченого на отримання транспортних послуг, зменшилась паперова тяганина, знизилась корупційна складова адмінпослуги;

4. Онлайн-система моніторингу якості їх надання на платформі [diia.gov.ua](http://diia.gov.ua), що створена з метою запровадження системи моніторингу та оцінювання якості надання адмінпослуг. «Дія» - це і мобільний застосунок, і портал, які об'єднують у єдиному електронному вікні всі послуги, що надає держава громадянам і бізнесу. Онлайн-система забезпечуватиме моніторинг з надання послуг та оцінку з метою реагування на проблемні питання, що виникатимуть в процесі отримання. Також, технічним завданням системи є здійснення оцінки задоволеності від отримання адмінпослуги. Нині 123 ЦНАПи приєдналися до онлайн-системи, у т.ч. Хмельницький. Таким чином, для громадянина «Дія» зможе максимально спростити і прискорити будь-яку взаємодію людини з державою, зробивши максимум процесів електронними та автоматичними. Через мобільний застосунок «Дія» для громадянина доступно такі дві онлайн-послуги як: електронне посвідчення водія, електронне свідоцтво про реєстрацію транспортного засобу. Верифікація документів співробітниками поліції відбуватиметься за допомогою QR-коду через смартфони або спеціальні гаджети. З моменту запуску (6 лютого 2020 р.) понад 1,1 млн. користувачів завантажили мобільний застосунок, з них 17452 користувачів у Хмельницькій обл. 9 послуг «Малюк» за однією заявою вже доступні на [diia.gov.ua](http://diia.gov.ua). запустили цифрове свідоцтво про народження у мобільному застосунку Дія. Мобільному застосунку Дія 2.0 доступна функція шерингу – можливість ділитися цифровими копіями документів, тобто відтепер не потрібно носити із собою паперової версії свідоцтва про народження. Важливо, що цифрове свідоцтво про народження в Дії має таку ж юридичну силу, як і його паперовий аналог;

5. електронний кабінет водія - громадяни зможуть актуалізувати дані в реєстрі, що дозволить швидше виправляти помилки, а також можна визначити іншу особу як належного користувача автомобіля. Це означає, що належний користувач буде нести відповідальність за порушення ПДР, коли керуватиме автомобілем власника, і це буде записано системою автоматичної фото-відео фіксації порушень. Додатково 15.11.2019 р. прийнято постанову

КМУ «Про внесення змін до Положення про порядок видачі посвідчень водія та допуску громадян до керування транспортними засобами» № 946, якою передбачено розширення функціональних можливостей «Електронного кабінету водія».

Для забезпечення електронної взаємодії між національними реєстрами, реєстрами органів місцевого самоврядування, а також іншими електронними інформаційними ресурсами зроблено такі дії:

а) Офіційно введено в експлуатацію систему «Трембіта» з 2017 р., яка дозволяє інформаційним ресурсам державних органів безпечно обмінюватись електронними повідомленнями між собою (налагоджено автоматичний обмін даними між держустановами). Саме за допомогою «Трембіти» можливе впровадження зручних електронних адмінпослуг. На даний час вже 47 державних органів підписали угоди щодо підключення до «Трембіти». Перший автоматичний обмін даними завдяки «Трембіті» впроваджено між Національною службою здоров'я України (НСЗУ) та Державною службою України з питань лікарських засобів та контролю за наркотиками (Держлікслужба). Це дозволить проводити більше мільйона перевірок даних щомісяця.

Електронна взаємодія впроваджена для ефективної реалізації Урядової програми реімбурсації «Доступні ліки». Від 1.04.2019 р. рецепт на лікарські засоби в межах програми став винятково електронним (у 2019 р. у Хмельницькій обл. 136500 осіб скористалися цією послугою), яка передбачає цілковите або часткове відшкодування з держбюджету вартості лікарських засобів для пацієнтів із серцево-судинними захворюваннями, бронхіальною астмою та діабетом II типу. Держбюджетом на 2019 рік передбачено 1 млрд. грн. на цю програму. Таким чином, до «Трембіти» підключено 14 державних реєстрів; через систему «Трембіта» здійснено більш, ніж 300000 транзакцій (обмінів даними); між органами влади побудовано 16 взаємодій; для взаємодії між реєстрами державних органів опубліковано 17 веб-сервісів.

б) Проведено аудит інформаційних ресурсів (202 органи державної

влади та місцевого самоврядування пройшли аудит) та обстеження 1141 ІТ-системи. На даний час проводиться аналіз зібраних даних, до якого залучено проект міжнародно-технічної допомоги «Прозорість та підзвітність у державному управлінні та послугах». Зокрема, вже виявлено дублювання даних в реєстрах про юридичну особу, про фізичну особу, адресних даних, даних про паспорти, у т.ч у Хмельницькій обл.

З метою запровадження безпечних, надійних та доступних способів електронної ідентифікації реалізовано пілотний проект з Приватбанком «SMART ID» - електронна ідентифікація за електронним підписом. Реалізація «SMART ID» дозволяє отримати електронний підпис менше, ніж за одну хвилину, частина ключа електронного підпису зберігається у хмарі, інша - на смартфоні в додатку. Громадяни зможуть використовувати ID картку для підписання документів. У Хмельницькій області такий вид цифровізованої електронної послуги отримали 27455 осіб (юридичних та фізичних).

Управління патрульної поліції в Хмельницькій області ініціювало перед Хмельницькою міською радою питання щодо реалізації процедури надання документів дозвільного характеру через електронний кабінет. Починаючи з 22.06.2020 р. через портал Хмельницької міської ради (<http://mycity.khm.gov.ua/>) можливо замовити онлайн такі адміністративні послуги, що надаються Управлінням патрульної поліції в Хмельницькій області, а саме:

- оформлення дозволу на участь у дорожньому русі транспортного засобу, вагові або габаритні параметри якого перевищують нормативні;
- оформлення погодження маршруту руху транспортного засобу під час дорожнього перевезення небезпечних вантажів.

Для забезпечення ефективності надання адміністративних послуг та врегулювання / зменшення черги в Управлінні адміністративних послуг Хмельницької міської ради з 15.06.2020 р. в тестовому режимі запроваджено онлайн-систему попереднього запису на прийом до адміністратора в

електронній черзі.

Здійснити запис можливо на офіційному сайті <http://cnap.khm.gov.ua/> та за допомогою мобільного додатку PQService, який можна завантажити в AppStore чи PlayMarket. PQService – це додаток для попередньої реєстрації в системі керування чергою (працює на персональному комп'ютері, планшеті, мобільному телефоні). За допомогою даного додатку, громадянин може зареєструватись на прийом до адміністратора в зручний для нього день та час. Також йому прийде сповіщення про запис на прийом. Відсканувавши QR-код з талону електронної черги, особа може відслідковувати свою чергу, не перебуваючи в приміщенні ЦНАП.

У липні 2019 р. в ЦНАПах Хмельницької області почала працювати нова електронна адміністративна послуга, що доступна на порталі «Онлайн-будинки юстиції» та веб-порталі Кабінету Міністрів України в розділі «Електронні послуги». Новаційна адмінпослуга забезпечує можливість онлайн-реєстрації товариства з обмеженою відповідальністю, що діє на підставі модельного статуту; одночасного подання заяви на застосування спрощеної системи оподаткування, а також одночасної реєстрації платником податку на додану вартість; для чинних ТзОВ – можливість переходу на роботу на підставі нового модельного статуту. Е-послуга реалізована у вигляді покрокової анкети з детальними підказками та не потребує сканування документів, оскільки для проведення реєстрації вони створюються автоматично на порталі та мають бути завірени електронними підписами всіх засновників.

Для того, щоб скористатись онлайн-реєстрацією ТзОВ, необхідно авторизуватися у персональному кабінеті «Онлайн-будинку юстиції», сформулювати заяву, обрати необхідні опції модельного статуту та поставити електронні підписи засновника або заявників. Система за результатом заповнення покрокової онлайн-форми створює заяву на реєстрацію та рішення засновників про створення юридичної особи, в якому зазначається код модельного статуту, що визначає обрані пункти статуту. Після цього

вказані документи стають доступними державному реєстратору для прийняття відповідного рішення. Розгляд документів здійснюється протягом 24-х годин після надходження, окрім вихідних та святкових днів.

Суб'єкт господарювання у Хмельницькій області має можливість отримувати дистанційно в електронному вигляді адмінпослуги, що надаються Державною службою України з надзвичайних ситуацій. Постанова КМУ «Про внесення змін до Порядку подання і реєстрації декларації з питань пожежної безпеки» від 14.02.2018 р. №80, значно спрощує відносини між суб'єктами господарювання та контролюючим органом. Електронні форми документів з автоматичною перевіркою та підказками максимально мінімізують ризик допущення помилок при їх заповненні. Відповідно до затвердженої КМУ Концепції розвитку електронного урядування України і плану її впровадження, цифровізована послуга з реєстрації Декларації про відповідність протипожежним вимогам включена до 100 першочергових і найбільш пріоритетних до впровадження у відповідності до потреб бізнесу і суспільства. Цифровізована адмінпослуга доступна за нижче вказаними посиланням:

– <https://e-services.dsns.gov.ua/>;

– <https://www.kmu.gov.ua/ua/services>.

Використання такого способу звернення як Єдиний державний портал адміністративних послуг фактично є альтернативним каналом звернення за адміністративними послугами для громадян і у Хмельницькій області, враховуючи загальнонаціональний карантин у зв'язку з пандемією Covid-19. При цьому в особи завжди зберігається можливість і фізичного (особистого) звернення за адміністративною послугою до відповідного суб'єкта надання адміністративних послуг або ЦНАП, а також використання інших способів та засобів (пошта, електронна пошта, телефон тощо).

Інтерфейс Єдиного державного порталу адміністративних послуг є досить зручним у користуванні, доступним для користувачів, містить необхідну інформацію про відповідну послугу. Користувач, обираючи один

із видів електронних (цифровізованих) адміністративних послуг у Хмельницькій області, потрапляє на електронну сторінку, де міститься: опис послуги, детальна інструкція про те, як отримати вказану послугу, строки надання послуги, органи, які уповноважені надати відповідну послугу (відповідальний орган), система нормативно-правових актів, що регламентують порядок надання адміністративної послуги. Далі користувачеві пропонується подати заяву для отримання послуги. Після цього, як правило, користувач потрапляє на електронну сторінку органу, що надає відповідну адміністративну послугу, де йому пропонується вибрати один із доступних для цієї послуги способів ідентифікації особи. Далі, йдучи за покроковою інструкцією, користувач вводить вхідні дані, заповнює необхідні поля. Результат надання електронної адміністративної послуги може мати форму: внесення відповідних даних до державних реєстрів (що, як правило, не потребує особистого звернення отримувача до суб'єкта надання послуги) або оформлення документа, за отриманням якого слід звернутися безпосередньо до надавача послуги.

Слід звернути увагу на обмеження, передбачене ч. 8 ст. 12 Закону України «Про адміністративні послуги», за якою «суб'єктам надання адміністративних послуг забороняється приймати заяви, видавати суб'єктам звернень оформлені результати надання адміністративних послуг (у т. ч. рішень про відмову в наданні адміністративних послуг), якщо такі послуги надаються через центри надання адміністративних послуг, крім випадків подання заяв через Єдиний державний портал адміністративних послуг». Тобто у суб'єкта звернення немає можливості альтернативного вибору звертатися за однією (однаковою) послугою або до суб'єкта надання адміністративних послуг, або до ЦНАП.

Вважаємо, що таке обмеження встановлене законодавцем для забезпечення порядку у прийомі суб'єктів звернень, у документообігу та в раціональному використанні публічних ресурсів на інфраструктуру.

Таким чином, можна виокремити п'ять найбільш поширених

цифровізованих адміністративних послуг у Хмельницькій області, зокрема:

1. Допомога при народженні дитини: можливість надати понад 360 тис. адмінпослуг заявникам щорічно, проте скористалися цифровізованою адмінпослугою за весь час 23,5 тис. заявників.

2. Прийняття об'єктів будівництва в експлуатацію: можливість надати понад 50 тис. адмінпослуг заявникам щорічно; скористалися цифровізованою адмінпослугою за весь час 6,5 тис. заявників.

3. Узгодження проектів землеустрою: потенціал – надання 300 тис. адмінпослуг заявникам щорічно; скористалися цифровізованою адмінпослугою за весь час 268 тис. заявників.

4. Реєстрація декларації відповідності пожежній безпеці: потенціал – надання – 20 тис. адмінпослуг заявникам щорічно; отримав цифровізовану адмінпослугу за весь час 141 заявник.

5. Ліцензії на послуги автоперевезень пасажирів та вантажів: потенціал адмінпослуги – 42 тис. заявників щорічно; отримали цифровізовану адмінпослугу за весь час 286 заявників.

Попит на такі послуги в Хмельницькій області з кожним роком зростає, що зумовлює необхідність постійного розширення переліку електронних послуг, а також підвищення рівня інтегрованості адміністративних послуг в онлайн-простір (рівень інтерактивності). Разом із тим поточний рівень інтегрованості електронних адміністративних послуг не повною мірою відповідає сьогоднішнім потребам суспільства.

Попри достатній рівень інфраструктурного та матеріально-технічного забезпечення, ступінь впровадження цифрових технологій в органах виконавчої влади та місцевого самоврядування у Хмельницькій області є недостатнім для оптимізації процесів адміністрування із використанням переваг електронних систем, забезпечення належного рівня комунікацій з населенням та удосконалення процесів цифровізації надання адміністративних послуг. Основні бар'єри прискореної інформатизації публічного управління в регіоні:

–технічні (застаріла матеріальна база комп'ютерних систем та відповідного обладнання в окремих адміністраціях та підрозділах),

–кадрові (брак спеціалістів з налаштування та обслуговування відповідного програмного забезпечення; низький рівень кваліфікації посадових осіб, службовців, представників громадських та інших організацій в контексті використання спеціалізованого програмного забезпечення е-урядування та е-демократія),

–організаційні (відсутність належного рівня та стандартів електронного документообігу, горизонтальних та вертикальних комунікацій, низький рівень інтеграції між собою інформаційних систем окремих служб, підрозділів та об'єктів комунального господарства).

Отже, у м. Хмельницькому зростає завантаженість працівників через збільшення різновидів адміністративних послуг у зв'язку з ситуацією, що склалася в державі в цілому. Здійснений аналіз практики забезпечення надання адміністративних послуг у Хмельницькій області свідчить про необхідність удосконалення системи забезпечення якості цифровізації адміністративних послуг. Існує потреба в оптимізації організаційного та правового забезпечення якості цифровізації надання адміністративних послуг.

## РОЗДІЛ 3

### ШЛЯХИ ПОКРАЩЕННЯ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ ЦИФРОВІЗАЦІЇ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ

#### **3.1. Оптимізація організаційного забезпечення якості цифровізації надання адміністративних послуг у Хмельницькій області**

Враховуючи як тісно пов'язані системи електронної взаємодії громадян, бізнесу та органів публічної влади, можна стверджувати, що основою підвищення ефективності системи надання цифровізованих адміністративних послуг є продуктивна робота органів публічного управління, яка відкриє нові можливості для формування України як сервісної держави. Але в цілому процес формування інфраструктури інформаційного суспільства поки істотно відстає від намічених цілей і завдань, що поставлені Президентом та Урядом.

Із досліджень, проведених у 2019 р., випливає, що електронний уряд в Україні забезпечує:

- інформацію про державну політику і закони на 75%;
- зворотний зв'язок через форми на 20%;
- транзакційність і онлайн-платежі на 5%;
- електронні послуги на 18%.

Тобто український е-уряд лише на 27% відповідає ідеальному уявленню за показником індексу розвитку онлайн-послуг (OSI).

Сучасний стан забезпечення якості цифровізації надання адміністративних послуг характеризується такими проблемами:

- низька питома вага надання цифровізованих адміністративних послуг;
- недостатній рівень електронізації та технічної забезпеченості системи;
- недосконалість механізмів надання адміністративних послуг

засобами електронного урядування.

Основні напрямки оптимізації забезпечення якості цифровізації надання адміністративних послуг наведено на рис. 3.1.



Рис. 3.1. Напрямки оптимізації забезпечення якості цифровізації надання адміністративних послуг

Примітка. Складено автором.

Основними способами вирішення проблем вдосконалення системи цифровізації адміністративних послуг та електронної взаємодії мають стати такі:

- розвиток способів і форм доступу до адміністративних послуг;
- формування та ведення моделі даних, що використовуються при наданні адміністративних послуг;
- забезпечення довіреної взаємодії;
- формування інструментів управління якістю цифровізації

адміністративних послуг;

- формування інженерної інфраструктури електронного уряду.

Вирішення зазначених проблем забезпечить високу якість надання електронних адміністративних послуг; довірену взаємодію суб'єктів; поєднання автоматичного та візуального контролю, наслідком чого буде висока надійність безпомилкової обробки документів, можливість отримання в будь-який момент часу загальної ситуації діяльності та поточного стану.

Таким чином, важливим етапом оптимізації якості цифровізації надання адміністративних послуг є удосконалення організаційного забезпечення. Для переходу до повної цифровізації адміністративних послуг у Хмельницькій області необхідно, щоб:

- органи влади Хмельницької області використовували Інтернет та надавали інтерактивні послуг, які дозволяють фізичній особі або юридичній особі, зайшовши на офіційну веб-сторінку, заповнити відповідну форму чи бланк, задати питання і отримати відповідь, призначати час та місце зустрічі для вирішення питання тощо. Зворотній зв'язок забезпечувався б через електронну пошту;

- була можливість надання адміністративних послуг через глобальну мережу Інтернет (електронні послуги): а саме, отримання довідок, дозволів, ліцензій, подання декларацій, сплата штрафів, звернення з соціальних та інших питань. Це потребує впровадження заходів підвищення інфраструктурної безпеки електронного урядування області, шляхом побудови комплексної системи захисту інформації, застосування електронних підписів тощо.

- відокремлені органи влади по Хмельницькій області створювали спеціальні інтернет-портали, які дозволили б переходити від одного відділу (департаменту), міністерства, відомства до іншого без необхідності повторного підтвердження своєї особи.

Як показав аналіз, проблема забезпечення якості цифровізації адміністративних послуг заключається у відсутності реальних можливостей

отримувати їх достатньо швидко та без бюрократичної тяганини. Тому ми вважаємо за потрібне обґрунтувати пропозиції із удосконалення надання адміністративних послуг у Хмельницькій області.

З метою якісного надання адміністративних послуг регіоні, перш за все має бути підготовлений відповідний кадровий потенціал, діяльнісно спрямований на забезпечення якості послуг та її підвищення. Кадровий професіоналізм – один з ключових моментів вирішення актуальної проблеми підвищення ефективності функціонування місцевих органів виконавчої влади та надання якісних електронних адміністративних послуг. Забезпечити відповідність між кадрами та кваліфікаційними вимогами, що до них висуваються, дозволить організоване належним чином професійне навчання.

Практично у всіх країнах підвищення якості та доступності цифровізації адміністративних послуг визначається як одна із основних цілей адміністративної реформи та основний критерій ефективності публічного управління. Для кожного, без винятку, органу державної влади і місцевого самоврядування повинна бути забезпечена можливість функціональної та інформаційної взаємодії з кожним громадянином, з кожним господарюючим суб'єктом, з кожною громадською організацією тощо. Крім того, в системах масового обслуговування забезпечується: однакові стандарти обслуговування для всіх, низький рівень відмови від обслуговування, високий ступінь доступності, висока якість обслуговування.

Масову якісну взаємодію населення та органів влади у Хмельницькій області в сучасних умовах стає можливим організувати тільки за рахунок широкого використання інформаційних комп'ютерних технологій (інтернет-технологій, а саме - дистанційне надання адміністративних послуг; скайп-конференції тощо). Як правило, при такій взаємодії використовують інтернет-технології, що дозволяє органам державної влади і місцевого самоврядування обслуговувати громадян у дистанційному (віддаленому) режимі. Якщо ж електронні інформаційні запити формуються безпосередньо на технічних засобах суб'єкта надання послуг (мова йде про так звані екранні

форми, що заповнюються безпосередньо на веб-сайті), то юридична легітимізація реквізитів особи, що здійснює запит, є правовою проблемою. Механізми, що широко використовують сьогодні для попередньої реєстрації відвідувачів на веб-сайтах не дозволяють вирішити цю проблему, оскільки не можуть бути використані в якості доказів в суді. Одержання цифровізованої адміністративної послуги за допомогою інтернет-технологій вимагає того, щоб такі додаткові документи надсилались суб'єктові надання послуги у вигляді електронного документа.

Вважаємо за необхідне запропонувати деякі рекомендації в частині надання цифровізованих адміністративних послуг у Хмельницькій області:

1. заохочувати скорочення строків надання адміністративних послуг;
2. спрощувати процедуру надання адміністративних послуг, в тому числі шляхом впровадження принципу «єдиного вікна» через ЦНАП;
3. мінімізувати кількість підрозділів, залучених до надання адміністративної послуги та кількість документів, що вимагаються від особи;
4. заохочувати використання електронного поштового зв'язку при наданні адміністративних послуг (як замовлення послуги, так і направлення відповіді);
5. створювати «універсами послуг» («офіси для громадян» тощо);
6. впорядкувати час прийому громадян, з метою забезпечення його достатності та зручності для споживачів адміністративних послуг;
7. удосконалити порядок особистого прийому в органах влади шляхом запровадження «електронної черги» не лише в ЦНАП, а й в інших управліннях та відділах;
8. забезпечувати підконтрольність спілкування публічних службовців з громадянами під час особистого прийому;
9. здійснювати ротацію державних службовців на посадах високим ризиком прояву корупції;
10. запроваджувати консультативні кабінети, довідкові служби, телефонну довідку щодо цифровізації адміністративних послуг;

11. забезпечити функціонування веб-сторінок, інших електронних ресурсів адміністративних органів, де має надаватися уся інформація, необхідна для отримання цифровізованої адміністративної послуги.

Суттєвим елементом, що підвищує якість цифровізації надання адміністративних послуг та швидкість обслуговування у ЦНАП є ступінь їх техніко-технологічного забезпечення або електронізації, що визначається наявністю сервісів, які пришвидшують та спрощують процедуру надання адміністративних послуг. Проте, лише близько 10% усіх ЦНАП забезпечені усіма видами додаткових електронних сервісів.

Розвиток системи цифровізації надання адміністративних послуг носить несистемний характер і має певні регіональні відмінності. Досить часто органи публічної влади, які надають адміністративні послуги на різних рівнях управління, при яких створено відповідні ЦНАП, застосовують різні підходи до процедур надання адміністративних електронних послуг та впровадження інформаційно-комунікаційних технологій у вирішення питань, пов'язаних із технічними, програмними, організаційними, фінансовими та іншими аспектами надання адміністративних послуг.

Це значно ускладнює подальшу інтеграцію різнорівневих систем цифровізації надання адміністративних послуг в єдину загальнодержавну систему, і не сприяє забезпеченню однакових умов надання населенню електронних (цифровізованих) адміністративних послуг на регіональному та місцевому рівнях.

Відсутність системного і комплексного підходу при формуванні нового та удосконаленні існуючого організаційного і нормативно-правового забезпечення якості цифровізації надання адміністративних послуг засобами електронного урядування, на жаль, не створює необхідних умов побудови дієвої взаємодії між публічною владою та громадянським суспільством.

Задля спрощення системи надання адміністративних послуг Хмельницькою облдержадміністрацією за підтримки варто реалізувати проект «Регіональний веб-портал адміністративних послуг Хмельницької

області».

Так, впровадження такого веб-порталу адміністративних послуг дозволить не лише виконати законодавчі вимоги щодо належного функціонування ЦНАП області (зокрема, портал буде містити повну інформацію про їх діяльність: перелік послуг, контактну інформацію тощо), але й забезпечить організацію електронного документообігу між ЦНАП та суб'єктами надання адміністративних послуг, що, в свою чергу, сприятиме запровадженню ефективної системи надання цифровізованих адміністративних послуг. Рішенням Хмельницької обласної ради вато затвердити Програму впровадження регіонального веб-порталу Хмельницької області адміністративних послуг, на реалізацію якої з обласного бюджету необхідно буде спрямовано 645 тис. грн. Також у найкоротші терміни потрібно провести навчання адміністраторів центрів надання адміністративних послуг щодо його наповнення та функціонування. Наступним кроком має стати робота з організації захисту передачі даних.

Для громадян Хмельницької області такі портали несуть велику користь, оскільки багато пільг, допомоги в країні залежать від регіональної влади. Відповідно, кожен мешканець Хмельницького регіону зможе у найкоротші терміни отримати ту цифровізовану адміністративну послугу чи інформацію, яка максимальним чином задовольнить його потреби та інтереси і актуалізована з урахуванням місця його проживання.

Доцільно запропонувати новий механізм цифровізації надання адміністративних послуг, який повинен здійснюватись за допомогою Управління надання адміністративних послуг у м. Хмельницькому.

Перший крок запропонованого механізму полягає у консультації (можливість отримати таку консультацію з використанням інформаційно-комунікаційних технологій, у т.ч. віддалено) для з'ясування переліку документів, які необхідно подати до Центрів надання адміністративних послуг, що схематично зображено на рис. 3.2.

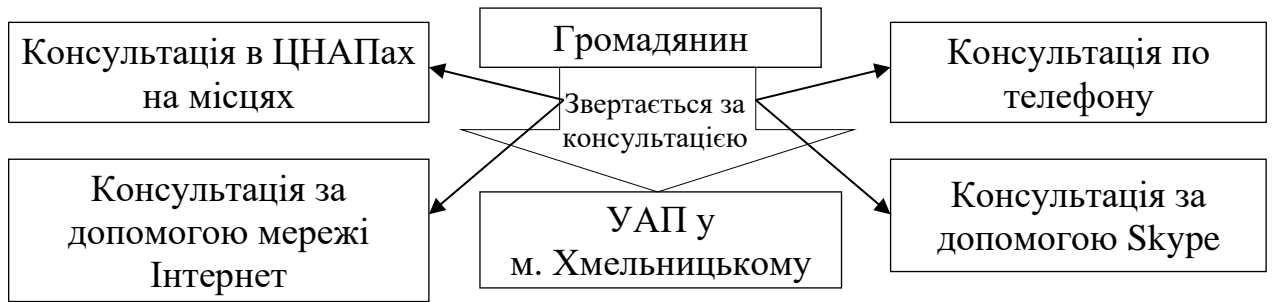


Рис. 3.2. Шляхи отримання консультації громадянином в ЦНАПах Хмельницької області

Примітка. Складено автором.

На другому етапі громадянин має подати документи в ЦНАП адміністратору, що схематично зображено на рис. 3.3.

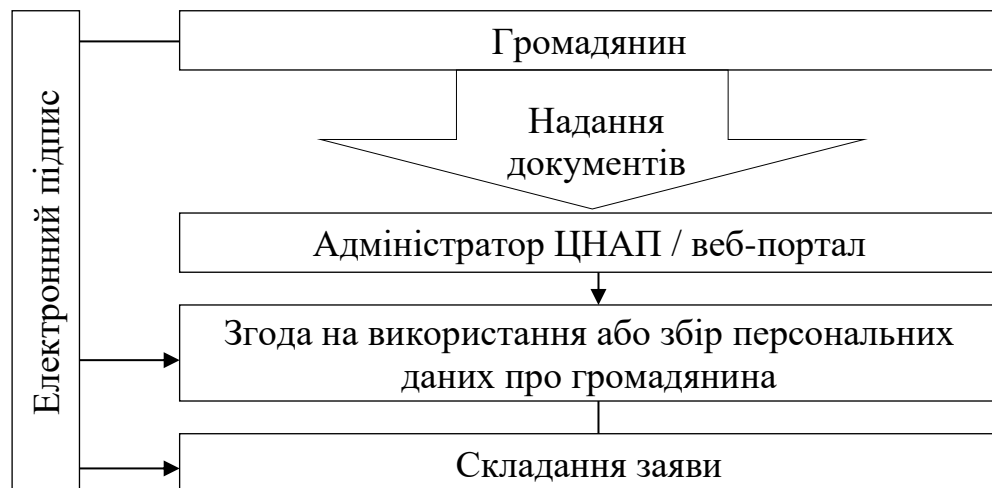


Рис. 3.3. Порядок подання документів адміністраторам ЦНАПів Хмельницької області

Примітка. Складено автором.

Третій крок запропонованої послідовності дій відображає сам механізм надання адмінпослуги у Хмельницькій області, а саме використання Інтернет-технологій, тобто дистанційне надання адміністративних послуг; скайп-конференції тощо.

Четвертий крок полягає в отриманні громадянином витягу та технічної документації електронною поштою за впровадження електронного документообігу.

Переваги, які можливо отримати за допомогою запровадження нового механізму, такі:

1. суттєве скорочення витрат часу особи, яка звертається за послугою (громадянин підписує одну заяву в ЦНАП / за допомогою електронного підпису на веб-порталі на отримання цифровізованої адміністративної послуги замість заповнення поетапного надання декількох заяв);

2. при запропонованому механізмі суб'єкт відвідує ЦНАП або веб-портал надання адміністративних послуг один раз (як максимум три рази) на відміну від кількості відвідувань при діючому механізмі – щоб отримати консультацію особисто (якщо через мережу Інтернет, то йти до ЦНАП взагалі не потрібно); для підписання заяви та надання необхідних документів; для отримання витягу (якщо суб'єкт хоче отримати витяг поштою, то до ЦНАП йти не обов'язково);

3. мінімізація контакту громадянина з посадовими особами суб'єктів надання адмінпослуг, що сприяє зменшенню корупційних ризиків;

4. можна значно скоротити час на виконання адміністративної послуг за умови електронного документообігу між органами влади (це також передбачається Концепцією Державної цільової програми створення та функціонування інформаційної системи надання адмінпослуг).

Запропонований механізм отримання адмінпослуги розрахований на те, що ЦНАПи у Хмельницькій області будуть працювати на повну потужність та відповідно до цілей, покладених на них при створенні.

Проблемними питаннями цифровізації надання адміністративних послуг залишаються: фактична робота ЦНАПах Хмельницької області у режимі «єдиного вікна», тобто лише на збір документів затрачається значний період часу, а не на надання адмінпослуги у повному обсязі; незатверджений єдиний перелік адмінпослуг, що повинні надаватися через ЦНАПи. Наприклад, певні адмінпослуги громадянин не може отримати через ЦНАП, а має звертатися до територіального органу.

Тому пріоритетом покращення забезпечення якості цифровізації

надання адміністративних послуг має бути вдосконалення власне процедури надання адміністративних послуг. Це, насамперед, затвердження переліку найбільш поширених для населення Хмельницької області адміністративних послуг, які надаються через ЦНАПи, розширення функцій і повноважень адміністраторів ЦНАП і налагодження механізму взаємодії між ЦНАПами та суб'єктами, що задіяні в наданні різних видів адміністративних послуг.

У зв'язку з тим, що не кожен громадянин Хмельницької області має доступ до мережі Інтернет, влада на місцях повинна розробити заходи з надання можливості доступу таких осіб до комп'ютерних класів шкіл міста, села тощо, а також до комп'ютерів у міських та сільських радах. На даний час такий захід може стримуватися у зв'язку із запровадженням карантинних обмежень. Можна також перебачити забезпечення комп'ютерами та доступом до Інтернету ті верстви населення, які цього потребують, зокрема інвалідів I групи Хмельницької області за кошти місцевих бюджетів. Даний захід допоможе таким особам не тільки можливість доступу до інформації та спілкування, але і дозволить навчатися, а згодом і працювати дистанційно та отримувати цифровізовані адміністративні послуги.

Визначимо основні напрями покращення та розвитку адміністративних послуг і їх цифровізації:

- цифрова трансформація пріоритетних галузей та сфер суспільного життя у Хмельницькій обл.;
- забезпечення доступу громадян і бізнесу Хмельницької області без корупційних ризиків до якісних та зручних цифровізованих адмінпослуг;
- сприяння переведенню найпопулярніших адміністративних послуг у Хмельницькій обл. в цифровізовану форму;
- зручне та швидке надання адмінпослуг у ЦНАПах, оптимізація процедур цифровізації надання адміністративних послуг;
- розвиток та розширення мережі ЦНАП та зростання числа адмінпослуг, що надаються в таких центрах;
- урегулювання питань що збору оплати за надання адміністративних

послуг шляхом запровадження єдиних засад визначення розмірів адміністративного збору за надання адмінпослуг, порядку його сплати, розподілу та використання;

–впровадження системи моніторингу та оцінки якості цифровізації надання адміністративних послуг;

–розвиток публічних електронних реєстрів та формування базових, їх оптимізація, централізація підтримки та взаємодія;

–забезпеченість надійним захистом інформації публічних електронних реєстрів та створення ефективної системи протидії кіберзагрозам;

–розвиток інструментів електронної демократії, зокрема створення онлайн-платформи для взаємодії органів виконавчої влади Хмельницької області з інститутами громадянського суспільства, забезпечення механізму електронного голосування під час формування складу громадських рад при центральних і місцевих органах виконавчої влади Хмельницької області;

–розвиток способів електронної ідентифікації, нових механізмів кваліфікованого електронного підпису та відкриття наборів даних;

–підвищення поінформованості громадян Хмельницької області про доступні адміністративні послуги, зокрема електронні (цифровізовані).

Таким чином, оптимізація організаційного забезпечення якості цифровізації надання адміністративних послуг у Хмельницькій області має здійснюватися підготовленим відповідним кадровим потенціалом, діяльнісно спрямованим на забезпечення якості послуг та її підвищення; повинна забезпечуватися можливість функціональної та інформаційної взаємодії з кожним громадянином, з кожним господарюючим суб'єктом, з кожною громадською організацією тощо. Масову якісну взаємодію населення та органів влади в сучасних умовах необхідно організувати за рахунок широкого використання інформаційних комп'ютерних технологій (інтернет-технологій, а саме - дистанційне надання адміністративних послуг; скайп-конференції тощо), що дозволить значно скоротити час обслуговування. Запропонований нами механізм отримання адміністративної послуги

розрахований на те, що ЦНАПи у Хмельницькій області будуть працювати в повному обсязі та згідно з цілями, покладеними на нього при створенні.

Пріоритетом у реформі має бути вдосконалення власне процедури надання адміністративних послуг. Це - насамперед затвердження переліку найбільш поширених для населення Хмельницької області цифровізованих адміністративних послуг, які надаються через ЦНАПи, розширення функцій і повноважень адміністраторів ЦНАП і налагодження механізму взаємодії між ЦНАПами та суб'єктами, що задіяні в наданні різних видів цифровізованих адміністративних послуг.

### **3.2. Обґрунтування шляхів підвищення забезпечення якості цифровізації адміністративних послуг**

Цифровізація адміністративних послуг є важливим елементом реформи децентралізації, адже органи місцевого самоврядування отримують додаткові повноваження щодо їх надання. Для людини значно зручніше отримати ту чи іншу послугу у своїй громаді, або з використанням ІКТ (електронну послугу), ніж їхати в районний центр Хмельницької області.

Протягом останніх років в Україні прийнято ряд законодавчо-правових актів, якими задекларовані стратегічні напрями та поставлені відповідні завдання перед системою надання адміністративних послуг засобами електронного урядування. Втім на сьогодні можна констатувати, що більшість цих планів залишились або невиконаними, або виконуються на початковому етапі, але вже потребують перегляду, у зв'язку з наявністю суперечностей та протиріч у законних та підзаконних актах України, якими регламентується функціонування даної сфери управління. Для вдосконалення нормативно-правового механізму забезпечення доступності адміністративних цифровізованих послуг в Україні рекомендується вжити заходи щодо подолання існуючих протиріч у цій сфері.

1. Так, План заходів з реалізації Стратегії реформування державного управління України на 2016-2020 рр. передбачає перелік у 80 пріоритетних

цифровізованих адміністративних послуг. У той же час, в Концепції розвитку електронних послуг в Україні, яку прийнято на період до 2020 р., передбачено тільки 45 таких послуг, а План заходів з реалізації Стратегії реформування державного управління України на період 2016-2020 рр. передбачає, що ще у 2017 р. мало бути визначено, за участі громадськості, 15 пріоритетних (популярних) адміністративних послуг для оптимізації процедур їх надання. При цьому, відповідальними за реалізацію вищенаведених заходів призначено Міністерство юстиції України, Міністерство фінансів України, Міністерство економічного розвитку і торгівлі України, Міністерство регіонального розвитку, будівництва та ЖКГ України. На наш погляд, необхідно об'єднати всі відповідальні та зацікавлені сторони для узгодженого виконання запланованих заходів та визначення вказаними державними інституціями (за обов'язкової участі громадськості) єдиного переліку адміністративних послуг, надання яких в електронному вигляді є найбільш затребуваними серед фізичних та юридичних осіб.

2. На державному рівні доцільно без зволікань звернутись до врегулювання невідкладного питання щодо електронної ідентифікації фізичних та юридичних осіб в контексті отримання ними адміністративних послуг в електронному форматі. А саме, нарешті розробити та прийняти законодавчі акти, де чітко прописати схеми, засоби та інструменти електронної ідентифікації, які будуть застосовуватись при наданні цифровізованих адміністративних послуг.

Слід зазначити, що ще у 2017 р. були здійснені кроки для розвитку електронної ідентифікації в нашій країні, а саме: було прийнято Закон України «Про електронні довірчі послуги» від 5 жовтня 2017 р. № 2155-VIII (вступив у дію 07.11.2018 р.), який передбачав вдосконалення чинного законодавства у царині електронної ідентифікація та надання електронних послуг, а також напрями гармонізації із законодавством ЄС. У цьому законі було розширено перелік надавачів електронних (цифровізованих) адміністративних послуг; визначено систему та повноваження органів

державної влади, які формують та реалізують державну політику у сфері електронних ідентифікації; виписано вимоги щодо електронних довірчих послуг та особливостей їх використання; прописано порядок здійснення державного нагляду та контролю у вказаній сфері.

Окрім того, вищенаведений закон передбачає запровадження альтернативних засобів електронної ідентифікації фізичних та юридичних осіб, таких, як Bank ID (ідентифікація через банк) та ID-картки при наданні електронних послуг та здійсненні інших форм електронної взаємодії, а також Mobile ID (ідентифікація через мобільного оператора), що дозволить розширити та спростити доступ заявників до електронних адміністративних послуг. Однак, використання вищевказаних інструментів в Україні перебуває на початковій стадії. Наприклад, видача паспорту громадянина України у формі ID-картки, на чіп якого записується електронний цифровий підпис, ще чітко не визначена чинним законодавством. А впровадження альтернативних інструментів електронної ідентифікації вимагає розробки та прийняття відповідної законодавчої бази, а також тісної співпраці між державою, приватним сектором та населенням. До речі, запровадження Mobile ID вимагає врегулювання питання щодо електронної ідентифікації абонентів мобільного зв'язку, значна частка з яких (приблизно 90%) віддають перевагу анонімному обслуговуванню надавачами послуг.

Для вирішення цього питання необхідно змінити окремі положення Закону України «Про телекомунікації» та Закону України «Про радіочастотний ресурс України», у яких потрібно прописати терміни запровадження вказаної системи компаніями-надавачами мобільного зв'язку, забезпечити відповідний рівень захисту персональних даних абонентів, які користуються MobileID. Розвиток електронної ідентифікації громадян потребує розробки законодавчих актів щодо відповідних схем електронної ідентифікації, засобів та інструментів електронної ідентифікацій, затвердження чітких вимог до рівнів гарантії схем електронної ідентифікації при наданні цифровізованих адміністративних послуг.

3. Ще одним неврегульованим питанням залишається впровадження взаємодії органів державної влади в електронній мережі, а також відповідний розвиток електронного обігу документів, який має величезний вплив на спрощення процедури надання як простих, так і комплексних цифровізованих адміністративних послуг.

Для забезпечення належного функціонування системи взаємодії органів виконавчої влади у цифровому форматі вкрай необхідно запровадити електронний обіг документів в місцевих виконавчих органах і підключити їх до системи електронної взаємодії органів виконавчої влади. Адже рівень розвитку системи електронного документообігу в органах місцевого самоврядування залишається дуже низьким. Так, проведений у Хмельницькій області моніторинг запровадження електронного урядування в органах місцевого самоврядування, показує, що система електронного обігу документів не використовується більше як 50% міських рад. А якщо і використовується, то не забезпечується повною мірою функціонування системи електронного документообігу, а застосовуються лише деякі її елементи, а саме - реєстрація звернень громадян, внутрішньої, вхідної та вихідної документації.

Перешкоджає запровадженню електронного обігу документів при наданні адміністративних послуг в органах державної влади всіх рівнів недосконалість наявного законодавства, яке унормовує питання електронного документообігу та цифрового підпису; відсутність якісних сертифікованих програм, відсутність політичної волі керівництва відповідних органів влади.

Побудова системи електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів перебуває лише на стадії становлення, а Державне агентство з питань розвитку електронного урядування тільки планує завершити її впровадження і забезпечити електронну взаємодію між електронними державними реєстрами, і поки що тільки основними. Враховуючи сучасний стан електронної взаємодії органів державної влади та

результативність реформи децентралізації, є доцільним та вкрай необхідним прийняття державно управлінського рішення щодо впровадження єдиних уніфікованих стандартів та вимог до електронного обігу документів в органах державної влади та органах місцевого самоврядування всіх рівнів.

4. Запровадження доступних та якісних адміністративних електронних послуг неможливе без унормування чинних процедур цифровізації надання адміністративних послуг, що спрямована на:

- максимально можливе зменшення кількості документів, які має надати суб'єкт звернення для отримання цифровізованої адміністративної послуги через міжвідомчу електронну взаємодію, забезпечення відкритого доступу до державних інформаційних баз або повного скасування окремих документів;

- скорочення кількості та максимальне спрощення дозвільних процедур, які передбачає порядок надання цифровізованої адміністративної послуги;

- зменшення обсягу безпосередньої взаємодії заявника з виконавцем (державним службовцем органу чи посадовою особою органу місцевого самоврядування у Хмельницькій області) без участі користувача за допомогою засобів ІКТ;

- побудова системи електронної взаємодії між суб'єктами звернення та органами державної влади і місцевого самоврядування, які надають цифровізовані адміністративні послуги;

- проведення аналізу та визначення тих процедур (серед передбачених порядком надання адміністративних послуг), які можуть надаватися цифровізовано та бути автоматизовані;

- запровадження комплексного підходу до цифровізації надання адміністративних процедур;

- використання процедури міжвідомчого погодження реалізації процедури цифровізації надання адміністративних послуг;

- максимально можливо зменшення строків виконання відповідних

процедур, які передбачено порядком надання адміністративних послуг, а також скорочення повного терміну надання цифровізованих адміністративних послуг.

Зазначимо, що Закон України «Про адміністративні послуги» об'єктивно визначає лише загальні межі дії правового поля сфери сервісної діяльності органів влади (відкриття ЦНАП, формування переліків і реєстрів, створення Єдиного державного порталу адміністративних послуг), однак не розкриває механізмів реалізації самої процедури надання відповідних адміністративних послуг.

Певні переваги в отриманні адміністративних послуг, до недавнього часу, мали жителі міст обласного значення (Хмельницького, Нетішина, Старокостянтинова, Камянець-Подільського, Шепетівки, Славути) та райцентрів, де було законодавчо встановлено створювати ЦНАП. Проте були також окремі громади, що добровільно створювали ЦНАП, для надання якісних та доступних цифровізованих адміністративних послуг для громадян області.

Ситуація змінилася із затвердженням нового адміністративно-територіального устрою. Більшість питань, у т.ч. й надання адміністративних послуг тепер в основному вирішуватиметься на місцевому рівні, а не, наприклад, на районному чи обласному. У зв'язку з цим відпала потреба у функціонуванні мережі ЦНАПів РДА Хмельницької області. При цьому, дуже важливим є, протягом перехідного періоду, не допустити погіршення доступу до адміністративних послуг та якості їх надання. Це можна зробити шляхом докорінних змін ЦНАП РДА в ЦНАП ОМС та поступово розвиваючи мережу ЦНАП ОМС. Саме на це варто спрямувати новий закон про адміністративні послуги (27.11.2020 р. Президент України Володимир Зеленський підписав прийнятий 03.11.2020 р. Верховною Радою України проект ЗУ «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» (реєстр. законопроекту № 2679)), а також необхідно забезпечувати умови для якісного надання адміністративних послуг та їх цифровізації у ЦНАП ОМС. Цим Законом ґрунтовно змінено редакцію статті 12 Закону «Про адміністративні послуги» (мова йде про ЦНАП, а саме чіткіше прописується його статус, визначальні ознаки і підходи до організації роботи, які вже встановилися на практиці).

У визначенні поняття та статусу ЦНАП (ч. 1 ст. 12) наголошено, що основною ознакою ЦНАП є надання визначеного переліку адміністративних послуг. Замість попереднього акценту на механізм надання послуг у ЦНАП («через адміністратора»), зроблено акцент на головну характеристику, що відрізняє ЦНАП - надання широкого спектру адміністративних послуг, на відміну від інших суб'єктів, у т.ч. окремих суб'єктів надання адмінпослуг чи їх спеціальних (відомчих) «фронт-офісів».

Другий важливим моментом Закону є організація роботи ЦНАП – чітко виділено можливість застосування різних моделей (механізмів) надання адмінпослуг у ЦНАП, зокрема:

- а) безпосередньо адміністратором;
- б) через адміністратора, шляхом його взаємодії з суб'єктами надання адмінпослуг;
- в) суб'єктами надання адмінпослуг, а саме їх посадовими особами.

Тепер стало значно більше адмінпослуг, що можна назвати «швидкими», тобто тими, що можуть надаватися невідкладно. Це стало можливим як через делегування повноважень ОМС, так і через інформаційні технології. Отже, немає жодного сенсу змушувати громадянина очікувати на непотрібну взаємодію з суб'єктом надання адмінпослуг, просити з'явитися двічі, особливо, якщо послугу може бути надано невідкладно. Нині, невідкладні послуги можливі у сфері РАЦС (у тих територіальних громадах, де це є повноваженнями органів місцевого самоврядування), реєстрації місця проживання, видачі різноманітних витягів з реєстрів тощо.

Таким чином, новий Закон передбачає, що у ЦНАП послуги надаються

суб'єктом надання адміністративних послуг у виняткових випадках - якщо їх надання через адміністратора є неможливим, або значно гіршим для суб'єкта звернення чи публічних інтересів. Закон є максимально компромісним адже в його розробці і доопрацюванні брали участь усі зацікавлені сторони, а саме: Асоціації органів місцевого самоврядування, народні депутати України, Міністерство цифрової трансформації України, Асоціація ЦНАП, експерти Програми «U-LEAD з Європою».

Закон передбачає поняття «пересувного віддаленого робочого місця адміністратора» - це для чіткої правової визначності роботи так званих «мобільних ЦНАП», а також обслуговування громадян у форматі «виїзного адміністратора». Законом чітко передбачено, що усі чи окремі завдання адміністратора ЦНАП можуть покладатися на старост та інших посадових осіб ОМС, що утворив ЦНАП.

ОМС можуть збільшити рівень ефективності роботи своїх ЦНАП та виконавчих органів у цілому. Потрібно уповноважити персонал ЦНАП безпосередньо надавати послуги там, де можна відмовитися від зайвих передач заяв на опрацювання. Це ж у свою чергу прискорить обслуговування відвідувачів, підвищить рівень відповідальності працівника за весь процес надання цифровізованих адмінпослуг, вивільнить ресурси від небажаної взаємодії та документообігу.

Оскільки, відповідно до Закону України «Про адміністративні послуги» створення ЦНАП не передбачено в сільській території, то вважаємо, що в сільських радах для забезпечення доступу сільського населення до адміністративних послуг в електронному форматі повинні бути створені автоматизовані робочі місця, які дозволятимуть заявникові скористатись комп'ютером, зробити сканування або копіювання документів, роздрукувати і замовити адміністративну послугу у електронному форматі через Єдиний державний портал адміністративних послуг. Окрім цього, у місцевих бюджетах Хмельницької області повинно бути передбачене відповідне фінансування на ці потреби.

5. Окрім того, на виконання законодавства Європейського Союзу необхідно запровадити також процедуру надання цифровізованих адміністративних послуг громадянам інших держав (надання транскордонних адміністративних послуг). З огляду на це, вважаємо за доцільне запровадити в Україні відкритий сервіс для надання транскордонних адміністративних послуг фізичним та юридичним особам з інших країн, правове регулювання якого доцільно закріпити в Законі України «Про адміністративні послуги».

6. На законодавчому рівні необхідно закріпити рівність юридичної сили адміністративних актів, які виступають результатом надання адміністративних послуг, як в електронній формі, так і в письмовій формі на паперових носіях. Причому рівність електронної та письмової форми необхідно закріпити виключно на рівні закону, що буде обов'язковою нормою для визнання всіма суб'єктами правовідносин у державі. Однакова юридична сила адміністративних актів (в базовому Законі України «Про адміністративні послуги», а не у спеціальних законах щодо надання відповідних адміністративних послуг).

7. Однією з головних правових колізій є відсутність в українському законодавстві чіткого поняття «електронні (цифровізовані) послуги». Як наслідок цього в статті 17 Закону України «Про адміністративні послуги» відсутнє й визначення самого поняття «Єдиний державний портал адміністративних послуг», який згадується лише як офіційне джерело інформації про надання відповідних послуг органами публічної влади всіх рівнів в Україні, що є далеко не повним його призначенням. Тому необхідно доповнити понятійно-категоріальний апарат державного управління у сфері надання адміністративних послуг засобами електронного урядування, виклавши у статті 1 Закону України «Про адміністративні послуги» чітке визначення понять «єдиний державний реєстр адміністративних послуг» та «електронна послуга».

8. У контексті забезпечення ефективного та результативного

впровадження електронних послуг, є необхідність розроблення та затвердження технічних та технологічних рішень щодо надання комплексних адміністративних послуг (за однією заявою та одним пакетом) за життєвими обставинами і бізнес-ситуаціями тощо. Внести зміни в закони, які регулюються порядок збирання інформації органами державної влади. Мається на увазі, що потрібно побудувати систему надання послуг громадянам таким чином, щоб зайвих документів для отримання тієї чи іншої послуги від громадян не вимагали.

9. Вирішення проблеми підвищення якості цифровізації надання адміністративних послуг потребує проведення постійного моніторингу та всеохоплюючого контролю за роботою центрів надання адміністративних послуг у Хмельницькій області. Такий моніторинг та контроль, який покладено на Міністерство економічного розвитку України, містить цілу систему показників та критеріїв, які дозволяють проаналізувати діяльність ЦНАП щодо обслуговування фізичних та юридичних осіб, а саме:

- обсяг та номенклатура адміністративних послуг;
- надання у приміщенні центрів супутніх послуг;
- наявність цифровізованих сервісів;
- наявність підключення ЦНАП до відповідних державних реєстрів;
- запровадження електронного урядування і програмного забезпечення тощо.

Однак, діючий моніторинг Міністерства економічного розвитку України не вистачає показників та критеріїв, які б дозволили проаналізувати рівень задоволеності фізичних та юридичних осіб якістю надання адміністративних послуг. Тобто, логічно, що оцінка якості надання адміністративних послуг засобами електронного урядування має здійснюватись не лише органами публічної державної влади, а й споживачами цих послуг. Тільки за результатами вказаних двох оцінювань обома сторонами, можна отримати адекватну та близьку до реальності загальну оцінку якості надання тієї чи іншої цифровізованої адміністративної

послуги. Тому, доцільно доповнити вказаний моніторинг інструментом опитування громадської думки шляхом проведення он-лайн опитування відвідувачів центрів надання адміністративних послуг в Україні у цілому та у Хмельницькій області зокрема.

На наш погляд, саме результат зворотного зв'язку зі споживачами цифровізованих адміністративних послуг, має стати основним критерієм оцінки забезпечення якості їх надання засобами електронного урядування. Адже, вивчення ступеня задоволеності споживачів адміністративних послуг у Хмельницькій області через встановлення зворотного зв'язку дозволяє суб'єкту їх надання отримувати релевантну інформацію про потреби та інтереси фізичних та юридичних осіб, виявляти наявні недоліки обслуговування та визначати шляхи удосконалення забезпечення якості надання цифровізованих адміністративних послуг відповідно до потреб споживачів.

Слід зазначити, що належне забезпечення зворотного зв'язку із отримувачами адміністративних послуг з метою врахування громадської думки при удосконаленні процедури та системи якості цифровізації надання адміністративних послуг є необхідною складовою діяльності ЦНАП в країнах ЄС, а моніторинг їх діяльності є обов'язковим та здійснюється органами муніципальної влади на постійній основі, відповідно до чинного законодавства.

Процедура необхідності постійного моніторингу якості обслуговування громадян, на наш погляд, є необхідною, враховуючи вимоги Закону України «Про адміністративні послуги», в якому визначено мінімальні стандарти (вимоги) якості (недопущення якості нижче певного рівня) при наданні адміністративних послуг. До таких вимог якості відносяться: ступінь інформування суб'єктів звернень про адміністративні послуги, наявність інформаційних та технологічних карток адміністративних послуг, які надаються; порядок, умови та терміни надання адміністративних послуг; час прийому зацікавленої в отриманні адміністративної послуги сторони у

ЦНАП тощо.

На жаль, в нашій державі поки не набула належного поширення практика встановлення органами публічної влади всіх рівнів власних стандартів якості надання адміністративних послуг, які були б вище за визначені законодавством вимоги. Тому доцільно впроваджувати досвід ЄС (Великобританії, Франції, Бельгії та інших європейських країнах), в яких органи публічної влади ще у 90-х роках ХХ ст. розробили та прийняли відповідні нормативно-правові акти щодо стандартів надання адміністративних послуг, у тому числі цифровізованих. Вказані стандарти базуються на принципах, які закладено у відповідних програмах модернізації системи державного управління та місцевого самоврядування і спрямовані на підвищення якості надання публічних послуг, а наявність чітких критеріїв оцінювання стандартів надання адміністративних послуг та рівня їх якості є необхідною передумовою забезпечення прав та законних інтересів споживачів цифровізованих адміністративних послуг.

Формування нового та удосконалення існуючого нормативно-правового забезпечення процесу якості цифровізації надання адміністративних послуг у Хмельницькій області та в Україні в цілому вимагає реалізації певних завдань, що зображені на рис. Ж.1 додатку Ж. Поряд з вдосконаленням нормативно-правового забезпечення сфери надання адміністративних послуг засобами електронного урядування, необхідно особливу увагу приділити:

- розбудові інформаційно-комунікаційної мережі, у першу чергу впровадженню доступу до високошвидкісної мережі Інтернет та розвитку телекомунікаційних послуг у сільських територіях;
- широкому інформуванні споживачів адміністративних послуг про можливість отримати їх в електронній формі, у т. ч. за допомогою розміщення відеороликів на телебаченні (як загальнодержавному, так і місцевому) та соціальних мережах (з метою збільшення охопленої аудиторії);
- розробленню заходів заохочення отримувати послуги саме в

електронній формі;

- спеціальному навчанню, перекваліфікації державних службовців та осіб органів місцевого самоврядування, які надають цифровізовані адміністративні послуги тощо.

Таким чином, відзначимо, що нормативно-правове забезпечення системи надання цифровізованих адміністративних послуг в сучасних умовах регламентується не в повному обсязі, тому потребує удосконалення. Зазначені вище пропозиції сприятимуть усуненню суперечностей у діючих нормативно-правових актах та дозволять на законодавчому рівні оптимізувати забезпечення якості цифровізації адміністративних послуг в Україні та регіонах.

## ВИСНОВКИ

Результати проведеного дослідження щодо забезпечення якості цифровізації адміністративних послуг в Україні, дозволяють зробити такі висновки:

1. Надання адміністративних послуг є основною функцією соціальної держави, а саме основним напрямом наближення влади до громадян, задоволення його потреб, забезпечення прав і свобод має стати упорядкування системи адміністративних послуг. Існує багато точок зору щодо визначення дефініції «адміністративні послуги». Узагальнюючи існуючі підходи до визначення адміністративної послуги, зазначимо, що адміністративна послуга здійснюється в процесі реалізації своїх владних повноважень суб'єктом надання адміністративних послуг для забезпечення прав, інтересів і свобод громадян, підприємств, організацій. На законодавчому рівні адмінпослуга 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 згідно із до законом.

2. Цифровізація адміністративних послуг сприяє їх оптимізації, перегляду процесів взаємодії між органами влади, налагодженню електронної взаємодії державних реєстрів, що значно скорочує паперовий документообіг, вивільняє час державних службовців на виконання інших повноважень. Цифровізація адміністративних послуг на основі використання ІКТ сприятиме зростанню ефективності, відкритості, прозорості діяльності органів державної влади й органів місцевого самоврядування, сприятиме формуванню нового типу держави, орієнтованої на задоволення потреб громадян. Користування електронними адміністративними послугами є зручним для суб'єктів їх отримання – фізичних та юридичних осіб, адже оформлення послуги з домашнього чи робочого комп'ютера значно швидше, ніж відвідувати офіси державних установ та заповнювати папери. Також

цифровізовані адміністративні послуги мінімізують корупційні ризики, адже нівелюють потребу в особистому контакті фізичних та юридичних осіб з державними службовцями.

В Україні є всі умови для реалізації процесів цифровізації та переходу на більш високий технологічний рівень розвитку та надання державних адміністративних послуг. При системному державному підході, що супроводжується формуванням належної правової бази, цифрові технології стимулюватимуть розвиток відкритого інформаційного суспільства як одного з важливих чинників розвитку демократії в країні та підвищення якості життя громадян України. Основними недоліками правового регулювання контролю за якістю цифровізації адміністративних послуг є відсутність стандартів якості адміністративних послуг і невизначеність кола суб'єктів, що здійснюють контроль у цій сфері. Правову базу системи цифровізації державних адміністративних послуг мають становити та забезпечувати нормативно-правові документи, які повинні бути переглянуті та відкориговані відповідно до умов сьогодення. Зокрема, потребує унормування та деталізації процес, спрямований на розширення видів електронних адміністративних послуг «Дія».

3. Встановлено, що для кожного виду адміністративної послуги існує своя процедура її надання, передбачена інформаційними та технологічними картками адміністративних послуг. Перелік документів та строки виконання адміністративних послуг встановлені чинним законодавством, проте установи, організації, управління та відділи, що над слуги можуть надавати такі послуги швидше встановленого терміну. Механізм надання адміністративних послуг засобами електронного урядування (цифровізації) включає суб'єкти, об'єкти, цілі, принципи, інструменти та засоби реалізації. Адміністративні послуги у Хмельницькій області надаються суб'єктами їх надання безпосередньо – працівниками відділів Хмельницької міської ради та інших місцевих і обласних рад, через центри надання адміністративних послуг у Хмельницькій обл., Управлінням адміністративних послуг у

м. Хмельницькому та через Єдиний державний портал адміністративних послуг.

4. З провадженням Концепції та плану розвитку цифрової економіки та суспільства України на 2018-2020 роки у Хмельницькому регіоні розпочали активне впровадження цифрових технологій. У Хмельницькій області можна отримати такі види цифровізованих адміністративних послуг як: інформації про державні послуги (інформування); можливості користувачам одержати електронну форму документа (одностороння взаємодія); можливості обробки електронного документа, включаючи ідентифікацію (двостороння взаємодія); можливості електронної реалізації прийняття державно управлінських рішень (проведення транзакцій). Спалах COVID-19 призвів до того, що за період карантину в Україні суттєво зросла кількість користувачів Інтернету та відповідних послуг. Збільшено кількість адміністративних послуг, що надаються онлайн та розширено функціонал окремих сервісів.

Можна виокремити п'ять найбільш поширених цифровізованих адміністративних послуг у Хмельницькій області, зокрема: допомога при народженні дитини; ліцензії на послуги автоперевезень пасажирів та вантажів; прийняття об'єктів будівництва в експлуатацію; реєстрація декларації відповідності пожежній безпеці; узгодження проектів землеустрою.

Перешкоджають ефективній роботі суб'єктів надання цифровізованих адміністративних послуг та впливають на його якість такі фактори: існуючий рівень комунікацій між ЦНАПами, структурними підрозділами органів місцевого самоврядування та місцевих державних адміністрацій (при яких утворені ЦНАПи), територіальними підрозділами органів виконавчої влади – суб'єктами надання адмінпослуг; неузгодженість вимог нормативно-правових актів, що врегульовують питання надання адмінпослуг у відповідних сферах; недостатнє фінансування на державному місцевому рівні ресурсного забезпечення ЦНАПів (зокрема, брак приміщень, техніки та іншого майна, професійно підготовленого персоналу, недостатній рівень

оплати праці).

5. Визначено, що сучасний стан забезпечення якості цифровізації надання адміністративних послуг характеризується певними проблемами, а саме: низька питома вага надання цифровізованих адміністративних послуг; недостатній рівень електронізації та технічної забезпеченості системи; недосконалість механізмів надання адміністративних послуг засобами електронного урядування. Запропоновано такі основні напрямки оптимізації забезпечення якості цифровізації надання адміністративних послуг: нормативно-правовий; адміністративно-організаційний; фінансово-економічний та інформаційно-мотиваційний.

Оптимізація організаційного забезпечення якості цифровізації надання адміністративних послуг у Хмельницькій області має здійснюватися підготовленим відповідним кадровим потенціалом, діяльнісно спрямованим на забезпечення якості послуг та її підвищення; повинна забезпечуватися можливість функціональної та інформаційної взаємодії з кожним громадянином, з кожним господарюючим суб'єктом, з кожною громадською організацією тощо. Масову якісну взаємодію населення та органів влади в сучасних умовах необхідно організувати за рахунок широкого використання інформаційних комп'ютерних технологій (інтернет-технологій, а саме - дистанційне надання адміністративних послуг; скайп-конференції тощо), що дозволить значно скоротити час обслуговування. Запропонований нами механізм отримання адміністративної послуги розрахований на те, що ЦНАПи у Хмельницькій області будуть працювати в повному обсязі та згідно з цілями, покладеними на нього при створенні.

Пріоритетом у реформі має бути вдосконалення власне процедури надання адміністративних послуг. Це - насамперед затвердження переліку найбільш поширених для населення Хмельницької області цифровізованих адміністративних послуг, які надаються через ЦНАПи, розширення функцій і повноважень адміністраторів ЦНАП і налагодження механізму взаємодії між ЦНАПами та суб'єктами, що задіяні в наданні різних видів цифровізованих

адміністративних послуг.

6. Найактуальнішим шляхом підвищення забезпечення якості цифровізації адміністративних послуг є удосконалення нормативно-правової бази. Визначені нами пропозиції сприятимуть усуненню суперечностей у діючих нормативно-правових актах та дозволять на законодавчому рівні оптимізувати забезпечення якості цифровізації адміністративних послуг в Україні та регіонах. Це дозволить підвищити ефективність роботи органів державної влади та органів місцевого самоврядування, зменшити ризик корупції під час надання цифровізованих адміністративних послуг, підвищити рівень довіри громадян до влади та покращити інвестиційну привабливість, діловий клімат та конкурентоспроможність Хмельницької області та держави у цілому.

**СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ**

1. Адміністративна реформа для людини: [наук.-практ. нарис] / [І. Б. Коліушко, В. Б. Авер'янов, Р. О. Куйбіда, І. П. Голосніченко та інші]; за ред. І. Б. Коліушка. – К.: Факт, 2018. – 72 с.
2. Берназюк О. Адміністративні електронні послуги: поняття та умови впровадження в Україні / О. Берназюк // Інформаційне право. – 2019. – №5. – С.196-199,
3. Биков Р. Ю. Реформування системи надання адміністративних послуг в Україні: перехід до нових демократичних стандартів / Р. Ю. Биков // Теорія та практика державного управління і місцевого самоврядування. – 2018. – № 2. – С.33-45.
4. Бондар О. В. Види адміністративних послуг у сфері морського транспорту / О. В. Бондар // Наукові праці Національного університету «Одеська юридична академія». – 2019. – Т. XIII. – С. 68-77.
5. Голосніченко І. Правове регулювання надання державних управлінських послуг та вирішення адміністративних спорів / І. Голосніченко // Право України. – 2019. – № 10. – С. 86–89.
6. Дембіцька С. Л. Правові засади діяльності з надання адміністративних послуг населенню України органами місцевого самоврядування: дис. ... канд. юрид наук: спец. 12.00.07 / С. Л. Дембіцька. – Л., 2010. – 185 с.
7. Деякі питання організації електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів // Постанова Кабінету Міністрів України від 10 травня 2018 р. № 357. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/357-2018-%D0%BF#Text>.
8. Деякі питання реформування державного управління // Постанова Кабінету Міністрів України від 11 грудня 2019 р. № 1034. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1034-2019-%D0%BF>.

9. Духовна О. Україна «в цифрі»: напрямки реформування / О. Духовна // Юридична Газета. – 2019. – № 45-46. – С.699-700. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://yur-gazeta.com/publications/practice/informaciune-pravo-telekomunikaciyi/ukrayina-v-cifri-napryamki-reformuvannya.html>

10. Електронне урядування та електронна демократія: навчальний посібник: у 15 ч. / за заг. ред. А. І. Семенченка, В. М. Дрешпака. Київ, 2017. – Частина 10: Електронні послуги / Р. М. Матвійчук, С. П. Кандзюба. Київ: ФОП Москаленко О. М., 2017. – 60 с.

11. Єжунінов В. В. Надання державних послуг з використанням сучасних інформаційно-комунікаційних технологій в Україні. Новітні інформаційно-комунікаційні технології в модернізації публічного управління: зарубіжний і вітчизняний досвід / В. В. Єжунінов: матеріали наук.- практ. семінару, 19 квітня 2013 р., м. Дніпропетровськ / ред. кол.: В. М. Дрешпак (голов.ред.). Дніпропетровськ: ДРІДУ НАДУ, 2013. 104 с.

12. Ємець А. В. Підвищення якості послуг органів виконавчої влади [Електронний ресурс] / А. В. Ємець. // Державне будівництво. – 2017. – № 2. – Режим доступу: [http://nbuv.gov.ua/j-pdf/DeBu\\_2017\\_2\\_11.pdf](http://nbuv.gov.ua/j-pdf/DeBu_2017_2_11.pdf).

13. Єсімов С. Розвиток системи надання електронних адміністративних послуг: нормативно-правовий аспект / С. Єсімов // Вісник Національного університету «Львівська політехніка». Серія: Юридичні науки: збірник наукових праць. – Львів: Видавництво Львівської політехніки, 2017. – № 861. – С. 263–270.

14. Єфремова М. О. Діяльність державної міграційної служби України щодо надання адміністративних послуг: питання сьогодення / М. О. Єфремова // Право і суспільство. – 2015. – № 4. – Ч. 2. – С119-125.

15. Жарая С. Б. Концепція адміністративних послуг та міжнародна практика управління якістю надання послуг / С. Б. Жарая // Науковий вісник Академії муніципального управління. Серія: Управління. – 2013. – Вип. 2. – С. 28-35.

16. Жук Ю. М. Організаційно-правове регулювання адміністративних послуг в Україні / Ю. М. Жук // Ефективність державного управління. – 2015. – Вип. 43. – С. 236-242.
17. Загаєцька О. А. Проблеми та перспективи надання електронних послуг в Україні / О. А. Загаєцька // Міжнародний науковий фаховий журнал «Електронне урядування». – 2010. – № 1. – С. 45.
18. Задихайло О. А. Правове регулювання надання адміністративних послуг в Україні / О. А. Задихайло // Фінанси підприємств. – 2018. – №1. – С.379-384.
19. Капуловський А. В. Нормативно-правові засади надання адміністративних послуг: їх еволюція та сучасний стан / А. В. Капуловський // Державне управління: теорія та практика. – 2013. – № 2. – С. 246-254.
20. Клименко І. В. Технології електронного урядування / І. В. Клименко, К. О. Линьов. – К.: Центр сприяння інституційному розвитку державної служби, 2018. – 192 с.
21. Коліушко І. Управлінські (адміністративні) послуги – новела адміністративного права / І. Коліушко // Адміністративна реформа для людини. – К., 2018. – С. 25-35.
22. Коломоєць Т. О. Адміністративне право України. Академічний курс: [підручник] / Т. О. Коломоєць. – К.: Юрінком Інтер, 2017. – 576 с.
23. Колпаков В. К. Адміністративна відповідальність (адміністративно-деліктне право): навч. посібник / В. К. Колпаков. – К.: Юрінком Інтер, 2018. – 256 с.
24. Конституція України: Закон України від 28.06.1996 № 254к/96-ВР // Верховна Рада України / [Електронний ресурс]. – Режим доступу: – <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/254%D0%BA/96%D0%B2%D1%80>.
25. Котюк І. Адміністративні послуги як категорія адміністративного права / І. Котюк // Вісник Київського Національного Університету ім. Т. Шевченка. – 2017. – № 84/2010. – С. 104-107.
26. Куспляк І. С. Адміністративні послуги в електронному вигляді:

питання класифікації / І. С. Куспляк // Гілея: науковий вісник: зб. наук. пр. – К.: [б.в.], 2011. – Вип. 50. – № 8. – С. 669–674.

27. Литвиненко І. Л. Діяльність органів місцевого самоврядування по забезпеченню конституційних прав і свобод: автореф. дис.... канд. юрид. наук: спец. 12.00.07 «Адміністративне право і процес; фінансове право; інформаційне право» / І. Л. Литвиненко. – К., 2003. – 20 с.

28. Ліпенцев А. В. Надання адміністративних послуг: навч.-метод. посіб. для системи підвищення кваліфікації державних службовців та посадових осіб місцевого самоврядування / А. В. Ліпенцев. – К.: [б. в.], 2017. – 224 с.

29. Людькова К. Типологія (класифікація) адміністративних послуг / К. Людькова // Юридичний вісник. – 2018. -№5. – С.222-226.

30. Люхтергандт О. Проект Адміністративного процедурного кодексу України та сучасне адміністративне процедурне право / О. Люхтергандт // Юридичний журнал. – 2012. – № 5. – С. 27.

31. Мариняк Н. Удосконалення нормативно-правового регулювання надання адміністративних послуг / Н. Мариняк // Вісник Національного університету «Львівська політехніка». Серія: Юридичні науки: збірник наукових праць. – Львів: Видавництво Львівської політехніки, 2017. – № 861. – С. 297–303.

32. Мордвінов О. Г. Адміністративні послуги органів виконавчої влади та місцевого самоврядування / О. Г. Мордвінов, Л. О. Ляшенко // Держава та регіони. – 2017. – № 2. – С. 60–65.

33. Негрич О. М. Підвищення результативності надання адміністративних послуг в умовах забезпечення інформаційної безпеки / О. М. Негрич // Інвестиції: практика та досвід. – 2017. – № 22. – С. 87 – 90.

34. Негрич О. М. Теоретичні основи розвитку системи надання адміністративних послуг в Україні / О. М. Негрич // Публічне управління та митне адміністрування. – 2017. – № 2 (17). – С. 7-11.

35. Ніколаєнко К. В. Адміністративні послуги як різновид публічних

послуг / К. В. Ніколаєнко // Держава і право. – 2019. – № 47. – С. 269-274.

36. Ніколаєнко К. В. Заходи щодо вдосконалення організації надання управлінських послуг: у 2 ч. / К. В. Ніколаєнко // Актуальні проблеми державного управління: зб. наук. пр. – Х.: Магістр, 2015. – № 2 (24). – Ч. 1. – С. 246–251.

37. Оболенський О.Ю. Адміністративні послуги у сфері управління державними фінансами [Електронний ресурс] / О. Ю. Оболенський, В. І. Горбатюк // Державне управління: теорія та практика. – 2016. – № 1. – Режим доступу: [http://nbuv.gov.ua/j-pdf/Dutp\\_2016\\_1\\_18.pdf](http://nbuv.gov.ua/j-pdf/Dutp_2016_1_18.pdf).

38. Ославський М. І. Виконавча влада в Україні: організаційно-правові засади: навчальний посібник / М. І. Ославський. – Київ: Видавництво «Знання», 2009. – 357 с.

39. Петренко Н. О. Цифровізація державних адміністративних послуг в Україні: нормативно-правові аспекти / Н. О. Петренко, Л.В. Машковська // Право і суспільство. – 2020. – №2. – С. 112-119.

40. Петьовка В. Окремі проблеми визначення поняття «адміністративна послуга» та способи їх вирішення / В. Петьовка // Публічне право. – 2013. – № 2 (10). – С. 99-104.

41. Петьовка В. В. Надання адміністративних послуг в Україні: теорія і практика: [монографія] / В. В. Петьовка. – К.: Логос, 2014. – 214 с.

42. Писаренко Г. М. Адміністративні послуги в Україні: організаційно-правові аспекти: дис. ... канд. юрид. наук: спец. 12.00.07 / Г. М. Писаренко. – О, 2006. – 196 с.

43. Писаренко Г. М. Адміністративні послуги в Україні: організаційно-правові аспекти: автореф. дис. на здобуття наук, ступеня канд. юрид. наук: спец. 12.00.07 «Теорія управління; адміністративне право і процес; фінансове право; інформаційне право» / Г. М. Писаренко. – О., 2006. – 20 с.

44. Про адміністративні послуги: Закон України від 06.09.2012 р. №5203-VI (зі змінами та доповненнями – Редакція від 14.10.2020 р.) //

[Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17>.

45. Про визначення переліку адміністративних послуг, які надаються через Центр надання адміністративних послуг Хмельницької міської ради та втрату чинності рішень сесій Хмельницької міської ради // [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http://khmelnytsky.com/index.php?option=com\\_content&view=article&id=20497%3A22-qq&catid=526%3A05032014&Itemid=251](http://khmelnytsky.com/index.php?option=com_content&view=article&id=20497%3A22-qq&catid=526%3A05032014&Itemid=251).

46. Про внесення пропозицій на розгляд сесії міської ради про затвердження інформаційних і технологічних карток адміністративних послуг, які надаються Хмельницькою міською радою Рішення виконавчого комітету Хмельницької міської ради від 27.03.2014 р. № 210 // [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http://www.khmelnytsky.com/index.php?option=com\\_content&view=article&id=20564%3A-27032014-210-q-q&catid=514%3A27032014&Itemid=251](http://www.khmelnytsky.com/index.php?option=com_content&view=article&id=20564%3A-27032014-210-q-q&catid=514%3A27032014&Itemid=251).

47. Про доступ до публічної інформації: Закон України 13 січня 2011 р. №2939-VI (зі змінами та доповненнями) // [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2939-17>.

48. Про електронний цифровий підпис: Закон України від 22 травня 2003 р. №852-IV // [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/852-15#Text>

49. Про електронні довірчі послуги: Закон України від 05.10.2017 р. № 2155-VIII (зі змінами та доповненнями) // [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2155-19>

50. Про електронні документи та електронний документообіг: Закон України від 22 травня 2003 р. №851-IV (зі змінами та доповненнями) // [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/851-15>.

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

2013 р. №44 (зі змінами та доповненнями) // [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/44-2013-%D0%BF>.

52. Про затвердження інформаційних і технологічних карток адміністративних послуг, які надаються виконавчим комітетом Хмельницької міської ради: Рішення виконавчого комітету Хмельницької міської ради від 27.03.2014 р. № 211 (зі змінами та доповненнями) // [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http://www.khmelnytsky.com/index.php?option=com\\_content&view=article&id=20563%3A-27032014-211-q-q&catid=514%3A27032014&Itemid=251](http://www.khmelnytsky.com/index.php?option=com_content&view=article&id=20563%3A-27032014-211-q-q&catid=514%3A27032014&Itemid=251).

53. Про затвердження плану заходів з реалізації Концепції розвитку електронного урядування в Україні (зі змінами та доповненнями) // Розпорядження Кабінету Міністрів України від 22 серпня 2018 р. № 617-р. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/617-2018-%D1%80>.

54. Про затвердження плану заходів щодо реалізації Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні на 2019-2020 роки: Розпорядження Кабінету Міністрів від 30.01.2019 р. № 37-р (зі змінами та доповненнями) // [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/37-2019-%D1%80>.

55. Про затвердження плану заходів щодо створення Єдиного державного порталу адміністративних послуг: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 11 вересня 2013 р. №718-р. (зі змінами та доповненнями) // [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/718-2013-%D1%80>.

56. Про затвердження Положення про Державне агентство з питань електронного урядування України: Постанова Кабінету Міністрів України від 1 жовтня 2014 р. №492 (зі змінами та доповненнями) // [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua> <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/492-2014-%D0%BF>.

57. Про затвердження Положення про Державну інформаційну

систему електронних звернень громадян: Постанова Кабінету Міністрів України від 25 грудня 2013 р. №958 (зі змінами та доповненнями) // [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/958-2013-%D0%BF>.

58. Про затвердження Порядку ведення Єдиного державного порталу адміністративних послуг: Постанова Кабінету Міністрів України від 3.01.2013 р. №13 (зі змінами та доповненнями) // [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/13-2013-%D0%BF>.

59. Про затвердження Порядку ведення Реєстру адміністративних послуг: Постанова Кабінету Міністрів України від 30 січня 2013 року № 57 (зі змінами та доповненнями) // [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/57-2013-%D0%BF>.

60. Про затвердження Примірного положення про центр надання адміністративних послуг: Постанова Кабінету Міністрів України від 20.02.13 р. № 118 (зі змінами та доповненнями) // [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/118-2013-%D0%BF>.

61. Про затвердження Примірного регламенту центру надання адміністративних послуг: Постанова Кабінету Міністрів України від 01.08.13 р. № 588 (зі змінами та доповненнями) // [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/588-2013-%D0%BF>.

62. Про затвердження Регламенту Центру надання адміністративних послуг Хмельницької міської ради та втрату чинності рішення виконавчого комітету (зі змінами та доповненнями) // [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http://khmelnytsky.com/index.php?option=com\\_content&view=article&id=20498%3A20-qq&catid=526%3A05032014&Itemid=251](http://khmelnytsky.com/index.php?option=com_content&view=article&id=20498%3A20-qq&catid=526%3A05032014&Itemid=251).

63. Про захист персональних даних: Закон України від 1 червня 2010 р. №2297-VI (зі змінами та доповненнями) // [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2297-17>.

64. Про заходи із забезпечення додержання прав фізичних та юридичних осіб щодо одержання адміністративних (державних) послуг: Указ

Президента України від 3 липня 2009 р. №508/2009 (зі змінами та доповненнями) // [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/508/2009>.

65. Про схвалення Концепції Державної цільової програми створення та функціонування інформаційної системи надання адміністративних послуг та період до 2017 р.: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 24 липня 2013 р. №614-р. (зі змінами та доповненнями) // [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/614-2013-%D1%80>.

66. Про схвалення Концепції розвитку електронного урядування в Україні: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 20 вересня 2017 р. № 649-р. (зі змінами та доповненнями) // [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/649-2017-%D1%80>.

67. Про схвалення Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 16 листопада 2016 р. №918-р. (зі змінами та доповненнями) // [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/918-2016-%D1%80#Text>

68. Про схвалення Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади: розпорядження Кабінету Міністрів України від 15.02.2006 р. №90-р. (зі змінами та доповненнями) // [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/90-2006-%D1%80>.

69. Про схвалення Концепції розвитку цифрової економіки та суспільства України на 2018-2020 роки та затвердження плану заходів щодо її реалізації: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 17 січня 2018 р. № 67-р, (зі змінами та доповненнями) // [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/67-2018-p%D1%80>.

70. Про схвалення Концепції створення та функціонування інформаційної системи електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 5 вересня 2012 р. №634-р. (зі змінами та доповненнями) // [Електронний

ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/634-2012-%D1%80>.

71. Про схвалення Стратегії розвитку інформаційного суспільства в Україні // Розпорядження Кабінету Міністрів України від 15.05.2013 р. № 386-р. (зі змінами та доповненнями) // [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/386-2013-%D1%80>.

72. Прудиус Л. В. Оцінка якості надання адміністративних послуг: теоретико-методологічний підхід: наук. розробка / Л. В. Прудиус; Нац. акад. держ. упр. при Президентові України [та ін.]. – Київ: [НАДУ], 2010. – 37 с.

73. Сіверін В. І. Адміністративно-правові засади надання дозвільних послуг суб'єктами публічної адміністрації: дис. ... канд. юрид. наук: 12.00.07 / В. І. Сіверін. – Х., 2010. – 193 с.

74. Соловйова О. М. Види адміністративних послуг / О. М. Соловйова // Право та управління. – 2016. – №1. – С.423-431.

75. Соловйова О. М. Принципи надання адміністративних послуг / О. М. Соловйова // Вісник Харківського національного університету імені В. Н. Каразіна. Серія: Право. – 2013. – № 1062, вип. 14. – С. 87-91.

76. Соловйова О. М. Щодо проблемних питань якості адміністративних послуг / О. М. Соловйова // Наук. Вісник Ужгород. нац. ун-ту: серія право. – 2014. – Вип. 24. – Т. 3. – С. 122-125.

77. Соломко Ю. І. Сучасний стан надання електронних адміністративних послуг / Ю. І. Соломко // Публічне врядування в Україні: стан, виклики та перспективи розвитку [Текст]: матер. щоріч. Всеукр. наук.-практ. конф. за міжнар. уч., присвяч. 100-річчю держ. служби України (Київ, 25 травня 2018 р.): у 5 т./ за заг. ред. В. С. Куйбіди, М. М. Білинської, О. М. Петроє. – Київ: НАДУ, 2018. – Т.1. – С. 96-98.

78. Сороко В. Концептуальний підхід до проблеми запровадження інституту надання державних послуг у практику діяльності державних службовців / В. Сороко // Вісник державної служби. – 2014. – № 3. – С. 11-19.

79. Тимощук В. Адміністративна процедура та адміністративні

послуги: Зарубіжний досвід і пропозиції для України / В. Тимощук. – К.: Факт, 2018. – 496 с.

80. Тимощук В. Адміністративні послуги: посібник / [В. Тимощук]; Швейцарсько-український проект «Підтримка децентралізації в Україні – DESPRO». – К.: ТОВ «Софія-А». – 2012. – 104 с.

81. Требик Л. П. Стан та перспективи надання електронних адміністративних послуг громадянам державними службовцями / Л. П. Требик // Університетські наукові записки. – 2014. – № 4. – С. 217-222. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/Unzap\\_2014\\_4\\_30](http://nbuv.gov.ua/UJRN/Unzap_2014_4_30).

82. Центри надання адміністративних послуг: створення та організація діяльності: практ. посібн. / [І. І. Бригілевич, І. Б. Коліушко, В. П. Тимощук та ін.]. – 2-ге вид. – К.: СПД Москаленко О. М., 2011. – 432 с.

83. Цифрова адженда України – 2020. // [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://ucci.org.ua/uploads/files/58e78ee3c3922.pdf>.

84. Шаров Ю. Удосконалення політики і процедур надання адміністративних послуг / Ю. Шаров, Д. Сухінін // Актуальні проблеми державного управління: зб. наук. пр. / редкол. С. М. Серьогін (голов. ред.) [та ін.]. – Дніпропетровськ: ДРІДУ НАДУ, 2006. – Вип. 4 (26). – С. 230–238.

85. Юрмач А. В. Оцінка якості адміністративних послуг / А. В. Юрмач. – К.: Факт, 2015. – 88 с.

## Додаток А

Таблиця А.1

## Визначення поняття «адміністративна послуга»

№ з/П	Автор	Визначення
1	2	3
1.	І. Б. Коліушко, В. Б. Авер'янов, Р. О. Куйбіда, І. П. Голосніченко [1, с. 10; 5, с. 88]	Це передбачена законом розпорядча діяльність уповноважених органів (органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування), яка здійснюється за ініціативою фізичних і юридичних осіб та спрямована на реалізацію їхніх прав, свобод і законних інтересів.
2.	Писаренко Г. М. [42, с. 35; 43, с. 3] І. І. Котюк [25, с. 104]	Є системою відносно відокремлених і пов'язаних між собою правових норм, які регулюють відносини, що виникають під час реалізації суб'єктивних прав фізичної або юридичної особи (за їх заявою) у процесі публічно-владної діяльності адміністративного органу.
3.	І. Литвиненко [27, с. 9-10]	Послуга, що вказує на наявність правових відносин, які виникають під час реалізації суб'єктивних прав фізичної або юридичної особи (за їх заявою) у процесі публічно-владної діяльності адміністративного органу для отримання певного результату.
4.	Дембіцька С. Л. [6, с. 58]	Це правовідносини, які виникають під час реалізації суб'єктивних прав фізичної або юридичної особи (за їх заявою) у процесі публічно-владної діяльності адміністративного органу для отримання певного результату.
5.	С. Б. Жарая, В. К. Колпакова, О. Г. Мордвінов, Л. О. Ляшенко, Д. Сухінін, Ю. Шаров [15., с. 29; 23, с. 18; 32, с. 61; 84, с. 231]	Це результат здійснення владних повноважень уповноваженим суб'єктом, що відповідно до закону забезпечує юридичне оформлення умов реалізації фізичними та юридичними або іншими колективними особами прав, свобод і законних інтересів за їх заявою (видача дозволів (ліцензій), сертифікатів, посвідчень, проведення реєстрації тощо). Є видами державних послуг, які, у свою чергу, надаються не тільки органами державної влади (в основному виконавчої), а й державними підприємствами, установами, організаціями, а також органами місцевого самоврядування в порядку виконання делегованих державою повноважень за рахунок коштів державного бюджету.
6.	Юрмач А. В. [85, с. 18]	Визначається як діяльність державного органу з приводу забезпечення прав, інтересів і свобод громадян, підприємств, організацій.
7.	Ославський М. І., Ємець А. В. [38, с. 214; 12]	Це публічні послуги, які надаються органами виконавчої влади та органами місцевого самоврядування, іншими уповноваженими особами, і надання яких пов'язане з реалізацією владних повноважень (тобто прийняттям рішень / вчиненням дій тощо).

1	2	3
8.	Тимошук В. [80, с. 9]	Розглядає адміністративну послугу в двох аспектах: а) як публічно-владну діяльність адміністративного органу спрямовану на забезпечення (юридичне оформлення) умов для реалізації прав фізичної або юридичної особи, яка здійснюється за заявою цієї особи; б) як результат публічно-владної діяльності адміністративного органу, спрямованої на забезпечення (юридичне оформлення) умов для реалізації суб'єктивних прав фізичної або юридичної особи, яка здійснювалась за заявою особи.
9.	К. В. Ніколаєнко [36, с. 247]	Це передбачена законом діяльність адміністративних органів (органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування), пов'язана з реалізацією їх владних повноважень, здійснювана за ініціативою фізичних та юридичних осіб і спрямована на реалізацію їх прав, свобод і законних інтересів, а саме: видачу дозволів, акредитацію, атестацію, сертифікацію, реєстрацію зведенням реєстрів, легалізацію суб'єктів, легалізацію актів, нострифікацію, верифікацію, соціальні управлінські послуги (наприклад призначення субсидій, пенсій).
10.	Люхтергандт О. [30, с. 27]	«Позитивні» індивідуальні акти, які приймаються з метою задоволення певних інтересів фізичних або юридичних осіб. На його думку, поняття адміністративних послуг не охоплює речові (наприклад видача самої ліцензії) і фінансові послуги (видача грошей соціально незахищеним особам).
11.	Сороко В. [78, с. 16]	Дія виконавчого механізму державного органу чи його апарату щодо забезпечення інтересів та свобод фізичних і юридичних осіб в контексті законодавчо визначених порядків реалізації своїх повноважень, що конкретизовані нормативно-правовими актами, зареєстрованими в законодавчо визначеному порядку.
12.	Биков Р. Ю. [3, с. 33]	Є провідним засобом реалізації прав громадян у сфері виконавчої влади, адже абсолютна більшість справ, що вирішуються органами публічної адміністрації, ініціюються самими громадянами і стосуються їхніх суб'єктивних прав.
13.	ЗУ «Про адміністративні послуги» [44]; Петьовка В. [40, с. 99].	Відповідно до ст. 1 Закону України «Про адміністративні послуги» від 06.09.2012 р. та Проекту Адміністративно-процедурного кодексу України від 03.12.2012 р. 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.

Продовж. табл. А. 1

1	2	3
14.	Розпорядження КМУ «Про схвалення Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади» [68]	Це результат здійснення владних повноважень уповноваженим суб'єктом, що відповідно до закону забезпечує юридичне оформлення умов реалізації фізичними та юридичними особами прав, свобод і законних інтересів за їх заявою (видача дозволів (ліцензій), сертифікатів, посвідчень, проведення реєстрації

Примітка. Систематизовано автором.

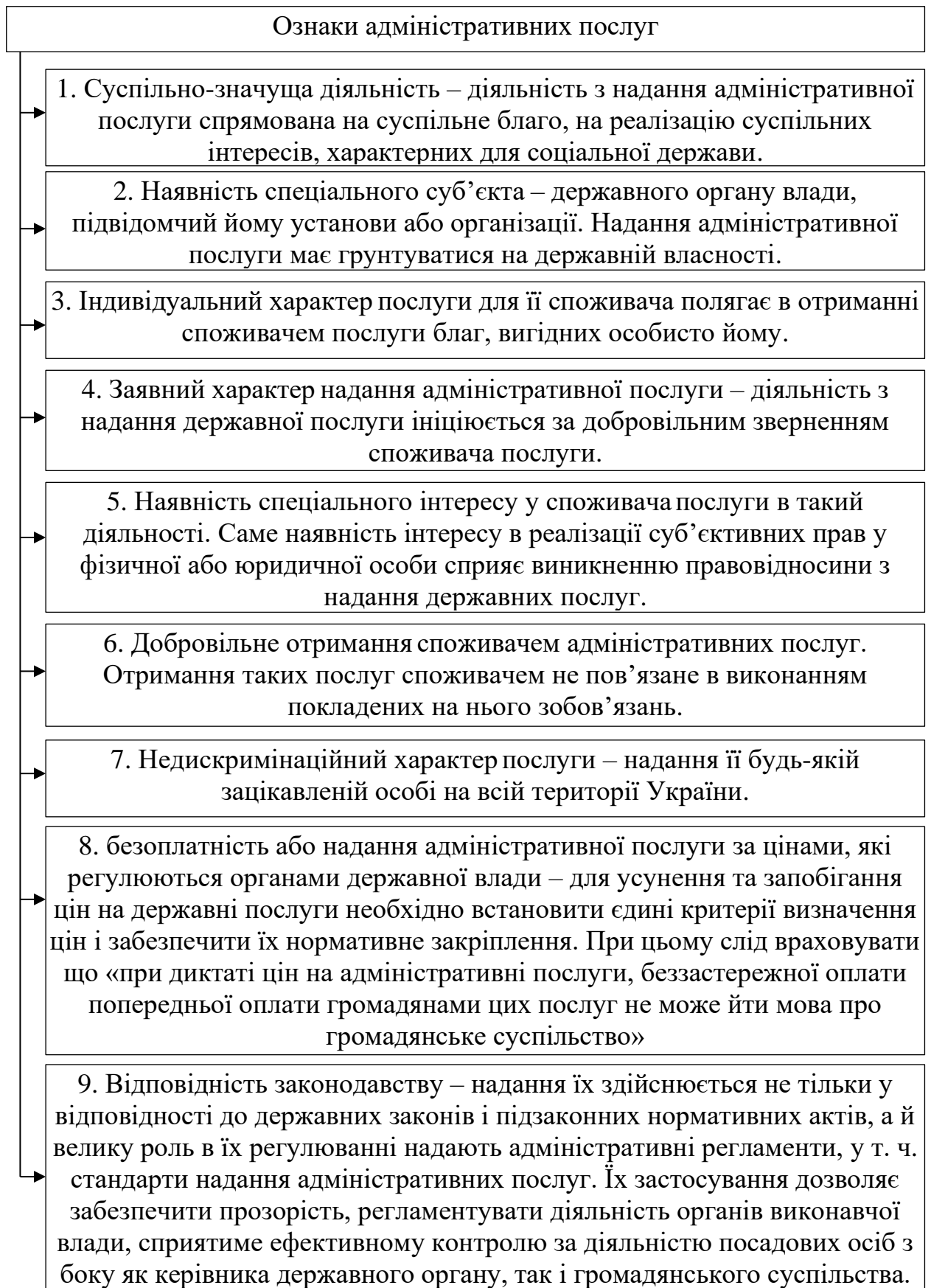


Рис. А.1. Опис ключових ознак адміністративних послуг

Примітка. Складено автором.

## Авторські підходи до класифікації адміністративних послуг

Автор	Класифікаційна ознака
Писаренко Г. М. [42, с. 39]	1) за змістом адміністративної діяльності щодо надання адміністративних послуг; 2) за рівнем встановлення повноважень щодо надання адміністративних послуг та правового регулювання процедури їх надання; 3) у залежності від форми їх реалізації; 4) за предметом (характером) питань, за розв'язанням яких звертаються особи до адміністративних органів.
Сіверін В. І. [73, с. 7]	1) за спрямованістю загроз національним інтересам, безпеці осіб, суспільства та держави в усіх сферах життєдіяльності; 2) за рівнем встановлення повноважень щодо надання дозвільних послуг та правового регулювання процедури їх надання; 3) у залежності від форм їх реалізації; 4) за предметом питань, за розв'язанням яких звертаються особи до органів публічної адміністрації; 5) платністю; б) в залежності від суб'єкта публічної адміністрації; 7) за формою дозвільного документу, який видається; 8) залежно від терміну дії дозвільного документа: разові, з обмеженим терміном дії, з необмеженим терміном дії; 9) залежно від процедури отримання: прості (видаються на підставі представлених документів); складні (отриманню яких передуює проведення експертиз, погоджень, обстежень тощо).
Петьовка В. В. [41, с. 35]	За сферою надання: 1) у сфері дозвільної діяльності; 2) у сфері забезпечення пожежної безпеки; 3) у сфері ліцензування (ліцензійні адміністративні послуги); 4) пов'язані із державною реєстрацією (реєстраційні адміністративні послуги); 5) легалізаційні (легалізація актів, нострифікація, верифікація); 6) інформаційні.

Примітка. Систематизовано автором.

## Додаток Б

Таблиця Б.1

## Нормативно-правові акти щодо надання адміністративних послуг

Вид нормативно- правового акту	Назва документу
1	2
Кодекси України	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Цивільний процесуальний кодекс України від 12.03.2004 р. № 3038/17;</li> <li>– Кодекс Цивільного захисту України від 02.10.2012 р. № 5403-VI;</li> <li>– Кодекс України про адміністративні правопорушення від 07.12.1984 р. № 8073-X (поточна редакція від 06.10.2015 р.);</li> <li>– Кодекс законів про працю від 10.12.1971 р. № 322-VIII (поточна редакція від 07.08.2015 р.);</li> <li>– Кодекс адміністративного судочинства України від 06.07.2005 р. № 2747-IV;</li> <li>– Податковий кодекс України від 02.12.2010 р. № 2755-VI.</li> </ul>
Закони України	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Конституція України;</li> <li>– «Про адміністративні послуги» від 06.09.2012 № 5203-VI;</li> <li>– «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності» від 06.09.2005 № 2806-IV;</li> <li>– «Про Перелік документів дозвільного характеру у сфері господарської діяльності» від 19.05.2011 № 3392-IV;</li> <li>– «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо спрощення умов ведення бізнесу (дерегуляція)» від 12.02.2015 № 191-VIII.</li> </ul>
Укази Президента України	<ul style="list-style-type: none"> <li>– «Про заходи із забезпечення додержання прав фізичних та юридичних осіб щодо одержання адміністративних (державних) послуг» від 03.07.2009 № 508;</li> <li>– «Про невідкладні заходи щодо прискорення здійснення економічних реформ» від 02.06.2013 № 327/2013.</li> </ul>
Розпорядження	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Розпорядження Кабінету Міністрів України «Про схвалення Концепції Державної цільової програми створення та функціонування інформаційної системи надання адміністративних послуг на певний період»;</li> <li>– Розпорядження Кабінету Міністрів України «Про затвердження плану заходів щодо створення Єдиного державного порталу адміністративних послуг» від 11.09.2013 № 718;</li> </ul>

1	2
	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Розпорядження Кабінету Міністрів України «Деякі питання надання адміністративних послуг органів виконавчої влади через центри надання адміністративних послуг» від 16.05.2014 № 523-р</li> <li>– Розпорядження голів місцевих адміністрації «Про організацію роботи Центрів надання адміністративних послуг у відповідних населених пунктах»;</li> <li>– Розпорядження голів місцевих адміністрації «Про затвердження Переліку адміністративних послуг, які надаються через Центр надання адміністративних послуг у населеному пункті» та інші.</li> </ul>
Постанови Кабінету Міністрів України	<ul style="list-style-type: none"> <li>– «Про внесення змін до Примірного регламенту центру надання адміністративних послуг» від 22.09.2016 № 652;</li> <li>– «Про внесення змін до Примірного положення про центр надання адміністративних послуг» від 31.08.2016 № 565;</li> <li>– «Про затвердження Методики визначення собівартості платних адміністративних послуг» від 27.01.2010 № 66;</li> <li>– «Про затвердження Порядку ведення Єдиного державного порталу адміністративних послуг» від 03.01.2013 №13;</li> <li>– «Про затвердження вимог до підготовки технологічної картки адміністративної послуги» від 30.01.2013 №44;</li> <li>– «Про затвердження Порядку ведення Реєстру адміністративних послуг» від 30.01.2013 №57;</li> <li>– «Про затвердження Примірного положення про центр надання адміністративних послуг» від 20.02.2013 №118;</li> <li>– «Про затвердження Типового порядку проведення конкурсу для надання супутніх послуг, пов'язаних з наданням адміністративних послуг» від 29.05.2013 №379;</li> <li>– «Про затвердження Примірного регламенту центру надання адміністративних послуг» від 01.08.2013 № 588;</li> <li>– «Деякі питання спрощення порядку надання адміністративних послуг у сфері державної реєстрації речових прав на нерухоме майно та їх обтяжень» від 18.03.2015 № 137;</li> <li>– «Про затвердження Порядку розгляду скарг у сфері державної реєстрації» від 25.12.2015 №1128.</li> </ul>
Рішення виконавчих комітетів відповідних обласних, міських, сільських та селищних рад та їх сесій щодо надання адміністративних послуг на місцях.	

Примітка. Систематизовано автором.

## Додаток В

Таблиця В.1

## Правова основа надання адміністративних послуг в Україні

Вид НПА	Назва НПА	Дата прийняття та номер НПА
1	2	3
1. Закони України		
1.	Про автомобільний транспорт	від 05.04.2001 р. № 2344-III
2.	Про адміністративні послуги	від 06.09.2012 р. № 5203-VI
3.	Про відпустки	від 15.11.1996 р. №504/96-ВР
4.	Про внесення змін до деяких законодавчих актів України з питань соціального захисту багатодітних сімей	від 19.05.2009 р. № 1343-VI
5.	Про громадські об'єднання громадян	від 22.03.2012 р. № 4572-VI
6.	Про державні соціальні стандарти та державні соціальні гарантії	від 05.10.2000 р. № 2017-III
7.	Про державну допомогу сім'ям з дітьми	від 21.11.1992 р. №2811-XII
8.	Про державну службу	від 16.12.1993 р. №3723-XII
9.	Про державну соціальну допомогу інвалідам з дитинства та дітям-інвалідам	від 16.11.2000 р. № 2109-III
10.	Про державну соціальну допомогу малозабезпеченим сім'ям	від 01.06.2000 р. № 1768-III
11.	Про державну соціальну допомогу особам, які не мають права на пенсію, та інвалідам	від 18.05.2004 р. № 1727-IV
12.	Про жертви нацистських переслідувань	від 23.03.2000 р. № 1584-III
13.	Про забезпечення організаційно-правових умов соціального захисту дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування	від 13.01.2005 р. № 2342-IV
14.	Про забезпечення прав і свобод внутрішньо переміщених осіб	від 20.10.2014 р. №1706-VII
15.	Про забезпечення рівних прав та можливостей жінок і чоловіків	від 08.09.2005 р. № 2866-IV
16.	Про загальнообов'язкове державне пенсійне страхування	від 09.07.2003 р. № 1058-IV
17.	Про загальнообов'язкове державне соціальне страхування від нещасного випадку на виробництві та професійного захворювання, які спричинили втрату працездатності	від 23.09.1999 р. №1105-XIV

1	2	3
18	Про зайнятість населення	від 05.07.2012 р. № 5067-VI
19	Про заходи законодавчого забезпечення реформування пенсійної системи	від 08.07.2011 р. № 3668-VI
20	Про звернення громадян	від 02.10.1996 р. № 393/96-ВР
21	Про здійснення державних закупівель	від 10.04.2014 р. №1197-VII
22	Про індексацію грошових доходів населення	від 03.07.1991 р. №1282-XII
23	Про інформацію	від 02.10.1992 р. №2657-XII
24	Про колективні договори і угоди	від 01.07.1993 р. №3356-XII
25	Про компенсацію громадянам втрати частини доходів у зв'язку з порушенням строків їх виплати	від 19.10.2000 р. № 2050-III
26	Про місцеве самоврядування в Україні	від 21.05.1997 р. № 280/97-ВР
27	Про основи соціальної захищеності інвалідів в Україні	від 21.03.1991 р. №875-XII
28	Про основні засади соціального захисту ветеранів праці та інших громадян похилого віку в Україні	від 16.12.1993 р. №3721-XII
29	Про охорону дитинства	від 26.04.2001 р. №2402-III
30	Про охорону праці	від 14.10.1992 р. №2694-XII
31	Про пенсійне забезпечення	від 05.11.1991 р. №1788-XII
32	Про пенсійне забезпечення військовослужбовців, осіб начальницького і рядового складу органів внутрішніх справ та деяких інших осіб	від 04.02.1994 р. №3946-XII
33	Про пенсії за особливі заслуги перед Україною	від 01.06.2000 р. №1767-III
34	Про попередження насильства в сім'ї	від 15.11.2001 р. №2789-III
35	Про порядок вирішення колективних трудових спорів (конфліктів)	від 03.03.1998 р. №137/98-ВР
36	Про почесні звання України	від 29.06.2001 р. №476/2001
37	Про професійні спілки, їх права та гарантії діяльності	від 15.09.1999 р. №1045-XIV
38	Про реабілітацію жертв політичних репресій на Україні	від 17.04.1991 р. № 962-XII
39	Про реабілітацію інвалідів в Україні	від 06.10.2005 р. №2961-IV
40	Про службу в органах місцевого самоврядування	від 07.06.2001 р. № 2493-III
41	Про соціальний захист дітей війни	від 18.11.2004 р. № 2195-IV
42	Про соціальний і правовий захист військовослужбовців та членів їх сімей	від 20.12.1991 р. №2011-XII
43	Про соціальні послуги	від 19.06.2003 р. № 966-IV

1	2	3
44	Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту	від 22.10.1993 р. №3551-ХІІ
45	Про статус ветеранів військової служби, ветеранів органів внутрішніх справ і деяких інших осіб та їх соціальний захист	від 24.03.1998 р. № 203/98-ВР
46	Про статус і соціальний захист громадян, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи	від 28.02.1991 р. № 796-ХІІ
<b>2. Постанови Кабінету Міністрів України</b>		
<b>2.1. щодо соціального захисту інвалідів:</b>		
1.	Про затвердження Положення про індивідуальну програму реабілітації інваліда	від 23.05.2007 р. № 757
2.	Про затвердження Порядку використання коштів, передбачених у державному бюджеті для надання одноразової матеріальної допомоги інвалідам та непрацюючим малозабезпеченим особам	від 28.02.2011 р. № 158
3.	Про затвердження Порядку виплати деяким категоріям інвалідів грошової компенсації замість санаторно-курортної путівки та вартості самостійного санаторно-курортного лікування	від 07.02.2007 р. № 150
4.	Про затвердження порядку забезпечення інвалідів автомобілями	від 19.07.2006 р. № 999
5.	Про організацію у 2015 р. забезпечення окремих категорій населення технічними та іншими засобами реабілітації	від 15.01.2015 р. № 20
6.	Про затвердження Порядку забезпечення технічними та іншими засобами реабілітації інвалідів, дітей-інвалідів та інших окремих категорій населення, переліку таких засобів	від 05.04.2012 р. № 321
7.	Про затвердження Порядку забезпечення санаторно-курортними путівками дітей-інвалідів	від 03.12.2009 р. № 1345
8.	Про надання щомісячної грошової допомоги малозабезпеченій особі, яка проживає разом з інвалідом I чи II групи внаслідок психічного розладу, який за висновком лікарської комісії медичного закладу потребує постійного стороннього догляду, на догляд за ним	від 02.08.2000 р. № 1192

1	2	3
9.	Про затвердження Порядку призначення і виплати державної соціальної допомоги особам, які не мають права на пенсію, та інвалідам і державної соціальної допомоги на догляд	від 02.04.2005 р. № 261
2.2. щодо соціального захисту малозабезпечених громадян:		
10	Про затвердження Порядку використання коштів, передбачених у державному бюджеті для надання одноразової матеріальної допомоги інвалідам та непрацюючим малозабезпеченим особам	від 28.02.2011 р. № 158
11	Про надання щомісячної грошової допомоги малозабезпеченій особі, яка проживає разом з інвалідом I чи II групи внаслідок психічного розладу, який за висновком лікарської комісії медичного закладу потребує постійного стороннього догляду, на догляд за ним	від 02.08.2000 р. № 1192
12	Про затвердження Порядку призначення та виплати державної соціальної допомоги малозабезпеченим сім'ям	від 24.02.2003 р. № 250
2.3. щодо соціального захисту дітей-сиріт:		
13	Про затвердження Порядку призначення і виплати державної соціальної допомоги на дітей сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування, грошового забезпечення батькам-вихователям і прийомним батькам за надання соціальних послуг у дитячих будинках сімейного типу та прийомних сім'ях за принципом "гроші ходять за дитиною"	від 31.01.2007 р. № 81
2.4. щодо соціального захисту багатодітних сімей, деяких сімей з дітьми та дітям, батьки яких ухиляються від сплати аліментів та ін.:		
14	Про затвердження Порядку призначення і виплати державної допомоги сім'ям з дітьми	27.12.2001 р. № 1751
15	Про затвердження Порядку призначення та виплати тимчасової державної допомоги дітям, батьки яких ухиляються від сплати аліментів, не мають можливості утримувати дитину або місце проживання їх невідоме	від 22.02.2006 р. № 189
2.5. щодо соціального захисту ветеранів війни та праці:		

1	2	3
16	Про порядок надання пільг, передбачених Законом України «Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту»	від 16.02.1994 р. № 94
2.6. щодо соціального захисту постраждалих від аварії на ЧАЕС:		
17	Про компенсаційні виплати особам, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи, та визнання такими, що втратили чинність, деяких постанов Кабінету Міністрів України	від 14.05.2015 р. № 285
18	Про затвердження Порядку використання коштів державного бюджету для виконання програм, пов'язаних із соціальним захистом громадян, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи	від 20.09.2005 р. № 936
19	Про компенсаційні виплати особам, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи, та визнання такими, що втратили чинність, деяких постанов Кабінету Міністрів України	від 14.05.2015 р. № 285
20	Про порядок та розміри компенсаційних виплат дітям, які потерпіли внаслідок Чорнобильської катастрофи	від 08.02.1997 р. № 155
21	Про щорічну допомогу на оздоровлення громадянам, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи	від 12.07.2005 р. № 562
2.7. щодо соціального захисту учасників АТО:		
22	Про надання щомісячної адресної допомоги внутрішньо переміщеним особам для покриття витрат на проживання, в тому числі на оплату житлово-комунальних послуг	від 01.10.2014 р. № 505
23	Про внесення змін до Порядку надання щомісячної адресної допомоги особам, які переміщуються з тимчасово окупованої території України та районів проведення антитерористичної операції, для покриття витрат на проживання, в тому числі на оплату житлово-комунальних послуг	від 31.03.2015 р. № 212
24	Про облік осіб, які переміщуються з тимчасово окупованої території України та районів проведення антитерористичної операції	від 01.10.2014 р. № 509

1	2	3
2.8. щодо соціального захисту інших пільгових категорій:		
25	Про спрощення порядку надання населенню субсидій для відшкодування витрат на оплату житлово-комунальних послуг, придбання скрапленого газу, твердого та рідкого пічного побутового палива	від 21.10.1995 р. № 848
26	Порядок надання компенсації особам, які мають право на безоплатне отримання вугілля на побутові потреби, але проживають у будинках з центральним опаленням	від 12.08.2009 р. № 887
27	Про внесення змін до Порядку обслуговування громадян залізничним транспортом	від 06.03.2013 р. № 160
28	Про встановлення державних соціальних стандартів у сфері житлово-комунального обслуговування	від 06.08.2014 р. № 409
29	Про Єдиний державний автоматизований реєстр осіб, які мають право на пільги	від 29.01.2003 р. № 117
30	Про затвердження Порядку забезпечення санаторно-курортними путівками деяких категорій громадян органами праці та соціального захисту населення	від 22.02.2006 р. № 187
31	Про затвердження Порядку надання допомоги на поховання деяких категорій осіб виконавцю волевиявлення померлої особи або особі, яка зобов'язалася поховати померлого	від 31.01.2007 р. № 99
32	Про затвердження Порядку направлення дітей до дитячих закладів оздоровлення та відпочинку за рахунок коштів державного бюджету	від 17.07.2009 р. № 734
33	Про затвердження Порядку перерахування деяких субвенцій з державного бюджету місцевим бюджетам на надання пільг, субсидій та компенсацій	від 11.01.2005 р. № 20
34	Про посилення соціального захисту населення в умовах підвищення цін і тарифів на комунальні послуги	від 05.04.2014 р. № 83
35	Про цільову грошову допомогу громадянам з мінімальними доходами	від 02.06.1993 р. № 394
36	Про порядок виплати грошової компенсації вартості санаторно-курортного лікування деяким категоріям громадян	від 17.06.2004 р. № 785

Продовження табл. В.1

1	2	3
37	Про порядок виплати та розміри грошових компенсацій на бензин, ремонт і технічне обслуговування автомобілів та на транспортне обслуговування	від 14.02.2007 р. № 228
38	Про затвердження Порядку підтвердження наявного трудового стажу для призначення пенсій за відсутності трудової книжки або відповідних записів у ній	від 12.08.1993 р. № 637
<b>3. Укази Президента</b>		
1.	Про одноразову винагороду жінкам, яким присвоєно почесне звання «Мати-героїня»	від 25.12.2007 р. №1254/2007
2.	Про першочергові заходи щодо створення сприятливих умов життєдіяльності осіб з обмеженими фізичними можливостями	від 01.06.2005 р. №900/2005
<b>4 Накази міністерств</b>		
1.	Про затвердження Методики обчислення сукупного доходу сім'ї для всіх видів соціальної допомоги	від 15.11.2001 р. №486/202/524/455/3370
2.	Про затвердження Порядку виплати державної допомоги при народженні дитини в разі її влаштування до дитячого закладу (будинку дитини) на повне державне утримання	від 19.05.2008 р. №254/704/260/427/2014
3.	Про затвердження Порядку здійснення нагляду за додержанням вимог законодавства під час призначення(перерахунку) та виплати пенсій органами Пенсійного фонду України	від 24.01.2007 р. №57/13324
4.	Про затвердження форм документів, необхідних при оформленні на обслуговування у територіальному центрі соціального обслуговування (надання соціальних послуг)	від 10.06.2010 р. №135
5.	Про затвердження форм індивідуальної програми реабілітації інваліда, дитини-інваліда та Порядку їх складання	від 08.10.2007 р. № 623
6.	Про Порядок повернення коштів, надміру виплачених за призначеними субсидіями	від 29.12.1997 р. №39/283/90/5 (поточна редакція від 26.08.2014 р.)
7.	Щодо організації, обліку та звітності з наданням інвалідам та дітям-інвалідам реабілітаційних послуг	від 15.03.2007 р. №104

Примітка. Складено автором.

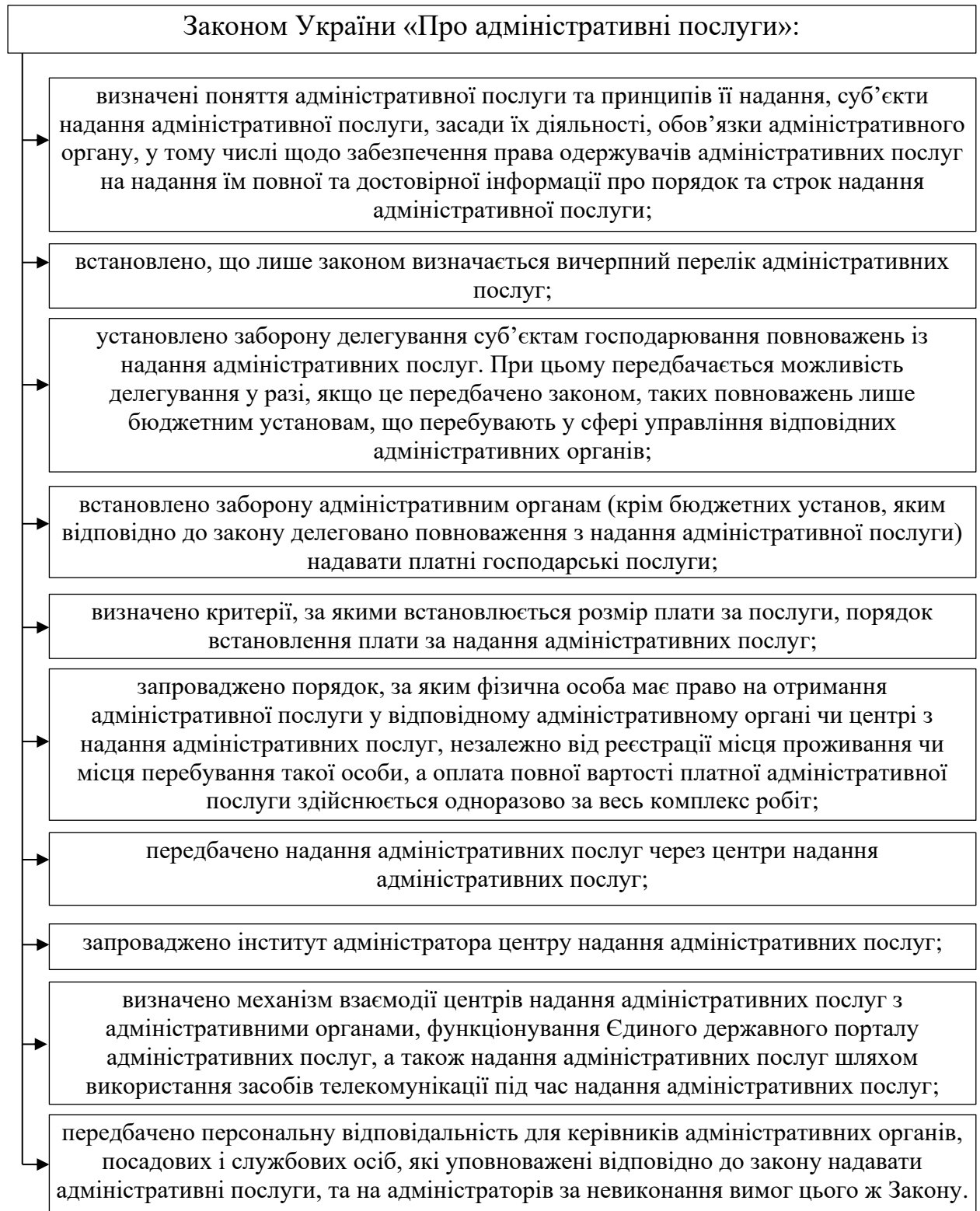


Рис. В.1. Основні положення Закону України «Про адміністративні послуги»

Примітка. Складено автором за даними: [44].

## Додаток Г



Рис. Г. 1. Основні умови забезпечення ефективної організації цифровізації адміністративних послуг

Примітка. Складено автором за даними: [2, с. 199].

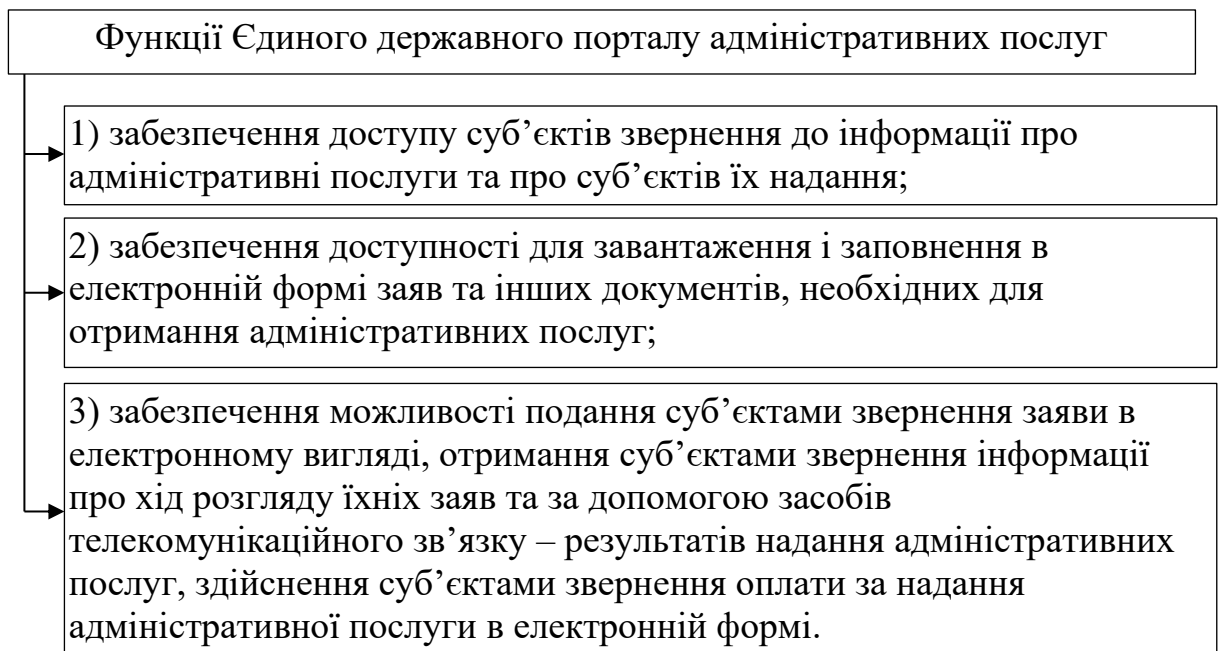


Рис. Г. 2. Основні функції Єдиного державного порталу адміністративних послуг

Примітка. Складено автором за даними: [10, с. 22].

## Додаток Д

Таблиця Д.1

## Надання адміністративних послуг у Хмельницькій області

Установа (відділ, управління)	Вид адміністративної послуги
1	2
Архівний відділ Хмельницької міської ради	1. Надання копій рішень, витягів з рішень виконкому (сесії) Хмельницької міської ради, розпоряджень міського голови, документів управлінь, підприємств, установ, організацій що знаходяться на зберіганні у відділі. 2. Надання довідок, копій, витягів стосовно стажу роботи, нарахування заробітної плати за час роботи на ліквідованих підприємствах, установах, організаціях.
Відділ сприяння діяльності депутатів Хмельницької міської ради	Видача копій рішень, витягів з прийнятих рішень міської ради
Загальний відділ Хмельницької міської ради	Видача копій рішень, витягів з прийнятих рішень виконавчого комітету, розпоряджень міського голови
Управління житлово-комунального господарства Хмельницької міської ради	1. Проведення обстеження зелених насаджень, видача ордеру на їх видалення (у разі необхідності) 2. Видача технічних умов на будівництво та реконструкцію зливової каналізації 3. Надання дозволу на проведення перепоховання
Департамент архітектури, містобудування та земельних ресурсів Хмельницької міської ради	Надання викопіювання із електронної карти міста за зверненнями фізичних та юридичних осіб
Управління архітектури та містобудування департаменту архітектури, містобудування та земельних ресурсів Хмельницької міської ради	1. Внесення змін в рішення виконавчого комітету Хмельницької міської ради 2. Внесення змін у дозвіл на розміщення зовнішньої реклами 3. Видача дозволу на розміщення зовнішньої реклами 4. Продовження строку дії дозволу на розміщення зовнішньої реклами 5. Переоформлення дозволу на розміщення зовнішньої реклами на нового власника 6. Анулювання дозволу на розміщення зовнішньої реклами 7. Надання будівельного паспорту забудови земельної ділянки 8. Надання дозволу на влаштування вітрин, балконів 9. Надання містобудівних умов і обмежень для проектування об'єкта будівництва

1	2
	<p>10. Оформлення та надання паспорта прив'язки тимчасової споруди для провадження підприємницької діяльності</p> <p>11. Продовження строку дії паспорта прив'язки тимчасової споруди для провадження підприємницької діяльності</p> <p>12. Погодження встановлення споруд електрозв'язку на території м. Хмельницького</p> <p>13. Погодження встановлення споруд електрозв'язку на новий строк на території м. Хмельницького</p> <p>14. Присвоєння адреси об'єктам будівництва та об'єктам нерухомого майна</p> <p>15. Зміна адреси об'єктам будівництва та об'єктам нерухомого майна</p> <p>16. Підтвердження адреси об'єкту нерухомості</p> <p>17. Розгляд питання по самочинному будівництву на засіданні постійно діючої комісії з питань самочинного будівництва</p> <p>18. Переведення дачного (садового) будинку у жилий будинок</p> <p>19. Надання місця на розміщення тимчасових виносних спеціальних конструкцій (штендерів)</p> <p>20. Розірвання договору про надання місця на розміщення тимчасових виносних спеціальних конструкцій (штендерів)</p> <p>21. Надання місця на розміщення тимчасових натяжних рекламних засобів на дорожніх металевих огороженнях</p> <p>22. Паспорт вивіски</p> <p>23. Продовження паспорта вивіски</p> <p>24. Погодження на встановлення огорожі</p> <p>25. Надання дозволу на встановлення тимчасового збірно-розбірного гаража у масиві багатоквартирної житлової забудови в м. Хмельницькому</p> <p>26. Надання дозволу на проведення ремонту, обладнання, реконструкції фасадів будинків та споруд</p>
<p>Управління земельних ресурсів та земельної реформи департаменту архітектури, містобудування та земельних ресурсів Хмельницької міської ради</p>	<p>Надання інформації, що підтверджує відсутність (наявність) земельної ділянки на території м. Хмельницького згідно рішення виконавчого комітету та сесії міської ради</p> <p>Постановка на облік громадян, які зацікавлені в одержанні земельної ділянки для будівництва та обслуговування жилого будинку, господарських будівель та споруд (присадибна ділянка)</p> <p>Надання відомостей з земельно-шнурової (поземельної) книги</p> <p>Внесення змін до рішення сесії міської ради, договору оренди земельної ділянки, визнання такими, що втратив чинність пункт (підпункт) рішення виконавчого комітету міської ради, розпорядження міськкадміністрації міської ради, сесії міської ради</p> <p>Затвердження проекту землеустрою щодо відведення земельної ділянки та зміну її цільового призначення</p> <p>Надання юридичним особам, громадянам (іноземним громадянам) дозволу на розробку проекту землеустрою щодо відведення земельної ділянки, технічної документації із землеустрою щодо встановлення (відновлення) меж земельної ділянки в натурі (на місцевості) з метою передачі її в оренду/постійне користування</p> <p>Надання дозволу громадянам на розробку проекту землеустрою щодо</p>

1	2
	<p>відведення земельної ділянки у власність за давністю користування (набувальна давність)</p> <p>Надання юридичним особам, громадянам згоди на розроблення технічної документації із землеустрою щодо встановлення (відновлення) меж земельної ділянки в натурі (на місцевості) у зв'язку із необхідністю внесення змін у відомості про земельну ділянку до державного земельного кадастру</p> <p>Затвердження проекту землеустрою щодо відведення земельної ділянки. Технічної документації із землеустрою щодо встановлення (відновлення) меж земельних ділянок в натурі (на місцевості) та надання земельної ділянки у власність/оренду/постійне користування юридичним особам та громадянам</p> <p>Погодження технічної документації із землеустрою щодо поділу та об'єднання земельних ділянок</p> <p>Надання дозволу на розроблення технічної документації із землеустрою щодо інвентаризації земель</p> <p>Надання дозволу на поділ або об'єднання земельних ділянок</p> <p>Надання згоди на встановлення (відновлення) меж земельної ділянки в натурі (на місцевості)</p> <p>Надання земельної ділянки в оренду/постійне користування юридичним та фізичним особам без складання документації із землеустрою</p> <p>Надання згоди на суборенду земельної ділянки</p> <p>Поновлення договору оренди земельної ділянки</p> <p>Припинення права користування земельною ділянкою</p> <p>Продаж земельних ділянок комунальної власності</p>
<p>Управління комунального майна Хмельницької міської ради</p>	<p>Надання згоди на здійснення капітального ремонту (невід'ємних поліпшень) орендованого нерухомого майна комунальної власності</p> <p>Передача в суборенду нежитлових приміщень міської комунальної власності</p> <p>Передача в тимчасове безоплатне користування нежитлових приміщень міської комунальної власності</p> <p>Продовження строку оренди нежитлових приміщень міської комунальної власності</p> <p>Передача в оренду нежитлових приміщень міської комунальної власності</p>
<p>Управління торгівлі Хмельницької міської ради</p>	<p>Встановлення режиму роботи об'єкту торгівлі, ресторанного господарства та сфери послуг</p> <p>Організація ринку, ярмарку</p> <p>Реєстрація декларації відповідності матеріально-технічної бази суб'єкта господарювання вимогам законодавства</p> <p>Укладення договору про встановлення особистого строкового сервітуту для розміщення тимчасових споруд</p> <p>Погодження використання символіки міста Хмельницького</p>
<p>Служба у справах дітей Хмельницької міської ради</p>	<p>Звільнення опікуна, піклувальника дитини від здійснення їх повноважень</p> <p>Надання дозволу на вчинення правочинів стосовно майна дітей</p> <p>Рішення органу опіки та піклування про встановлення опіки над майном дітей-сиріт, дітей, позбавлених батьківського піклування</p>

1	2
	<p>Рішення органу опіки та піклування щодо визначення або зміни імені, прізвища, по батькові дитини</p> <p>Надання рішення органу опіки та піклування щодо визначення місця проживання малолітньої дитини</p> <p>Надання рішення органу опіки та піклування щодо порядку участі у вихованні дитини того з батьків, хто проживає окремо від неї</p> <p>Надання фізичній особі повної цивільної дієздатності</p> <p>Обстеження умов проживання того з батьків, хто проживає окремо від дитини в іншій місцевості, для визначення місця проживання дитини</p> <p>Погодження на зняття з реєстрації місця проживання дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування, стосовно яких встановлено опіку чи піклування</p> <p>Постановка на облік потенційних опікунів, піклувальників, прийомних батьків та батьків вихователів</p> <p>Призначення громадянина опікуном, піклувальником над дитиною-сиротою, дитиною, позбавленою батьківського піклування</p> <p>Припинення опіки, піклування над дитиною</p> <p>Створення прийомної сім'ї, дитячого будинку сімейного типу та влаштування до них дітей</p> <p>Затвердження висновку служби у справах дітей про підтвердження місця проживання дитини для її тимчасового виїзду за межі України</p> <p>Рішення про вибуття зі складу вихованців дитячого будинку сімейного типу</p> <p>Рішення про вибуття прийомної дитини з прийомної сім'ї</p> <p>Надання статусу дитини, яка постраждала внаслідок воєнних дій та збройних конфліктів</p>
<p>Управління культури і туризму Хмельницької міської ради</p>	<p>Погодження на розміщення об'єктів пересувної та дрібної стаціонарної мережі з надання послуг у сфері відпочинку і розваг</p> <p>Погодження на розміщення об'єктів пересувної та дрібної стаціонарної мережі з надання послуг у сфері відпочинку і розваг (цирки)</p>
<p>Відділ обліку та розподілу житлової площі Хмельницької міської ради</p>	<p>Затвердження спільного рішення адміністрації та профспілкового комітету про взяття громадян на квартирний облік за місцем роботи</p> <p>Надання житлових приміщень громадянам, які перебувають на квартирному обліку при виконавчому комітеті</p> <p>Включення до числа службових житлових приміщень та затвердження рішення адміністрації підприємства, установи, організації про надання службового житла</p> <p>Виключення житлових приміщень з числа службових</p> <p>Затвердження спільного рішення адміністрації та профспілкового комітету про надання громадянам житла за місцем роботи</p> <p>Постановка на квартирний та кооперативний облік при виконавчому комітеті за місцем проживання</p> <p>Бронювання житла</p> <p>Проведення обміну житлових приміщень в будинках державного житлового фонду та житлового фонду житлово-будівельних кооперативів</p> <p>Зміна договору найму житлового приміщення</p> <p>Постановка на квартирний облік при виконавчому комітеті за місцем проживання з правом отримання житла фонду соціального призначення</p>

1	2
	Визначення громадян такими, що мають право на “Доступне житло” Надання житлового приміщення, що звільнилось у квартирі Внесення змін в квартирно-облікові справи громадян міста
Управління з питань екології та контролю за благоустроєм міста Хмельницької міської ради	Дозвіл на порушення об'єктів благоустрою
Відділ реєстрації місця проживання управління з питань реєстрації Хмельницької міської ради	Реєстрація місця проживання/перебування Зняття з реєстрації місця проживання Видача довідки про реєстрацію місця проживання/перебування особи
Відділ державної реєстрації речових прав на нерухоме майно та їх обтяжень управління з питань реєстрації Хмельницької міської ради	Державна реєстрація права власності на нерухоме майно Державна реєстрація інших (відмінних від права власності) речових прав на нерухоме майно Надання інформації з Державного реєстру речових прав на нерухоме майно Внесення змін до записів Державного реєстру речових прав на нерухоме майно та їх обтяжень Скасування державної реєстрації Скасування запису Державного реєстру речових прав на нерухоме майно Скасування рішення державного реєстратора
Відділ державної реєстрації юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців управління з питань реєстрації Хмельницької міської ради	1. Державна реєстрація створення юридичної особи (крім громадського формування) 2. Державна реєстрація включення відомостей про юридичну особу, зареєстровану до 01 липня 2004 року, відомості про яку не містяться в Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та громадських формувань (крім громадського формування) 3. Державна реєстрація змін до відомостей про юридичну особу, що містяться в Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та громадських формувань, у тому числі змін до установчих документів юридичної особи (крім громадського формування) 4. Державна реєстрація переходу юридичної особи з модельного статуту на діяльність на підставі власного установчого документа (крім громадського формування) 5. Державна реєстрація переходу юридичної особи на діяльність на підставі модельного статуту (крім громадського формування)

1	2
	<p>6. Державна реєстрація рішення про виділ юридичної особи (крім громадського формування)</p> <p>7. Державна реєстрація рішення про припинення юридичної особи (крім громадського формування)</p> <p>8. Державна реєстрація рішення про відміну рішення про припинення юридичної особи (крім громадського формування)</p> <p>9. Державна реєстрація зміни складу комісії з припинення (комісії з реорганізації, ліквідаційної комісії) юридичної особи (крім громадського формування)</p> <p>10. Державна реєстрація припинення юридичної особи в результаті її ліквідації (крім громадського формування)</p> <p>11. Державна реєстрація припинення юридичної особи в результаті її реорганізації (крім громадського формування)</p> <p>12. Державна реєстрація створення відокремленого підрозділу юридичної особи (крім громадського формування)</p> <p>13. Державна реєстрація внесення змін до відомостей про відокремлений підрозділ юридичної особи (крім громадського формування)</p> <p>14. Державна реєстрація припинення відокремленого підрозділу юридичної особи (крім громадського формування)</p> <p>15. Державна реєстрація фізичної особи підприємцем</p> <p>16. Державна реєстрація включення відомостей про фізичну особу – підприємця, зареєстровану до 01 липня 2004 року, відомості про яку не містяться в Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та громадських формувань</p> <p>17. Державна реєстрація змін до відомостей про фізичну особу – підприємця, що містяться в Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та громадських формувань</p> <p>18. Державна реєстрація припинення підприємницької діяльності фізичної особи – підприємця за її рішенням</p> <p>19. Видача документів, що містяться в реєстраційній справі відповідної юридичної особи, громадського формування, що не має статусу юридичної особи, фізичної особи – підприємця</p> <p>20. Видача витягу з Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань</p> <p>21. Виправлення помилок, допущених у відомостях Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та громадських формувань створення юридичної особи (крім громадського формування)</p> <p>22. Підтвердження відомостей про кінцевого бенефіціарного власника юридичної особи</p>
Департамент освіти та науки Хмельницької міської ради	Постановка дітей на чергу в дошкільні навчальні заклади
Служба автомобільних доріг у Хмельницькій області	Погодження маршруту великовагового та/ або великогабаритного транспортного засобу

1	2
Управління патрульної поліції в Хмельницькій області Департаменту патрульної поліції	Дозвіл на участь у дорожньому русі транспортного засобу, вагові або габаритні параметри якого перевищують нормативні Погодження маршруту руху транспортного засобу під час дорожнього перевезення небезпечних вантажів
Головне управління Держпродспожи вслужби у Хмельницькій області	Дозвіл (санітарний паспорт) на роботи з радіоактивними речовинами та іншими джерелами іонізуючого випромінювання Дозвіл на проведення діагностичних, експериментальних, випробувальних, вимірвальних робіт на підприємствах, в установах та організаціях, діяльність яких пов'язана з використанням джерел неіонізуючого випромінювання Експлуатаційний дозвіл для провадження діяльності: на потужностях (об'єктах) з переробки неїстівних продуктів тваринного походження; на потужностях (об'єктах) з виробництва, змішування та приготування кормових добавок, преміксів і кормів Експлуатаційний дозвіл
Хмельницьке міське управління Головного управління Держпродспожи вслужби в Хмельницькій області	Експлуатаційний дозвіл для провадження діяльності: на потужностях (об'єктах) з переробки неїстівних продуктів тваринного походження; на потужностях (об'єктах) з виробництва, змішування та приготування кормових добавок, преміксів і кормів  2. Експлуатаційний дозвіл
Головне управління Державної служби України з надзвичайних ситуацій у Хмельницькій області	Реєстрація декларації відповідності матеріально-технічної бази суб'єкта господарювання вимогам законодавства з питань пожежної безпеки
Хмельницьке міськрайонне управління Головного управління Державної служби України з надзвичайних ситуацій у Хмельницькій області	

1	2
<p>Головне управління Держгеокадастру у Хмельницькій області</p>	<p>Проведення державної експертизи землевпорядної документації (для юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців)          Видача дозволу на зняття та перенесення ґрунтового покриття (родючого шару ґрунту) земельної ділянки          Видача відомостей з документації із землеустрою, що включена до Державного фонду документації із землеустрою          Виправлення технічної помилки у відомостях з державного земельного кадастру, допущеної органом, що здійснює його ведення, з видачою витягу          Внесення до Державного земельного кадастру відомостей (змін до них) про землі в межах територій адміністративно-територіальних одиниць, з видачою витягу          Державна реєстрація обмежень у використанні земель з видачою витягу          Внесення до Державного земельного кадастру відомостей про обмеження у використанні земель, встановленні законами та прийнятими відповідно до них нормативно-правовими актами з видачою витягу          Надання відомостей з Державного земельного кадастру у формі витягу з державного земельного кадастру про землі в межах території адміністративно-територіальних одиниць          Надання відомостей з державного земельного кадастру у формі вкопіювання з картографічної основи Державного земельного кадастру, кадастрової карти (плану)          Надання відомостей з Державного земельного кадастру у формі довідки, що містить узагальнену інформацію про землі (території)          Надання відомостей з Державного земельного кадастру у формі витягу з Державного земельного кадастру про обмеження у використанні земель          Видача рішення про передачу у власність, надання у постійне користування та надання в оренду земельних ділянок сільськогосподарського призначення державної власності          Надання відомостей з Державного земельного кадастру у формі копій документів, що створюються під час ведення державного земельного кадастру</p>
<p>Відділ у Хмельницькому районі Головного управління Держгеокадастру у Хмельницькій області</p>	<p>Видача витягу з технічної документації про нормативну грошову оцінку земельної ділянки          Видача відомостей з документації із землеустрою, що включена до Державного фонду документації із землеустрою          Видача довідки з державної статистичної звітності про наявність земель та розподіл їх за власниками земель, землекористувачами, угіддями          Державна реєстрація земельної ділянки з видачою витягу з державного земельного кадастру          Внесення до Державного земельного кадастру відомостей (змін до них) про земельну ділянку          Внесення до Державного земельного кадастру відомостей про межі частини земельної ділянки, на яку поширюються права суборенди,</p>

1	2
	<p>сервіту з видачою витягу</p> <p>Внесення до Державного земельного кадастру відомостей (змін до них) про землі в межах території адміністративно-територіальних одиниць, з видачою витягу</p> <p>Державна реєстрація обмежень у використанні земель, з видачою витягу</p> <p>Внесення до Державного земельного кадастру відомостей про обмеження у використанні земель, встановлені законами та прийнятими відповідно до них нормативно-правовими актами, з видачою витягу</p> <p>Виправлення технічної помилки у відомостях з Державного земельного кадастру, яка була допущена органом, що здійснює його ведення, з видачою витягу</p> <p>Надання відомостей з Державного земельного кадастру у формі витягу з Державного земельного кадастру про землі в межах території адміністративно-територіальних одиниць</p> <p>Надання відомостей з Державного земельного кадастру у формі витягу з державного земельного кадастру про обмеження у використанні земель</p> <p>Надання відомостей з Державного земельного кадастру у формі витягу з Державного земельного кадастру про земельну ділянку</p> <p>Надання відомостей з Державного земельного кадастру у формі довідки, що містить узагальнену інформацію про землі (території)</p> <p>Надання відомостей з Державного земельного кадастру у формі вкопювання з картографічної основи державного земельного кадастру, кадастрової карти (плану)</p> <p>Надання довідки про наявність та розмір земельної частки (паю), довідки про наявність у Державному земельному кадастрі відомостей про одержання у власність земельної ділянки у межах норм безоплатної приватизації за певним видом її цільового призначення (використання)</p> <p>Видача висновку про погодження документації із землеустрою</p> <p>Надання відомостей з Державного земельного кадастру у формі копій документів, що створюються під час ведення державного земельного кадастру</p>
Хмельницька обласна державна адміністрація	<p>Затвердження технічної документації із землеустрою щодо встановлення (відновлення) меж земельних ділянок в натурі (на місцевості) та надання земельної ділянки в оренду фізичним та юридичним особам</p> <p>Затвердження проекту землеустрою щодо відведення земельної ділянки та надання земельної ділянки в постійне користування юридичним особам</p> <p>Затвердження технічної документації із землеустрою щодо встановлення (відновлення) меж земельних ділянок в натурі (на місцевості) та надання земельної ділянки в постійне користування юридичним особам</p> <p>Затвердження проекту землеустрою щодо відведення земельної ділянки та надання земельної ділянки в оренду фізичним та юридичним особам</p> <p>Надання земельної ділянки в оренду фізичним та юридичним особам</p> <p>Надання земельної ділянки в постійне користування юридичним особам</p>
Департамент природних ресурсів та екології ХОДА	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Дозвіл на викиди забруднюючих речовин в атмосферне повітря стаціонарними джерелами (анулювання)</li> <li>2. Реєстрація декларації про відходи</li> <li>3. Дозвіл на спеціальне використання природних ресурсів у межах територій та об'єктів природно-заповідного фонду загальнодержавного</li> </ol>

1	2
	<p>значення</p> <p>4. Визначення величин фонових концентрацій забруднюючих речовин в атмосферне повітря стаціонарними джерелами викидів</p>
<p>Управління культури, національностей, релігії та туризму ХОДА</p>	<p>Дозвіл на проведення робіт на пам'ятках місцевого значення (крім пам'яток археології), їх територіях та в зонах охорони</p> <p>Погодження відчуження або передачі пам'яток місцевого значення їхніми власниками чи уповноваженими ними органами іншим особам у володіння, користування або управління</p> <p>Погодження програм та проектів містобудівних, архітектурних і ландшафтних перетворень, будівельних, меліоративних, шляхових, земельних робіт, реалізація яких може позначитися на стані пам'яток місцевого значення, їх територій і зон охорони</p> <p>Реєстрація дозволів на проведення археологічних розвідок, розкопок</p>
<p>Департамент економічного розвитку, промисловості та інфраструктури ХОДА</p>	<p>Дозвіл на розміщення зовнішньої реклами поза межами населених пунктів у Хмельницькій області</p>
<p>Управління Держпраці у Хмельницькій області</p>	<p>Здійснення відомчої реєстрації та ведення обліку великотоннажних та інших технологічних транспортних засобів, що не підлягають експлуатації на вулично-дорожній мережі загального користування</p> <p>Видача дозволу на виконання робіт підвищеної небезпеки та на експлуатацію (застосування) машин, механізмів, устаткування підвищеної небезпеки (анулювання дозволу)</p> <p>Реєстрація декларації відповідності матеріально-технічної бази роботодавця вимогам законодавства з питань охорони праці та промислової безпеки</p>
<p>Управління Державної архітектурно-будівельної інспекції у Хмельницькій обл.</p>	<p>Реєстрація декларації про готовність об'єкта до експлуатації, будівництво якого здійснено на підставі будівельного паспорта</p> <p>Реєстрація декларації про готовність об'єкта до експлуатації, що за класом наслідків (відповідальності) належить до об'єктів з незначними наслідками (СС1)</p> <p>Реєстрація декларації про готовність об'єкта до експлуатації, на який визначено право власності за рішенням суду</p> <p>Реєстрація декларації про готовність об'єкта до експлуатації (щодо об'єктів будівництва, що за класом наслідків (відповідальності) належать до об'єктів з незначними наслідками (СС1), збудовані на земельних ділянках відповідного цільового призначення без дозвільного документа на виконання будівельних робіт</p> <p>Внесення змін до декларації про готовність об'єкта до експлуатації</p> <p>Дозвіл на виконання будівельних робіт</p> <p>Внесення змін до дозволу на виконання будівельних робіт</p> <p>Видача сертифікату у разі прийняття в експлуатацію закінченого будівництвом об'єкту</p> <p>Подання повідомлення про початок виконання підготовчих робіт</p> <p>Подання повідомлення про початок виконання будівельних робіт щодо об'єктів, будівництво яких здійснюється на підставі</p>

1	2
	<p>будівельного паспорта</p> <p>Подання повідомлення про початок виконання будівельних робіт щодо об'єктів, що за класом наслідків (відповідальності) належать до об'єктів з незначними наслідками (СС1)</p> <p>Подання повідомлення про зміну даних у зареєстрованому повідомленні про початок виконання підготовчих робіт</p> <p>Подання повідомлення про зміну даних у зареєстрованому повідомленні про початок виконання будівельних робіт щодо об'єктів, будівництво яких здійснюється на підставі будівельного паспорта</p> <p>Подання повідомлення про зміну даних у зареєстрованому повідомленні про початок виконання будівельних робіт щодо об'єктів, що за класом наслідків (відповідальності) належать до об'єктів з незначними наслідками (СС1)</p> <p>Подання повідомлення про зміну даних у зареєстрованій декларації про початок виконання будівельних робіт</p> <p>Подання повідомлення про зміну даних у зареєстрованій декларації про початок виконання підготовчих робіт</p>
<p>Управління Державного агентства рибного господарства у Хмельницькій обл.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Видача підтвердження законності вилучення водних біоресурсів із середовища їх існування та переробки продуктів лову (у разі необхідності суб'єкту господарювання для здійснення зовнішньоторговельних операцій)</li> <li>2. Видача дозволу на спеціальне використання водних біоресурсів у рибогосподарських водних об'єктах (їх частинах)</li> <li>3. Анулювання дозволу на спеціальне використання водних біоресурсів у рибогосподарських водних об'єктах (їх частинах)</li> </ol>
<p>Сектор у Хмельницькій області державного агентства водних ресурсів у Хмельницькій обл.</p>	<p>Видача дозволу на спеціальне водокористування</p>
<p>Хмельницьке обласне управління лісового та мисливського господарства</p>	<p>Спеціальний дозвіл на спеціальне використання лісових ресурсів (лісорубний квиток)</p>
<p>Хмельницький районний відділ Державної міграційної служби України в Хмельницькій обл.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Вклеювання до паспорта громадянина України фотокартки при досягненні 25- і 45-річного віку</li> <li>2. Оформлення та видача паспорта громадянина України з безконтактним електронним носієм вперше особі у віці з 14 до 18 років з одночасною реєстрацією у Державному реєстрі фізичних осіб – платників податків</li> <li>3. Оформлення та видача паспорта громадянина України з безконтактним електронним носієм у разі обміну паспорта громадянина України зразка 1994 року (у формі книжечки)</li> </ol>

1	2
	<p>4. Оформлення та видача паспорта громадянина України з безконтактним електронним носієм у разі обміну паспорта громадянина України (у формі картки)</p> <p>5. Оформлення та видача паспорта громадянина України з безконтактним електронним носієм у зв'язку з втратою/викраденням паспорта громадянина України (у формі картки)</p> <p>6. Оформлення та видача паспорта громадянина України з безконтактним електронним носієм у зв'язку з втратою/викраденням паспорта громадянина України зразка 1994 року (у формі книжечки)</p> <p>7. Оформлення і видача паспорта громадянина України для виїзду за кордон з безконтактним електронним носієм</p> <p>8. Оформлення і видача паспорта громадянина України для виїзду за кордон з безконтактним електронним носієм узв'язку з обміном</p> <p>9. Оформлення і видача паспорта громадянина України для виїзду за кордон з безконтактним електронним носієм замість втраченого або викраденого</p>
<p>Головне територіальне управління юстиції у Хмельницькій обл.</p>	<p>Державна реєстрація створення відокремленого підрозділу громадського об'єднання</p> <p>Державна реєстрація внесення змін до відомостей про відокремлений підрозділ громадського об'єднання</p> <p>Державна реєстрація припинення відокремленого підрозділу громадського об'єднання</p> <p>Державна реєстрація включення відомостей про громадське об'єднання, зареєстроване до 01 липня 2004 року, відомості про яке не містяться в Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб–підприємців та громадських формувань</p> <p>Державна реєстрація створення громадського об'єднання</p> <p>Державна реєстрація змін до відомостей про громадське об'єднання, що містяться в Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб–підприємців та громадських формувань, у тому числі змін до установчих документів</p> <p>Державна реєстрація рішення про виділ громадського об'єднання</p> <p>Державна реєстрація рішення про припинення громадського об'єднання</p> <p>Державна реєстрація рішення про відміну рішення про припинення громадського об'єднання</p> <p>Державна реєстрація зміна складу комісії з припинення (комісії з реорганізації, ліквідаційної комісії) громадського об'єднання</p> <p>Державна реєстрація припинення громадського об'єднання в результаті його ліквідації</p> <p>Державна реєстрація припинення громадського об'єднання в результаті його реорганізації</p> <p>Державна реєстрація включення відомостей про організацію роботодавців, об'єднання організацій роботодавців, зареєстровані до 01 липня 2004 року, відомості про які не містяться в Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб–підприємців та громадських формувань</p>

1	2
	<p>Державна реєстрація створення організації роботодавців, об'єднання організацій роботодавців</p> <p>Державна реєстрація змін до відомостей про організацію роботодавців, об'єднання організацій роботодавців, що містяться в Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб–підприємців та громадських формувань, у тому числі змін до установчих документів</p> <p>Державна реєстрація рішення про припинення організації роботодавців, об'єднання організацій роботодавців</p> <p>Державна реєстрація зміни складу комісії з припинення (комісії з реорганізації, ліквідаційної комісії) організації роботодавців, об'єднання організацій роботодавців</p> <p>Державна реєстрація припинення організації роботодавців, об'єднання організацій роботодавців в результаті ліквідації</p> <p>Державна реєстрація припинення організації роботодавців, об'єднання організацій роботодавців в результаті реорганізації</p> <p>Державна реєстрація включення відомостей про професійну спілку, об'єднання професійних спілок, організацію професійних спілок, зареєстровані до 01 липня 2004 року, відомості про які не містяться в Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб–підприємців та громадських формувань</p> <p>Державна реєстрація створення професійної спілки, організації професійних спілок, об'єднання професійних спілок</p> <p>Державна реєстрація змін до відомостей про професійну спілку, організацію професійних спілок, об'єднання професійних спілок, що містяться в Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб–підприємців та громадських формувань, у тому числі змін до установчих документів</p> <p>Державна реєстрація рішення про припинення професійної спілки, організації професійних спілок, об'єднання професійних спілок</p> <p>Державна реєстрація зміни складу комісії з припинення (комісії з реорганізації, ліквідаційної комісії) професійної спілки, організації професійних спілок, об'єднання професійних спілок</p> <p>Державна реєстрація припинення професійної спілки, організації професійних спілок, об'єднання професійних спілок</p> <p>Державна реєстрація припинення професійної спілки, організації професійних спілок, об'єднання професійних спілок в результаті реорганізації</p> <p>Державна реєстрація включення відомостей про структурне утворення політичної партії, зареєстроване до 01 липня 2004 року, відомості про яке не містяться в Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб–підприємців та громадських формувань</p> <p>Державна реєстрація створення структурного утворення політичної партії</p> <p>Державна реєстрація змін до відомостей про структурне утворення політичної партії, що містяться в Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб–підприємців та громадських формувань</p> <p>Державна реєстрація рішення про припинення структурного утворення політичної партії</p> <p>Державна реєстрація зміни складу комісії з припинення (комісії з реорганізації, ліквідаційної комісії) структурного утворення політичної партії</p>

1	2
	<p>Державна реєстрація припинення структурного утворення політичної партії в результаті його ліквідації</p> <p>Державна реєстрація припинення структурного утворення політичної партії в результаті його реорганізації</p> <p>Державна реєстрація включення відомостей про творчу спілку, територіальний осередок творчої спілки, зареєстровані до 01 липня 2004 року, відомості про які не містяться в Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб–підприємців та громадських формувань</p> <p>Державна реєстрація створення творчої спілки, територіального осередку творчої спілки</p> <p>Державна реєстрація змін до відомостей про творчу спілку, територіальний осередок творчої спілки, що містяться в Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та громадських формувань, у тому числі змін до установчих документів</p> <p>Державна реєстрація рішення про припинення творчої спілки, територіального осередку творчої спілки</p> <p>Державна реєстрація зміни складу комісії з припинення (комісії з реорганізації, ліквідаційної комісії) творчої спілки, територіального осередку творчої спілки</p> <p>Державна реєстрація припинення творчої спілки, територіального осередку творчої спілки в результаті ліквідації</p> <p>Державна реєстрація припинення творчої спілки, територіального осередку творчої спілки в результаті реорганізації</p> <p>Державна реєстрація статуту територіальної громади</p> <p>Державна реєстрація змін до статуту територіальної громади</p> <p>Видача дублікату свідоцтва про державну реєстрацію статуту територіальної громади</p> <p>Скасування державної реєстрації статуту територіальної громади</p> <p>Підтвердження відомостей про кінцевого бенефіціарного власника юридичної особи</p> <p>Державна реєстрація рішення про відміну рішення про припинення творчої спілки, територіального осередку творчої спілки</p> <p>Державна реєстрація рішення про відміну рішення про припинення професійної спілки, організації професійних спілок, об'єднання професійних спілок</p> <p>Державна реєстрація рішення про відміну рішення про припинення організації роботодавців, об'єднання організацій роботодавців</p> <p>Державна реєстрація рішення про відміну рішення про припинення структурного утворення політичної партії</p>

Примітка. Складено автором.

## Додаток Е

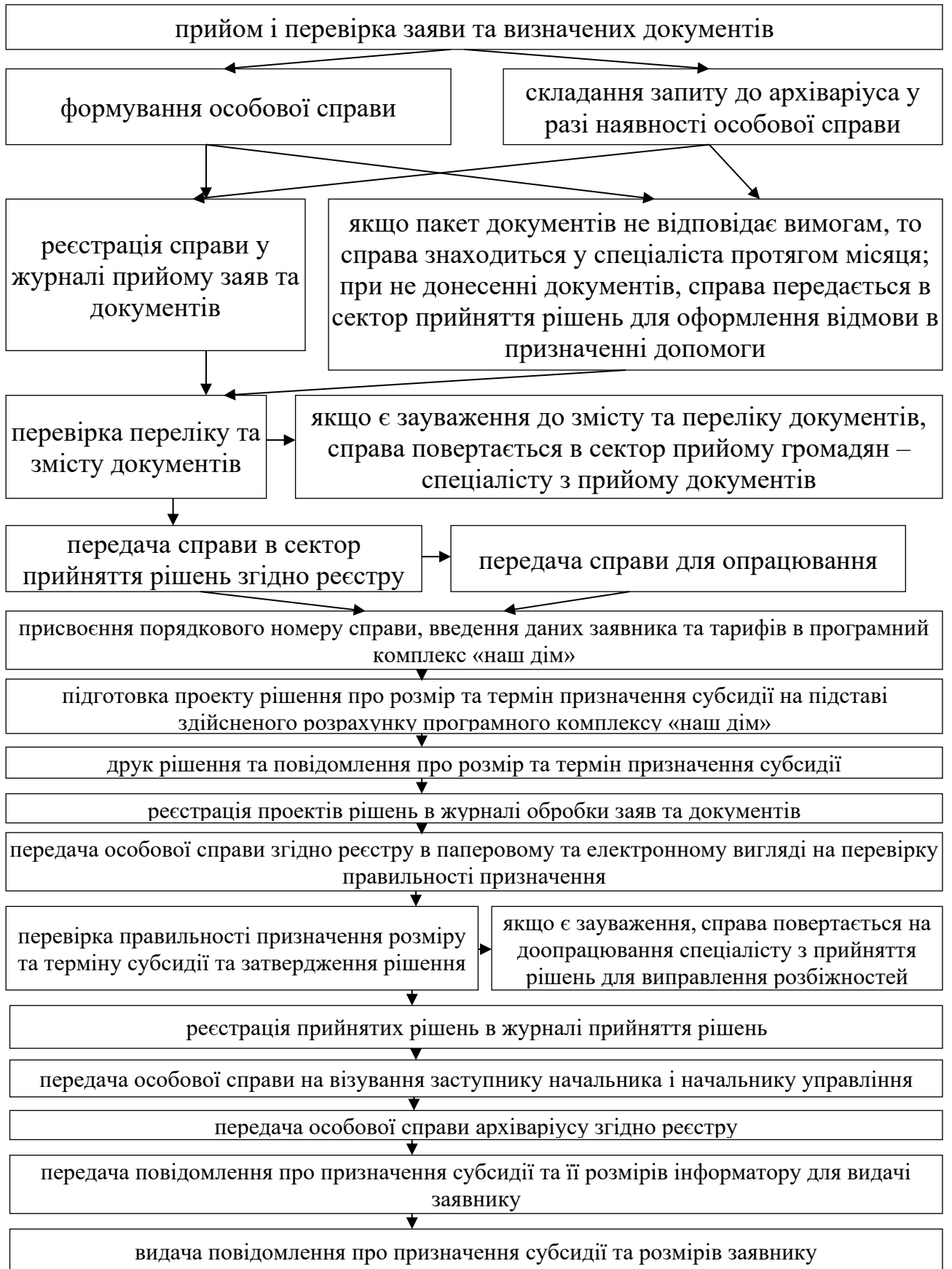


Рис. Е. 1. Етапи призначення житлових субсидій

Примітка. Складено автором.

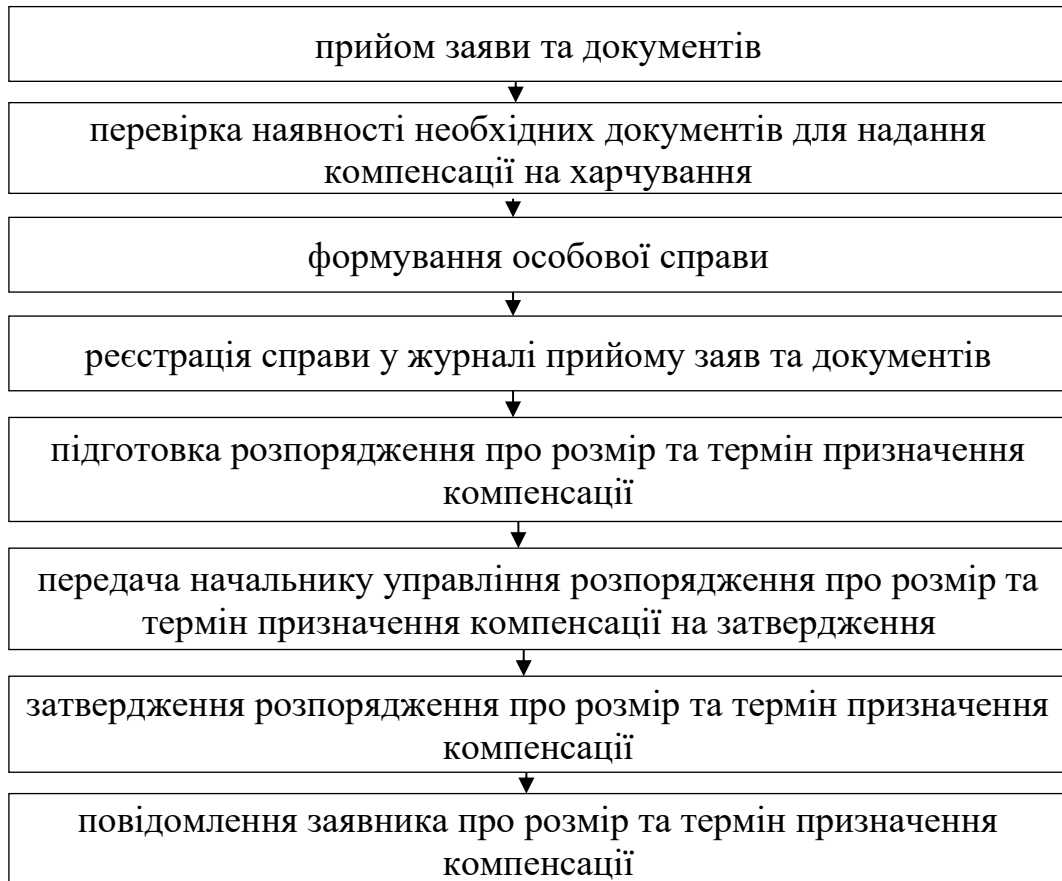


Рис. Е. 2. Схема призначення грошової компенсації вартості продуктів харчування особам, які постраждали внаслідок чорнобильської катастрофи

Примітка. Складено автором.

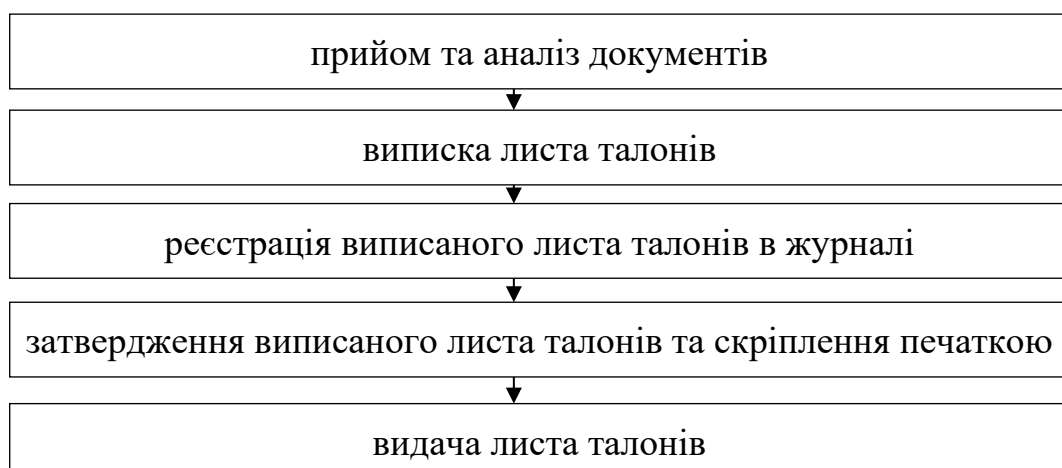


Рис. Е. 3. Послідовність надання листа талонів для отримання квитків на пільговий проїзд

Примітка. Складено автором.

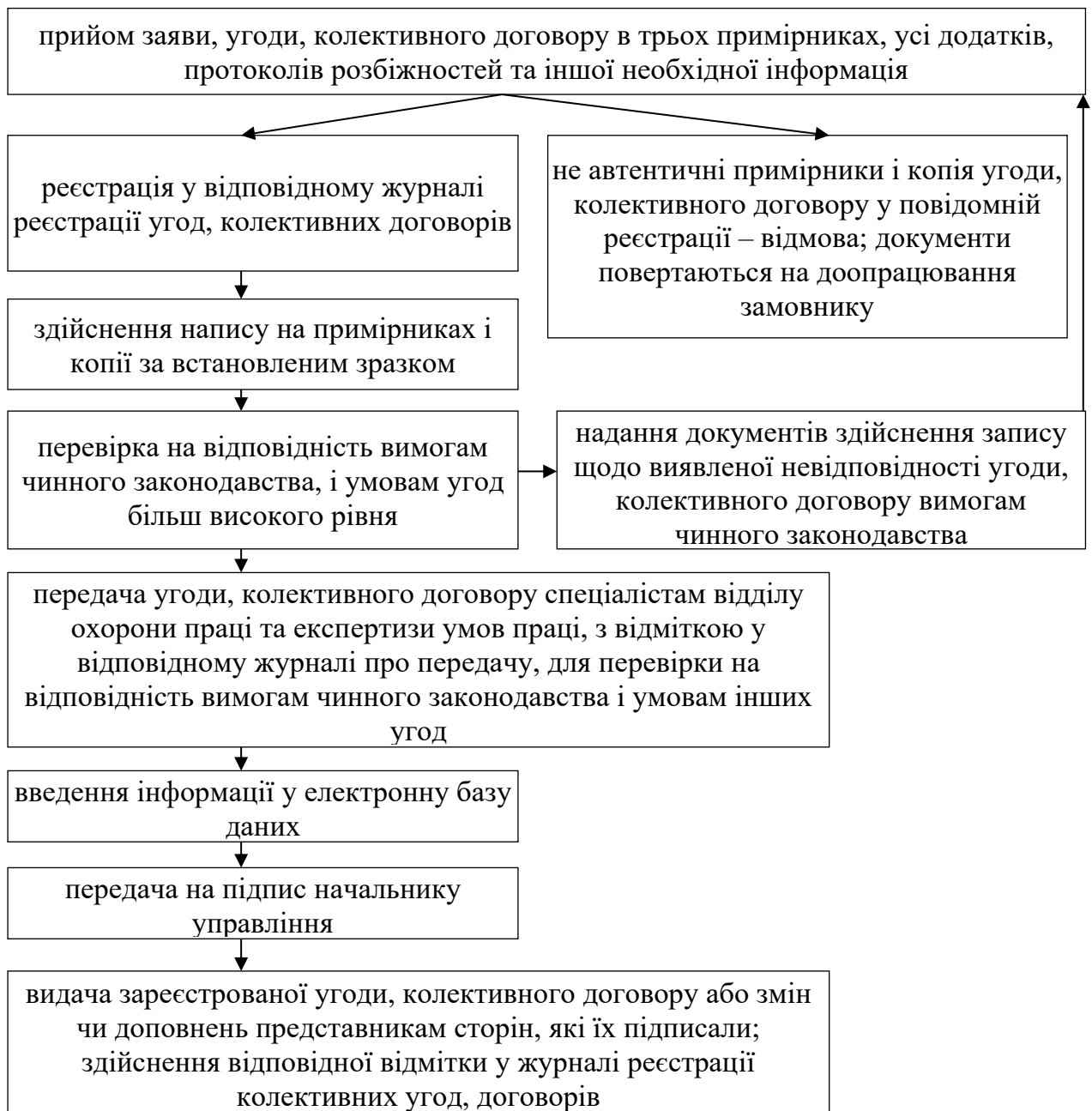


Рис. Е. 4. Алгоритм повідомної реєстрації колективних договорів, змін і доповнень до них

Примітка. Складено автором.

## Додаток Ж

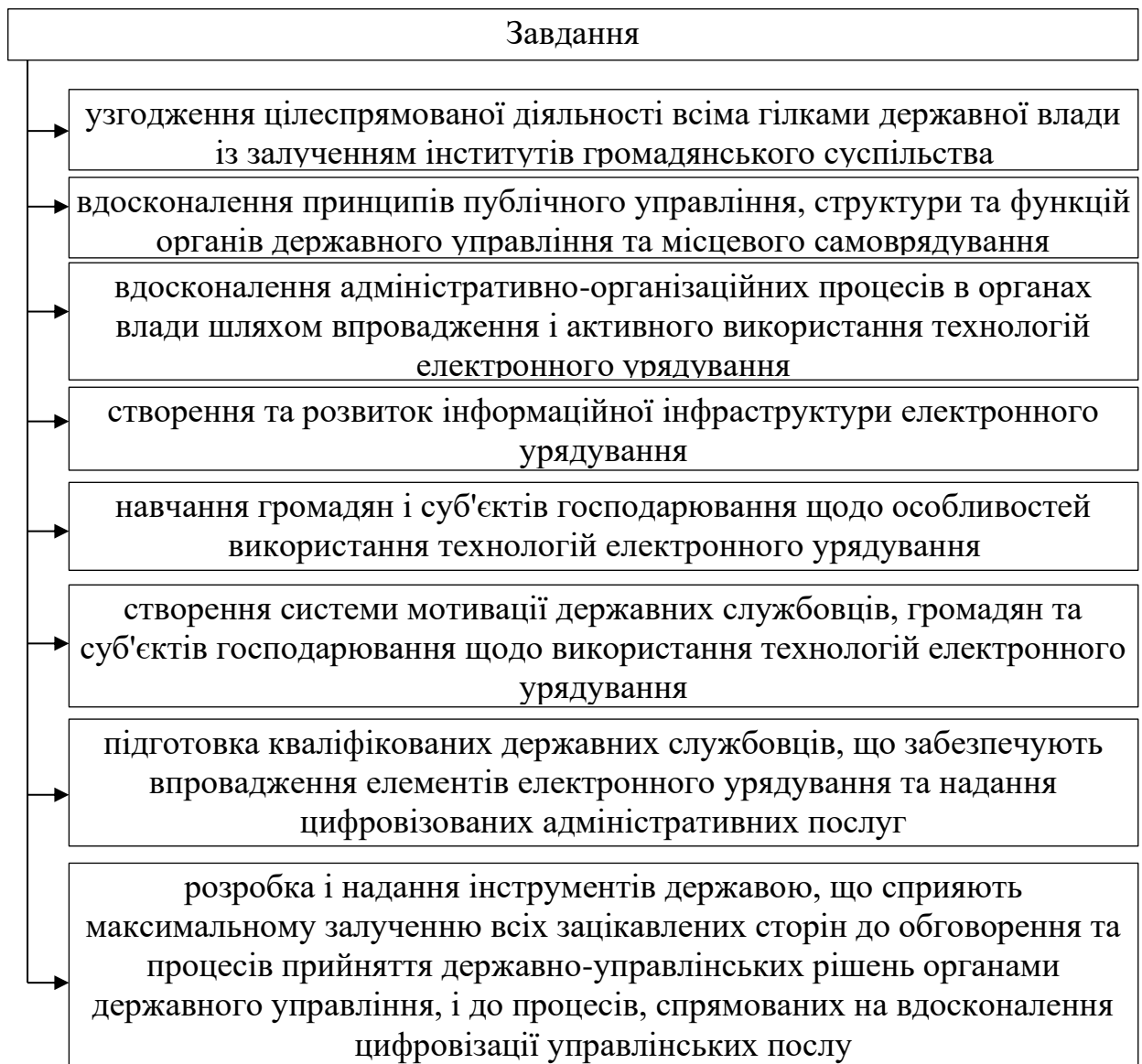


Рис. Ж.1. Завдання формування нового та удосконалення існуючого нормативно-правового забезпечення процесу якості цифровізації надання адміністративних послуг у Хмельницькій області та в Україні

Примітка. Складено автором.