



# Regulatory and Legal Framework for Administrative Service Provision in Ukraine: Current State and Improvement Directions

UDC: 35.078:342.924(477)

DOI: <https://doi.org/10.15421/152419>**Prokopenko Serhii**Ph.D., <https://orcid.org/0000-0002-6273-6959>, [sergiiprokopenko91@gmail.com](mailto:sergiiprokopenko91@gmail.com)*Dnipro University of Technology (Dnipro, Ukraine)*

## Abstract

Within the framework of European integration and the execution of the Association Agreement between Ukraine and the EU, a significant concern in Ukrainian society is the need for proper legal regulation of the procedural relationships among executive authorities, local self-government bodies, and individuals and legal entities. Public services are a network of contacts between the government (including authorities, state institutions, organizations, corporations) and society. Through this network, the government fulfills its obligations and functions to meet the requirements of citizens.

Global practice in regulating public service systems, encompassing their formation and improvement, is based on developing corresponding legislative frameworks. The primacy of legislative procedures guarantees the definition of general principles of state authorities' activities in providing services to the population, including standards of service quality. Clear and understandable legislative definitions of the procedures for providing public services are key principles for the effective functioning of public administration. This principle, recognized in international practice, requires an analysis of the regulatory framework of public services in Ukraine, as enhancing the efficiency of public administration in Ukraine is possible through improving mechanisms for providing public services.

The purpose of this research is to identify the specifics of the regulatory framework for the provision of administrative services in Ukraine by analyzing the existing legislative base and identifying possible directions for improving legislation in the field of administrative service provision. The article analyzes the regulatory statutes that govern the operations of executive authority and local self-government entities in Ukraine regarding administrative services. It considers the main problems of legal regulation of administrative services in Ukraine, focuses on certain shortcomings in the legal field concerning these issues, and proposes ways to address them.

**Keywords:** administration, administrative services, provision of administrative services, bodies of executive power, bodies of local self-government, regulatory mechanisms, normative and legal support, normative and legal acts, center for provision of administrative services

## Нормативно-правове забезпечення надання адміністративних послуг в Україні: сучасний стан та напрями вдосконалення

**Прокопенко Сергій***Національний технічний університет «Дніпровська політехніка» (Дніпро, Україна)*

## Анотація

У контексті європейської інтеграції та виконання Угоди про асоціацію між Україною та ЄС, одним з найбільш актуальних питань українського суспільства є правове регулювання процедурних відносин між органами виконавчої влади та органами місцевого самоврядування з фізичними та юридичними особами. Адміністративні послуги представляють собою систему взаємовідносин між державою (включаючи органи влади, державні установи, організації, підприємства) та суспільством, в межах яких держава задовольняє потреби громадян через виконання своїх завдань і реалізацію функцій. Світова практика регулювання системи адміністративних послуг, що охоплює їх формування та вдосконалення, базується на розробці відповідної законодавчої бази. Первинність правотворчих процедур гарантує визначення загальних принципів діяльності органів публічної влади у наданні послуг населенню, включаючи стандарти якості їх надання. Чітке і зрозуміле законодавче визначення порядку надання адміністративних послуг є одним з ключових принципів ефективного функціонування публічного управління, який визнаний у міжнародній практиці, вимагає аналізу нормативного забезпечення системи адміністративних послуг в Україні, оскільки підвищення ефективності публічного управління в Україні можливе через вдосконалення механізмів надання адміністративних послуг. Метою дослідження є виявлення особливостей нормативно-правового забезпечення надання адміністративних послуг в Україні. Для цього необхідно проаналізувати існуючу нормативну базу та визначити потенційні шляхи удосконалення законодавства у сфері надання адміністративних послуг. Стаття містить результати дослідження нормативно-правових механізмів, що спрямовані на регулювання діяльності органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування на регіональному рівні у системі надання адміністративних послуг. Досліджено основну проблематику правового регулювання процесів надання адміністративних послуг, визначено певні недоліки та розроблено пропозиції щодо шляхів їх вирішення.

**Ключові слова:** адміністрування, адміністративні послуги, надання адміністративних послуг, органи виконавчої влади, органи місцевого самоврядування, регуляторні механізми, нормативно-правове забезпечення, нормативно-правові акти, центр надання адміністративних послуг

Стаття надійшла / Article arrived: 04.04.2024

Схвалено до друку / Accepted: 28.06.2024



### **Вступ.**

Проблематика визначення нормативно-правового механізму забезпечення процесів надання адміністративних послуг на регіональному рівні є вкрай актуальною в контексті сучасних реформ державного управління та місцевого самоврядування, здійснення процесів євроінтеграції. Адміністративні послуги відіграють ключову роль у взаємодії громадян з державними органами та органами місцевого самоврядування, а їх якість та доступність значною мірою впливають на рівень довіри населення до органів влади. Незважаючи на значні зусилля, спрямовані на реформування цієї сфери, існують численні проблеми, що перешкоджають ефективному функціонуванню системи та процесів надання адміністративних послуг.

Згідно з аналізом сучасних тенденцій у сфері надання адміністративних послуг про необхідність комплексного підходу до вирішення зазначених проблем, вдосконалення нормативно-правових актів, що чітко визначають регламент та порядок надання адміністративних послуг, сприятиме підвищенню прозорості та зниженню рівня корупції. Враховуючи сучасні вимоги та очікування громадян, вдосконалення нормативно-правового забезпечення надання адміністративних послуг в Україні є ключовим завданням на шляху до створення ефективного, прозорого та доступного публічного управління.

**Мета дослідження** є виявлення особливостей нормативно-правового забезпечення процесів надання адміністративних послуг в Україні шляхом аналізу існуючої нормативно-правової бази, виявлення можливих напрямів удосконалення законодавства у сфері надання адміністративних послуг.

### **Аналіз попередніх досліджень і публікацій.**

Численні науковці присвятили свої дослідження сучасному стану нормативно-правового забезпечення надання адміністративних послуг в Україні. Серед них варто відзначити: С. М. Демченко (2020), яка аналізувала проблеми та перспективи реформування адміністративних послуг в Україні; О. О. Діденка (2020), що досліджував проблеми та перспективи реформування публічних послуг; та Н. В. Грищука (2018), що зосередився на гарантіях реалізації права на адміністративні послуги в Україні. Однак, питання вдосконалення нормативно-правового забезпечення надання адміністративних послуг в Україні залишаються недостатньо дослідженими, що підкреслює актуальність обраної тематики.

### **Результати дослідження.**

Аналіз нормативної бази надання державних послуг доцільно розпочати з Основного закону держави. Хоча Конституція України (1996) безпосередньо не використовує термін "адміністративні послуги", вона містить численні положення, які визначають цю сферу. В. Сорокіна аналізує відповідні статті Конституції і доходить висновку про те, що є ознаки, достатні для спрямування дій органів виконавчої влади у сфері надання послуг, а також стандарти, які гарантують, що ці послуги будуть отримані громадянами.

Як демократична, правова та соціальна держава, Україна створює основи для надання адміністративних послуг, які є результатом виконання ряду завдань і функцій органів державної влади та органів місцевого самоврядування. У процесі надання цих послуг взаємодія між громадянами та органами публічної влади повинна будуватися на засадах демократії, права та соціальної справедливості.

Відповідно до статті 6 Конституції, державна влада розподіляється на три гілки, що дозволяє законодавчим, виконавчим та судовим органам надавати послуги. У процес надання послуг повинні бути включені нормативна структура, процедура виконання та можливість судового захисту.

Конституція України (1996) втілює ключову ідею переходу від колишньої ідеології домінування держави над індивідуальними інтересами до ідеології служіння держави громадянам, гарантуючи та захищаючи основні права і свободи людини. Таким чином, концепція держави як інституту, що служить громадянину, передбачає надання адміністративних послуг.

Конституція України (1996) втілює важливу ідею переходу від минулої ідеології домінування держави та її інтересів над індивідуальними до ідеології служіння держави громадянину, гарантуючи, забезпечуючи та захищаючи основні права і свободи людини. Отже, сама концепція держави як інституту служіння громадянину передбачає надання адміністративних послуг.

Таким чином, Конституцію України можна розглядати як фундаментальну нормативну платформу, на якій базуються численні законодавчі акти, що регулюють відносини у сфері адміністративних послуг.

Важливою особливістю нормативно-правової бази є те, що основна увага українських законотворців зосереджена на вдосконаленні саме адміністративних послуг, що знайшло своє відображення у розпочатій у 1998 році адміністративній реформі, в межах якої було обрано курс на покращення державних послуг.



Проте відсутність чітких дефініцій дозволила вільно використовувати у нормативному полі поняття державних, публічних, адміністративних та управлінських послуг, що змістовно можуть суперечити одна одній.

Подібне узагальнення спостерігалось в Методичних рекомендаціях Головного управління державної служби, які пропонували розглядати "державні послуги", що об'єднують поняття "управління" та "адміністративної послуги". Вони охоплюють дії державних органів щодо реалізації функцій і завдань держави, визначених Конституцією України та іншими законодавчими актами.

Закон України «Про соціальні послуги», прийнятий у 2003 році, закріпив визначення соціальних послуг. Згідно з цим законом, соціальні послуги є повний комплекс заходів у таких сферах, як право, економіка, психологія, освіта, медицина, реабілітація та інші, спрямований на підтримку окремих груп чи індивідів, які знаходяться у складних життєвих обставинах і потребують допомоги, що сприяють покращенню або відновленню їхньої життєдіяльності, адаптації до суспільства та можливості жити повноцінним життям.

Наступним нормативним актом, що мав на меті регулювання відносин у сфері адміністративних послуг, стала Концепція розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади, схвалена розпорядженням Уряду від 15.05.2006 року. У цьому документі визначено публічні послуги як послуги, що надаються органами влади різних рівнів, суб'єктам господарювання, установам та організаціям, що перебувають у їхньому управлінні». Таким чином, цей термін інтегрує державні, муніципальні та адміністративні послуги. Адміністративні послуги являють собою результат здійснення владних повноважень уповноваженим суб'єктом, який відповідно до закону забезпечує юридичне оформлення умов для реалізації прав, свобод і законних інтересів фізичних та юридичних осіб. Це включає, наприклад, видачу дозволів, ліцензій, сертифікатів, посвідчень, реєстрацію та інші подібні дії.

У Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади було визначено принципи їх надання, серед яких: доступність, відповідність стандартам, економічна обґрунтованість вартості, прозорість, а також критерії оцінки якості надання послуг.

Деякі положення цієї Концепції знайшли відображення в наступних нормативних актах: «Про затвердження Методичних рекомендацій щодо розроблення стандартів адміністративних

послуг» 2007 року та «Про затвердження Методичних рекомендацій щодо визначення собівартості платних адміністративних послуг» 2007 року. Однак ці методичні рекомендації стосувалися лише адміністративних послуг і не визначали чітких переліків таких послуг, що призвело до невизначеності суб'єктів, на які поширювалися стандарти надання послуг, а також відповідальності за їх неналежне виконання.

Нормативне регулювання відносин у сфері державних послуг тісно пов'язане з системою державної служби. Програма розвитку державної служби на 2005-2010 роки закріпила необхідність "визначити та запровадити стандарти професійної діяльності державних службовців на основі стратегічного планування діяльності державних органів з орієнтацією на надання державних послуг". У четвертому розділі Програми, який присвячений підвищенню ефективності виконання державних завдань і функцій, зазначено відповідні заходи у сфері державних, у тому числі адміністративних послуг:

- визначення груп споживачів послуг і складання списків послуг, що їм надаються;
- встановлення порядку та регламенту надання послуг, визначення критеріїв оцінки їх якості та міри відповідальності державних службовців;
- заохочення державних службовців за високі результати в роботі;
- вивчення доцільності передачі права надання окремих послуг бюджетним установам та організаціям.

У 2009 році Кабінет Міністрів України прийняв Постанову «Про заходи щодо упорядкування державних, у тому числі адміністративних послуг». Тимчасовий порядок надання адміністративних послуг визначав ці послуги як ті, що надаються органами виконавчої влади, державними підприємствами, установами та організаціями в рамках виконання делегованих державою повноважень згідно з нормативно-правовими актами. Проте вітчизняні науковці негативно оцінили цю постанову, оскільки вона виключала можливість надання адміністративних послуг органами місцевого самоврядування. Через це діяльність із видачі дозволів на розміщення об'єктів торгівлі, прийняття в експлуатацію будівель, видачі ордерів на житлові приміщення та багато інших послуг, які відповідали ознакам адміністративних, перестали вважатися такими. Тимчасовий порядок був частково відредагований, зокрема, щодо розміру винагороди за послуги, інформаційного



забезпечення, а також був актуалізований процес організації системи «єдиного вікна».

Іншим аспектом реформування сфери державних послуг стала їх регламентація. 3 грудня 2011 року набула чинності Постанова Кабінету Міністрів України «Про Реєстр адміністративних послуг», яка уповноважила Міністерство економічного розвитку і торгівлі вести Реєстр адміністративних послуг і рекомендувала органам місцевого самоврядування подавати інформацію про надані ними послуги для включення до реєстру.

Одним із перших нормативних актів, що запровадив термін "адміністративні послуги" в Україні, є Закон України "Про адміністративні послуги", який був прийнятий Верховною Радою України 6 вересня 2012 року. Закон визначає основні засади надання адміністративних послуг, регулює взаємовідносини між суб'єктами надання адміністративних послуг та їх отримувачами, а також встановлює порядок надання адміністративних послуг.

Забезпечення виконання завдань щодо впровадження демократичних принципів урядування та усунення існуючих недоліків стало ціллю Закону України «Про адміністративні послуги», прийнятого 6 вересня 2012 року, що визначило теперішній стан системи адміністративних послуг. Закон визначив «адміністративну послугу» як виконання владних повноважень суб'єктом надання адміністративних послуг за заявою фізичної або юридичної особи з метою набуття, зміни або припинення прав та обов'язків відповідно до закону. Також визначено поняття «суб'єкт надання адміністративних послуг», яким є виконавчий орган, інший державний орган, орган влади Автономної Республіки Крим, орган місцевого самоврядування або їхні посадові особи, уповноважені відповідно до законодавства надавати адміністративні послуги.

Закон регулює реалізацію прав, свобод та законних інтересів фізичних і юридичних осіб у сфері надання адміністративних послуг, а також визначає терміни і поняття, такі як «інформаційні та технологічні картки адміністративних послуг», «центр надання адміністративних послуг», «єдиний державний портал адміністративних послуг» та «Реєстр адміністративних послуг».

У результаті цього закону було створено інститут Центрів надання адміністративних послуг (ЦНАП), які мають на меті забезпечити громадян зручними та доступними умовами при зверненні за адміністративними послугами. На сьогодні в Україні функціонує майже 3000 ЦНАПів, які розташовані по всій країні,

зокрема в містах, селищах та селах. ЦНАПи в Україні сьогодні надають людям від 200 до 400 адміністративних послуг, і їх кількість постійно зростає. Останнім часом додалися, до прикладу, такі послуги, як облік внутрішньо переміщених осіб, «Відновлення, послуги ветеранам та членам їхніх сімей». Зрештою, для того й створювали ЦНАПи в громадах, щоб забезпечити якісні й доступні послуги для людей.

При прийнятті Закону України «Про адміністративні послуги» почався процес реформування сфери адміністративних послуг. Новий закон надав чітке визначення поняття "адміністративна послуга", встановив обов'язковість належного інформування отримувачів таких послуг і запровадив інформаційні та технологічні картки з метою регулювання процедур і термінів надання адміністративних послуг. Вітчизняні дослідники вважають деякі положення Закону «Про адміністративні послуги» основними перевагами, включаючи:

- впровадження ідеології служіння держави громадянам, що сприяє реалізації їхніх прав і прав суб'єктів господарювання шляхом забезпечення доступу до адміністративних послуг;

- покращення умов взаємодії громадян з владою;

- законодавче обмеження вимог щодо подання документів та інформації, які вже є у суб'єктів надання адміністративних послуг або можуть бути отримані ними самостійно;

- упорядкування внутрішніх процедур надання адміністративних послуг за допомогою технологічних карток і забезпечення доступної інформації для споживачів через обов'язкове інформування та використання інформаційних карток;

- введення поняття "адміністративний збір" як єдиної плати за адміністративну послугу, що замінило попередні види оплати, такі як "державне мито", реєстраційні та ліцензійні збори;

- заборона суб'єктам надання адміністративних послуг надавати інші платні послуги, крім адміністративних (наприклад, ксерокопіювання, консультування).

Новації Закону України «Про адміністративні послуги» були спрямовані на удосконалення механізмів надання адміністративних послуг та забезпечення більшої доступності та прозорості у взаємодії громадян з державними органами.

Хоча Закон України «Про адміністративні послуги» має свої переваги, можна визначити кілька недоліків:

- визначення адміністративної послуги як "результату здійснення повноважень", а не



"результату процесів" (як у стандартах ISO), ускладнює впровадження процесного підходу, зокрема у вимірюванні результативності процесів.

- відсутність посилення на необхідність розробки національних стандартів адміністративних послуг, які б встановлювали єдині мінімальні вимоги до якості послуг. Інформаційні та технологічні картки адміністративних послуг не мають такого нормативного навантаження.

- технологічні та інформаційні картки не містять розділів з критеріями оцінювання якості адміністративних послуг та відповідних "точок контролю" з боку клієнтів.

- відсутність положень щодо організації процесів контролю якості, включаючи здійснення громадського моніторингу надання адміністративних послуг.

Перелічені недоліки свідчать про необхідність подальшого вдосконалення законодавства у сфері адміністративних послуг з метою забезпечення більшої ефективності, прозорості та якості надання послуг громадянам та суб'єктам господарювання.

У 2014 році Кабінет Міністрів України видав Розпорядження № 523-р «Деякі питання надання адміністративних послуг органів виконавчої влади через центри надання адміністративних послуг» (2014), яке спробувало упорядкувати перелік базових послуг, що надаються Центрами надання адміністративних послуг (ЦНАП). Серед цих послуг зазначені послуги Державної міграційної служби, Державної реєстраційної служби та Державного агентства з питань земельних ресурсів.

Особливе значення має Концепція реформування місцевого самоврядування та територіальної організації влади в Україні, прийнята у 2014 році. Хоча більшість нормативних актів регулюють переважно відносини у сфері адміністративних послуг, цей документ охоплює ширшу сферу застосування. Концепція визначає напрями вдосконалення системи надання послуг органами місцевого самоврядування та підкреслює необхідність забезпечення доступності та якості публічних послуг відповідно до державних стандартів з урахуванням потреб населення.

Концепція Державної цільової програми створення та функціонування інформаційної системи надання адміністративних послуг до 2017 року мала певні недоліки. Метою Програми було створення доступних і зручних умов для реалізації та захисту прав, свобод і законних інтересів фізичних і юридичних осіб, а також підвищення якості надання адміністративних

послуг шляхом впровадження системи електронної міжвідомчої взаємодії державних органів, Єдиного державного порталу адміністративних послуг та цілодобової Урядової телефонної довідки з питань адміністративних послуг.

Враховуючи вищезазначене, підтримуємо думку А. І. Корольова (2019) про те, що законодавчу базу, яка проголошує широкі громадянські права та їх захист, можна створити досить швидко, але механізми їх реалізації та виконання обов'язків формуються протягом тривалого часу через наукову, правотворчу, просвітницьку, правозастосовну та організаційну роботу.

На думку С. М. Демченко (2020), правове регулювання надання адміністративних послуг в Україні не враховує систематизації адміністративно-правових відносин за галузями українського права. Для забезпечення ефективності цього процесу необхідно створити відповідну модель, яка регулюватиме матеріальні адміністративно-правові відносини та їх процесуальні аспекти на рівні закону. Незважаючи на те, що деякі процесуальні норми вже містяться в Законі України "Про адміністративні послуги", вони не повністю забезпечують процес надання адміністративних послуг. У сучасних умовах, коли права і свободи громадян є пріоритетними, необхідно створити відповідні адміністративно-процесуальні умови для їх ефективної реалізації.

Додатково, з 1 жовтня 2018 року в Україні було запроваджено надання адміністративних послуг у сфері державної реєстрації актів цивільного стану через Центри надання адміністративних послуг (ЦНАП), створені відповідно до Закону України "Про адміністративні послуги", що стосується також певних адміністративно-територіальних одиниць, визначених Міністерством юстиції України згідно з наказом від 29 серпня 2018 року №2825/5 "Про затвердження Змін до деяких нормативно-правових актів у сфері державної реєстрації актів цивільного стану". Цей крок є важливим для європейської інтеграції України, проте для задоволення потреб громадян та створення враження, що держава функціонує як сервіс, необхідно запровадити такі послуги у всіх ЦНАП, а не лише в обмеженій кількості, як це відбувається зараз.

Розпорядженням Кабінету Міністрів України від 30 січня 2019 року №37-р було схвалено План заходів з реалізації Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні на 2019-2020 роки. Відповідно до пункту 2 цього Плану, у центральних органах виконавчої влади та місцевих держадміністраціях у 2019-2020



роках мало бути забезпечено впровадження надання пріоритетних послуг у електронній формі, зокрема шляхом впровадження електронної взаємодії для оптимізації процедури надання цих послуг за допомогою системи електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів і відповідних змін до нормативно-правових актів, які регулюють ці питання відповідно до Закону України "Про адміністративні послуги". Згідно з пунктом 9 Плану, передбачено також забезпечити щорічне оцінювання якості надання електронних послуг з урахуванням європейських стандартів. Виконання зазначених заходів сприятиме підвищенню якості адміністративних послуг, що надаються.

У зв'язку з цим, у 2022 році було прийнято Закон України "Про адміністративну процедуру", який є важливим кроком у реформуванні державного управління. Він регулює порядок надання адміністративних послуг органами виконавчої влади та місцевого самоврядування громадянам і юридичним особам. Закон визначає основні принципи адміністративної процедури, такі як законність, неупередженість, рівність перед законом, доступність, своєчасність, пропорційність і забезпечення права на захист та встановлює права та обов'язки учасників адміністративних процедур, включаючи право на отримання інформації, участь у процедурі, подання доказів та заяв, а також право на правову допомогу. Процедура прийняття рішень адміністративними органами регулюється законом, який встановлює порядок розгляду справ, строки їх розгляду, вимоги до оформлення рішень і порядок їх оскарження. Окрему увагу приділено процесу адміністративного оскарження, що включає подання скарг та строки їх розгляду.

В Україні наразі відсутній єдиний законодавчий акт, який би врегульовував процедуру нарахування та стягнення адміністративних зборів, а також визначав би розміри цих платежів для найбільш затребуваних серед населення адміністративних послуг, таких як реєстрація, отримання дозволів, видача паспортів тощо. Натомість, це питання регулюється численними та різноманітними законами, а також актами уряду або окремих відомств. У зв'язку з цим, часто буває незрозуміло, чому за певну послугу встановлено конкретний розмір плати. Однак значна кількість адміністративних послуг, зокрема ті, що надаються органами місцевого самоврядування, часто необґрунтовано безкоштовні (окрім випадків для соціально-незахищених верств населення). Точніше, фінансування надання

таких послуг здійснюється за рахунок усіх платників податків.

В умовах війни та економічної кризи це негативно впливає на місцеві громади. Через застарілі або неактуальні розміри зборів місцеві бюджети суттєво недоотримують необхідні ресурси. Процес надання адміністративних послуг вимагає фінансових витрат (на придбання обладнання, витратних матеріалів, оплату праці персоналу тощо). Для забезпечення якісних послуг вони мають бути частково самоопкупними, тобто покривати хоча б більшу частину витрат на їх надання. Інакше громадяни отримуватимуть їх у дедалі гірших умовах або й зовсім втратять доступ до таких послуг.

В Україні вже давно назріла потреба у законодавчому врегулюванні сфери оплати за надання адміністративних послуг. Необхідно актуалізувати розміри адміністративних зборів, визначати їх за чіткими критеріями, усунути незаконні платежі та забезпечити більшу самоопкупність процесу надання послуг, що може забезпечити Закон «Про адміністративний збір». Тому прийняття цього закону є нагальним, яку взялася вирішувати велика група народних депутатів України, яка у 2021 р. зареєструвала у Верховній Раді Проект Закону «Про адміністративний збір» від 16.11.2020 № 4380, що передбачає порядок нарахування розмірів таких зборів за чітко визначеними критеріями, визначає умови платності та безплатності послуг, а також містить перелік найпопулярніших (базових) адміністративних послуг і встановлює чіткі розміри зборів за них.

#### **Висновки.**

В контексті сучасних викликів та потреб суспільства, важливо підкреслити, що нормативно-правове забезпечення надання адміністративних послуг є стратегічно важливою складовою ефективного публічного управління. Сучасна ситуація з адміністративними зборами в Україні ускладнена через відсутність чіткого законодавчого регулювання, оскільки розміри цих зборів не переглядалися щонайменше 20 років. Додатковим чинником стала вимушена необхідність скорочення фінансування ЦНАПів з місцевих бюджетів, що обумовлено військовими діями. Таке недофінансування негативно впливає на якість і доступність адміністративних послуг, що підкреслює необхідність перегляду і оновлення чинного законодавства. Вирішення цієї проблеми сприятиме стабілізації та підвищенню ефективності роботи ЦНАПів, забезпечуючи належне надання послуг громадянам та юридичним особам.

Прийняття нового Закону України «Про адміністративний збір», який встановить



правові основи збору, регламентує платників, визначить розміри ставок, порядок сплати, умови звільнення від сплати та повернення збору, а також допоможе систематизувати та актуалізувати розміри платежів, забезпечить стабільне фінансування та підтримку роботи ЦНАПів, особливо в умовах поточних економічних і соціальних викликів.

Недолік у законодавчому визначенні поняття "стандарт адміністративної послуги" та у регулюванні розміру ставок адміністративного

збору створює корупційні ризики під час надання послуг як органами виконавчої влади, так і органами місцевого самоврядування.

У зв'язку з цим важливо створити комплексну правову платформу для розвитку різних можливостей надання адміністративних послуг, що має включати три взаємопов'язані напрямки реформ: визначення права людини на адміністративні послуги, ефективний механізм реалізації цього права, можливість оскарження порушення цього права.

## БІБЛОГРАФІЧНІ ПОСИЛАННЯ

- Гришук, Н. В. (2018). Гарантії реалізації права на адміністративні послуги в Україні. *Правова держава*, 2(7), 39-45.
- Демченко, С. М. (2020). Адміністративні послуги в Україні: проблеми та перспективи реформування. *Юридичний вісник*, 3(12), 21-26.
- Деякі питання надання адміністративних послуг органів виконавчої влади через центри надання адміністративних послуг. № 523-р. (2014, Травень 16). *Розпорядження Кабінету Міністрів України*. Відновлено з <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/523-2014-p#Text>
- Діденко, О. О. (2020). Публічні послуги: сучасний стан та проблеми реформування в Україні. *Вісник Національного університету водного господарства та природокористування*, 4(88), 118-125.
- Досвід електронного урядування: кращі практики з українських міст. (2020). *Головний департамент з питань розвитку електронного урядування*. Відновлено з [https://ktpu.kpi.ua/wp-content/uploads/2016/02/Krashhi-praktiki-vprovadzhennya-elektronного-uryaduvannya\\_zarubizhnij-dosvid.pdf](https://ktpu.kpi.ua/wp-content/uploads/2016/02/Krashhi-praktiki-vprovadzhennya-elektronного-uryaduvannya_zarubizhnij-dosvid.pdf)
- Звіт про стан електронного урядування в Україні за 2020 рік*. (2021). Відновлено з <https://www.kmu.gov.ua/storage/app/sites/1/reforms/zvit2021-ukr-web.pdf>
- Інститут розвитку громадянського суспільства. (2021). *Моніторинг якості адміністративних послуг в Україні: результати 2020 року*. Відновлено з <https://snriu.gov.ua/diyalnist/dozvilna-diyalnist/monitoring-yakosti-nadannya-administrativnih-poslug>
- Конституція України. (1996). *Відомості Верховної Ради України*, 30, ст. 141. Відновлено з <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254%D0%BA/96-%D0%B2%D1%80#Text>
- Концепція Державної цільової програми. № 1024. (2021, Вересень 22). *Постанова Кабінету Міністрів України*. Відновлено з <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1024-2021-p#Text>
- Концепція реформування місцевого самоврядування та територіальної організації влади в Україні. № 333-р. (2014, Квітень 1). *Розпорядження Кабінету Міністрів України*. Відновлено з <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/333-2014-p#Text>
- Концепція розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади. № 90-р. (2006, Лютий 15). *Розпорядження Кабінету Міністрів України*. Відновлено з <https://www.kmu.gov.ua/npas/29277890>
- Корольов, А. І. (2019). Електронне урядування як інструмент підвищення якості державних послуг в Україні. *Публічна адміністрація та місцеве самоврядування*, 2(40), 59-66.
- Кузнєцов, С. І. (2018). *Міжнародний досвід надання адміністративних послуг*. (Навчальний посібник). Київ, Україна: Видавництво КНЕУ.
- Про адміністративні послуги. № 5203-VI. (2012, Вересень 6). *Закон України*. Відновлено з <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17>
- Про адміністративну процедуру. № 2373-IX. (2022, Лютий 17). *Закон України*. Відновлено з <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2073-20#Text>
- Про державну реєстрацію юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань. № 755-IV. (2003, Травень 15). *Закон України*. Відновлено з <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/755-15>
- Про затвердження Методичних рекомендацій щодо визначення собівартості платних адміністративних послуг. № 1200. (2007, Вересень 28). *Наказ Кабінету Міністрів України*. Відновлено з <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v0329665-07#Text>
- Про затвердження Методичних рекомендацій щодо розроблення стандартів адміністративних послуг. № 1012/5. (2007, Вересень 20). *Наказ Кабінету Міністрів України*. Відновлено з <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v0219665-07#Text>
- Про затвердження Плану заходів щодо реалізації Концепції реформування місцевого самоврядування та територіальної організації влади в Україні на 2019-2021 роки. № 37-р. (2019, Січень 30). *Розпорядження Кабінету Міністрів України*. Відновлено з <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/591-2014-p>
- Про заходи щодо упорядкування державних, у тому числі адміністративних послуг. № 840. (2010, Вересень 1). *Постанова Кабінету Міністрів України*. Відновлено з <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/737-2009-p>
- Про звернення громадян. № 393/96-ВР. (1996, Жовтень 2). *Закон України*. Відновлено з <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/393/96-vr>
- Про Реєстр адміністративних послуг. № 1271. (2011, Грудень 13). *Постанова Кабінету Міністрів України*. Відновлено з <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1274-2011-p>



- Проект Закону про адміністративний збір. № 3562-IX. (2024, Лютий 6). Відновлено з [https://w1.c1.rada.gov.ua/pls/zweb2/webproc4\\_1?pf3511=70434](https://w1.c1.rada.gov.ua/pls/zweb2/webproc4_1?pf3511=70434)
- Уряд схвалив Стратегію реформування державного управління України до 2025 року. (2021). Відновлено з <https://www.kmu.gov.ua/news/uryad-zatverdiv-strategiyu-reformuvannya-derzhavnogo-upravlinnya-ukrayini-do-2025-roku>
- Шульга, В. М., & Кирилова, О. В. (2019). Напрями вдосконалення адміністративних послуг в Україні. *Вісник Харківського національного університету внутрішніх справ*, 2(93), 110-115.

## REFERENCES

- Concept of Reforming Local Self-Government and Territorial Organization of Power in Ukraine. No. 333-r. (2014, April 1). *Cabinet of Ministers of Ukraine*. Retrieved from <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/333-2014-p#Text>
- Concept of the Development of the Administrative Services System. No. 90-r. (2006, February 15). *Cabinet of Ministers of Ukraine*. Retrieved from <https://www.kmu.gov.ua/npas/29277890>
- Concept of the State Target Program. No. 10242013. (2021, September 22). *Cabinet of Ministers of Ukraine*. Retrieved from <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1024-2021-p#Text>
- Demchenko, S. M. (2020). Administrative services in Ukraine: Problems and prospects of reform. *Legal Bulletin*, 3(12), 21-26.
- Didenko, O. O. (2020). Public services: Current state and reform issues in Ukraine. *Bulletin of the National University of Water and Environmental Engineering*, 4(88), 118-125.
- Draft Law on administrative fee. No. 3562- IX. (2024, February 6). Retrieved from [https://w1.c1.rada.gov.ua/pls/zweb2/webproc4\\_1?pf3511=70434](https://w1.c1.rada.gov.ua/pls/zweb2/webproc4_1?pf3511=70434)
- Experience of E-Governance: Best practices from Ukrainian cities. (2020). *Main Department for E-Governance Development*. Retrieved from [https://ktpu.kpi.ua/wp-content/uploads/2016/02/Krashhi-praktiki-vprovadzhennya-elektronnoho-uryaduvannya\\_zarubizhnij-dosvid.pdf](https://ktpu.kpi.ua/wp-content/uploads/2016/02/Krashhi-praktiki-vprovadzhennya-elektronnoho-uryaduvannya_zarubizhnij-dosvid.pdf)
- Gryshchuk, N. V. (2018). Guarantees for the realization of the right to administrative services in Ukraine. *Legal State*, 2(7), 39-45.
- Koroliyov, A. I. (2019). E-Governance as a tool to improve the quality of public services in Ukraine. *Public Administration and Local Government*, 2(40), 59-66.
- Kuznetsov, Y. I. (2018). *International experience of providing administrative services*. (A textbook). Kyiv, Ukraine: KNEU Publishing.
- Monitoring the quality of administrative services in Ukraine: Results of 2020. (2021). *Institute for Civil Society Development*. Retrieved from <https://snriu.gov.ua/diyalnist/dozvilna-diyalnist/monitoring-yakosti-nadannya-administrativnih-poslug>
- On Administrative Procedure. No. 2373- IX. (2022, February 17). *The Law of Ukraine*. Retrieved from <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2073-20#Text>
- On Administrative Services. No. 5203-VI. (2012). *Law of Ukraine*. Retrieved from <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17>
- On Approval of Methodological Recommendations for Determining the Cost of Paid Administrative Services. No. 1200. (2007, September 28). *Order of the Cabinet of Ministers of Ukraine*. Retrieved from <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v0329665-07#Text>
- On Approval of Methodological Recommendations for the Development of Administrative Services Standards. No. 1012/5. (2007, September 20). *Order of the Cabinet of Ministers of Ukraine*. Retrieved from <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v0219665-07#Text>
- On Approval of the Action Plan for the Implementation of the Concept of Reforming Local Self-Government and Territorial Organization of Power in Ukraine for 2019-2021. No. 37. (2019, January 30). *Order of the Cabinet of Ministers of Ukraine*. Retrieved from <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/591-2014-p>
- On Citizens' Appeals No. 393/96-VR. (1996). *Law of Ukraine*. Retrieved from <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/393/96-вр>
- On Measures to Regulate State, Including Administrative, Services. No. 840. (2010, September 1). *Resolution of the Cabinet of Ministers of Ukraine*. Retrieved from <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/737-2009-п>
- On State Registration of Legal Entities, Sole Proprietors and Public Formations. No. 755-IV. (2003). *Law of Ukraine*. Retrieved from <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/755-15>
- On the Register of Administrative Services. No. 1271. (2011, December 13). *Resolution of the Cabinet of Ministers of Ukraine*. Retrieved from <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1274-2011-п>
- Report on the state of E-Governance in Ukraine for 2020. (2021). Retrieved from <https://www.kmu.gov.ua/storage/app/sites/1/reforms/zvit2021-ukr-web.pdf>
- Shulha, V. M., & Kyrylova, O. V. (2019). Directions for improving administrative services in Ukraine. *Bulletin of Kharkiv National University of Internal Affairs*, 2(93), 110-115.
- Some Issues on Providing Administrative Services of Executive Authorities through Administrative Service Centers. No. 523-r. (2013, May 16). *Order of the Cabinet of Ministers of Ukraine*. Retrieved from <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/523-2014-p#Text>
- The Government approved the Public Administration Reform Strategy of Ukraine until 2025. (2021). Retrieved from <https://www.kmu.gov.ua/news/uryad-zatverdiv-strategiyu-reformuvannya-derzhavnogo-upravlinnya-ukrayini-do-2025-roku>