

УДК 342.925

**Олеся РЕМЕНЯК**

Національний лісотехнічний університет України,  
доцент кафедри історії України, економічної теорії та права,  
кандидат юридичних наук, доцент,  
e-mail: oremenyak@ukr.net,  
ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-5175-1280>

**Петро ОЛІЩУК**

Львівський національний університет природокористування,  
в. о. доцента кафедри права,  
кандидат економічних наук, доцент,  
e-mail: petrool@ukr.net,  
ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-4392-0654>

## **АДМІНІСТРАТИВНІ ПОСЛУГИ В СТРУКТУРІ ФУНКЦІОНУВАННЯ ОРГАНІВ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ: ДЕЯКІ АСПЕКТИ ПРАВОВОЇ РЕГЛАМЕНТАЦІЇ**

<http://doi.org/10.23939/law2024.41.290>

© Ременяк О., Оліщук П., 2024

Розвиток технічних можливостей та диджиталізація державних процесів вивели сферу надання адміністративних послуг органами місцевого самоврядування на новий якісний рівень забезпечення реалізації принципів відкритості та прозорості в державній службі. Проте прогалини у нормативно-правовій базі сфери надання адміністративних послуг органами місцевого самоврядування спричиняють прогалини в ідентифікації адміністративних послуг за ознаками та уніфікації їх за видами, що створює складнощі в діяльності органів місцевого самоврядування і державної влади загалом.

Адміністративні, економічні та політичні зміни, що відбуваються сьогодні в нашій країні, вносять багато нового в діяльність органів місцевого самоврядування. Це вимагає вдосконалення адміністративних процесів у державі та в органах місцевого самоврядування. Отже, держава повинна надавати якісні послуги з урахуванням потреб населення та розвитку суспільства загалом. Інакше кажучи, необхідно створювати належні умови, спрямовані на повноцінну реалізацію громадянами своїх прав і свобод. У цьому контексті надання адміністративних послуг органами місцевого самоврядування набуває особливого значення.

Одним із найперспективніших кроків удосконалення здійснення повноважень органами місцевого самоврядування є реалізація доктрини публічних послуг загалом та адміністративних послуг зокрема. Визнання людини, її життя і здоров'я, честі та гідності найвищою соціальною цінністю потребує переосмислення ролі органів місцевого самоврядування та радикальної зміни відносин між владою та громадянами. Незважаючи на велику кількість публікацій в окресленій сфері, проблема надання адміні-

**стративних послуг органами місцевого самоврядування залишається актуальною та спонукає до пошуку способів якісної реалізації своїх функцій зазначеними органами.**

**Ключові слова:** суб'єкти; адміністративна послуга; органи місцевого самоврядування; стандарт адміністративної послуги; права; суб'єкт; нормативно-правове забезпечення; електронне урядування.

**Постановка проблеми.** Важливим питанням у реалізації функцій органів місцевого самоврядування у частині надання адміністративних послуг є системне вдосконалення вітчизняного адміністративного законодавства, необхідність якого визначається формуванням законодавчо закріплених гарантій незворотності демократичних перетворень в Україні, передбачає глибоке дослідження базових категорій адміністративного права, відповідних трансформаціям суспільного розвитку. Однією із таких категорій є категорія адміністративної послуги, яка найоптимальніше відповідає концепції людиноцентризму в діяльності органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування і відображає публічно-сервісне спрямування діяльності суб'єктів владних повноважень.

Отже, питання надання адміністративних послуг органами місцевого самоврядування, які передбачені правовою регламентацією, важливі для забезпечення прав громадян державною владою, не втрачає актуальності, зважаючи на необхідність постійного вдосконалення механізмів здійснення функцій органами місцевого самоврядування.

**Аналіз дослідження проблеми.** Різні аспекти правової регламентації надання адміністративних послуг органами місцевого самоврядування розкрито в працях О. Ф. Андрійко, Я. С. Богів, А. А. Гринька, Я. Б. Єдинака, І. В. Клименка, О. В. Літвінова, А. О. Серенок, В. П. Тимощука та ін. Проте в їхніх працях ці питання висвітлено опосередковано, вони потребують наукової деталізації практичних аспектів правової регламентації..

**Мета статті** – дослідження правової регламентації надання адміністративних послуг органами місцевого самоврядування

**Виклад основного матеріалу.** Питання адміністративних послуг – одне з небагатьох, якому в українському соціумі постійно приділяють увагу з моменту затвердження Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг органами влади [1], в якій задекларовано основні положення доктрини адміністративних послуг (поняття, принципи і правові основи надання адміністративних послуг) та визначено напрями розвитку.

Власне, такі зміни зумовлені першочергово євроінтеграційним вибором нашої країни і, як наслідок, переходом держави від панівної ідеології до ідеології служіння інтересам людини. Це дало поштовх для розвитку сервісної держави.

Суть цих змін полягає у переорієнтації бюрократії на гнучкішу і зручнішу для громадян систему обслуговування. Серед критеріїв оцінювання якості адміністративних послуг основні – доступність, ефективність, швидкість, професіоналізм, компетентність, дружелюбність і зручність. Водночас категорія “послуга” в державному секторі, включно з органами місцевого самоврядування, має те саме значення, що й у приватному секторі. Це діяльність, спрямована на задоволення конкретних потреб людини і здійснювана переважно на її прохання.

Зазначимо, що процес надання та отримання послуг є взаємооберненим. Це одна із основних форм взаємовідносин між громадянами і органами місцевого самоврядування, що розглядаються як “постачальники послуг”, а держава – як сервісна організація, яка надає державні послуги. Перехід до моделі управління, орієнтованої на споживача, зумовлений нормами, закріпленими в Конституції. Ця норма – визнання людини, її життя і здоров'я, честі та гідності найвищою соціальною цінністю [2].

На сучасному етапі трансформації державних процесів розвиток системи адміністративних послуг, що надають органи місцевого самоврядування, перейшов на вищий рівень у сфері забезпечення реалізації принципів відкритості та прозорості. Реалізація цих аспектів уможливила завдяки запровадженню саме електронних адміністративних послуг, а точніше – їх цифровізації.

Заходи спрямовані на реалізацію Концепції сприяли підвищенню доступності послуг для громадян та організацій, спрощенню процедур взаємодії із надавачами послуг, зниженню ризику корупції та підвищенню ефективності витрачання бюджетних коштів. Цифровізація підвищила ефективність управління і, поєднуючи різні види автоматичного та візуального контролю, уможливила надійне і безпомилкове опрацювання документів і дала змогу в будь-який момент отримати повну картину діяльності та її поточного стану.

Сучасна практика діяльності органів місцевого самоврядування свідчить, що вони надають значну кількість різноманітних адміністративних послуг. Водночас, зважаючи на норми Закону України “Про адміністративні послуги” [3], існують відмінності в кількості та назвах послуг, що надаються громадянам ОМС та іншими державними органами. На перший погляд, відмінності в кількості та назвах адміністративних послуг можуть видаватися незначними, що в будь-якому разі можна пояснити тим, що органи влади гарантують реалізацію прав і свобод громадян, які отримують послуги. З іншого боку, якщо влада ухвалила рішення про існування адміністративних послуг на законодавчому рівні, доцільно створити прозорий і зрозумілий механізм їх реалізації та уніфікації.

Водночас відсутність чіткого законодавчого розмежування владних повноважень у сфері надання адміністративних послуг та безпосередньо самого надання адміністративних послуг є однією із причин недосконалості цієї сфери.

За період реалізації адміністративної реформи було здійснено низку позитивних організаційних і нормативних заходів у законодавчій сфері щодо реформування системи адміністративних послуг. Серед заходів, які сприяли спрощенню доступу громадян до адміністративних послуг, поліпшенню їх якості, підвищенню зручності та прозорості надання, особливого значення набули: створення мережі центрів адміністративних послуг у всіх регіонах України, що працюють за принципом “єдиного вікна”; доступ до адміністративних послуг через особисті електронні кабінети громадян; запровадження надання адміністративних послуг через застосунок “Дія”; регіональні вебпортали адміністративних послуг тощо; унормування відповідно до чинного законодавства переліків платних та безоплатних адміністративних послуг, встановлення розмірів їх оплати (адміністративного збору); надання адміністративних послуг відділеннями Укрпошти, що сприяло, своєю чергою, реорганізації та вдосконаленню роботи цього підприємства; створення ЦНАПів у територіальних громадах.

Відповідно до Закону України про адміністративні послуги [3] суб’єкт звернення наділений правом на вільний доступ до інформації про адміністративні послуги та процедури їх надання через Реєстр адміністративних послуг, оприлюднений на Урядовому порталі та через засоби масової інформації на безоплатній основі.

Надавачі адміністративних послуг зобов’язані актуалізувати інформацію про адміністративні послуги та процедури їх надання через Реєстр адміністративних послуг [4] та засоби масової інформації. Важливого значення тут набувають саме інформаційна та технологічна картки адміністративної послуги.

Відповідно до статті 8 Закону України “Про адміністративні послуги”, наявність інформаційних карток на кожен адміністративну послугу є обов’язковим атрибутом в органах місцевого самоврядування. Згідно з частиною 2 статті 8 Закону інформаційна картка адміністративної послуги містить інформацію про:

1. Суб’єкта надання адміністративної послуги та/або центр надання адміністративних послуг (найменування, місцезнаходження, режим роботи, телефон, адресу електронної пошти та вебсайту).

2. Перелік документів, необхідних для отримання адміністративної послуги, порядок та спосіб їх подання, а у разі потреби – інформацію про умови чи підстави отримання адміністративної послуги. Додатково до вимог Закону також рекомендується у разі вимагання документів, які одержують в інших органах влади чи установах, організаціях: по-перше, вичерпно визначати кількість таких документів (тобто давати нумерований перелік); по-друге, зазначати за можливості контакти органів / установ, які видають такі документи. Це мінімізує додаткові консультації щодо місця отримання відповідних документів. Неприйнятним є викладення замість переліку документів

посилань на норми законодавства, у яких такий перелік визначено. Якщо під час звернення за адміністративною послугою особа має подати письмову заяву, то доцільно розробляти і додавати до інформаційної картки формалізовані бланки заяв (формуляри / заяви-анкети), щоб особа лише вказувала персональну інформацію і зазначала індивідуальні особливості справи.

3. Платність або безоплатність адміністративної послуги, розмір та порядок внесення плати (адміністративного збору) за платну адміністративну послугу.

Вартість надання адміністративної послуги також має бути доступною (розумною). Відповідно до статті 11 Закону України “Про адміністративні послуги”, під час надання адміністративних послуг у випадках, передбачених законом, справляється плата (адміністративний збір). Розмір плати за надання адміністративної послуги (адміністративного збору) і порядок її справляння визначає закон із урахуванням її соціально-економічного значення. Плату за надання адміністративної послуги (адміністративний збір) суб’єктом звернення сплачує одноразово за весь комплекс дій і рішень суб’єкта надання адміністративних послуг, необхідних для отримання адміністративної послуги (ураховуючи вартість бланків, експертиз, які здійснює суб’єкт надання адміністративної послуги, одержання витягів із реєстрів тощо). Стягнення за надання адміністративних послуг будь-яких додаткових не передбачених законом платежів або вимагання сплати будь-яких додаткових коштів заборонено.

4. Строк надання адміністративної послуги. Цей строк визначають так: невідкладне надання послуги – тобто у момент особистого звернення, або у робочих (кращий варіант) чи календарних днях, а для деяких адміністративних послуг – у місяцях.

5. Результат надання адміністративної послуги. Необхідно чітко визначити, який документ має отримати у результаті розгляду та вирішення справи особа або ж які дії можна вважати завершенням процедури надання адміністративної послуги (наприклад, внесення запису до реєстру, формування рішення тощо).

6. Можливі способи отримання відповіді (результату). Способи одержання відповіді / результату адміністративної послуги – насамперед особисто та/або поштою. В інформаційній картці необхідно зазначити, чи має можливість суб’єкт звернення вибрати спосіб отримання відповіді / результату, чи цей спосіб безальтернативно визначений законодавством.

7. Акти законодавства, що регулюють порядок та умови надання адміністративної послуги. Щонайменше мають бути визначені спеціальні (тематичні) нормативні акти, які стосуються надання адміністративної послуги. Недоцільно переобтяжувати інформаційну картку актами, які віддалено, фрагментарно чи опосередковано стосуються адміністративної послуги, навіть якщо у них визначені засадничі функції чи завдання, що стосуються певної сфери (наприклад, посилання на норми Конституції України або Закон “Про місцеве самоврядування в Україні” [3]).

Деталізуючи важливість наявності технологічної картки адміністративної послуги в органах місцевого самоврядування, варто насамперед зазначити, що – це детальний опис порядку надання конкретної адміністративної послуги, тобто послідовності дій працівників суб’єкта (суб’єктів) надання адміністративних послуг від моменту отримання заяви і до видавання результату суб’єктові звернення. Відповідно до частини 3 статті 8 Закону “Про адміністративні послуги” [3], у технологічній картці адміністративної послуги зазначають: етапи опрацювання звернення про надання адміністративної послуги; відповідальну посадову особу; структурні підрозділи, відповідальні за етапи виконання; строки виконання етапів (дії, рішення). Основне завдання технологічної картки адміністративної послуги – раціоналізація порядку вирішення справи з надання адміністративної послуги та офіційне закріплення такого порядку. Саме з метою уникнення зайвих етапів надання послуги, спрощення процедур і скорочення строків у Законі “Про адміністративні послуги” і закладено регулювання стосовно використання технологічних карток.

Отже, надавачі адміністративних послуг зобов’язані забезпечити наявність у місці надання інформації достатньої кількості відповідних документів та довідкової інформації, а також зразків відповідних документів, щоб забезпечити якісний доступ до адміністративних послуг.

Також суб'єкти надавання адміністративних послуг зобов'язані забезпечити наявність у місці надання послуги інформації, відповідних зразків документів та довідкових джерел у кількості, необхідній для отримання адміністративних послуг. Крім того, обов'язково повинні функціонувати вебпортали та інші інформаційні платформи, на яких має бути процедурна і довідкова інформація про надання відповідних адміністративних послуг, режим доступу до приміщення, в якому здійснюється приймання отримувачів послуг, наявність сполучного руху громадського транспорту, під'їзних шляхів та місць паркування.

Законом передбачено строки надання адміністративних послуг. В разі, якщо він не встановлений законом, то це не може перевищувати 30 календарних днів з дня подання заяви суб'єктом отримання адміністративної послуги. Також підкреслюється, що надання послуг має бути максимально оперативним і мінімізувати кількість відвідувань заявника.

Згідно з новою процедурою, надання послуг може здійснюватися напряму, через АСЦ та/або через єдиний національний вебсайт порталу [5]

У ході реформування системи органів місцевого самоврядування України, щоб довести надання адміністративних послуг безпосередньо до споживачів, було здійснено перерозподіл повноважень між центральними органами виконавчої влади та органами місцевого самоврядування, центральні органи виконавчої влади позбавлено невластивих їм функцій економічного і соціального управління та створено умови для ефективнішої політики у вирішенні важливих питань національного значення.

Важливим критерієм належного місцевого врядування є дотримання права бути почутим. Якщо орган місцевого самоврядування має намір ухвалити рішення, яке безпосередньо й негативно вплине на права приватних осіб, а також за умови, що можливості висловити свій погляд не було, такі особи, якщо це не є явно зайвим, повинні мати можливість висловити свою думку в розумні терміни та в порядку, передбаченому законодавством, а також у разі необхідності за допомогою будь-якої особи за їхнім вибором.

Найбільша прогалина в розбудові демократичної держави Україна – саме із дотриманням критерію права бути почутим. Право зацікавленої особи бути почутою відповідною установою перед ухваленням рішення прямо не передбачено, участь зацікавленої особи у вирішенні питання також, як і обов'язку установи інформувати зацікавлених осіб про нові факти, що виникають у справах. Правова реальність у нашій державі полягає у тому, що особу “ставлять перед фактом”, не надаючи можливості висловити власний погляд.

Законодавство України та локальні нормативно-правові акти не містять чітких приписів і нормативних інструментів щодо того, що установа має враховувати всі релевантні факти перед ухваленням рішення. Рішення щодо надання адміністративних послуг ухвалюється за наявності формальних ознак, указаних у нормативному акті. Наявність чи відсутність інших підстав не впливає на ухвалені рішення щодо надання адміністративної послуги [6, с. 58].

У контексті дослідження важливо акцентувати, що питання співвідношення та перетину переліків документів, прямо зарахованих Законом “Про адміністративні послуги” до тих, що надають органи місцевого самоврядування (пункти 1–17, частини 7 статті 9), і документів, які отримують у результаті надання адміністративних послуг. З погляду юридичної техніки ці переліки роз'єднані. Якщо проаналізувати перелік документів, які надають органи місцевого самоврядування, то відомості, що містяться у них, не внесені до відповідних інформаційних баз даних в обсязі, достатньому для надання адміністративної послуги. Доцільно зазначити, що цей перелік містить здебільшого документи, що перебувають у розпорядженні органів державної влади та місцевого самоврядування, їх підвідомчих організацій, але формування і розвиток єдиного інформаційного простору України і відповідних державних інформаційних систем тепер здійснюється на міжгалузевому і міжрегіональному рівнях, із застосуванням комплексного, системного підходу до вирішення правових, організаційних і технічних питань. Це теж є доволі позитивним зрушенням у період здійснення адміністративної реформи.

Упровадження нових технологій і вдосконалення законодавства спираються не тільки на потреби оптимізації внутрішньої діяльності окремо взятого органу місцевого самоврядування, а й на підвищення ефективності міжвідомчої взаємодії та надання державних послуг [7, с. 48–53]. Основна тенденція зміни цього переліку – поетапне його зменшення з метою максимального зниження навантаження на органи місцевого самоврядування зі збирання документів, що передбачено Концепцією розвитку системи електронних послуг в Україні та реалізації положень Стратегії національної безпеки України щодо захисту державних інформаційних ресурсів.

Важливою складовою доступності як частини належного врядування є розгляд звернень, навіть якщо в них не дотримано формальних стандартів для звернень. Як проголошував Європейський суд із прав людини ще у справі “Ringeisen v. Austria”, “індивідуальні скарги в дев’яти випадках із десяти пишуть неграмотні люди й без допомоги юриста, тому суворе дотримання формальних приписів призвело б до несправедливих наслідків”. Тому повністю погоджуємось з думкою А. Єзерова та Ю. Батана, які наголошують на необхідності передбачити в законодавстві про звернення громадян (як у загальному Законі України “Про звернення громадян”, так і в окремих актах законодавства, що регулюють правовідносини щодо надання адміністративних послуг) норму, відповідно до якої помилки й неточності, виявлені в поданих документах (зокрема зверненнях), підлягають виправленню та не є підставою для відмови в їх розгляді [8].

Важливими аспектами у здійсненні надання адміністративних послуг ОМС є унеможливлення прояву корупційної складової та відповідного впорядкування переліку адміністративних послуг. Одним зі способів запобігання корупційним ризикам є якнайширше використання поштового зв’язку для отримання суб’єктом звернення адміністративної послуги. За умови надсилання заяви на замовлення послуги поштою можливість вимагання та одержання незаконної винагороди зводиться до мінімуму, оскільки перед посадовою особою з’являється лист (або електронний лист), за яким стоїть невідома йому особа. У службовця у цій ситуації менше можливостей для зловживань, адже втрачається можливість не прийняти заяву чи не зареєструвати її (зокрема, якщо заяву надіслано рекомендованим листом), можливість вимагання додаткових документів чи покладення додаткових обов’язків на особу, якщо закон цього не дозволяє (наприклад, на практиці під час отримання заяви на видавання згаданого вище свідоцтва про сплату єдиного податку податкові інспектори часто вимагають, щоб особа “збрала візи” з інших підрозділів податкової інспекції).

Щодо надання визначеного відповідно до Закону переліку адміністративних послуг, то замість попереднього акценту на механізм надання послуг у ЦНАП (“через адміністратора”), правильно змінено наголос – саме на головну характеристику, що відрізняє ЦНАП – надання широкого переліку адмінпослуг, на відміну від інших суб’єктів, зокрема окремих суб’єктів надання адмінпослуг чи їх спеціальних (відомчих) “фронт-офісів” (як-от, “сервісних центрів МВС”, “центрів обслуговування платників податків” тощо).

Незважаючи на досягнення в реформуванні сектору адміністративних послуг, залишається низка проблем. З-поміж них: неефективна робота та неналежна якість надання адміністративних послуг у низці утворених центрів надання адміністративних послуг. На думку органів громадського контролю, нині робота центрів надання адміністративних послуг ефективно налагоджена не на всій території України, на це істотно повпливали військові дії і неможливість забезпечити належний інформаційно-технологічний простір на певних територіях нашої держави. Отже, робота низки утворених центрів надання адміністративних послуг не відповідає вимогам вищезгаданого Закону [9, с. 86]; не забезпечено надання гарантованого переліку послуг, які найчастіше запитують громадяни і бізнес у центрах надання адміністративних послуг. Нині переважна більшість найпопулярніших послуг (наприклад, послуги з оформлення землі, дозвільних документів у сфері будівництва та реєстрації нерухомості, оформлення документів, що посвідчують особу) належать до компетенції органів виконавчої влади і не надаються через центри надання адміністративних послуг. Перелік адміністративних послуг органів виконавчої влади, які повинні надаватись через центри надання адміністративних послуг, й досі не затверджено; не ухвалено низку законодавчих та підзаконних

нормативно-правових актів, необхідних для повної реалізації положень Закону України “Про адміністративні послуги” [3]. Також не всі законодавчі, підзаконні нормативно-правові акти, згідно із якими органи влади надають адміністративні послуги, узгоджені із вимогами цього Закону, щодо остаточного врегулювання питань оплати адміністративних послуг і процедури їх надання органами виконавчої влади та органами місцевого самоврядування населенню та бізнесу.

У частині адміністративно-процедурної регламентації пріоритетних послуг необхідно було безпосередньо уточнити, що в перелік пріоритетних послуг не входять послуги, пов’язані з одержанням документів. Перелік повинен містити послуги, що надають всі організації незалежно від їхньої організаційно-правової форми, зокрема бюджетні, комунальні установи, казенні та державні унітарні підприємства, організації, підвідомчі центральним органам виконавчої влади, органам місцевого самоврядування, організації інших організаційно-правових форм.

**Висновки.** Підсумовуючи наведену аргументацію, варто зазначити, що адміністративні послуги органів місцевого самоврядування – це діяльність органів місцевого самоврядування та їхніх посадових осіб, спрямована на реалізацію передбачених законодавством України владних повноважень, які здійснюються за ініціативою фізичних та юридичних осіб, спрямована на реалізацію їхніх прав, свобод і законних інтересів, офіційним результатом якої є адміністративний (індивідуальний) акт. За суттю, це послуга від держави до людини.

Неврегульованість на законодавчому рівні питання передавання повноважень із надання визначених розпорядженням адміністративних послуг органам місцевого самоврядування та місцевим державним адміністраціям, при яких утворено ЦНАП, неузгодженість чинної нормативно-правової бази органів виконавчої влади, які є суб’єктами надання цих послуг, із вимогами Закону України “Про адміністративні послуги” ускладнюють інтеграцію визначених розпорядженням адміністративних послуг органів виконавчої влади до ЦНАП, не дають змоги надавати усі послуги через адміністраторів центрів. Внаслідок цього у багатьох ОМС визначені у розпорядженні адміністративні послуги частково надають адміністратори центрів, а деякі – працівники органів виконавчої влади, що суперечить нормам вищезгаданого Закону.

Під час надання органами державної влади та органами місцевого самоврядування своїх послуг у ЦНАП їх представники часто порушують вимоги закону щодо часу приймання громадян. У низці територіальних громад адміністративні послуги, які, згідно з розпорядженням, мали бути передані до ЦНАП, надаються як у центрах, так і в органах місцевої влади, що є порушенням вимог Закону України “Про адміністративні послуги”. В окремих випадках не лише не забезпечено надання наведених у розпорядженні послуг органів влади через ЦНАП, але й здійснюється паралельне надання цих послуг в органах виконавчої влади і органах місцевого самоврядування та утворених цими органами відомчих сервісних центрах. Тому плата за надання послуги в останніх вища, ніж у підрозділах органів влади. Така практика не лише свідчить про порушення норм чинного законодавства про адміністративні послуги, але й дискредитує ідею надання громадянам послуг за принципом “єдиного вікна”.

Важливим завданням під час удосконалення надання адміністративних послуг є забезпечення високої якості обслуговування громадян у центрах надання адміністративних послуг. Соціологічні опитування показали, що загалом громадяни більше задоволені якістю обслуговування у ЦНАП, ніж в органах державної влади. Це свідчить про те, що громадяни відчували та позитивно оцінили результати реформування сфери надання адміністративних послуг, одним із основних напрямів якого є розбудова мережі ЦНАП в Україні.

Проте все ще значна частка відвідувачів, незадоволених якістю обслуговування у центрах. Найбільше проблем у відвідувачів ЦНАП виникає через великі черги, а також недостатнє інформування та консультування громадян із питань надання адміністративних послуг.

Отже, питання покращення надання населенню послуг займають дедалі важливіше місце у діяльності органів місцевого самоврядування. Серед напрямів вдосконалення системи можна виокремити, по-перше, забезпечення безумовної та максимальної “прозорості” в діяльності органів

місцевого самоврядування, ведення з її боку режиму постійного діалогу з населенням, використання для цих цілей усього арсеналу форм і засобів, які забезпечують гласність місцевого самоврядування. Для залучення пересічних громадян і громад до управління вони, насамперед, повинні бути обізнаними в стані справ, у наявності тих чи інших місцевих програм та проблем.

А для поліпшення якості надання адміністративних послуг необхідно, насамперед, виробити критерії оцінювання якості надання адміністративних послуг, ефективно впроваджувати стандарти надання послуг і визначити систему контролю якості. Крім того, доцільно залучати споживачів до оцінювання якості надання адміністративних послуг, що дасть змогу чіткіше визначати пріоритетні проблеми у сфері надання адміністративних послуг та способи їх вирішення.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Про схвалення Концепції реформування місцевого самоврядування та територіальної організації влади в Україні. Офіційний вебсайт Верховної Ради України. URL: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/333-2014-%D1%80>
2. Конституція України від 28.06.1996. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/254k/96-вр>
3. Про адміністративні послуги: Закон України від 6 вересня 2012 року № 5203-VI. *Верховна Рада України*. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17>.
4. Реєстр адміністративних послуг. Офіційний сайт Кабінету Міністрів України. URL: <https://data.gov.ua/dataset/reyst-admin-poslug>.
5. Мокрицька А., Петриків А. Окремі проблеми правового забезпечення здійснення моніторингу діяльності органу місцевого самоврядування у питаннях надання адміністративних послуг. *Актуальні проблеми правознавства*. 2017. Вип. 3 (11). URL: <https://appj.wunu.edu.ua/index.php/appj/article/view/170>
6. Тимошук В. Надання адміністративних послуг у муніципальному секторі: навч. посіб. для посадових осіб місцевого самоврядування. Асоціація міст України. Київ: ТОВ “ПІДПРИЄМСТВО “ВІ ЕН ЕЙ”, 2015. 124 с.
7. Єсімов С. С. Формування єдиного інформаційного простору в діяльності державних органів України. *Вісник Національного ун-ту “Львівська політехніка”. Юридичні науки*. 2015. № 813. С. 48–53.
8. Єзеров А., Батан Ю. Належне врядування й надання адміністративних послуг органами місцевого самоврядування. *Юридичний вісник. Державне управління та місцеве самоврядування*, 2016/2. С. 109–116.
9. Кириченко Ю. М. Щодо питання визначення адміністративних послуг органів місцевого самоврядування. *Актуальні проблеми вітчизняної юриспруденції*. 2020. № 2. С. 85–88.

## REFERENCES

1. Pro skhvalennia Kontseptsii reformuvannia mistsevoho samovriaduvannia ta terytorialnoi orhanizatsii vlady v Ukraini [**On the approval of the Concept of reforming local self-government and territorial organization of power in Ukraine**]. *Ofitsiyni veb-sait Verkhovnoi Rady Ukrainy*. URL: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/333-2014-%D1%80> [in Ukrainian].
2. Konstytutsiia Ukrainy [**Constitution of Ukraine**] vid 28.06.1996. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/254k/96-вр> [in Ukrainian].
3. Pro administratyvni posluhy: Zakon Ukrainy vid 6 veresnia 2012 roku No. 5203-VI [**On administrative services**]. Verkhovna Rada Ukrainy. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17> [in Ukrainian].
4. Reiestr administratyvnykh posluh. Ofitsiyni sait Kabinetu Ministriv Ukrainy [**Register of administrative services**]. URL: <https://data.gov.ua/dataset/reyst-admin-poslug> [in Ukrainian].
5. Mokrytska A., Petrykiv A. Okremi problemy pravovoho zabezpechennia zdiisnennia monitorynhu diialnosti orhanu mistsevoho samovriaduvannia u pytanniakh nadannia administratyvnykh posluh [**Separate problems of legal support for monitoring the activities of the local self-government body in matters of providing administrative services**]. *Aktualni problemy pravoznavstva*. 2017. Vyp. 3 (11). URL: <https://appj.wunu.edu.ua/index.php/appj/article/view/170> [in Ukrainian].
6. Tymoshchuk V. Nadannia administratyvnykh posluh u munitsypalnomu sektori. Navchalnyi posibnyk dlia posadovykh osib mistsevoho samovriaduvannia [**Provision of administrative services in the municipal sector. Training manual for local self-government officials**]. Asotsiatsiia mist Ukrainy. K.: TOV “PIDPRYIEMSTVO “VI EN EI”. 2015. 124 p. [in Ukrainian].



7. Iesimov S. S. Formuvannia yedynoho informatsiinoho prostoru v diialnosti derzhavnykh orhaniv Ukrainy [**Formation of a single information space in the activities of state bodies of Ukraine**]. *Visnyk Natsionalnoho un-tu "Lvivska politekhnika"*. *Yurydychni nauky*. 2015. No. 813. P. 48–53 [in Ukrainian].

8. Iezerov A., Batan Yu. Nalezhne vriaduvannia y nadannia administratyvnykh posluh orhanamy mistsevoho samovriaduvannia [**Proper governance and provision of administrative services by local self-government bodies**]. *Yurydychnyi visnyk. Derzhavne upravlinnia ta mistseve samovriaduvannia*, 2016/2. P. 109–116 [in Ukrainian].

9. Kyrychenko, Yu. M. Shchodo pytannia vyznachennia administratyvnykh posluh orhaniv mistsevoho samovriaduvannia [**Regarding the issue of defining administrative services of local self-government bodies**]. *Aktualni problemy vitchyznianoï yurysprudentsii*. 2020. No. 2. P. 85–88 [in Ukrainian].

*Дата надходження: 19.01.2024 р.*

**Olesia REMENIAK**

National Forestry University of Ukraine,  
Associate Professor of the Department of history of Ukraine,  
economic theory and law,  
Doctor of law,  
e-mail: oremenyak@ukr.net,  
ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-5175-1280>

**Petro OLISHCHUK**

Lviv National University of Nature Management,  
Acting Associate Professor of the Department of law,  
Candidate of economic sciences, Associate Professor,  
e-mail: petrool@ukr.net,  
ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-4392-0654>

#### **ADMINISTRATIVE SERVICES IN THE FUNCTIONING STRUCTURE OF LOCAL GOVERNMENT BODIES: SOME ASPECTS OF LEGAL REGULATION**

The development of technical capabilities and digitalization of state processes have brought the field of administrative services by local self-government bodies to a new qualitative level of ensuring the implementation of the principles of openness and transparency in the public service. However, currently gaps in the legal framework in the field of provision of administrative services by local self-government bodies create gaps in the process of identifying administrative services by characteristics and unifying them by types, which creates difficulties in the activities of local self-government bodies and state power in general.

Administrative, economic and political changes taking place in our country today bring a lot of new things to the activities of local self-government bodies. This requires improvement of administrative processes in the state and local self-government bodies. Thus, the state must provide quality services taking into account the needs of the population and the development of society as a whole. In other words, proper conditions should be created aimed at the full realization by citizens of their rights and freedoms. In this context, the provision of administrative services by local self-government bodies is of particular importance.

One of the most promising steps in improving the exercise of powers by local self-government bodies is the implementation of the doctrine of public services in general and administrative services in particular. Recognizing a person, his life and health, honor and dignity as the highest social value requires a rethinking of the role of local self-government bodies and a radical change in relations between the authorities and citizens. Despite the significant number of publications in the outlined field, the problem of providing administrative services by local self-government bodies remains relevant and requires the search for ways to qualitatively implement the performance of their functions by the said bodies.

**Key words:** subjects; administrative service; local self-government bodies; administrative service standard; rights; subject; regulatory and legal support; e-government.