

Конотопцев Олег Сергійович,
кандидат державного управління, доцент,
доцент кафедри публічного управління та державної служби
навчально-наукового інституту "Інститут державного управління"
Харківського національного університету імені В. Н. Каразіна,
майдан Свободи, 4, м. Харків, 61022, Україна

e-mail: konotoptsev@karazin.ua<https://orcid.org/0009-0008-1072-6362>

ДОТРИМАННЯ ВИМОГ УКРАЇНСЬКОГО ЗАКОНОДАВСТВА ЩОДО НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ В АДМІНІСТРАТИВНИХ ЦЕНТРАХ СХОДУ УКРАЇНИ

Анотація. Представлено результати власного оцінювання центрів надання адміністративних послуг Сходу України. Оцінювання було проведено влітку 2023 р. методом дослідження відкритих джерел (osint-метод) – офіційних сайтів міських рад або їх центрів надання адміністративних послуг. Дослідження було проведено за десятьма критеріями, передбаченими законодавством України про надання адміністративних послуг. Оцінці були піддані 16 територіальних громад, які є районними центрами Сходу України та не були окуповані ворогом на момент проведення дослідження. В результаті оцінювання встановлено, що в жодній громаді не дотримані усі вимоги законодавства щодо надання адміністративних послуг. З'ясовано, що найбільш повно виконана вимога щодо оприлюднення контактної інформації та відомостей про режим доступу до приміщення. З'ясовано, що найчастіше порушується вимога про здійснення прийому відвідувачів до 20.00 та оприлюднення інформації про наявність сполучення громадського транспорту.

Ключові слова: місцеве самоврядування, правовий механізм, територіальна громада, публічні послуги, центр надання адміністративних послуг, оцінювання.

Актуальність теми дослідження. Подальше існування України як суверенної та незалежної, демократичної, соціальної, правової держави неможливе без забезпечення ефективного функціонування системи органів публічної влади та її інтенсивного вдосконалення [7; 15; 16]. Але повномасштабне вторгнення російських військ визначально вплинуло на хід реформ сфери публічного адміністрування в країні. Інтенсивні бойові дії перешкоджають не тільки трансформації інституцій публічної влади, але й самому їх функціонуванню. Але далеко не завжди цей вплив враховується очільниками органів влади та народними депутатами, за якими завжди залишається «останнє слово» у царині будь-якої реформи. Так, наприклад, досі залишається в силі запроваджена ще в 2020 р. вимога законодавства про утворення центрів надання адміністративних послуг в усіх гро-

Як цитувати: Конотопцев О. С. Дотримання вимог українського законодавства щодо надання адміністративних послуг в адміністративних центрах Сходу України. *Актуальні проблеми державного управління*. 2023. № 2 (63). С. 69–83. DOI: <https://doi.org/10.26565/1684-8489-2023-2-05>

In cites: Konotoptsev, O.S. (2023). Compliance with the requirements of Ukrainian legislation on the provision of administrative services in administrative centers of Eastern Ukraine. *Pressing Problems of Public Administration*, 2 (63), 69–83. DOI: <https://doi.org/10.26565/1684-8489-2023-2-05> [in Ukrainian].

мадах до 1 січня 2024 р. [13] – дотримання цієї вимоги ставиться в залежність виключно від державного фінансування, а не від безпекової ситуації чи перебування громади в зоні ведення бойових дій. Таким чином, управлінські рішення приймаються в умовах повної невизначеності стосовно реальному стану справ в громадах.

Огляд останніх наукових і прикладних розробок за темою. Питання організації надання органами влади адміністративних послуг достатньо часто ставало об'єктом спеціальних наукових та публіцистичних розвідок. Науковці висвітлювали як загальні питання впровадження адміністративних послуг, так і конкретні методи контролю їх якості. Серед таких науковців варто назвати В. Тимощука та Є. Школьного [1; 6; 8], які зосереджені на інституційних питаннях реформи адміністративних послуг. Також вартими згадки є О. Андреев, П. Остапенко та Н. Шамрай [3; 4; 7], які зосереджені на підготовці навчально-довідникових публікацій з питань адміністративних послуг. Проте, зазначені науковці в своїх публікаціях приділяють недостатньо уваги реальному стану справ в сфері організації надання адміністративних послуг. Дуже нечасто оцінювання стану системи надання адміністративних послуг та якості їх надання виступає самостійним об'єктом досліджень та сюжетом публікацій [2; 5]. Але ці дослідження та, відповідно, зроблені на їх основі публікації мали місце дуже давно та вже застаріли навіть морально. З того часу відчутно змінилася нормативно-правова база процесу надання адміністративних послуг, відчутно прогресувала система надання адміністративних послуг. Все зазначене змушує зосередити окрему увагу на оцінці актуального стану системи надання адміністративних послуг в сучасній Україні.

Не сильно сприяє формуванню об'єктивного уявлення про реальний стан справ і Порядок проведення моніторингу якості надання адміністративних послуг, затверджений Кабінетом Міністрів України в 2021 р. [10]. По-перше, показники моніторингу не передбачають оцінювання стану дотримання усіх вимог Закону України «Про адміністративні послуги» (зокрема, наявність на офіційному вебсайті інформації про режим доступу до приміщення, відповідність графіка прийому суб'єктів звернень вимогам законодавства, наявність на вебсайті інформаційних карток адміністративних послуг тощо). По-друге, навантаження працівників ЦНАПів додатковою роботою із здійснення такого моніторингу забирає додатковий час і ресурси, що не сприяє якості оцінювання та задоволеності персоналу [14; 18]. По-третє, моніторинг здійснює орган місцевого самоврядування, який в цьому процесі є зацікавленою стороною, що може негативно вплинути на об'єктивність оцінювання. Таким чином, виникає потреба здійснення незалежного оцінювання організації процесу надання адміністративних послуг.

Особливо актуальним це є для східних регіонів України. У цих областях ворожа пропаганда і досі намагається знецінити дієвість та приязність української держави до своїх громадян. І саме продовження впровадження якісних адміністративних послуг як нового формату взаємодії влади з громадянами дозволить ствердити ідею про успішність Української держави та її приязність до своїх громадян. І тому необхідність об'єктивної оцінки стану дотримання вимог законодавства України щодо організації процесу надання адміністративних послуг набуває високого рівня значущості задля забезпечення національної безпеки країни.

Мета статті – представити результати власного оцінювання 16 обраних центрів надання адміністративних послуг Сходу України на предмет їх відповідності вимогам українського законодавства щодо надання адміністративних послуг в адміністративних центрах.

Застосована методологія дослідження. Стаття оперує результатами власного оцінювання, яке було проведено влітку 2023 р. методом дослідження відкритих джерел – офіційних сайтів відповідних міських рад або їх центрів надання адміністративних послуг. Дослідження було проведено за десятьма критеріями, які передбачені законодавством України про надання адміністративних послуг. Оцінці були піддані 16 територіальних громад, які є районними центрами Сходу України та не були окуповані ворогом на момент проведення дослідження.

Виклад основного матеріалу. Слід констатувати, що, на жаль, організована громадськість, яка в сьогоденній Україні є ледь не єдиним по-справжньому незаангажований суб'єктом, спроможним об'єктивно оцінювати діяльність органів влади, приділяє недостатньо уваги моніторинговій діяльності у сфері надання адміністративних послуг. Останнім помітним оцінюванням ЦНАПів був проект «Посилення ролі громадянського суспільства у забезпеченні демократичних реформ і якості державної влади», який реалізовувався громадською організацією «Центр політико-правових реформ» за фінансової підтримки Європейської Комісії в 2019 р. [17].

Після цього доволі велика увага продовжила активно приділятися сфері адміністративних послуг з боку громадських організацій та міжнародних програм, які ними реалізуються. Такими є програми “Ukraine – Local Empowerment, Accountability and Development” («U-LEAD з Європою») та «Електронне урядування задля підзвітності влади та участі громади» («EGAP»), проект “PROSTO” та ін. (деякі з них активно працюють у сфері адмінпослуг ще з 2016 р.). Чимало інституцій громадянського суспільства також займаються цією сферою. Такими є, зокрема, згаданий вже «ЦППР», «Дніпровський центр соціальних досліджень», «Фонд місцевої демократії» (Харків) та ціла Громадська мережа публічного права та адміністрації “UPLAN”. В рамках їх діяльності проведено достатньо багато моніторингових та просвітницьких заходів, є багато аналітичних матеріалів. Проте, ті з цих досліджень, які мають моніторинговий характер, або мають вузьку дослідницьку базу, або не зосереджені на оцінюванні дотримання законодавства, або мають значні методологічні обмеження. Пояснимо це на кількох прикладах:

1) Так, наприклад, восени 2022 р. в рамках проекту «Полегшення доступу до адміністративних послуг та підвищення їх якості в умовах війни в Україні», що реалізовувався ЦППР разом з регіональними партнерами з Мережі “UPLAN” за фінансової підтримки “DT Institute” (США), було здійснено оцінювання роботи ЦНАПів міст Київ, Харків, Дніпро та Львів [16]. Але замала кількість об'єктів оцінювання не дозволяє зробити висновки про стан ситуації в усій країні. До того ж, зазначені громади є надзвичайно спроможними і володіють колосальними матеріально-фінансовими та інтелектуальними ресурсами, а тому сприймати ці приклади як типові для усєї України є абсолютно безпідставно.

2) У серпні-грудні 2023 р. в рамках реалізації проекту «Підтримка формування державної політики розвитку місцевого самоврядування та територіальної організації влади в Україні» за фінансової підтримки “U-LEAD” Фонд «Демократичні ініціативи» ім. Ілька Кучеріва провів два соціологічних опи-

тування щодо сфери надання адміністративних послуг [14]. Але в цих опитуваннях тільки вивчалася громадська думка та не здійснювалася оцінка дотримання вимог законодавства України щодо організації надання адміністративних послуг. Дослідники оцінили суб'єктивні емоції людей, які не є кваліфікованими експертами.

3) Окрім цього, восени 2023 р. «Всеукраїнська асоціація центрів надання адміністративних послуг» спільно з Комітетом Верховної Ради України з питань організації державної влади, місцевого самоврядування, регіонального розвитку та містобудування в рамках проекту, що реалізується Академією Фольке Бернадотта за фінансової підтримки Швеції, здійснила аналіз стану та практики діяльності ЦНАПів під час дії правового режиму воєнного стану. Але все оцінювання звелось до п'яти online-обговорень за участі експертів Асоціації, представників військових адміністрацій та центрів надання адміністративних послуг, а також представників центральних органів виконавчої влади.

Відповідно, все зазначене надзвичайно актуалізує потребу громадянського оцінювання організації процесу надання адміністративних послуг в східних регіонах України.

Оцінка дотримання вимог законодавства України щодо організації надання адміністративних послуг була здійснена влітку 2023 року. При цьому оцінювалися територіальні громади, які є адміністративними центрами районів, утворених в результаті адміністративно-територіальної реформи 2020 р. Ці громади були обрані на роль районних центрів завдяки своїй спроможності, розвинутій інфраструктурі та наявним організаційно-кадровим ресурсам. Тому є цілком обґрунтованим очікувати, що саме у цих громадах законодавство про місцеве самоврядування виконується максимально сумлінно.

У ході оцінювання територіальні громади, які перебували у тимчасовій окупації або знаходилися безпосередньо у зоні бойових дій, не оцінювалися. Для визначення окупованих та прифронтових громад використовувався «Перелік територій, на яких ведуться (велися) бойові дії або тимчасово окупованих Російською Федерацією», визначений наказом Міністерства з питань реінтеграції тимчасово окупованих територій України від 22 грудня 2022 р. № 309 (в актуальній редакції) [9]. Таким чином, в ході здійсненого дослідження були оцінені наступні територіальні громади:

- 1) Донецька область, а саме – Краматорська та Покровська міські територіальні громади;
- 2) Луганська область – жодної громади;
- 3) Полтавська область, а саме – Кременчуцька, Лубенська, Миргородська та Полтавська (всього – 4 громади);
- 4) Сумська область, а саме – Конотопська, Охтирська, Роменська, Сумська та Шосткинська (5 громад);
- 5) Харківська область, а саме – Богодухівська, Красноградська, Лозівська, Харківська та Чугуївська (5 громад).

В ході оцінювання дотримання вимог законодавства України щодо організації надання **адміністративних послуг** в кожній громаді було перевірено наявність наступних моментів:

- 1) На офіційному вебсайті Центру надання адміністративних послуг або сайті міської ради чи військової адміністрації населеного пункту розміщено інформацію про порядок надання адміністративних послуг, як того вимагає п. 2 ч. 2 ст. 6 Закону України від 6 вересня 2012 р. №5203-VI «Про адміністративні послуги».

2) На офіційному вебсайті Центру надання адміністративних послуг або сайті міської ради чи військової адміністрації населеного пункту розміщено інформацію про наявність поблизу ЦНАП маршрутів громадського транспорту, під'їзних шляхів та місць паркування, як того вимагає п.2 ч. 2 ст. 6 Закону України від 6 вересня 2012 р. «Про адміністративні послуги».

3) На офіційному вебсайті ЦНАП, міськради або військової адміністрації наявна контактна інформація (телефон, е-пошта тощо) для консультування «суб'єкта звернення» (отримувача послуг) щодо порядку надання послуг, як того вимагає п. 4 ч. 2 ст. 6 Закону України «Про адміністративні послуги».

4) На офіційному вебсайті ЦНАП, міськради або військової адміністрації розміщені інформаційні картки адміністративних послуг, як того вимагає ч. 4 ст. 8 Закону України «Про адміністративні послуги».

5) Суб'єкт звернення має можливість безоплатно отримати бланк заяви та інші документи, необхідних для звернення щодо надання адміністративної послуги, з вебсайту суб'єкта надання адміністративних послуг, як того вимагає ч. 10 ст. 9 закону «Про адміністративні послуги».

6) На офіційному вебсайті ЦНАП, міськради або військової адміністрації наявна інформація про режим доступу до приміщення (час прийому суб'єктів звернень), як того вимагає п.2 ч. 2 ст. 6 закону «Про адміністративні послуги».

7) Час прийому суб'єктів звернень (відвідувачів ЦНАП) становить не менше 6 днів на тиждень та 7 годин на день, як того вимагає п. 1 ч. 11 ст. 12 закону «Про адміністративні послуги».

8) Час прийому суб'єктів звернень є єдиним для всіх адміністративних послуг, що надаються через ЦНАП, як того вимагає ч. 11 ст. 12 закону «Про адміністративні послуги».

9) Прийом суб'єктів звернень здійснюється без перерви на обід, як того вимагає ст. 12 закону про адміністративні послуги.

10) Не менше одного дня на тиждень прийом суб'єктів звернень в ЦНАП здійснюється до 20.00, як того вимагає ст. 12 закону про адміністративні послуги.

Оцінка кожної місцевої ради за кожною з позицій здійснювалося методом дослідження відкритих джерел (так званий метод «OSINT», Open source intelligence) – шляхом пошуку інформації на офіційному вебсайті відповідної міської ради або її центру надання адміністративних послуг. Проте, визначена методика виявилася не бездоганною, а здійснене дослідження часто стикалося із деякими технічними ускладненнями. Через надмірну залежність ходу дослідження від стану офіційних вебсайтів органів влади технічні недоліки у функціонуванні цих сайтів ускладнювали процес оцінювання. Хоча, в цілому ці проблеми не вплинули ні на якість, ні на достовірність дослідження. У ході оцінювання було встановлено наступні результати:

1) в Донецькій області:

1.1) На офіційному вебсайті Краматорської міської ради існує окрема сторінка «Центр надання адміністративних послуг», на якій вказано порядок надання адміністративних послуг, наявна контактна інформація для консультування суб'єктів звернень, розміщені інформаційні картки адміністративних послуг та бланки заяв на отримання послуг, наявна інформація про режим доступу до приміщення. Але на сайті відсутня інформація про наявність поблизу

ЦНАП маршрутів громадського транспорту, під'їзних шляхів та місць паркування. При цьому, час прийому суб'єктів звернень становить менше 6 днів на тиждень та 7 годин на день. Час прийому суб'єктів звернень є єдиним для всіх адміністративних послуг, але прийом суб'єктів звернень здійснюється із перервою на обід, а прийом суб'єктів звернень в ЦНАП до 20.00 не здійснюється.

1.2) На вебпорталі Центру надання адміністративних послуг міста Покровськ інформація про порядок надання адміністративних послуг подана у вигляді відео-ролика на YouTube. На окремій сторінці наведена контактна інформація (номер телефона та адреса електронної пошти) для отримання консультацій щодо отримання адміністративних послуг. На порталі розміщено інформаційні картки адміністративних послуг, окремо згруповані за життєвими ситуаціями (сферами надання) та суб'єктами надання. Є можливість отримати з портала бланки заяв на отримання адміністративних послуг. На порталі розміщено інформацію про час прийому суб'єктів звернень, який є єдиним для всіх адміністративних послуг. По вівторках прийом відвідувачів здійснюється до 20.00. В той же час, на сайті відсутня інформація про наявність поблизу ЦНАП маршрутів громадського транспорту, під'їзних шляхів та місць паркування. Час прийому суб'єктів звернень становить менше 7 годин на день – в п'ятницю прийом триває тільки до 15.45. На порталі відсутня інформація про перерву на обід, але в інформаційних картках міститься інформація про перерву на обід у віддалених робочих місцях адміністраторів ЦНАП.

2) в Полтавській області:

2.1) На офіційному вебсайті Центру надання адміністративних послуг Кременчуцької міської ради у вигляді відео-роликів з YouTube розміщено інформацію про порядок надання адміністративних послуг. Також на сайті розміщено інформацію про наявність поблизу ЦНАП маршрутів громадського транспорту, а розділ «Віртуальний тур по ЦНАП» демонструє наявність перед будівлею місць для паркування для автомобілів. Ще на сайті наявна контактна інформація (телефон та електронна пошта), розміщені інформаційні картки адміністративних послуг та бланки заяв, інформація про час прийому суб'єктів звернень. При цьому час прийому відвідувачів ЦНАП становить 6 днів на тиждень та не менше 7 годин на день, але цей час не є єдиним для всіх адміністративних послуг. Прийом суб'єктів звернень здійснюється без перерви на обід, але жодного дня впродовж тижня прийом не здійснюється до 20.00.

2.2) На офіційному вебсайті Лубенської міської ради розміщено інформацію про порядок надання адміністративних послуг, наявна контактна інформація (телефон, E-mail тощо) для консультування «суб'єкта звернення» (отримувача послуг) щодо порядку надання послуг. На сайті міськради наявна інформація про режим доступу до приміщення (час прийому суб'єктів звернень). Час прийому суб'єктів звернень є єдиним для всіх адміністративних послуг, що надаються через ЦНАП. Прийом суб'єктів звернень (відвідувачів ЦНАП) здійснюється впродовж 6 днів на тиждень, але в суботу прийом громадян та видача документів здійснюється тільки впродовж 4 годин. Але на сайті відсутня інформація про наявність поблизу ЦНАП маршрутів громадського транспорту, під'їзних шляхів та місць паркування. Також на сайті відсутні інформаційні картки адміністративних послуг та бланки заяв. Прийом суб'єктів звернень здійснюється із перервою на обід з 13.00 до 14.00, в жоден день прийом суб'єктів звернень в ЦНАП не здійснюється до 20.00.

2.3) На офіційному вебсайті Центру надання адміністративних послуг Миргородської міської ради розміщено інформацію про порядок надання адміністративних послуг. На сайті ЦНАП наявна контактна інформація (номер телефону та адреса електронної пошти) для консультування щодо порядку надання послуг. На сайті наявна інформація про графік роботи ЦНАП. Час прийому суб'єктів звернень є єдиним для всіх адміністративних послуг, що надаються через ЦНАП. Прийом суб'єктів звернень здійснюється без перерви на обід. На сайті розміщені інформаційні картки всіх адміністративних послуг та бланки заяв деяких послуг. Час прийому відвідувачів ЦНАП становить більше 7 годин на день, але прийом здійснюється тільки 5 днів на тиждень. На сайті немає інформації про наявність поблизу ЦНАП маршрутів громадського транспорту, під'їзних шляхів та місць паркування. Прийом суб'єктів звернень в ЦНАП до 20.00 не здійснюється.

2.4) На офіційному вебсайті Управління адміністративних послуг Полтавської міської ради розміщено інформацію про порядок надання адміністративних послуг. Також на сайті наявна контактна інформація (номери телефонів) для консультування. Крім цього, на сайті розміщені інформаційні картки адміністративних послуг та бланки заяв. На сайті наявна інформація про режим доступу до приміщення ЦНАП, час прийому становить 6 днів на тиждень та не менше 7 годин на день, час прийому суб'єктів звернень є єдиним для всіх адміністративних послуг, що надаються через ЦНАП, прийом суб'єктів звернень здійснюється без перерви на обід. Але на офіційному вебсайті відсутня інформація про наявність поблизу ЦНАП маршрутів громадського транспорту, під'їзних шляхів та місць паркування. В жоден день тижня прийом суб'єктів звернень в ЦНАП не здійснюється до 20.00.

3) в Сумській області:

3.1) На офіційному вебсайті Конотопської міськради наявна контактна інформація (номери телефонів) для консультування «суб'єкта звернення» (отримувача послуг) щодо порядку надання послуг та інформація про режим доступу до приміщення (час прийому суб'єктів звернень). Час прийому суб'єктів звернень (відвідувачів ЦНАП) становить не менше 6 днів на тиждень та 7 годин на день. Час прийому суб'єктів звернень є єдиним для всіх адміністративних послуг, що надаються через ЦНАП, прийом суб'єктів звернень здійснюється без перерви на обід. У той же час, на офіційному сайті міської ради відсутня інформація про порядок надання адміністративних послуг, про наявність поблизу ЦНАП маршрутів громадського транспорту, під'їзних шляхів та місць паркування. На сайті відсутні інформаційні картки адміністративних послуг та бланки заяв щодо надання адміністративних послуг. Жодного дня впродовж тижня прийом суб'єктів звернень в ЦНАП не здійснюється до 20.00.

3.2) На порталі Охтирської міської ради розміщено Регламент ЦНАП, який визначає порядок надання адміністративних послуг. На сайті міськради наявна контактна інформація: номери телефонів (включно із мобільним) та адреса електронної пошти. На сайті розміщені інформаційні картки адміністративних послуг. На сайті наявна інформація про режим доступу до приміщення (час прийому суб'єктів звернень). Час прийому суб'єктів звернень є єдиним для всіх адміністративних послуг, що надаються через ЦНАП, та без перерви на обід. На період дії воєнного стану час прийому суб'єктів звернень (відвідувачів ЦНАП) становить більше 7 годин на день, але менше 6 днів на тиждень. На сайті немає інформації про наявність поблизу ЦНАП маршрутів

громадського транспорту, під'їзних шляхів та місць паркування. Суб'єкт надання адміністративних послуг не дає можливість безоплатно отримати з веб-сайту бланк заяви та інші документи, необхідних для звернення щодо надання адміністративної послуги. Жодного дня на тиждень прийом суб'єктів звернень в ЦНАП не здійснюється до 20.00.

3.3) На офіційному вебсайті Центру надання адміністративних послуг міста Ромни розміщено інформацію про порядок надання адміністративних послуг. На сайті ЦНАП наявна контактна інформація: номери телефонів та адреса електронної пошти. На сайті розміщені інформаційні картки адміністративних послуг та інформація про режим доступу до приміщення. Час прийому суб'єктів звернень (відвідувачів ЦНАП) становить не менше 6 днів на тиждень та 7 годин на день., прийом суб'єктів звернень здійснюється без перерви на обід, а по вівторках прийом суб'єктів звернень в ЦНАП здійснюється до 20.00. Але на сайті відсутня інформація про наявність поблизу ЦНАП маршрутів громадського транспорту, під'їзних шляхів та місць паркування. Суб'єкт звернення не має можливості безоплатно отримати бланк заяви та інші документи, необхідних для звернення щодо надання адміністративної послуги. А час прийому суб'єктів звернень є єдиним для всіх адміністративних послуг, що надаються через ЦНАП.

3.4) На офіційному вебсайті Центру надання адміністративних послуг у місті Суми розміщено інформацію про порядок надання адміністративних послуг. На сайті ЦНАП наявна контактна інформація (номери телефонів та адреси електронної пошти) для консультування отримувачів послуг щодо порядку надання послуг. На сайті розміщені інформаційні картки адміністративних послуг та бланки заяв на їх отримання. На сайті наявна інформація про режим доступу до приміщення, прийом суб'єктів звернень здійснюється без перерви на обід. Але на офіційному вебсайті Центру надання адміністративних послуг відсутня інформація про наявність поблизу ЦНАП маршрутів громадського транспорту, під'їзних шляхів та місць паркування. Час прийому становить не менше 7 годин на день, але менше 6 днів на тиждень (в суботу ЦНАП не здійснюється). Час прийому суб'єктів звернень не є єдиним для всіх адміністративних послуг, що надаються через ЦНАП. Жодного дня прийом суб'єктів звернень в ЦНАП не здійснюється до 20.00.

3.5) На *офіційній сторінці Шосткинської місцевої ради в мережі Internet* розміщено інформацію про порядок надання адміністративних послуг. Не зважаючи на наявність на сайті міськради усієї контактної інформації (номери телефонів та адреса електронної пошти), окремо зазначено, що «підприємці можуть задати питання онлайн зі зворотним зв'язком». На сайті міськради розміщені інформаційні картки адміністративних послуг. На сайті наявна інформація про режим доступу до приміщення (час прийому суб'єктів звернень). Час прийому суб'єктів звернень (відвідувачів ЦНАП) становить 6 днів на тиждень та 7 годин 30 хвилин на день. Час прийому суб'єктів звернень є єдиним для всіх адміністративних послуг, що надаються через ЦНАП. Прийом суб'єктів звернень здійснюється без перерви на обід. Але на сайті міської ради відсутня інформація про наявність поблизу ЦНАП маршрутів громадського транспорту, під'їзних шляхів чи місць паркування. Суб'єкт звернення не має можливість безоплатно отримати бланки заяв чи інші документи, необхідні для звернення щодо надання адміністративної послуги, з вебсайту суб'єкта надання адміністративних послуг. Жодного дня впродовж тижня прийом суб'єктів звернень в ЦНАП не здійснюється до 20.00.

4) в Харківській області:

4.1) На офіційному сайті Богодухівської міської ради розміщено Регламент відділу «Центр надання адміністративних послуг», який визначає порядок організації надання адміністративних послуг. На сайті міськради наявна контактна інформація (номер телефона) та інформація про режим доступу до приміщення (час прийому суб'єктів звернень). Час прийому суб'єктів звернень (відвідувачів ЦНАП) становить не менше 6 днів на тиждень та 7 годин на день. Час прийому суб'єктів звернень є єдиним для всіх адміністративних послуг, що надаються через ЦНАП. Прийом суб'єктів звернень здійснюється без перерви на обід. По четвергах прийом суб'єктів звернень в ЦНАП здійснюється до 20.00. Але на офіційному сайті міської ради відсутня інформація про наявність поблизу ЦНАП маршрутів громадського транспорту, під'їзних шляхів та місць паркування. На сайті є сторінка «Інформаційні картки адміністративних послуг», але розміщені там посилання архівовані та працюють некоректно. Бланки заяв на отримання адміністративних послуг на сайті відсутні.

4.2) На офіційному сайті Красноградської міської ради в розділі «Графік прийому громадян» наявна інформація про час прийому суб'єктів звернень. Час прийому суб'єктів звернень є єдиним для всіх адміністративних послуг. Але на сайті відсутня інформація про порядок надання адміністративних послуг. На сайті міської ради не розміщено інформацію про наявність поблизу ЦНАП маршрутів громадського транспорту, під'їзних шляхів та місць паркування. На сайті міськради відсутня контактна інформація для консультування «суб'єкта звернення» (отримувача послуг) щодо порядку надання послуг. На сайті відсутні інформаційні картки адміністративних послуг та бланки заяв на їх отримання. Час прийому суб'єктів звернень (відвідувачів ЦНАП) становить менше 6 днів на тиждень та менше 7 годин на день (крім понеділка, коли прийом ведеться до 17.00). Прийом суб'єктів звернень здійснюється із технічною перервою з 12.00 до 12.45. Жодного дня впродовж тижня прийом суб'єктів звернень в ЦНАП не здійснюється до 20.00.

4.3) На офіційному вебсайті Лозівської міської територіальної громади наявна контактна інформація (телефон, е-пошта тощо) для консультування «суб'єкта звернення» (отримувача послуг) щодо порядку надання послуг. На сайті розміщені інформаційні картки адміністративних послуг та бланки заяв. На сайті наявна інформація про режим доступу до приміщення (час прийому суб'єктів звернень). Час прийому суб'єктів звернень (відвідувачів ЦНАП) становить не менше 7 годин на день, але менше 6 днів на тиждень. Прийом суб'єктів звернень здійснюється без перерви на обід, хоча в деяких адміністративних картках сказано, що обідня перерва буває. На офіційному вебсайті Лозівської міської територіальної громади відсутня інформація про порядок надання адміністративних послуг. На сайті немає інформації про наявність поблизу ЦНАП маршрутів громадського транспорту, під'їзних шляхів та місць паркування. Час прийому суб'єктів звернень не є єдиним для всіх адміністративних послуг. Жодного дня впродовж тижня прийом суб'єктів звернень в ЦНАП не здійснюється до 20.00.

4.4) На офіційному вебсайті Центру надання адміністративних послуг міста Харків (<https://dozvil.kh.ua/>) розміщено інформацію про порядок надання адміністративних послуг. На сайті в розділі «Територіальні підрозділи м. Харків» розміщено інформацію про найближчі станції метро. На сайті ЦНАП наявна контактна інформація (номер телефона, адреса електронної пошти та Skype) для консультування «суб'єкта звернення» (отримувача послуг) щодо порядку

надання послуг. На сайті ЦНАП розміщені інформаційні картки адміністративних послуг та бланки заяв на їх отримання. На сайті наявна інформація про режим доступу до приміщення (час прийому суб'єктів звернень). Час прийому суб'єктів звернень (відвідувачів ЦНАП) становить не менше 7 годин на день, але менше 6 днів на тиждень. Відомості з інформаційних карток свідчать, що деякі адміністративні послуги надаються за окремим графіком, а прийом суб'єктів звернень здійснюється із перервою на обід. Жодного дня впродовж тижня прийом суб'єктів звернень в ЦНАП не здійснюється до 20.00.

4.5) На офіційному сайті *військової адміністрації міста Чугуїв в мережі Internet* розміщено інформацію про порядок надання адміністративних послуг. На сайті розміщено інформацію про наявність поблизу ЦНАП автостанції та місця для паркування. На наявна контактна інформація (номер телефона «гарячої лінії» та адреса електронної пошти) для консультування «суб'єкта звернення» (отримувача послуг) щодо порядку надання послуг. На сайті наявна інформація про режим доступу до приміщення (час прийому суб'єктів звернень). Час прийому суб'єктів звернень є єдиним для всіх адміністративних послуг, що надаються через ЦНАП. Час прийому суб'єктів звернень (відвідувачів ЦНАП) становить не менше 7 годин на день, але менше 6 днів на тиждень. На сайті відсутні інформаційні картки адміністративних послуг та бланки заяв на їх отримання. Прийом суб'єктів звернень здійснюється із перервою на обід. Жодного дня впродовж тижня прийом суб'єктів звернень в ЦНАП не здійснюється до 20.00. Результати оцінювання наочно представлені у таблиці 1.

У цілому, оцінювання дотримання вимог законодавства України щодо організації надання адміністративних послуг в територіальних громадах, які є районними центрами Східної України, дозволило встановити наступні результати:

1) У переважній більшості оцінених громад на сайтах розмістили Інформацію про порядок надання адміністративних послуг – це зробили в 13 оцінених громадах. Не подбали про поінформованість отримувачів адміністративних послуг в Конотопі, Краснограді та Лозовій.

2) Максимально прихованими даними в сфері організації надання адміністративних послуг на сході України є інформація про наявність поблизу ЦНАП маршрутів громадського транспорту, під'їзних шляхів та місць паркування. Ця інформація розміщена на офіційному вебсайті тільки в трьох громадах: у містах Кременчук, Харків та Чугуїв.

3) Абсолютно в усіх оцінених громадах на офіційних вебсайтах наявна контактна інформація для консультування отримувача послуг щодо порядку надання послуг: номер телефона, адреса електронної пошти тощо.

4) Не дуже поширеним в районних центрах Східної України є розміщення на офіційному вебсайті Інформаційних карток адміністративних послуг. Ця вимога не дотримана в 6 з 16 оцінених громад: в Богодухові, Лубнах, Конотопі, Краснограді, Охтирці та Чугуєві.

5) Ще менш забезпечена можливість безоплатно отримати Бланк заяви та інші документи, необхідних для звернення щодо надання адміністративної послуги. Це забезпечено в половині оцінених громад: в Краматорську, Кременчуці, Лозовій, Миргороді, Покровську, Полтаві, Сумах та Харкові.

6) Майже в усіх районних центрах Східної України на офіційних вебсайтах наявна інформація про Режим доступу до приміщення (графік роботи, прийомні години тощо). Єдина громада, в якій це не зроблено – Красноград.

Результати оцінювання дотримання вимог законодавства України щодо організації надання адміністративних послуг в територіальних громадах, які є районними центрами Східної України

The results of the assessment of compliance with the requirements of the legislation of Ukraine regarding the organization of the provision of administrative services in territorial communities, which are district centers of Eastern Ukraine

№ з/п	Громада	Порядок надання послуг	Наявність транспорту	Контактна інформація	Інформаційні картки	Бланки заяв	Режим доступу до приміщення	6 днів на тиждень та 7 год. на день	Єдиний час прийому	Прийом без перерви на обід	Прийом до 20.00	Загальна оцінка
Донецька область												
1	Краматорськ	1	0	1	1	1	1	0	1	0	0	6
2	Покровськ	1	0	1	1	1	1	0	1	0	1	7
Полтавська область												
3	Кременчук	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	9
4	Лубни	1	0	1	0	0	1	0	1	0	0	4
5	Миргород	1	0	1	1	1	1	0	1	1	0	7
6	Полтава	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	8
Сумська область												
7	Конотоп	0	0	1	0	0	1	1	1	1	0	5
8	Охтирка	1	0	1	0	0	1	0	1	1	0	5
9	Ромни	1	0	1	1	0	1	1	0	1	0	6
10	Суми	1	0	1	1	1	1	0	0	1	0	6
11	Шостка	1	0	1	1	0	1	1	1	1	0	7
Харківська область												
12	Богодухів	1	0	1	0	0	1	1	1	1	1	7
13	Красноград	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	2
14	Лозова	0	0	1	1	1	1	0	0	1	0	5
15	Харків	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	6
16	Чугуїв	1	1	1	0	0	1	0	1	0	0	5
Разом		13	3	16	10	8	15	6	11	10	3	95

*Джерело: результати власного кабінетного дослідження по відкритих джерелах, проведеного улітку 2023 року.

7) Тільки в шести оцінених громадах час прийому відвідувачів ЦНАП становить не менше 6 днів на тиждень та 7 годин на день. Ця вимога закону дотримана в Богодухові, Кременчуці, Полтаві, Конотопі, Ромнах та Шостці.

8) У одинадцяти громадах час прийому суб'єктів звернень є єдиним для всіх адміністративних послуг. Не виконана ця вимога в Кременчуці, Лозовій, Ромнах, Сумах та в Харкові.

9) У ще меншій кількості громад прийом суб'єктів звернень здійснюється без перерви на обід – це забезпечено тільки в десяти громадах. Переривають прийом відвідувачів ЦНАП для проведення обідньої перерви в Краматорську, Краснограді, Лубнах, Покровську, Харкові та Чугуєві.

10) У дуже невеликій кількості громад, які є адміністративними центрами Східної України, хоча б один день на тиждень прийом суб'єктів звернень в ЦНАП здійснюється до 20.00. Це забезпечено тільки в Богодухові, Кременчуці та Покровську.

Остання позиція має певне виправдання у прифронтовій території, що знаходиться у безпосередній близькості із бойовими діями – тут приймати отримувачів послуг до 20.00 не варто жодного дня. Однак, як не дивно, ця вимога законодавства забезпечена у прифронтовому Покровську та прикордонному Богодухові. І незрозуміло, що заважає забезпечити дотримання цієї вимоги, наприклад, в достатньо тиловій та порівняно безпечній Полтаві. До того ж, це – вимога закону, яку так ніхто й не скасував, не зва жаючи на війну.

Висновки і перспективи подальших досліджень. Таким чином, оцінювання дотримання в районних центрах Сходу України вимог законодавства України щодо організації надання адміністративних послуг дозволило дійти наступних висновків. В жодній громаді не дотримано абсолютно усіх вимог законодавства щодо адміністративних послуг. Але є позиція, яка дотримана у кожній оціненій громаді – в усіх оцінених громадах на офіційних вебсайтах ЦНАП або міської ради наявна контактна інформація. Майже в усіх оцінених громадах на сайтах розміщена інформація про режим доступу до приміщення, в якому надаються адміністративні послуги. Найгірше в оцінених громадах дотримані вимоги з розміщення на сайтах інформації про наявність поблизу ЦНАП маршрутів громадського транспорту та здійснення прийому відвідувачів до 20.00. Можливо останнє зумовлено екстремальними обставинами війни. Але далеко не усі оцінені громади перебувають на прифронтовій території. Найповніше вимоги законодавства щодо організації надання адміністративних послуг дотримано у Кременчуці та Полтаві. Найгіршою ситуація є в Краснограді та Лубнах.

У цілому, оцінювання дозволяє констатувати, що сучасні технології публічного адміністрування достатньо широко поширені та не є чимось чужим та незнайомим в територіальних громадах, які є районними центрами Східної України. Більшість вимог до якості послуг сервісної держави в достатньо великій мірі впроваджено у всіх оцінених територіальних громадах. Проте, статус районного центру не спричинив беззастережного виконання всіх вимог законодавства України про місцеве самоврядування. Тому багато сучасних технологій публічного адміністрування все ще очікують свого впровадження в територіальних громадах Східної України.

Перспективи подальших досліджень нами пов'язуються з такими напрямками, як,

1) розробка моделей цифрової участі громадян, оскільки майбутні дослідження можуть зосередитися на розробці та оцінці моделей цифрової участі громадян у процесах публічного управління. Це включає в себе дослідження ефективності онлайн платформ для громадських консультацій, електронного голосування та інших форм електронної демократії;

2) вивчення впливу цифровізації на реформування державного управління. Уже у 2024-2025 рр. буде дуже актуально дослідити, як цифровізація впливає на процеси реформування державного управління, зокрема на децентралізацію, підвищення відкритості та підзвітності управлінських органів. Важливо також оцінити, як цифрова трансформація може сприяти більш ефективному та справедливому наданню публічних послуг. Разом ці напрямки дозволять вченим не лише зрозуміти поточний стан цифровізації в публічному управлінні, але й визначити стратегії для подальшого розвитку та вдосконалення цих процесів.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Адміністративні послуги: стан і перспективи реформування. Збірник матеріалів / Тимошук В. П., Добрянська Н. Л., Курінний О. В., Школьнік Є. О. та ін. / Заг. ред. Тимошука В. П., Курінного О. В. Київ, 2015. 428 с.
2. Власенко Д. О. Контроль та нагляд за додержанням законодавства з надання адміністративних послуг суб'єктами публічної адміністрації. *Київський часопис права*. 2015. № 2. С. 109–114.
3. Діяльність центрів надання адміністративних послуг в умовах децентралізації: досвід, аналіз, методичні рекомендації / Укладачі: О. Андреев, П. Остапенко. Дніпро, 2017. 96 с.
4. Довідник з питань надання адміністративних послуг (практичний посібник для адміністраторів центрів надання адміністративних послуг): Довідник / Гутенко Д. В., Каменчук О. М., Маценко М. М., Семеніхін В. О., Андреев О. В., Остапенко П. О., Шамрай Н. В. Київ. 2018.
5. Легеза Є. О. Оцінювання якості надання публічних послуг в Україні. *Вісник Запорізького національного університету*. 2016. № 1. С. 93.
6. Механізми та виклики інтеграції базових адмінпослуг до ЦНАП / [В. Тимошук, Є. Школьнік]. Київ : Вид-во ФОП Москаленко О.М., 2019. 66 с.
7. Навчальний посібник з надання адміністративних послуг для адміністраторів центрів Дії (центри надання адміністративних послуг) : посібник / Андреев О. В., Гугля О. С., Маценко М. М., Ткач Н. О., Шамрай Н. В. Київ, 2020. 263 с.
8. Надання адміністративних послуг у муніципальному секторі : навчальний посібник для посадових осіб місцевого самоврядування / В. Тимошук / Асоціація міст України. Київ : Вид-во ТОВ «Підприємство «Ві Ен Ей», 2015. 124 с.
9. Перелік територій, на яких ведуться (велися) бойові дії або тимчасово окупованих Російською Федерацією: наказ Міністерства з питань реінтеграції тимчасово окупованих територій України від 22 грудня 2022 р. № 309. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1668-22#Text> (дата звернення: 01.06.2023)
10. Питання організації моніторингу якості надання адміністративних послуг: постановва Кабінету Міністрів України від 11 серпня 2021 р. № 864. URL: <https://www.kmu.gov.ua/npas/pitannya-organizaciyi-monitoringu-yakosti-nadannya-administrativnih-s110821>
11. Посібник з надання адміністративних послуг (для адміністраторів ЦНАП) : посібник / Андреев О. В., Гугля О. С., Маценко М. М., Семеніхін В. О., Ткач Н. О., Шамрай Н. В. Київ, 2019. 240 с.
12. Пятківський Р.О. Цінності публічної служби: правове закріплення та сприйняття публічними службовцями в Україні. *Актуальні проблеми державного управління*. 2021. №1 (59). С. 137–145. URL: <https://periodicals.karazin.ua/apdu/article/view/19406/17692> DOI: <https://doi.org/10.34213/ap.21.01.14>.
13. Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо оптимізації мережі та функціонування центрів надання адміністративних послуг та удосконалення доступу до адміністративних послуг, які надаються в електронній формі : Закон України від 3 листопада 2020 р. №943-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/943-20#Text> (дата звернення: 01.06.2023).
14. Ревенко О., Ревенко Т. Стратегічний аналіз соціальних комунікацій бізнесу в процесі прагування тенденцій європейської інтеграції в Україні. *Актуальні проблеми державного управління*. 2021. №2 (58). URL: <https://periodicals.karazin.ua/apdu/article/view/19439/17727> DOI: <https://doi.org/10.34213/ap.20.02.23>
15. Центр політико-правових реформ (27.12.2023). Пропонуємо до уваги результати соціологічних досліджень з питань адмінпослуг. URL: <https://pravo.org.ua/proponuyemo-do-uvagy-rezultaty-sotsiologichnyh-doslidzhen-z-pytan-adminposlug/>
16. Центр політико-правових реформ. Результати моніторингу ЦНАП та опитування в УСЗН: Звіт і полісі-пропозиції (станом на (30.03.2023 р.). URL: <https://pravo.org.ua/rezultaty-monitoringu-tsnap-ta-opytuvannya-uszn-zvit-i-polisi-propozytsiyi/>
17. Центр політико-правових реформ. Посилення ролі громадянського суспільства у забезпеченні демократичних реформ і якості державної влади (станом на (30.03.2023 р.). URL: <https://pravo.org.ua/projects/posylennya-rol-i-gromadyanskogo-suspilstva-u-zabezpechenni-demokratychnyh-reform-i-yakosti-derzhavnoyi-vlady/> (дата звернення: 01.06.2023).
18. Шведун В., Ігнат'єв О., Поступна О. Проблеми функціонування механізмів державного управління щодо оперативного моніторингу стану потенційно небезпечних об'єктів. *Актуальні проблеми державного управління*. 2022. № 2 (61). С. 57–70. URL: <https://periodicals.karazin.ua/apdu/article/view/21843/20245> DOI: <https://doi.org/10.26565/1684-8489-2022-2-04>

Стаття надійшла до редакції 16.09.2023 р.

Стаття рекомендована до друку 30.10.2023 р.

Konotopsev O. S.,

PhD in public administration,

*associate professor of the department of public administration and public service,
Education and Research Institute of Public Administration, V. N. Karazin Kharkiv National University,
4, Svobody Sq., Kharkiv, 61022, Ukraine*

e-mail: konotopsev@karazin.ua

<https://orcid.org/0009-0008-1072-6362>

COMPLIANCE WITH THE REQUIREMENTS OF UKRAINIAN LEGISLATION ON THE PROVISION OF ADMINISTRATIVE SERVICES IN ADMINISTRATIVE CENTERS OF EASTERN UKRAINE

Annotation. This paper presents the results of an independent assessment of administrative service centers in Eastern Ukraine. The evaluation was conducted in the summer of 2023 using the open-source research method (OSINT) - official websites of city councils or their administrative service centers. The study was carried out based on ten criteria stipulated by Ukrainian legislation on the provision of administrative services. Sixteen territorial communities, which are district centers of Eastern Ukraine and were not occupied by the enemy at the time of the study, were evaluated. The assessment revealed that none of the communities fully complied with all the legal requirements for the provision of administrative services. It was found that the requirement regarding the publication of contact information and details about the access regime to the premises was most fully met. However, the most frequently violated requirement was regarding the reception of visitors until 20:00 and the publication of information about the availability of public transport connections.

Keywords: *local self-government, legal mechanism, territorial community, public services, center for the provision of administrative services, evaluation.*

REFERENCES

1. Tymoshchuk, V.P., Dobryanska, N.L., Kurinnyi, O.V., Shkolnyi, Y.O., et al. (Eds.). (2015). *Administrative services: The state and prospects of reforming*. Kyiv. [in Ukrainian].
2. Vlasenko, D.O. (2015). Control and supervision over compliance with the legislation on the provision of administrative services by public administration subjects. *Kyiv Law Journal*, 2, 109–114. [in Ukrainian].
3. Andreev, O., & Ostapenko, P. (Compilers). (2017). *The activity of administrative service centers in the context of decentralization: Experience, analysis, methodological recommendations*. Dnipro. [in Ukrainian].
4. Gutenko, D.V., Kamenchuk, O.M., Matsenko, M.M., Semenikhin, V.O., Andreev, O.V., Ostapenko, P.O. & Shamray, N.V. (2018). *A guide to providing administrative services (a practical manual for administrators of administrative service centers)*. Kyiv. [in Ukrainian].
5. Legeza, Y.O. (2016). Evaluation of the quality of public services provision in Ukraine. *Bulletin of Zaporizhzhia National University*, 1, 93. [in Ukrainian].
6. Tymoshchuk, V. & Shkolnyi, Y. (2019). *Mechanisms and challenges of integrating basic administrative services into Administrative Service Centers*. Kyiv, Ukraine: Publishing House FOP Moskalenko O.M. [in Ukrainian].
7. Andreev, O.V., Huglya, O.S., Matsenko, M.M., Tkach, N.O. & Shamray, N.V. (2020). *A manual on providing administrative services for administrators of Action Centers (administrative service centers)*. Kyiv. [in Ukrainian].
8. Tymoshchuk, V. (2015). *Providing administrative services in the municipal sector. A training manual for local government officials*. Kyiv, Ukraine: Association of Cities of Ukraine, Publishing House LLC "Enterprise "VNE". [in Ukrainian].
9. Ministry for Reintegration of the Temporarily Occupied Territories of Ukraine. (2022). *List of territories where combat operations are (were) conducted or temporarily occupied by the Russian Federation*. Order No. 309. UPL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1668-22#Text> [in Ukrainian].
10. Cabinet of Ministers of Ukraine. (2021). *On the organization of monitoring the quality of administrative services provision*. Resolution No. 864. UPL: <https://www.kmu.gov.ua/npas/pitannya-organizaciyi-monitoringu-yakosti-nadannya-administrativnih-s110821> [in Ukrainian].
11. Andreev, O.V., Huglya, O.S., Matsenko, M.M., Semenikhin, V.O., Tkach, N.O., & Shamray, N.V. (2019). *A manual on providing administrative services (for administrators of Administrative Service Centers)*. Kyiv. [in Ukrainian].

12. Pyatkivskiy, R.O. (2021). Public service values: Legal establishment and perception by public servants in Ukraine. *Current Problems of Public Administration*, 59, 137–145. UPL: <https://periodicals.karazin.ua/apdu/article/view/19406/17692> DOI: 10.34213/ap.21.01.14. [in Ukrainian].
13. Law of Ukraine. (2020). On making amendments to some legislative acts of Ukraine concerning the optimization of the network and functioning of centers for providing administrative services and improving access to administrative services provided in electronic form. No. 943-IX. UPL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/943-20#Text> [in Ukrainian].
14. Revenko, O. & Revenko, T. (2021). Strategic analysis of business social communications in the process of promoting European integration trends in Ukraine. *Current Problems of Public Administration*, 2(58). UPL: <https://periodicals.karazin.ua/apdu/article/view/19439/17727> DOI: <https://doi.org/10.34213/ap.20.02.23> [in Ukrainian].
15. Centre of Policy and Legal Reform. (2023, December 27). We offer to your attention the results of sociological studies on administrative services. UPL: <https://pravo.org.ua/proponuyemo-do-uvagy-rezultaty-sotsiologichnyh-doslidzhen-z-pytan-adminposlug/> [in Ukrainian].
16. Centre of Policy and Legal Reform. (2023, March 30). Results of the monitoring of CPAS and the survey in Social Protection Departments: Report and policy proposals. UPL: <https://pravo.org.ua/rezultaty-monitoryngu-tsnap-ta-opytuvannya-uszn-zvit-i-polisi-propozytsiyi/> [in Ukrainian].
17. Centre of Policy and Legal Reform. (2023, March 30). Strengthening the role of civil society in ensuring democratic reforms and the quality of state power. UPL: <https://pravo.org.ua/projects-posylennya-rolu-gromadyanskogo-suspilstva-u-zabezpechenni-demokratychnyh-reform-i-yakosti-derzhavnoyi-vlady/> [in Ukrainian].
18. Shvedun, V., Ignatiev, O., & Postupna, O. (2022). Problems of functioning of state administration mechanisms regarding the rapid monitoring of potentially dangerous objects. *Current Problems of Public Administration*, 2(61), 57–70. UPL: <https://periodicals.karazin.ua/apdu/article/view/21843/20245> DOI: <https://doi.org/10.26565/1684-8489-2022-2-04> [in Ukrainian].

The article was received by the editors 16.09.2023.

The article is recommended for printing 30.10.2023.