

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ТАВРІЙСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ АГРОТЕХНОЛОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
імені ДМИТРА МОТОРНОГО

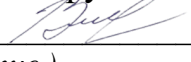
Факультет економіки та бізнесу

Кафедра менеджменту та публічного адміністрування

Освітньо-професійна програма «Публічне управління та адміністрування»
Галузь знань 28 Публічне управління та адміністрування
Спеціальність 281 Публічне управління та адміністрування

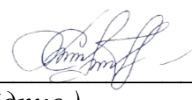
ПОГОДЖЕНО

Керівник проектної групи (гарант)
освітньо-професійної програми
«Публічне управління та
адміністрування»


Ю.Є. ВОРОНІНА
(підпис) (ініціали та прізвище)
«13» лютого 2026 р.

ЗАТВЕРДЖУЮ

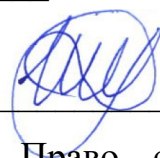
Завідувач кафедри менеджменту та
публічного адміністрування


С.Р. ПЛОТНІЧЕНКО
(підпис) (ініціали та прізвище)
«13» лютого 2026 р.

КВАЛІФІКАЦІЙНА БАКАЛАВРСЬКА РОБОТА

на тему: «Правове регулювання системи надання адміністративних послуг в
Україні»

Здобувач вищої освіти  Куліш Мар'яна Миронівна

Науковий керівник:  Шумейко Іван Павлович, доктор філософії
за спеціальністю 081 Право, старший викладач кафедри менеджменту та
публічного адміністрування

Запоріжжя, 2026 р.


МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ТАВРІЙСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ АГРОТЕХНОЛОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
імені ДМИТРА МОТОРНОГО
Факультет економіки та бізнесу

Кафедра менеджменту та публічного адміністрування

Освітньо-професійна програма «Публічне управління та адміністрування»
Галузь знань 28 Публічне управління та адміністрування
Спеціальність 281 Публічне управління та адміністрування

ПОГОДЖЕНО

Керівник проектної групи (гарант)
освітньо-професійної програми «Публічне
управління та адміністрування»


(підпис) **Ю.Є. ВОРОНІНА**
(ініціали та прізвище)

«01» грудня 2025 р.

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри менеджменту та публічного
адміністрування


(підпис) **С.Р. ПЛОТНІЧЕНКО**
(ініціали та прізвище)

«01» грудня 2025 р.

ІНДИВІДУАЛЬНЕ ЗАВДАННЯ
на підготовку кваліфікаційної бакалаврської роботи
здобувача вищої освіти Куліш Мар'яни Миронівни

1. Тема кваліфікаційної бакалаврської роботи: «Правове регулювання системи надання адміністративних послуг в Україні»
науковий керівник роботи Шумейко Іван Павлович, доктор філософії за спеціальністю 081 Право
затверджені наказом ректора університету від «24» листопада 2025 року № 597-3.
2. Строк подання кваліфікаційної бакалаврської роботи до 02.02.2026.
3. Вихідні дані до кваліфікаційної бакалаврської роботи: нормативно-правові акти, наукові дослідження, аналітичні матеріали та практика функціонування системи надання адміністративних послуг в Україні.
4. Зміст кваліфікаційної бакалаврської роботи (перелік питань, які потрібно розробити):
 - розкрити поняття, сутність та класифікацію адміністративних послуг у наукових дослідженнях;
 - проаналізувати становлення та розвиток системи надання адміністративних послуг в Україні;
 - дослідити нормативно-правове забезпечення надання адміністративних послуг в Україні;
 - оцінити сучасний стан функціонування системи надання адміністративних послуг;
 - виявити проблеми правового регулювання та практики надання адміністративних послуг;
 - обґрунтувати напрями вдосконалення правового регулювання та розвитку системи надання адміністративних послуг в Україні.
5. Перелік графічного матеріалу: 6 таблиць
6. Дата видачі завдання «01» грудня 2025 р.

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів виконання кваліфікаційної роботи	Термін виконання етапів	Відмітка про виконання
1	Затвердження плану роботи	01.12.2025	виконано
2	Розділ 1 Теоретико-правові засади системи надання адміністративних послуг в Україні	30.12.2025	виконано
3	Розділ 2 Аналіз функціонування та шляхи вдосконалення правового регулювання системи надання адміністративних послуг в Україні	26.01.2026	виконано
4	Перевірка на плагіат	10.02.2026	виконано
5	Попередній захист роботи на кафедрі	13.02.2026	виконано

Здобувач вищої освіти


(підпис)

КУЛІШ М.М.
(ініціали та прізвище)

Керівник кваліфікаційної
бакалаврської роботи



(підпис)

ШУМЕЙКО І.П.
(ініціали та прізвище)

Рішення комісії про попередній захист кваліфікаційної роботи від «13» лютого 2026 року
Члени комісії:

1. ___ Ортіна Г.В., д.н.держ.упр., проф. _____
(прізвище та ініціали, науковий ступінь, вчене звання, підпис)
2. ___ Єфіменко Л.М., к.н.держ.упр., доц. _____
(прізвище та ініціали, науковий ступінь, вчене звання, підпис)
3. ___ Вороніна Ю.Є., к.н.держ.упр., доц. _____
(прізвище та ініціали, науковий ступінь, вчене звання, підпис)
4. ___ Горбова Н.А., к.п.н., доц. _____
(прізвище та ініціали, науковий

Допустити до захисту
Завідувач кафедри


С.Р. ПЛОТНІЧЕНКО
(підпис) (ініціали та прізвище)

«13» лютого 2026 року

ЗМІСТ

ПЕРЕЛІК УМОВНИХ СКОРОЧЕНЬ	3
ВСТУП	4
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-ПРАВОВІ ЗАСАДИ СИСТЕМИ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ	7
1.1. Поняття, сутність та класифікація адміністративних послуг у наукових дослідженнях	7
1.2. Становлення та розвиток системи надання адміністративних послуг в Україні	10
1.3. Нормативно-правове забезпечення надання адміністративних послуг в Україні	14
Висновки до розділу 1	19
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ФУНКЦІОНУВАННЯ ТА ШЛЯХИ ВДОСКОНАЛЕННЯ ПРАВОВОГО РЕГУЛЮВАННЯ СИСТЕМИ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ	22
2.1. Оцінка сучасного стану функціонування системи надання адміністративних послуг	22
2.2. Проблеми правового регулювання та практики надання адміністративних послуг	26
2.3. Напрями вдосконалення правового регулювання та розвитку системи надання адміністративних послуг	30
Висновки до розділу 2	38
ВИСНОВКИ	41
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	45
ДОДАТКИ	50

ПЕРЕЛІК УМОВНИХ СКОРОЧЕНЬ

Скорочення

Розшифрування

ЦНАП

Центр надання адміністративних послуг

ЕЦП

Електронний цифровий підпис

НПА

Нормативно-правовий акт

ВСТУП

Актуальність теми. У сучасних умовах реформування системи публічного управління в Україні особливої актуальності набуває питання правового регулювання надання адміністративних послуг як ключового елементу взаємодії держави та громадян. Ефективна, прозора та доступна система адміністративних послуг є необхідною передумовою утвердження принципів верховенства права, належного врядування та підвищення довіри населення до органів державної влади і місцевого самоврядування. Актуальність дослідження зумовлена реалізацією таких стратегічних документів, як Стратегія реформування державного управління України, Концепція розвитку електронного урядування та процеси децентралізації, що передбачають суттєве оновлення нормативно-правових механізмів у сфері надання адміністративних послуг. Незважаючи на значну кількість наукових праць у цій сфері, залишається недостатньо дослідженим питання комплексної оцінки чинного правового регулювання системи надання адміністративних послуг з урахуванням сучасних викликів та потреб її подальшого вдосконалення.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Проблематика адміністративних послуг та їх правового регулювання знайшла відображення у працях таких вітчизняних науковців, як В. Б. Авер'янов, І. Б. Коліушко, Ю. П. Битяк, О. Ф. Андрійко, Т. О. Коломоєць, В. К. Малиновський та інших. У зазначених дослідженнях розкрито теоретичні засади адміністративних послуг, їх правову природу, принципи надання та роль у системі публічного управління. Водночас недостатньо опрацьованими залишаються питання ефективності чинного нормативно-правового забезпечення, проблеми правозастосовної практики та напрями адаптації правового регулювання до умов цифровізації та децентралізації влади, що і зумовлює необхідність проведення даного дослідження.

Мета і завдання дослідження. Метою кваліфікаційної роботи є обґрунтування теоретичних засад і розроблення практичних рекомендацій щодо вдосконалення правового регулювання системи надання адміністративних послуг в Україні.

Для досягнення поставленої мети у роботі передбачено вирішення таких завдань:

- розкрити поняття, сутність та класифікацію адміністративних послуг у наукових дослідженнях;
- проаналізувати становлення та розвиток системи надання адміністративних послуг в Україні;
- дослідити нормативно-правове забезпечення надання адміністративних послуг в Україні;
- оцінити сучасний стан функціонування системи надання адміністративних послуг;
- виявити проблеми правового регулювання та практики надання адміністративних послуг;
- обґрунтувати напрями вдосконалення правового регулювання та розвитку системи надання адміністративних послуг в Україні.

Об'єкт дослідження – система надання адміністративних послуг у сфері публічного управління.

Предмет дослідження – правове регулювання системи надання адміністративних послуг в Україні.

Методи дослідження. У процесі дослідження використано загальнонаукові та спеціальні методи пізнання, зокрема аналіз і синтез для узагальнення наукових підходів до визначення адміністративних послуг, формально-юридичний метод для дослідження норм чинного законодавства, системний і структурно-функціональний методи для аналізу системи надання адміністративних послуг, а також порівняльно-правовий метод для зіставлення вітчизняної практики з міжнародними стандартами.

Теоретична, методична та практична значущість результатів.

Теоретичне значення роботи полягає в узагальненні наукових підходів до правового регулювання адміністративних послуг та поглибленні розуміння їх ролі в системі публічного управління. Методична значущість полягає у формуванні підходів до оцінювання ефективності нормативно-правового забезпечення системи адміністративних послуг. Практичне значення одержаних результатів полягає у можливості використання сформульованих висновків і рекомендацій у діяльності органів публічної влади, центрів надання адміністративних послуг, а також у навчальному процесі.

Інформаційна база дослідження включає норми Конституції України, закони України, підзаконні нормативно-правові акти, праці вітчизняних і зарубіжних науковців, матеріали офіційних сайтів органів державної влади, статистичні дані та аналітичні звіти.

Структура роботи. Дипломна робота складається зі вступу, двох розділів, висновків, списку використаних джерел та додатків.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИКО-ПРАВОВІ ЗАСАДИ СИСТЕМИ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ

1.1 Поняття, сутність та класифікація адміністративних послуг у наукових дослідженнях

Поняття адміністративних послуг є одним із ключових у теорії адміністративного права та публічного управління, оскільки воно безпосередньо пов'язане з трансформацією ролі держави у взаємовідносинах з громадянами. У сучасних наукових дослідженнях адміністративні послуги розглядаються як інструмент реалізації публічної влади, спрямований на забезпечення прав, свобод і законних інтересів фізичних та юридичних осіб, а також як практичний прояв концепції сервісної держави [1]. Перехід від адміністративно-командної моделі управління до сервісно орієнтованої держави зумовив активізацію наукових дискусій щодо сутності, змісту та класифікації адміністративних послуг.

У вітчизняній науковій літературі значний внесок у формування понятійного апарату адміністративних послуг зробили В. Б. Авер'янов [2], Ю. П. Битяк [3], І. Б. Коліушко [4], О. Ф. Андрійко [5], Т. О. Коломоєць [6] та інші науковці. У Додатку А представлено порівняльну таблицю підходів різних науковців до визначення адміністративних послуг, їх ознак та класифікаційних критеріїв.

Так, В. Б. Авер'янов розглядав адміністративні послуги як форму реалізації владних повноважень органів публічної адміністрації, що здійснюється за ініціативою приватної особи з метою набуття, зміни або припинення її правового статусу [2]. У цьому підході акцент робиться на владно-розпорядчому характері адміністративної послуги та її правових наслідках, що відрізняє її від інших видів публічних або соціальних послуг.

Ю. П. Битяк визначає адміністративні послуги як результат діяльності суб'єктів владних повноважень, спрямований на юридичне оформлення прав і

обов'язків особи, що дозволяє підкреслити процедурний характер таких послуг та їх тісний зв'язок з адміністративними процедурами [3]. Водночас І. Б. Коліушко наголошує на сервісній природі адміністративних послуг, розглядаючи їх як форму взаємодії держави з громадянами, що має ґрунтуватися на принципах доступності, прозорості та орієнтації на потреби споживача послуг [4]. Т.О. Коломонець підкреслює, що адміністративні послуги повинні будуватися за моделлю «єдиного вікна», що забезпечує одночасно ефективність, прозорість та зручність для громадян [6].

У зарубіжних наукових дослідженнях поняття адміністративних послуг формується в межах концепції «публічних послуг» та «належного врядування» (good governance). Зокрема, у працях західноєвропейських та міжнародних дослідників адміністративні послуги розглядаються як складова ширшої системи публічних сервісів, що надаються державою та органами місцевого самоврядування з метою забезпечення соціальної стабільності та реалізації публічного інтересу. Відмінною рисою таких підходів є акцент на клієнтоорієнтованості, якості послуг і стандартизації процедур їх надання. OECD наголошує на цифровізації адміністративних процесів як способі підвищення доступності та оперативності державних послуг [7].

Аналіз наукових джерел дозволяє дійти висновку, що адміністративні послуги мають низку характерних ознак, які відрізняють їх від інших форм діяльності органів публічної влади. Передусім вони надаються виключно суб'єктами владних повноважень або уповноваженими ними органами та установами. Обов'язковою умовою надання адміністративної послуги є звернення фізичної або юридичної особи, що свідчить про ініціативний характер таких послуг. Результатом надання адміністративної послуги завжди є юридично значущий акт або дія, що спричиняє виникнення, зміну чи припинення прав і обов'язків заявника. Крім того, адміністративні послуги здійснюються в межах чітко визначених законом процедур, що забезпечує їх правову визначеність та передбачуваність.

РОЗДІЛ 2

АНАЛІЗ ФУНКЦІОНУВАННЯ ТА ШЛЯХИ ВДОСКОНАЛЕННЯ ПРАВОВОГО РЕГУЛЮВАННЯ СИСТЕМИ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ

2.1 Оцінка сучасного стану функціонування системи надання адміністративних послуг

Сучасний стан функціонування системи надання адміністративних послуг в Україні є результатом тривалих інституційних перетворень, спрямованих на формування сервісно орієнтованої моделі публічного управління. Упродовж останніх років система адміністративних послуг зазнала суттєвих змін, що дозволяє охарактеризувати її як таку, що перебуває на етапі активного розвитку. Ці трансформації зумовлені комплексом соціально-економічних та інституційних чинників, зокрема процесами децентралізації, модернізації державних сервісів і впровадження цифрових технологій, орієнтованих на підвищення доступності та ефективності публічних послуг для громадян і бізнесу.

У науковій літературі підкреслюється, що сучасна модель надання адміністративних послуг в Україні поступово відходить від адміністративно-контрольної парадигми та набуває рис клієнтоорієнтованої системи. Зокрема, В. К. Колпаков зазначає, що сервісна функція держави стає одним із ключових критеріїв оцінки ефективності публічного управління, а якість адміністративних послуг дедалі частіше розглядається як індикатор довіри громадян до влади [25, с. 214]. Аналогічну позицію висловлює Р. С. Мельник, наголошуючи, що інституційні зміни у сфері адміністративних послуг мають системний характер і безпосередньо пов'язані з реформуванням публічної адміністрації [29, с. 97].

Важливою складовою сучасної системи надання адміністративних послуг є діяльність центрів надання адміністративних послуг (ЦНАП), які

стали ключовою ланкою прямої взаємодії населення з органами публічної влади. За результатами дослідження І. В. Ковалю (2023), мережа ЦНАП демонструє стабільну позитивну динаміку: протягом останніх років кількість центрів зросла, а перелік адміністративних послуг, що надаються через ЦНАП, суттєво розширився [31, с. 28–30]. Це свідчить про тенденцію до наближення адміністративних процедур до кінцевого споживача та підвищення рівня довіри населення до органів публічної влади.

За даними офіційних аналітичних матеріалів Міністерства цифрової трансформації України, станом на 2025 рік мережа ЦНАП налічувала понад 4 500 точок доступу, у тому числі близько 1 300 самостійних центрів і понад 3 000 віддалених робочих місць адміністраторів [33; 34]. Така інфраструктура забезпечила суттєве покращення доступності адміністративних послуг у малих територіальних громадах та сільській місцевості. Створення ЦНАП при органах місцевого самоврядування стало одним із практичних результатів реформи децентралізації та сприяло реалізації принципу наближеності публічних сервісів до населення.

Функціонування ЦНАП у сучасних умовах ґрунтується на поєднанні організаційних, правових і технологічних механізмів. З одного боку, спостерігається позитивна динаміка у впровадженні стандартів обслуговування, регламентуванні внутрішніх процедур та підвищенні професійного рівня персоналу. З іншого боку, аналіз практики діяльності центрів виявляє нерівномірність розвитку системи адміністративних послуг залежно від соціально-економічного розвитку територій, фінансової спроможності громад і кадрового забезпечення, що зумовлює відмінності у якості надання послуг, строках їх отримання та рівні доступності для населення [35, с. 19–21].

Аналітична оцінка діяльності ЦНАП свідчить про стійку тенденцію до розширення спектра адміністративних послуг, що надаються за принципом «єдиного вікна», а також про поступове зростання кількості звернень громадян. Це, на думку Н. П. Мельник, підтверджує ефективність інституційних перетворень у сфері адміністративних послуг і зростання довіри населення до

інституцій публічної влади [29, с. 23]. Водночас розвиток мережі ЦНАП залишається нерівномірним, що обумовлено різним рівнем ресурсного та кадрового забезпечення територіальних громад.

ВИСНОВКИ

У процесі виконання дипломної роботи було проведено всебічне дослідження системи надання адміністративних послуг в Україні, яке охоплювало теоретико-правовий аналіз, вивчення нормативно-правового забезпечення, історичний розвиток та практичне функціонування органів публічної влади, зокрема центрів надання адміністративних послуг (ЦНАП). Таке комплексне дослідження дозволило не лише систематизувати наукові підходи до визначення сутності адміністративних послуг, але й виявити закономірності їх розвитку, класифікації, практичної реалізації та окреслити проблемні аспекти сучасної адміністративної практики. Крім того, робота дозволила визначити ключові напрями вдосконалення системи адміністративних послуг для забезпечення ефективної, доступної та сервісно орієнтованої моделі публічного управління.

Теоретичний аналіз показав, що адміністративні послуги є складним і багатогранним інститутом, який поєднує владні повноваження органів державної влади та органів місцевого самоврядування з орієнтацією на задоволення законних потреб фізичних і юридичних осіб. Їх ключовими ознаками є правовий характер, індивідуальна спрямованість, здійснення на підставі звернення заявника та регламентованість адміністративною процедурою. Порівняльний аналіз підходів українських і зарубіжних дослідників дозволив встановити, що сучасне розуміння адміністративних послуг поєднує юридичний та процедурний аспект із клієнтоорієнтованістю, стандартизацією процесів та забезпеченням публічного інтересу, що підтверджує їх соціальну та публічно-правову значущість.

Дослідження класифікаційних підходів дозволило систематизувати адміністративні послуги за суб'єктом надання, сферою суспільних відносин, формою реалізації та юридичними наслідками. Виділено традиційні та електронні послуги, що відображає сучасні тенденції цифровізації та розвитку електронного урядування. Така систематизація створює методологічну основу

для вдосконалення законодавства, оптимізації процедур надання послуг та підвищення їх ефективності, а також сприяє формуванню уніфікованої та зрозумілої структури системи для користувачів та працівників органів влади.

Історичний аналіз розвитку системи адміністративних послуг в Україні засвідчив поступову трансформацію публічного управління від адміністративно-командної моделі до сервісно орієнтованої держави. Початковий етап (1991–1999 рр.) характеризувався фрагментарним регулюванням, високим рівнем бюрократії та обмеженою доступністю послуг для громадян та бізнесу. Системний розвиток у 2000–2011 рр. супроводжувався стандартизацією процедур і формуванням законодавчої бази, зокрема через ухвалення спеціальних законів у сфері дозвільних процедур та господарської діяльності. Особливе значення мала інституційна реформа після ухвалення Закону України «Про адміністративні послуги» у 2012 році, яка передбачала створення ЦНАП, запровадження принципу «єдиного вікна» та децентралізацію повноважень, що суттєво підвищило доступність, ефективність та якість адміністративних сервісів. Порівняльний аналіз із практикою країн ЄС підтвердив, що впроваджені реформи відповідають принципам належного врядування, прозорості, підзвітності та клієнтоорієнтованості.

Аналіз нормативно-правового забезпечення засвідчив формування комплексної законодавчої бази, ядром якої є Конституція України, Закон України «Про адміністративні послуги», підзаконні акти та міжнародні стандарти. Водночас виявлено фрагментарність законодавства, надмірну регламентацію процедур, неоднозначність правових формулювань та широкі дискреційні повноваження посадових осіб, що ускладнює практичне застосування норм та створює нерівномірність доступу до послуг у різних регіонах. Це підкреслює необхідність уніфікації та гармонізації законодавства, а також впровадження сучасних механізмів контролю та оцінки якості надання послуг.

Практичний аналіз сучасного функціонування системи адміністративних послуг в Україні виявив позитивну динаміку: зростання кількості надаваних

послуг, розвиток електронних сервісів, цифровізацію процедур та підвищення стандартів обслуговування. Водночас існують проблеми, пов'язані з нерівномірним доступом до послуг, кадровими обмеженнями, недостатньою координацією між органами влади, технічною несумісністю інформаційних систем та цифровою нерівністю населення. Ці фактори створюють нерівномірність у якості надання послуг у різних регіонах, що негативно впливає на рівень задоволеності громадян та формування довіри до органів публічної влади.

Особливу увагу слід приділити діяльності ЦНАП та принципу «єдиного вікна», а також цифровим платформам, таким як «Дія», які сприяють інтеграції державних сервісів, автоматизації процесів, підвищенню оперативності обслуговування та контролю якості надання послуг. Водночас ефективність системи значною мірою залежить від кадрового потенціалу, ресурсного забезпечення та наявності чітких стандартів обслуговування, що вимагає постійного розвитку інституційної спроможності та підвищення цифрової компетентності населення.

На основі проведеного дослідження визначено комплексні напрями вдосконалення системи надання адміністративних послуг:

- уніфікація та систематизація законодавства;
- спрощення адміністративних процедур та мінімізація бар'єрів;
- розвиток електронних адміністративних сервісів та інтеграція державних реєстрів;
- підвищення цифрової грамотності населення та зміцнення кібербезпеки;
- впровадження механізмів оцінювання якості послуг та підзвітності органів влади.

Реалізація зазначених заходів сприятиме підвищенню правової визначеності, передбачуваності дій органів влади, забезпеченню рівного доступу громадян до адміністративних послуг та формуванню сервісно

орієнтованої моделі публічного управління, що відповідає європейським стандартам державного управління.

Таким чином, досягнуто комплексне розуміння системи надання адміністративних послуг як ключового елементу трансформації держави в сервісно орієнтовану інституцію, здатну забезпечити ефективну реалізацію прав і законних інтересів громадян, підвищити довіру до органів влади та інтегрувати національну систему адміністративних послуг у європейський правовий і соціальний простір. Подальший розвиток цієї сфери потребує комплексного реформування, поєднання нормативно-правових, організаційних та технологічних інструментів, цифрової трансформації та підвищення професійного рівня кадрів, що забезпечить ефективну, доступну та людиноцентричну систему публічного управління та сприятиме сталому розвитку України.

Загалом, сучасна система адміністративних послуг демонструє значний прогрес у створенні сервісно орієнтованої моделі публічного управління. Для забезпечення її повної ефективності необхідно продовжувати модернізацію, поєднуючи законодавчі ініціативи, цифрову трансформацію, оптимізацію процедур, розвиток професійного потенціалу та вдосконалення механізмів контролю й підзвітності. Це дозволить сформувати прозору, доступну та якісну систему адміністративних послуг, яка сприятиме підвищенню довіри громадян до держави, соціальній справедливості та стабільності публічного управління в Україні.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Туркова О.К. Теоретичні підходи до поняття адміністративних послуг. *Теорія і практика державного управління*. 2016. №1. С. 10–17.
2. Авер'янов В.Б. Публічна адміністрація в Україні: становлення та розвиток. Київ: Юрінком Інтер, 2013. 384 с.
3. Битяк Ю.П. Адміністративне право України: підручник. Харків: Право, 2012. 656 с.
4. Коліушко І.Б. Адміністративні послуги: сутність та правове регулювання. *Право України*. 2010. №7. С. 25–32.
5. Андрійко О.Ф. Адміністративні процедури та адміністративні послуги в Україні. *Держава і право*. 2011. Вип. 53. С. 112–118.
6. Коломоєць Т.О. Адміністративні послуги в Україні: теорія і практика: монографія. Запоріжжя: ЗНУ, 2014. 360 с.
7. OECD. *Digital Government Review of Ukraine: Delivering Digital Services for Recovery and Reform*. Paris: OECD Publishing, 2021. 180 p. URL: <https://www.oecd.org/governance/digital-government-review-of-ukraine-2023-bdbb92d8-en.htm> (дата звернення: 10.01.2026).
8. Лопатін М.В. Поняття та сутність адміністративних послуг: публічно-сервісний концепт. 2025. URL: <https://ir.nmu.org.ua/entities/publication/25d3f7f9-eff3-4c30-9e1c-140770c6cda4> (дата звернення: 15.01.2026).
9. Про місцеве самоврядування в Україні: Закон України від 21.05.1997 № 280/97-ВР. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/280/97-%D0%B2%D1%80> (дата звернення: 11.01.2026).
10. Тимощук В.П. Практика України в реалізації доктрини адміністративних послуг. *Соціально правові студії*. 2025. Т. 8, № 1. С. 119–129. DOI: 10.32518/sals1.2025.119.

11. Опанащук Ю.Р., Романченко Я.В. Публічне управління адміністративними послугами. *Вісник СумДУ. Серія «Економіка»*. 2020. № 2. С. 163–173. DOI: 10.21272/1817-9215.2020.2-18.
12. Сидоренко Н.О., Шкурат І.В. Історичні етапи розвитку української системи надання адміністративних послуг населенню. *Вісник Херсонського національного технічного університету*. 2021. № 3(78). С. 153–161.
13. Концепція адміністративної реформи в Україні: Указ Президента України від 22.07.1998 № 842/98. Київ: Офіц. вид., 1998. 12 с.
14. Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності: Закон України від 06.09.2005 № 2806-IV. *Відомості Верховної Ради України*. 2005. № 47. Ст. 516.
15. Про адміністративні послуги: Закон України від 06.09.2012 № 5203-VI. *Відомості Верховної Ради України*. 2013. № 76. Ст. 44.
16. Тимощук В.П. Адміністративні процедури та адміністративні послуги. Київ: Факт, 2012. 280 с.
17. Тимощук В.П. Центри надання адміністративних послуг: створення та діяльність. Київ: Факт, 2013. 176 с.
18. Авер'янова В. Б. Децентралізація публічної влади в Україні: монографія. Київ: Видавництво НАДУ, 2015. 296 с.
19. Угода про асоціацію між Україною та ЄС. Київ: Офіційне видання, 2014.
20. Council of Europe. *Principles of Good Administration: Recommendation CM/Rec(2007)7*. Strasbourg: Council of Europe, 2007. URL: <https://rm.coe.int/1680504d2b> (дата звернення: 10.01.2026).
21. Концепція розвитку електронного урядування в Україні: Розпорядження КМУ від 20.09.2017 № 649-р. *Офіційний вісник України*. 2017. № 73. Ст. 12.
22. Риженко І.М. Публічне адміністрування адміністративних послуг в Україні: правовий аналіз. *Таврійський науковий вісник. Серія: Публічне управління та адміністрування*. 2021. № 3. С. 27. DOI: 10.32851/tnv-pub.2021.3.15.
23. Конституція України від 28.06.1996 № 254к/96-ВР. *Відомості Верховної Ради України*. 1996. № 30. Ст. 141.

24. Про адміністративні послуги: Закон України від 06.09.2012 № 5203-VI. *Відомості Верховної Ради України*. 2013. № 32. Ст. 409.
25. Колпаков В.К. Адміністративне право України. Київ: Юрінком Інтер, 2019. 520 с.
26. Про затвердження Примірного положення про ЦНАП: Постанова КМУ від 20.02.2013 №118. *Офіційний вісник України*. 2013. № 16. Ст. 150.
27. Про державну реєстрацію юридичних осіб, фізичних осіб–підприємців та громадських формувань: Закон України від 15.05.2003 №755-IV. *Відомості Верховної Ради України*. 2003. № 28. Ст. 197.
28. Про доступ до публічної інформації: Закон України від 13.01.2011 № 2939-VI. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2939-17> (дата звернення: 11.01.2026).
29. Мельник Р.С. Загальне адміністративне право в Україні. Київ: Ваіте, 2020. 392 с.
30. Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності: Закон України від 06.09.2005 № 2806-IV. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/go/2806-15> (дата звернення: 15.01.2026).
31. Коваль І.В. Оцінка сучасного стану системи адміністративних послуг. *Державне управління*. 2023. № 2. С. 25–39.
32. Колеснік В. Д. Розвиток діджиталізованих сервісів надання державних адміністративних послуг в Україні : [електронний ресурс] / В. Д. Колеснік. 2022. 45 с. Режим доступу: <https://ir.nmu.org.ua/entities/publication/4ed1c975-300b-4aaf-af24-ad73e0e5d75b> (дата звернення: 15.01.2026).
33. Інфраструктурна спроможність ЦНАП. Міністерство цифрової трансформації України. Київ, 2024. 32 с. URL: <https://centre.dii.gov.ua> (дата звернення: 18.01.2026).
34. Статистика мережі ЦНАП. Міністерство цифрової трансформації України. Київ, 2025. 20 с. URL: <https://centre.dii.gov.ua/monitoring> (дата звернення: 18.01.2026).
35. Оцінка діяльності центрів надання послуг у 40 містах України. ЦНАП у м. Суми. Суми, 2024. URL: <https://cnap.sumy.ua> (дата звернення: 14.01.2026).

36. Міністерство цифрової трансформації України: офіційний вебсайт. 26 січня 2024 року. URL: <https://thedigital.gov.ua/news/technologies/ponad-60-ukraintsiv-otrimuyut-derzhposlugi-onlayn-rezultati-doslidzhennya> (дата звернення: 15.01.2026).
37. Модернізація ЦНАП до стандартів «Дія.Центр». Міністерство цифрової трансформації України. 2024. 24 с. URL: <https://center.dija.gov.ua/guides> (дата звернення: 18.01.2026).
38. Платформа «Дія» та інтеграція державних сервісів. Міністерство цифрової трансформації України. 2024. 36 с. URL: <https://dija.gov.ua> (дата звернення: 18.01.2026).
39. *Perspectives*. Показники розвитку системи надання адміністративних послуг в Україні (2019–2024): аналітичне дослідження. 2024. URL: <https://perspectives.pp.ua> (дата звернення: 16.01.2026).
40. Романенко В.І. Напрями вдосконалення адміністративних послуг. *Державне управління*. 2025. № 1. С. 5–22.
41. Ющенко М. Адміністративні бар'єри: причини та наслідки. Київ, 2019. 128 с.
42. Семигіна Т., Слосанська Г., Столярик О. Класифікація та стандартизація соціальних послуг: міжнародний та український досвід. Київ: ПРООН, 2024. 274 с. URL: https://www.undp.org/sites/g/files/zskgke326/files/2024-12/analit_robota_ksp.pdf (дата звернення: 15.01.2026).
43. Шевченко Т. І. Ресурсне та кадрове забезпечення місцевих громад: монографія. Львів: Вид-во Львівської політехніки, 2020. 144 с.
44. Постанова Верховного Суду від 20 грудня 2024 року у справі № 400/1117/19 (адміністративне провадження № К/9901/6626/20) URL: <https://reyestr.court.gov.ua/Review/123946114> (дата звернення: 18.01.2026).
45. Яценко О.С. Фрагментарність та систематизація правових норм. *Юридичний часопис*. 2020. № 3. С. 15–28.
46. Бондаренко Н.М. Нормативні колізії у сфері адміністративних послуг. *Державне управління*. 2021. № 2. С. 20–34.

47. Програма U-LEAD з Європою: результати та аналітика: звіт. Київ, 2023. 56 с.
URL: <https://u-lead.org.ua/library> (дата звернення: 18.01.2026).
48. Шаповал В.М. Конституційні засади публічної влади в Україні. Київ: Юридична думка, 2010. 312 с.
49. Бандурка О.М. Публічне управління в Україні. Харків: ХНУВС, 2018. 496 с.
50. Скакун О.Ф. Теорія держави і права: підручник. Харків: Консум, 2011. 656 с.

