

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Сумський державний університет
Центр професійної та післядипломної освіти
Кафедра управління імені Олега Балацького

«До захисту допущено»
Завідувач кафедри

_____ Ігор РЕКУНЕНКО

_____ 20__ р.

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на здобуття освітнього ступеня магістр

зі спеціальності 281 «Публічне управління та адміністрування»
освітньо-професійної програми «Державна служба»

на тему: «**Розвиток системи надання адміністративних послуг у регіоні (на прикладі Регіонального сервісного центру ГСЦ МВС в Сумській області)**»

Здобувача групи ДС.мз-21

Лапонога Олександра Сергійовича

Кваліфікаційна робота містить результати власних досліджень. Використання ідей, результатів і текстів інших авторів мають посилання на відповідне джерело.

_____ Олександр ЛАПОНОГ

Керівник асистент, к.е.н. Вікторія СУЛИМ

Суми – 2023 рік

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
 СУМСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
 Центр професійної та післядипломної освіти
 Кафедра управління імені Олега Балацького

ЗАТВЕРДЖУЮ
 Завідувач кафедри
 _____ Ігор РЕКУНЕНКО
 _____ 20 _____ р.

ІНДИВІДУАЛЬНЕ ЗАВДАННЯ НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ

на здобуття освітнього ступеня магістр

зі спеціальності 281 «Публічне управління та адміністрування»,
 освітньо-професійної програми «Державна служба»

Здобувача групи ДС.мз-21 Лапонога Олександра Сергійовича.

1. Тема роботи «Розвиток системи надання адміністративних послуг у регіоні (на прикладі Регіонального сервісного центру ГСЦ МВС в Сумській області)» затверджена наказом №1387-VI від «01» грудня 2023 року.
2. Термін подання студентом закінченої роботи «06» грудня 2023 року.
3. Мета кваліфікаційної роботи полягає в дослідженні особливостей та шляхів розвитку системи надання адміністративних послуг сервісних центрів у регіоні (на прикладі Регіонального сервісного центру ГСЦ МВС в Сумській області)».
4. Об'єкт дослідження є система надання адміністративних послуг сервісних центрів.
5. Предмет дослідження є соціально-економічні відносини, що виникають у процесі надання адміністративних послуг.
6. Кваліфікаційна робота виконується на підставі законодавства України, статистичної звітності, наукових досліджень вчених, електронних ресурсів, даних Регіонального сервісного центру ГСЦ МВС в Сумській області.
7. Орієнтовний план кваліфікаційної магістерської роботи, терміни подання розділів керівникові та зміст завдань для виконання поставленої мети.

№ пор.	Назва розділу	Термін подання
I	Теоретичні засади надання адміністративних послуг	
II	Методичне забезпечення надання адміністративних послуг у регіоні	
III	Аналіз надання адміністративних послуг Сервісним центром ГСЦ МВС в Сумській області	

Зміст завдань для виконання поставленої мети кваліфікаційної роботи:

У розділі 1 студент повинен визначити понятійний апарат адміністративних послуг, дослідити принципи надання адміністративних послуг.

У розділі 2 студент повинен сформувавши методичне забезпечення та особливості надання адміністративних послуг у регіоні, проаналізувати впливи та перспективи методичного забезпечення надання адміністративних послуг у регіоні .

У розділі 3 студент повинен провести аналіз основних адміністративних послуг сервісного центру, проаналізувати розвиток адміністративних послуг сервісним центром

8. Консультації щодо виконання роботи:

Розділ	Прізвище, ініціали та посада керівника / консультанта	Підпис, дата	
		Завдання видав	Завдання прийняв
1			
2			
3			

9. Дата видачі завдання: «22» вересня 2023 року.

Керівник кваліфікаційної роботи асистент кафедри управління імені Олега Балацького., к.е.н. Вікторія СУЛИМ

(підпис)

Завдання до виконання одержав Олександр ЛАПОНОГ

(підпис)

АНОТАЦІЯ

Кваліфікаційна робота магістра містить: вступ, три розділи, висновки, список використаних джерел, що містить 19 найменувань. Обсяг кваліфікаційної роботи - 42 сторінки, 8 рисунків.

Актуальність теми. Актуалізація тематики полягає в необхідності розвитку адміністративних послуг сервісними центрами з метою підвищення якості надання адміністративних послуг в системі державного управління.

Метою кваліфікаційної роботи є дослідження особливостей та шляхів розвитку системи надання адміністративних послуг сервісних центрів у регіоні (на прикладі Регіонального сервісного центру ГСЦ МВС в Сумській області)».

Дане дослідження містить такі завдання: визначити понятійний апарат адміністративних послуг, дослідити принципи надання адміністративних послуг, сформувавши методичне забезпечення та особливості надання адміністративних послуг у регіоні, проаналізувати впливи та перспективи методичного забезпечення надання адміністративних послуг у регіоні, провести аналіз основних адміністративних послуг сервісного центру, проаналізувати розвиток адміністративних послуг сервісним центром.

Методи. До використаних методів дослідження належать: системний метод – при розвитку теоретичних положень дослідження; метод структурного аналізу – при аналізі надання адміністративних послуг; абстрактний метод – при встановленні розвитку адміністративних послуг; метод узагальнення – при формуванні загальних висновків дослідження.

Результати. Визначено понятійний апарат адміністративних послуг, досліджено принципи надання адміністративних послуг, сформовано методичне забезпечення та особливості надання адміністративних послуг у регіоні, проаналізовано впливи та перспективи методичного забезпечення надання адміністративних послуг у регіоні, проведено аналіз основних адміністративних послуг сервісного центру, проаналізовано розвиток адміністративних послуг сервісним центром.

Ключові слова: розвиток, адміністративні послуги, аналіз, оцінка, сервіс.

Зміст

ВСТУП	6
РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ.....	7
1.1 Понятійний апарат системи надання адміністративних послуг	7
1.2 Принципи надання адміністративних послуг	8
РОЗДІЛ 2 МЕТОДИЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ У РЕГІОНІ.....	15
2.1 Особливості надання адміністративних послуг у регіоні у воєнний час	15
2.2 Впливи та перспективи методичного забезпечення надання адміністративних послуг у регіоні	20
РОЗДІЛ 3 АНАЛІЗ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ СЕРВІСНИМ ЦЕНТРОМ ГСЦ МВС В СУМСЬКІЙ ОБЛАСТІ.....	29
3.1 Основні адміністративні послуги сервісного центру МВС в Сумській області	29
3.2 Аналіз розвитку адміністративних послуг сервісних центрів МВС	34
ВИСНОВКИ	40
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	41

ВСТУП

Актуалізація теми. Актуалізація тематики полягає в необхідності розвитку адміністративних послуг сервісними центрами з метою підвищення якості надання адміністративних послуг в системі державного управління.

Об'єкт дослідження - система надання адміністративних послуг сервісних центрів.

Предмет дослідження соціально-економічні відносини, що виникають у процесі надання адміністративних послуг.

Метою кваліфікаційної роботи є дослідження особливостей та шляхів розвитку системи надання адміністративних послуг сервісних центрів у регіоні (на прикладі Регіонального сервісного центру ГСЦ МВС в Сумській області)».

Завдання. Дане дослідження містить такі завдання: визначити понятійний апарат адміністративних послуг, дослідити принципи надання адміністративних послуг, сформувані методичне забезпечення та особливості надання адміністративних послуг у регіоні у повоєнний час, проаналізувати впливи та перспективи методичного забезпечення надання адміністративних послуг у регіоні, провести аналіз основних адміністративних послуг сервісного центру, проаналізувати розвиток адміністративних послуг сервісним центром.

До використаних методів дослідження належать: системний метод, метод структурного аналізу, абстрактний метод, метод узагальнення.

Наукова новизна отриманих результатів полягає у розвитку адміністративних послуг сервісним центром у регіоні, що містить цифрові заходи надання адміністративних послуг та пришвидшує обробку на надання адміністративних послуг сервісними центрами.

Структура та обсяг роботи. Обсяг кваліфікаційної роботи -42 сторінки, кількість рисунків - 8, використаних джерел - 19.

РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ

1.1 Понятійний апарат системи надання адміністративних послуг

При визначенні поняття адміністративні послуги — це публічні (державні) послуги, що надаються органами виконавчої влади, виконавчими органами місцевого самоврядування та іншими уповноваженими суб'єктами, і надання яких пов'язане з реалізацією владних повноважень (Адміністративні послуги (2023). <https://uk.wikipedia.org/wiki>).

Адміністрація та адміністративні послуги

1. Для виконання своїх збільшених зобов'язань сучасна держава призначає до державного управління різні обов'язки та повноваження. Сфера застосування адміністративні функції в основному визначаються:

1) цілі, пріоритети та цінності сучасних демократій та їх правова база;

(2) технічні, людські та економічні ресурси, які мають у своєму розпорядженні адміністративні органи;

(3) довіра до ефективності адміністративний апарат.

2. Спектр адміністративної діяльності йде від класичного мінімуму функції оборони, стягнення податків, поліції, роботи комунальних служб, освіти тощо, до більш нових, таких як соціальне забезпечення, охорона здоров'я, міська планування, захист чесної конкуренції, захист навколишнього середовища, зменшення шуму, сприяння культурній діяльності тощо. Слід зазначити, проте в деяких країнах зараз спостерігається зростаюча тенденція до передати певні державні функції приватним особам замість державних органів.

3. Різноманітність завдань, які державне управління бере на себе на користь громади в цілому, часто впливає на традиційно захищені конкуруючі приватні права. Між ними має бути встановлений справедливий баланс і суспільний інтерес. Це роль адміністративного права, яке, таким чином, постає не лише як інструмент, який організовує державне управління, але також як закон, який регулює здійснення адміністративної діяльності повноваження та забезпечує контроль за його використанням.

4. Чіткі правила та принципи останньої галузі адміністративного права посилили визначеність права в цій сфері та зменшили можливість свавілля, без обмеження необхідної правової свободи розсуду які треба залишити адміністративній владі заради справедливості і ефективне управління державними справами.

5. Основні рішення щодо змісту та меж функції державного управління мають політичний характер і лежать на законодавець. Після прийняття цих рішень парламентом, адміністративні органи несуть відповідальність за їх застосування в практика. Суди та, де це можливо, омбудсмени мають завдання розгляду, в окремих випадках, чи адмінвлада вчинила належним чином.

6. Однак, приєднавшись до Європейської конвенції про Права людини, країни-члени Ради Європи погодилися поважати певні принципи, які, отже, регулюють відносини їхніх органів влади з приватними особами, у тому числі в галузі управління закон. Ці принципи були додатково вдосконалені в кількох конвенціях та різні рекомендації та резолюції, які були прийняті одногласно Комітетом міністрів Ради Європи та які, таким чином, відображають стандарти, що застосовуються в державах-членах відповідно до їх відданості верховенству права, як це виражено в Статуті законодавець. Після прийняття цих рішень парламентом, адміністративні органи несуть відповідальність за їх застосування в практика. Суди та, де це можливо, омбудсмени мають завдання розгляду, в окремих випадках, чи адмін. влада вчинила належним чином (The administration and you Principles of administrative law concerning the relations between administrative authorities and private persons Council of Europe Publishing,1996).

1.2 Принципи надання адміністративних послуг

Принципи рівності, безперервності, мінливості та доступності мають юридичну силу – вони закріплюються судами з кінця XIX ст. Принципи прозорості, нейтральності та надійності містяться в Хартії державних послуг (1992). Як і ті, що обговорюються на рівні Європейського Союзу та можливої

імплементатії в роботі органів державної влади України, вони є предметом інтенсивних публічних дебатів.

1.Рівність

Це водночас фундаментальний принцип державної служби та одна з цінностей Республіки. Державні послуги є головним інструментом цього принципу, і рівність перед державною службою та рівність доступу до адміністративних послуг є вирішальними для виконання цієї «місії».

«Принцип рівності передбачає відсутність різниці між користувачами щодо доступу до публічної послуги та самої послуги, що надається. Кожен повинен мати можливість користуватися послугами державної служби, не перебуваючи в становищі неповноцінності через свій соціальний стан, недоліки, місце проживання чи будь-яку іншу причину, пов'язану з його особистим становищем чи соціальною групою, до якої він належить.

Але рівні права не означають однаковість вигоди. Принцип рівного доступу та рівного ставлення не перешкоджає диференціації способів діяльності державної служби з метою подолання економічної та соціальної нерівності. Відповіді на потреби можуть бути диференційовані в просторі та часі і повинні бути диференційовані відповідно до різноманітності ситуацій користувачів.

Суспільні трансформації, що відбуваються понад двадцять років, підкреслюють як важливість принципу, так і труднощі його реалізації. Вони призвели до численних суперечок, як-от суперечка про справедливість, яку дехто сприйняв як «рівність за недорого».

2.Безперервність

Важливість адміністративних послуг викликає принцип безперервності. Безперервність публічних послуг є конкретизацією державних послуг, і її також можна розглядати як наслідок рівності, оскільки розрив служби може призвести до дискримінації між тими, хто отримує від неї вигоду, і тими, хто її позбавлений.

«Безперервність є суттю державної служби. Це вимагає постійності основних служб соціального життя, таких як служби безпеки (поліція,

пожежники), служби охорони здоров'я (лікарні), послуги зв'язку, певні технічні служби (електрика, газ, вода) тощо. Це означає, що всі служби повинні функціонувати регулярно, без перерв, крім тих, що передбачені чинними правилами, і відповідно до потреб і очікувань користувачів. Це також передбачає, у його нинішньому прийнятті, наявність оновлених і різноманітних державних послуг у сільській місцевості та міських районах, які перебувають у складних умовах.

Тому в період швидкої трансформації технологій і потреб безперервність передбачає коригування та пов'язана з принципом адаптації послуг.

Основне протиріччя, яке викликає застосування принципу безперервності, полягає в його сумісності з правом на страйк у державних службах, що є вираженням соціального конфлікту, зокрема на транспорті.

3. Адаптація (мінливість)

Адаптація необхідна для адаптації технологій до потреб, обидва з яких швидко змінюються; коли змінюються вимоги загального інтересу, служба повинна адаптуватися до цих змін.

Внаслідок технологічних, економічних і соціальних змін (або навіть мутацій) цей принцип важко втілити в законодавство, де він найчастіше приймає форму питань, пов'язаних зі створенням або скасуванням послуги. Оскільки державна служба не існує на постійній основі за самою своєю природою, і оскільки всі вони, в кінцевому рахунку, є справою вибору державних органів влади, сервісних центрів при міністерствах практично неможливо вивести з принципу змінності суворе обов'язок для менеджера або чітке право для користувача. З іншого боку, це може означати зобов'язання останніх дотримуватися змін, необхідних для адаптації адміністративної послуги до змін у загальних інтересах.

4. Доступність

Доступність і простота – це умови орієнтованого на користувача сервісу.

«Слушність адміністративних правил, інфляція законодавчих та нормативних текстів справедливо засуджується, а непрозорість певних правил

може призвести лише до непорозуміння між державними службами, сервісними центрами при міністерствах та користувачем-громадянином.

Складність частково неминуча в суспільстві, яке саме по собі стає все більш складним і диверсифікованим, а також для адміністрації, яка прагне реагувати на дедалі суворіші вимоги та все більш персоналізовані вимоги. Існування чітких і зрозумілих процедур або текстів є, однак, гарантією верховенства права в нашому республіканському суспільстві: нейтралітет, рівність і повага до закону за однакових умов для всіх, залежно від ситуації кожної особи}.

Таким чином, зусилля щодо спрощення та уточнення адміністративних процедур є важливим важелем для покращення відносин

Державні органи та служби повинні прагнути боротися з інфляцією стандартів усіх видів і готувати нові правові норми лише в тих випадках, коли поставлену проблему неможливо вирішити іншими засобами}.

Вони повинні постійно шукати способи скорочення кількості процедур і формальностей, які користувачі повинні виконати, щоб отримати вигоду від послуги або вигоди, і всі користувачі повинні мати можливість отримувати допомогу від державних службовців у виконанні формальностей, які їх стосуються

Послуга, яка надається користувачеві, є метою адміністративної дії. Тому внутрішні обмеження державних послуг не повинні обтяжувати користувача. Таким чином, заходи, корисні для користувача, не повинні відмовлятися під приводом того, що вони ускладнюють внутрішню діяльність державних служб, сервісних центрів при міністерствах. Звичайно, це правило має бути пов'язане із загальним балансом витрат і вигод, і заходи не повинні невиправдано збільшувати тягар державних послуг, який у будь-якому випадку несе платник податків.

Адміністративні послуги також мають бути доступними з точки зору географічного розташування. Це стосується адміністративної присутності в сільській місцевості, а також у проблемних міських районах. Нові форми

співпраці між державними службами необхідно шукати в кожному конкретному випадку, відповідно до місцевих потреб і особливостей, щоб забезпечити присутність і доступність адміністративних послуг по всій країні.

Ці місцеві державні послуги можуть набувати форму об'єднання ресурсів, «одного вікна», спільного навчання або, можливо, функціональної реорганізації, що призведе до перегрупування послуг або перерозподілу місцевих округів.

Принципи, викладені нижче, є переважно політичними та продовжують обговорюватися.

5.Нейтралітет

Хартія адміністративних послуг запроваджує принцип нейтралітету: «Як наслідок принципу рівності, нейтралітет гарантує всім вільний доступ до державних послуг без дискримінації. Будучи тісно пов'язаним із природою республіканської держави, з її роллю охоронця республіканських цінностей, нейтралітет має бути частиною щоденної діяльності державних служб, сервісними центрами при міністерствах. Це передбачає світськість держави, неупередженість державних службовців і заборону будь-якої дискримінації за політичними, філософськими, релігійними чи профспілковими переконаннями, або за соціальним походженням, статтю, станом здоров'я, інвалідністю чи етнічним походженням.

Таким чином, усі користувачі мають однакові права щодо адміністрації, а процедури повинні гарантувати її неупередженість.

6.Прозорість

Прозорість і підзвітність дозволяють громадянам і користувачам переконатися, що державні служби функціонують належним чином, і відстоювати свої права. Ця вимога була посилена в середині 1980-х років у відповідь на різноманітні скандали, які виявили, що угоди про делегування державних службовців створювали основу для прихованого фінансування політичних партій.

Політичні партії. І що, загалом, місцева влада занадто часто не дотримується правил укладання державних контрактів.

Принцип прозорості дозволяє будь-якому громадянину чи користувачу забезпечити належне функціонування адміністративних послуг.

Кожен користувач має право на інформацію про дії державних служб, а останні зобов'язані систематично інформувати користувачів (ЗМІ, преса, брошури, путівники). Прозорість має розглядатися як умова для діалогу та консультацій, а також як інструмент контролю за діяльністю публічних послуг з боку користувачів.

Дії адміністрації повинні відповідати певним процедурам (публічні запити, консультаційні процедури, мотивація рішень).

Адміністрація повинна прагнути дотримуватись змагальної процедури до прийняття рішення, щоб дозволити громадянину висунути свої аргументи. У багатьох випадках він зобов'язаний це зробити.

Таким же чином державні служби повинні, коли це можливо, консультиватися зі своїми користувачами, перш ніж приймати рішення, що впливають на організацію та зміст послуг, що надаються в їхніх основних підрозділах}.

Трансформація адміністративних послуг потребує об'єктивної оцінки результатів цієї дії та на цій основі заходів щодо вимірювання їх ефективності. Оцінка державної політики та дій є обов'язком, покладеним на всі служби та на всіх рівнях держави. Це запорука ефективності, але й ефективності державної служби, сервісних центрів при міністерствах

Будь-який користувач може отримати повідомлення розпорядчих документів у межах чинного законодавства. Вони можуть одержати документи, що стосуються їх імені, і записати свої зауваження в додатку до надісланого документа.

Державні служби повинні повідомити користувача про причини прийнятого рішення. Вони повинні інформувати користувача про можливості оскарження та засоби оскарження.

7. Довіра та надійність

Довіра та надійність вимагають, щоб ми за будь-яких обставин поводитися як лояльні партнери.

«Користувач має право на юридичну безпеку та надійність у відносинах з адміністрацією та державними службами. Це, зокрема, означає, що: держава повинна чітко встановлювати умови надання своїх адміністративних послуг.

Правила мають бути стабільними: якщо зміни викликані еволюцією суспільства чи обставинами, нові правила мають бути введені в дію таким чином, щоб користувач міг адаптуватися за найкращих умов.

В економічній та соціальній сфері надійність адміністративних послуг є головною проблемою в той час, коли європейський ринок відкривається. Дійсно, компаніям, які хочуть утвердитись і таким чином створити робочі місця, буде легше звернутися до країн, які представляють найбільш юридично безпечне та ефективне адміністративне середовище.

Потрібно буде провести оцінку існуючих правил і, наскільки це можливо, для нових правил будуть створені звіти про вплив, що оцінюють як прямі, так і спричинені витрати для адміністрації та користувачів. Робота з кодифікації існуючих текстів, розпочата Комісією з кодифікації, буде продовжена з метою з'ясування стану права. Стосунки з користувачами та замовниками державних послуг слід розглядати не в категоріях зобов'язань і підозр, а в категоріях партнерства та взаємної довіри.

Нарешті, державні служби повинні вміти визнавати свої помилки, виправляти їх якнайшвидше та нести всі наслідки для користувачів як щодо можливої компенсації, так і щодо регулювання та організації послуг.

У зв'язку з цим державні служби повинні негайно виконати будь-яке судове рішення, яке їх стосується (Tribillon, J.-F., Brachet, Ph. ,2007).

РОЗДІЛ 2 МЕТОДИЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ У РЕГІОНІ

2.1 Особливості надання адміністративних послуг у регіоні у воєнний час

Широкомасштабна агресія Росії проти України, яка розпочалася 24 лютого 2022 року, кардинально змінила надання адміністративних послуг у країні. Це породило потребу в адаптації або пропозиції нових способів надання адміністративних послуг та створення абсолютно нових послуг.

Уряд прийняв нові нормативні акти та вніс зміни до існуючих відповідно до нової реальності. Це передбачало подовження термінів оформлення документів і процедур, спрощення адміністративних процедур, покладання нових обов'язків на адміністративні органи та створення нових послуг, таких як реєстрація пошкодженого майна чи відшкодування витрат на проживання для тимчасово переміщених осіб.

Система надання послуг швидко розвивалася. У перші дні війни Росії проти України богослужінь майже не було. Через три місяці після вторгнення в лютому 2022 року система адаптувалася до умов воєнного часу, і майже всі важливі послуги були доступні (2 202 з 2 230) як особисто, так і он-лайн.

Українська система надання адміністративних послуг зарекомендувала себе стійкою як з точки зору безпеки, так і з точки зору реагування на нові потреби населення. Робота, проведена урядом раніше над основними регуляторними, політичними та інституційними елементами, підтримала стійкість під час війни.

Зусилля уряду щодо спрощення та дерегуляції триватимуть і після війни. Деякі з рішень, реалізованих під час війни, можуть стати постійними після переоцінки та адаптації до мирного часу. Це забезпечить правильний баланс між принципами безпеки та гнучкості, які є ключовими під час війни, та принципами прозорості, участі, підзвітності та правової визначеності. Важливо, щоб нова реальність повністю відповідала принципам і положенням нещодавно

прийнятого Закону про адміністративне судочинство. Цифрові рішення, розроблені під час війни, повинні належним чином регулюватися, щоб уникнути розбіжностей у законодавстві.

Передумови та ключові питання

Масштабна агресія Росії проти України, яка розпочалася 24 лютого 2022 року, кардинально змінила те, як і які адміністративні послуги надаються її громадянам. У багатьох регіонах країни фізичні об'єкти та комунікаційна інфраструктура були пошкоджені або зайняті. Якість передачі даних знизилася в середньому на 13% у фіксованих мережах Інтернету та на 26% у мобільних мережах (травень 2022) (OECD, 2022)., а кожен п'ятий центр надання адміністративних послуг пошкоджено або зруйновано (Centre of Economic Recovery, 2022). Систему надання послуг необхідно було перезапустити, адаптувати та навіть трансформувати, щоб забезпечити надання адміністративних послуг під час війни.

Війна Росії проти України підштовхнула попит на (нові) адміністративні послуги. Наприклад, документи, що засвідчують особу, стали проблемою для багатьох громадян через втрату або пошкодження та потребу громадян підтверджувати свою особу частіше, ніж у довоєнний період. Так само багатьом матерям доводилося їздити за кордон зі своїми дітьми, незважаючи на те, що деякі діти не мали паспорта та/або нотаріально завіреного дозволу від другого з батьків.

Багатьом громадянам довелося покинути свої домівки та оселитися в іншій частині України, ставши внутрішньо переміщеними особами (ВПО), які потребують низки послуг підтримки з боку держави. З адміністративної точки зору, ситуація ВПО має бути зареєстрована та засвідчена, щоб держава могла надавати такі послуги, як соціальні виплати самим ВПО або громадянам, які пропонують їм житло. Подібне питання адміністративних наслідків виникає щодо знищення майна та, що ще трагічніше, збільшення кількості загиблих і поранених (як військових, так і цивільних).

На цілісність основних реєстрів вплинув ризик фізичного знищення серверів та іншого важливого обладнання, атаки російських хакерів, ризик несанкціонованого доступу до даних на окупованих територіях, а також реєстраційне шахрайство через відсутність судового нагляду та ефективного правоохоронні органи.

Не всі питання, що стосуються надання послуг під час війни та окупації, є новими для України. З початку війни в 2014 році країна розробила політику діяльності під час війни та прийняла рамкове законодавство. Основним законом, який регулює цю тему, є Закон України «Про забезпечення прав і свобод громадян та правовий режим на тимчасово окупованій території» від 15.04.2014. Він передбачає правила реєстрації місця проживання, продажу нерухомості, умови ведення підприємницької діяльності та забезпечення соціального забезпечення тих, хто проживає на окупованих територіях. Проте ряд розроблених політичних рішень у ході повномасштабної війни втратили актуальність і вимагали переоцінки.

На початку війни в Україні була налагоджена система надання адміністративних послуг, як фізичних, так і он-лайн. Оскільки надання послуг було включено до кількох реформ державного управління, було створено численні регуляторні, політичні та інституційні основи (див. Рисунок 2.1) (Mamatova T., & Sydorenko, N.,2020).

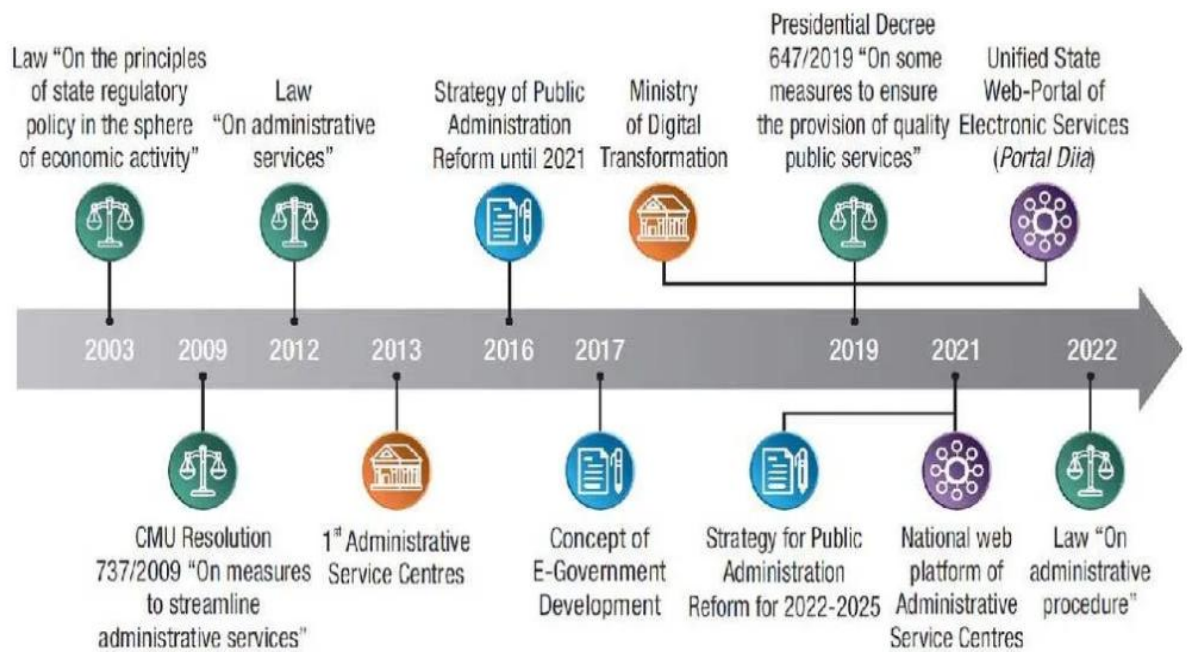


Рисунок 2.1 - Огляд ініціатив щодо реформування адміністративної послуги в Україні (OECD ,2022 forthcoming)

Закон «Про адміністративні послуги» (схвалений у 2012 році, але пізніше кілька разів змінювався для покращення надання послуг) визначає загальні вимоги до оформлення та надання адміністративних послуг, встановлює моніторинг якості та забезпечує правові підстави для електронних послуг та «єдиного вікна». магазини (ЦНАП, ЦНАП). У лютому 2022 року мережа АСЦ складалася з 2 917 АСЦ з понад 10 000 співробітників по всій країні.

У 2019 році уряд запустив концепцію розробки та надання послуг, відому як «Держава в смартфоні», яка призвела до швидкого розвитку електронних послуг і яка довела свою стійкість і адаптивність протягом війни до сьогодні.

У рамках цієї останньої реформи єдиний веб-портал електронних послуг «Портал Дія» (<https://guide.diia.gov.ua/>) дозволяє отримати доступ до відповідної інформації щодо кожної з 2230 адміністративних послуг (як від 23 лютого 2022 р.). Громадяни можуть подати заявку на отримання послуг, отримати персональні дані, завантажити документи, сплатити адміністративний збір, подати звернення та отримати електронні послуги. Ці транзакції можна виконувати на веб-сайті або за допомогою мобільного додатку, яким

користуються 17,3 мільйона унікальних користувачів і який встановлено на понад 32 мільйони пристроїв (MinDigit, 2020).

Надання електронних послуг було призупинено з початком війни. Згодом майже всі електронні послуги відновилися. Це означало, що «Дія» (як портал, так і додаток) залишалася ключовим контактним пунктом для взаємодії між громадянами та державою, щоденна кількість користувачів перевищувала 1,5 мільйона, подібну цифру до війни (див. Рисунок 2.2).

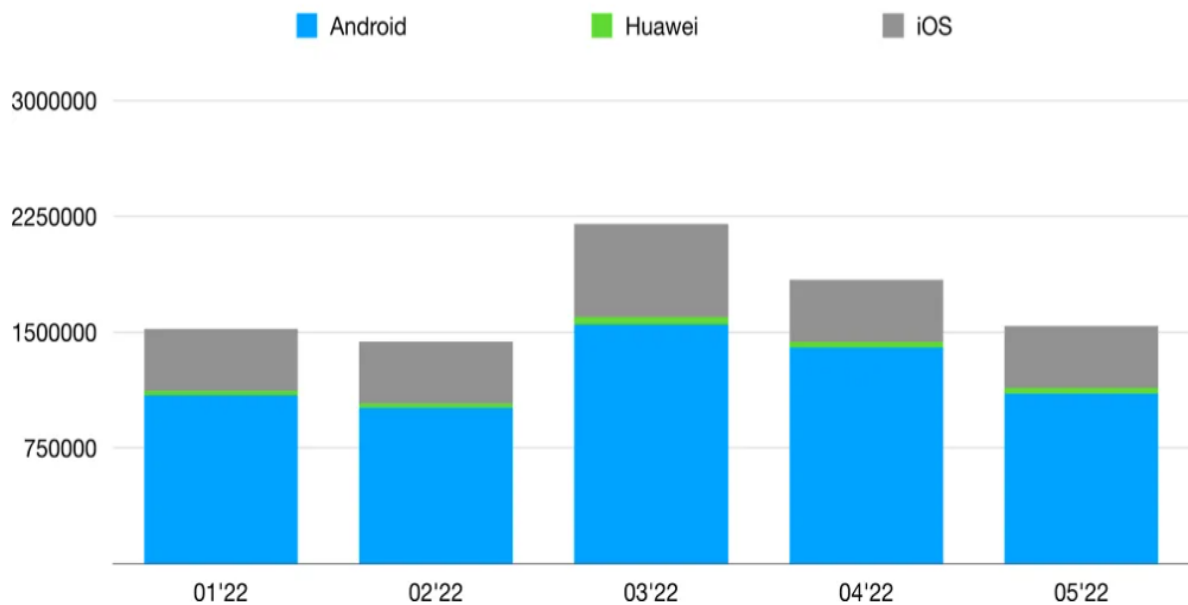


Рисунок 2.2 - Середньоденна кількість користувачів Diia у 2022 році (за місяць) (Fedorov, M.,2022)

Лише за тиждень до широкомасштабної агресії Росії проти України, 17 лютого 2022 року, Верховна Рада ухвалила Закон «Про адміністративну процедуру», який є важливим кроком уперед для спрощення та захисту прав громадян та єдиних принципів для всіх (The Law on Administrative Procedure was adopted by the Verkhovna Rada (parliament) of Ukraine on 17.02.2022, signed by the President of Ukraine on 13.06.2022 and officially published on 15.06.2022, 2023)

2.2 Впливи та перспективи методичного забезпечення надання адміністративних послуг у регіоні

З 24 лютого 2022 року надання адміністративних послуг перестало бути уніфікованим та стандартизованим на всій території країни та диверсифікувалося за територією, часом, обсягом послуг та виконавцями послуг. Цей поділ відображає різні рівні державного контролю над територією, заходи безпеки та ризики, пов'язані з доступом противника до цінної інформації. Природно, на територіях, які не суттєво постраждали від війни Росії проти України, є найменше обмежень щодо надання послуг, тоді як на територіях під російською окупацією доступно небагато послуг. Основна складність полягає в тому, щоб у реальному часі отримати дані про статус територій: яке село, район чи громада окуповані чи звільнені. Ця інформація впливає на рішення щодо того, які частини країни можуть продовжувати використовувати національні електронні реєстри, які переходять на паперову роботу, які жителі отримують фінансову підтримку тощо.

Система надання послуг також розвивалася з часом. У перші дні війни богослужінь майже не було. Через три місяці після повномасштабного вторгнення Росії система адаптувалася до умов воєнного часу, і майже всі важливі сервіси були доступні (2202 з 2230).

1. Зміна правил і процедур

З початку війни уряд ухвалив численні нормативні акти, що регулюють надання адміністративних послуг під час війни. Більшість із них було прийнято протягом другого місяця вторгнення Росії в Україну, коли стало зрозуміліше, на які умови потрібно звернути увагу та як має виглядати нова система.

Продовження строків та строків надання адміністративних послуг було одним із перших урядових рішень. Указ був прийнятий протягом чотирьох днів після початку війни і поширювався на всі адміністративні служби. Однак це універсальне рішення виявилось недостатнім. Тому умови надання багатьох послуг повернулися до довоєнних або регламентувалися окремо. Зокрема,

скасовано безстрокові терміни реєстрації бізнесу, прав власності на нерухоме майно та цивільного стану.

1. Окрім часових обмежень, було внесено багато суттєвих змін до законодавства та подальших процедур надання різноманітних адміністративних послуг. Більшість цих змін стосувалися питань, пов'язаних з війною, напр. дозволено виїзд за кордон за внутрішнім українським паспортом (ID-карткою) без необхідності оформлення окремого паспорта для виїзду за кордон (Decree of the Cabinet of Ministers of Ukraine “Some issues of entering information in the passport of a citizen of Ukraine to travel abroad” ,2022 of 28/02/2022 #170); дітям дозволено виїжджати за межі країни з одним із батьків без пред'явлення нотаріально завіреного дозволу другого з батьків; внесено зміни до порядку оформлення документів, що посвідчують особу, щодо спрощення їх видачі; упорядковано митне обслуговування ввезення гуманітарної допомоги та автомобілів; медичні свідоцтва про народження можуть бути видані на простому аркуші паперу (не потрібно використовувати папір зі спеціальним дизайном та захистом).

Хорошим прикладом процедурних і суттєвих змін в адміністративних послугах і дозволах є зміни в правилах транспортних засобів і водійських прав. Щоб зняти напругу, пов'язану з дефіцитом транспортних засобів в країні через масштабні руйнування та пошкодження, уряд спростив процедуру ввезення транспортних засобів з-за кордону [11].

2. З метою полегшення матеріально-технічного забезпечення та збільшення кількості водіїв для армії уряд також змінив умови отримання водійських прав, надавши право керувати транспортними засобами категорії С особам, які мають водійські права категорії В (Decree of the Cabinet of Ministers of Ukraine “Some issues of admission of drivers to drive vehicles” ,2022 of 03/03/2022 #184)

3. Ще одна важлива зміна відбулася у сфері видачі дозволів та ліцензій на підприємницьку діяльність. Суб'єкти господарювання набули права безоплатно розпочати підприємницьку діяльність після подання декларації про господарську діяльність у довільній формі, без отримання дозволів, ліцензій чи

інших результатів публічних послуг (Decree of the Cabinet of Ministers of Ukraine “Some issues of ensuring the conduct of economic activity in martial law”, 2022 of 18/03/2022 #314)

Ця можливість поширюється на всі типи дозволів і ліцензій, за винятком п'ятдесяти трьох найбільш ризикованих і небезпечних видів діяльності (пов'язаних з ядерною енергетикою і матеріалами, переробкою небезпечних залишків тощо). Органи державної влади оприлюднюють подані декларації на своїх офіційних веб-сайтах з метою надання інформації споживачам та для інформування заявників. Такий підхід спрощує започаткування бізнесу без дерегуляції економічної діяльності (правила все ще діють, лише не перевіряють дотримання).

Одним із прохань військових було дозволити солдатам одружуватися та складати заповіти, не покидаючи місця бойових дій. Для задоволення цього звернення до процедури реєстрації шлюбу було внесено зміни, які дозволили парам одружуватися дистанційно, через відеозв'язок через смартфон та у присутності військового командира. Підписані військовим комендантом документи передаються до відповідного органу реєстрації, який видає свідоцтво про шлюб та заносить дані до реєстру.

2. Нові послуги та передача функцій

Щоб впоратися зі зміною потреб, було запущено нові адміністративні послуги, щоб допомогти населенню подолати наслідки війни Росії проти України. Більшість нових послуг пов'язана з фінансовою допомогою: наприклад, матеріальна допомога для ВПО, фінансова допомога для бізнесу на окупованих територіях, відшкодування витрат тим, хто надає житло для ВПО, тощо. Інші нові послуги пов'язані зі зміною паспортів для спрощення подорожей. включаючи можливість для батьків додати фото та інформацію про своїх дітей.

Під час війни уряд не мав часу чи ресурсів для створення нових установ для надання послуг і вирішив покласти нові завдання на існуючу адміністративну мережу. Наприклад, було розширено коло органів,

уповноважених реєструвати ВПО. ВПО можуть бути зареєстровані в підрозділах соціального захисту населення, центрах надання адміністративних послуг та органах місцевого самоврядування. Реєстрація також доступна онлайн через мобільний додаток Дія.

Іншим прикладом додавання нових функцій стала передача певних реєстраційних функцій Міністерству юстиції на початкових етапах повномасштабного вторгнення Росії. Протягом цього періоду система обмеженого доступу до реєстрів і систем додаткових гарантій була ще на стадії розробки, але була нагальна потреба реєструвати зміни в даних пов'язаних з війною суб'єктів та благодійних фондів. Таким чином, у перші місяці війни основні реєстраційні послуги надавали не нотаріуси чи муніципальні реєстратори, як зазвичай, а державні службовці Міністерства юстиції – функція, невідома їм у мирний час.

3. Роль електронних послуг

З часом майже всі електронні сервіси відновили роботу, а Дія (як портал, так і додаток) залишилася ключовою контактною точкою для взаємодії між громадянами та державою. Також через Дію запущено ряд нових електронних сервісів. Деякі приклади:

eDocument: альтернативний документ, що посвідчує особу, eDocument відображає інформацію, що міститься у внутрішньому паспорті (ID-картці), у паспорті для виїзду за кордон або в водійських правах.

Зміна даних власника приватного бізнесу: власники електронного бізнесу можуть змінити місце реєстрації, назву компанії та інші дані. Це повністю автоматизований сервіс без втручання людини.

Електронна декларація: дозволяє власникам бізнесу подавати електронні декларації про підприємницьку діяльність замість того, щоб запитувати дозвіл перед відкриттям бізнесу в умовах воєнного стану.

Підтвердження місця проживання: громадяни можуть отримати довідку про місце проживання онлайн на порталі Дія протягом 1 хвилини. Сертифікат

зазвичай потрібен для отримання фінансової допомоги/допомоги або певних послуг від агентств без доступу до відповідного реєстру.

4. Реєстри

Стійкість реєстрів є ключовою для надання адміністративних послуг. У більшості випадків реєстри залишалися функціональними під час війни, але доступ до них був значно обмежений. Обмеження були різними залежно від потреб бізнесу та безпеки. У перші тижні війни внесення змін до даних, що зберігалися в реєстрах, дозволялося лише в найважливіших і невідкладних випадках. Уряд поступово розширював доступ до реєстрів, дозволяючи більше реєстраторів і більше операцій (наприклад, реєстрація благодійних фондів, перерозподіл бізнесу тощо).

Найризикованіші операції, пов'язані з передачею корпоративних прав і прав власності на нерухоме майно, стали доступними лише через два місяці після вторгнення. Нотаріуси отримали доступ до реєстрів лише після переоцінки їхньої попередньої діяльності та запровадження системи додаткових процесуальних гарантій, що захищають систему від шахрайства. Такі обмеження були б надто обтяжливими у звичайні часи, але вважалися виправданими під час війни.

Подібна ситуація спостерігається і в інших ключових реєстрах. 15 березня відновили роботу Державний демографічний реєстр, Інформаційна система МВС України та Державний реєстр транспортних засобів. Державний земельний кадастр зіткнувся з більшістю технічних проблем і запрацював лише в серпні.

Додаткові заходи безпеки, вжиті владою, включали використання хмарних сервісів і серверів, розташованих за кордоном (поза зоною можливого авіаудару), щоб забезпечити роботу державних реєстрів і захистити їх від фізичного знищення. З міркувань безпеки оприлюднення відкритих даних з інформацією з реєстрів було припинено одразу після початку повномасштабного вторгнення Росії в Україну.

Щодо перспектив. Українська система надання адміністративних послуг показала свою стійкість під час війни з точки зору безпеки та безпеки та з точки зору реагування на нові потреби населення. Зусилля уряду щодо спрощення та дерегуляції продовжаться після закінчення війни та відновлення миру. Деякі рішення, реалізовані під час війни, можуть стати постійними, якщо їх переоцінити та адаптувати до мирного часу. Важливо, щоб усі державні послуги повністю відповідали принципам і положенням нещодавно ухваленого Закону про адміністративну процедуру, а також щоб усі цифрові рішення, розроблені під час війни, належним чином регулювалися, щоб уникнути будь-яких потенційних законодавчих колізій.

Належна імплементація нового Закону про адміністративну процедуру, який набуде чинності наприкінці 2023 року, вимагатиме великих зусиль, особливо щодо гармонізації спеціальних процесуальних законів і підзаконних актів, а також забезпечення належного дотримання прав громадян і бізнесу, непотрібного адміністративного тягаря усувається, забезпечується правова визначеність і усувається свавілля.

Мобільний додаток Дія зарекомендував себе у воєнний час. Незважаючи на те, що Україна досягла значного прогресу у скороченні цифрового розриву, прогрес був нерівномірним на різних територіях. З огляду на післявоєнний період, Україна повинна використати реконструкцію інфраструктури для модернізації своєї мережі зв'язку та подальшого скорочення цифрового розриву.

Крім того, надзвичайно важливо розширювати кількість каналів отримання послуг, збільшуючи потужності Дії, а також продовжувати інвестувати в Центри надання адміністративних послуг (ЦНАП). Україні слід зосередитися на подальшому вдосконаленні свого багатоканального підходу. Багатоканальні стратегії мають вирішальне значення для забезпечення доступу до послуг через будь-який канал у будь-який час, але їх потрібно доповнювати зусиллями щодо надання особистої підтримки тим, хто інакше був би виключений з цифрових технологій.

В Україні діє надійна система надання адміністративних послуг, як фізичних, так і он-лайн. Робота, проведена раніше над основними регуляторними, політичними та інституційними елементами в Україні, підтримала стійкість країни під час війни. Незважаючи на те, що Україна продемонструвала чудові результати у збереженні більшості з цих основ, війна підкреслила необхідність фізичного захисту цифрової урядової інфраструктури, досягнення більшої інтеграції між державними організаціями та вдосконалення управління даними.

Існує критична потреба в портативних і глобально сумісних рішеннях цифрової ідентифікації, щоб люди могли підтвердити свою особу, незважаючи на втрату важливої документації або переміщення через кордон. Необхідність рішень цифрової ідентифікації була привернута до уваги внаслідок війни Росії проти України. Внутрішньо переміщені особи можуть втратити доступ до своїх фізичних документів, тоді як ті, хто шукав притулку за кордоном, терміново потребують визнання своєї української ідентичності в приймаючих країнах. Спрощене цифрове посвідчення можна отримати через додаток Дія, який визнають місцеві правоохоронні органи та прикордонники сусідніх країн. Крім того, за домовленістю з Польщею українські водійські права та свідоцтва про реєстрацію автомобіля відобразатимуться в польському офіційному електронному гаманці, що дозволить українським водіям підтверджувати свої права за допомогою мобільного телефону. Цей міждержавний обмін електронними документами є фундаментальним для полегшення життя переміщених осіб і відповідає запропонованому новому Регламенту ЄС щодо електронної ідентифікації та довірчих послуг (eIDAS 2.0), (eIDAS Regulation | Shaping Europe's digital future (europa.eu), 2023), тому доцільно поширити цей приклад на інші сусідніх країн.

Ключові міркування для політиків.

Стійкість надання послуг в Україні зумовлена подіями, що відбулися ще до повномасштабного вторгнення Росії в лютому 2022 року. Наявність широкої мережі центрів надання адміністративних послуг по всій країні, цифровізація та

взаємодію більшості публічних реєстрів і розвиток електронних послуг мають усе сприяв продовженню служби та її адаптації під час війни.

Іншими ключовими можливостями для забезпечення продовження служби під час війни були наступні: можливість негайно і точно обмежити або заблокувати доступ до реєстрів і даних; можливість використовувати хмарні сервіси і зберігати дані в безпечних регіонах країни або за кордоном; широка та децентралізована мережа «цеглиних і будівельних» центрів «єдиного вікна» для надання послуг; цілком надійний (on- і offline) канал зв'язку між державою та кожним громадянином (для розподілу інформації та грошей); закони та нормативні акти, що дозволяють гнучкість уряду під час екстремальних ситуацій (включаючи воєнний стан); та безпечна система ідентифікації громадян, яка не обмежується наявністю єдиного документа, що посвідчує особу.

Постійна робота уряду та парламенту щодо модифікації (коригування та спрощення) адміністративних процедур і вимог та створення нових послуг є ключовим фактором для забезпечення задоволення потреб населення під час війни Росії проти України.

Зусилля уряду щодо спрощення та дерегуляції триватимуть і після війни. Деякі інноваційні та розумні рішення, застосовані під час війни, можуть стати постійними після перегляду та адаптації до мирного часу. Це забезпечить правильний баланс між принципами безпеки та гнучкості, які є ключовими під час війни, та принципами прозорості, участі, підзвітності та правової визначеності.

Важливо розширювати кількість каналів отримання послуг, збільшуючи потужності Дії, а також продовжувати інвестувати в Центри надання адміністративних послуг (ЦНАП).

Існує критична потреба в портативних і глобально сумісних рішеннях цифрової ідентифікації. Таким чином, спрощене цифрове посвідчення, отримане через додаток Дія та визнане в сусідніх країнах, довело свою користь. Цей міждержавний обмін електронними документами доцільно розширити.

Швидка цифровізація надання послуг, яка розпочалася у 2019 році, довела свою ефективність. Досягнення воєнного часу широко визнані. Однак консолідація надання послуг відповідно до стандартів, встановлених Законом про адміністративну процедуру, має бути повністю запроваджена (Thijs, N. et al., 2023).

РОЗДІЛ 3 АНАЛІЗ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ СЕРВІСНИМ ЦЕНТРОМ ГСЦ МВС В СУМСЬКІЙ ОБЛАСТІ

3.1 Основні адміністративні послуги сервісного центру МВС в Сумській області

Головний сервісний центр МВС в Сумській області надає різні послуги, пов'язані з правами та автомобільними документами. Вони співпрацюють з міжнародними організаціями та вивчають передовий досвід, щоб поліпшити ці послуги. Місія їхньої роботи полягає у сприянні людям і підвищенні довіри до державних послуг. Наприклад, вони видаватимуть посвідчення водія, реєструватимуть автомобілі, надаватимуть номерні знаки та інші послуги, пов'язані з автотранспортом. У всій Україні працює 162 таких сервісних центри.

Головний сервісний центр МВС співпрацює з іншими урядовими органами та установами для забезпечення своєї роботи. Він був створений у 2015 році за рішенням уряду, щоб надавати різні послуги Міністерства внутрішніх справ. Це міжрегіональний орган, який допомагає в роботі МВС на різних територіях.

У Головному сервісному центрі МВС є керівник, якого призначає та звільняє державний секретар Міністерства внутрішніх справ. Система сервісних центрів МВС складається з Головного центру (основного відділу), регіональних центрів та територіальних центрів. Наприклад, вивчимо основні адміністративні послуги, які доступні у Головному сервісному центрі МВС у Сумській області.

Міністерство внутрішніх справ України запровадило новий сервіс для отримання довідки про наявність (або відсутність) судимості. Ви можете подати запит на отримання цієї довідки через інтернет за посиланням <https://vytiah.mvs.gov.ua>, використовуючи свій особистий кабінет та кваліфікований електронний підпис. Адреса для звернень: Департамент інформатизації, вул. Богомольця, 10, м. Київ, 01601, електронна пошта: pgmia@mvs.gov.ua. [16].

Мобільні територіальні сервісні центри (МСЦ) МВС - це спеціальні автомобілі, які їздять у віддалені населені пункти для надання послуг МВС мешканцям. Ці послуги включають реєстрацію та перереєстрацію автомобілів, обмін посвідчення водія та видачу міжнародних посвідчень водія.

Мобільні центри обслуговуються двома адміністраторами та, за потреби, фахівцем Експертної служби МВС. Вони працюють з вівторка по суботу. Інформацію про населені пункти та графік роботи МСЦ можна знайти за посиланням.

Мобільні центри виїжджають до регіонів за запитом від місцевих органів самоврядування при наявності не менше 10 заявок. Щоб подати запит на отримання послуг, звертайтеся до регіонального сервісного центру ГСЦ МВС в вашій області. Контактні дані також доступні за посиланням на карту маршрутів та графік виїздів МСЦ. Порядок надання послуг МСЦ встановлено наказом МВС України від 14 листопада 2022 року № 738. [16].

3. Витяг з Єдиного державного реєстру транспортних засобів та доступ до нього

Управління внутрішньої безпеки та Міністерство внутрішніх справ надають відомості з Єдиного державного реєстру транспортних засобів (ЄДРТЗ). Цей реєстр містить дані про транспортні засоби та їх власників. Інформацію можна отримати через спеціальні організації, які уклали договір з Головним сервісним центром МВС. Щоб отримати витяг, зверніться за посиланням.

4. Проєкт "Твій ГСЦ МВС"

Проєкт "Твій ГСЦ МВС" - це спосіб оцінки якості послуг, які надають сервісні центри МВС. Громадяни можуть оцінити роботу центрів через Telegram-бот. Якщо ви відвідали сервісний центр МВС, скористайтеся QR-кодом "Твій ГСЦ МВС", відповідайте на 5 запитань та залиште коментарі. Якщо є пропозиції або побажання, натисніть кнопку "Повідомлення до ГСЦ МВС", напишіть повідомлення та надішліть його. Отримані відгуки обробляються в реальному часі, і відповідь може надійти ще того ж дня. [16].

- Адміністративні послуги, пов'язані із посвідченням водія:
 - - Отримання посвідчення на право керування автомобілями.
- Додаткові сервіси:
 - - Інформація про те, як стати водієм.
 - - Обмін посвідчення водія на нове або в разі його втрати.
 - - Отримання посвідчення після позбавлення права керування.
 - - Онлайн-тренажер для перевірки знань Правил Дорожнього Руху (ПДР).
 - - Тести та питання з ПДР.
 - - Список автошкіл.
 - - Автошколи для людей з інвалідністю.
 - - Інформація про транспортні засоби та навчальні заклади для водіїв.
 - - Мапа автошкіл для ознайомлення.
 - - Маршрути для перевірки навичок керування авто.
 - - Документи для поїздок за кордон.
 - - Інформація про країни, де можна використовувати національні посвідчення водія та де потрібні міжнародні посвідчення.
 - - Зразки українських посвідчень водія.
 - - Оформлення міжнародного посвідчення водія. [16]
- Адміністративна послуга:
 - - Виготовлення індивідуальних номерних знаків транспортних засобів за замовленням власників, яке включає видачу комплекту номерних знаків.
- Додаткові послуги:
 - - Вибір та резервування номерних знаків з певною буквено-цифровою комбінацією.
 - - Зберігання номерних знаків з вилучених або перереєстрованих транспортних засобів для їх подальшого використання на інших авто.
 - - Перевірка вартості номерних знаків.[16]
- Юридичним особам, торговим організаціям та автошколам надаються такі послуги:

- - Перелік необхідних документів для реєстрації або перереєстрації транспортних засобів юридичними особами.
- - Оформлення та отримання дозволу на встановлення та використання спеціальних звукових або світлових сигнальних пристроїв жовтого чи синього кольору на транспортних засобах.
- Для органів місцевого самоврядування (ЦНАП):
- - Надання адміністративних послуг з реєстрації транспортних засобів та видачі посвідчень водія в центрах надання адміністративних послуг.
- - Перелік документів, необхідних для отримання узгодженого рішення.
- - Інструкція для адміністратора комп'ютерної програми «Автоматизоване робоче місце «Центру Надання Адміністративних Послуг» (АРМ «ЦНАП»).

Автошколам:

- Інформація про те, як заклади, які навчають водіїв транспортних засобів, можуть мати доступ до інформаційних ресурсів Міністерства внутрішніх справ.
- Посібник щодо використання різних розділів: «Свідоцтва», «Інформація про теоретичну підготовку», «Інформація про практичну підготовку».
- Як подати документи до комісії для державної акредитації навчальних закладів, які навчають водіїв транспортних засобів.
- Процес переобладнання автомобіля для навчальних цілей.
- Інформація про колірні схеми, розпізнавальні знаки та написи на автомобілях, які використовуються для навчання.
- Реквізити для здійснення оплати послуг.

Суб'єктам господарювання:

- • Як укласти угоду для допомоги у державній реєстрації автомобілів від суб'єктів бізнесу.
- • Карта, де можна знайти підприємства, що займаються оптовою або роздрібною продажем автомобілів та їх частин.
- • Як перевірити бізнеси щодо відповідності вимогам для продажу автомобілів, і як отримати висновок про це.

- • Як отримати номерні знаки для тимчасових подорожей для підприємств, які зареєстровані в Головному сервісному центрі МВС. [16]

Реєстрація та експлуатація транспортного засобу

Адміністративні послуги:

- • Реєстрація, перереєстрація та виїзд за кордон із транспортними засобами, отримання тимчасових дозволів, і облік автомобілів.
- • Оформлення дозволів для продажу або заміни складових частин автомобілів і їх ідентифікаційних номерів.
- • Висновки та дозволи на реєстраційні та ідентифікаційні питання транспортних засобів.
- • Додаткові сервіси: документи для подорожей за кордон, вибракування авто, інформація про власників автобізнесу та видача номерних знаків для тимчасових поїздок. [16]

Погодження конструкцій транспортних засобів

Адміністративні послуги:

- • Погодження планів конструкції авто для забезпечення безпеки на дорогах та видача свідоцтва про погодження.
- • Оформлення дозволів на зміну агрегатів або переобладнання авто без їх заміни.
- Додаткові послуги:
- • Інформація про органи, які оцінюють відповідність та проводять перевірку автозмін.
- • Перевірка безпеки власноруч сконструйованих транспортних засобів та видання відповідних висновків.
- • Реквізити для оплати послуги погодження та оцінки безпеки змін в автомобілі. [16]

Перевезення небезпечних вантажів та обов'язковий технічний контроль транспортних засобів

Адміністративні послуги:

- • Видача документів для перевезення небезпечних вантажів автомобілями:
 - - Дозвіл для перевезення небезпечних вантажів транспортними засобами.
 - - Документи для підготовки та допуску осіб, які відповідають за безпеку перевезення небезпечних вантажів.
 - - Підготовка та отримання свідоцтва для водіїв авто, що перевозять небезпечні вантажі.
-
- • Технічний огляд авто:
 - - Карта місць, де проводиться обов'язковий технічний контроль автомобілів.
 - - Обов'язковий технічний огляд автомобілів.
- • Перевезення небезпечних вантажів:
 - - Пояснення стосовно проекту закону, що стосується дорожнього руху.
 - - Інформація про центри для спеціального навчання з питань перевезення небезпечних вантажів.
 - - Надання повноважень для перевірки цистерн. [16].

3.2 Аналіз розвитку адміністративних послуг сервісних центрів МВС

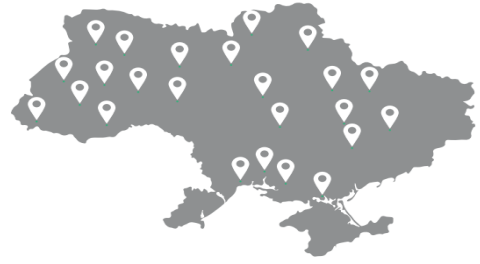
Дослідимо історію успіху сервісних центрів МВС в Україні (Рисунок 3.1).

161 сервісний центр МВС

з яких

131 нового зразка

Оновлені сервісні центри МВС мають єдину зовнішню та внутрішню концепцію, є впізнавані, працюють за принципом «єдиного вікна» і екстериторіальності



Послуги надають



Рисунок 3.1 - Динаміка розвитку сервісних центрів МВС в Україні [17]

Збільшення різноманітності та кількості адміністративних послуг, які надають сервісні центри МВС, показує, що ці послуги стали більш різноманітними та зросли за кількістю. (Рисунок 3.2).

У 2021 році надано понад 5 300 000 послуг

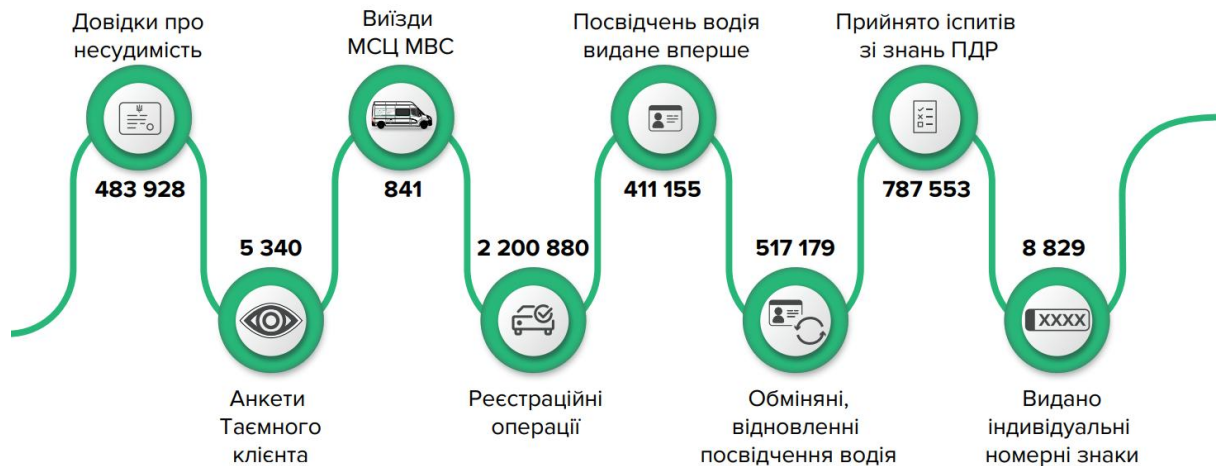


Рисунок 3.2 - Кількість надання адміністративних послуг сервісними центрами МВС [17]

Нововведення.

На веб-сайті та в інформаційних блоках додано нові сервіси. Тепер можна перевірити доступність номерних знаків. Також можна дізнатись, до якого центру МВС варто звернутися, щоб закріпити за авто номерний знак із певною комбінацією цифр. Калькулятор дозволяє розрахувати вартість послуг МВС та з'ясувати, чи потрібно сплачувати певні збори при реєстрації або відчуженні транспортного засобу. [17].

Електронний кабінет водія досліджено на рисунку 3.3

Електронний кабінет водія в цифрах

У 2021 році 2 071 085
авторизованих
користувачів



Рисунок 3.3 - Електронний кабінет водія [17]

Нововведення.

Тепер номерні знаки для авто видаються лише в сервісних центрах МВС конкретного регіону, де відбувається реєстрація або перереєстрація транспортного засобу, а не залежно від місця реєстрації власника. (Рисунок3.4) [17].



Рисунок 3.4 - Закріплення номерного знаку при реєстрації авто [17]

У всіх територіальних сервісних центрах МВС та на талонах черги на сайті МВС є QR-коди. Ці коди містять важливі дані про кожний центр, такі як адреса з місцем розташування на мапі, номер телефону, години роботи, необхідні документи для отримання послуг, реквізити для оплати та посилання на онлайн-сервіси. (Рисунок3.5) [17].

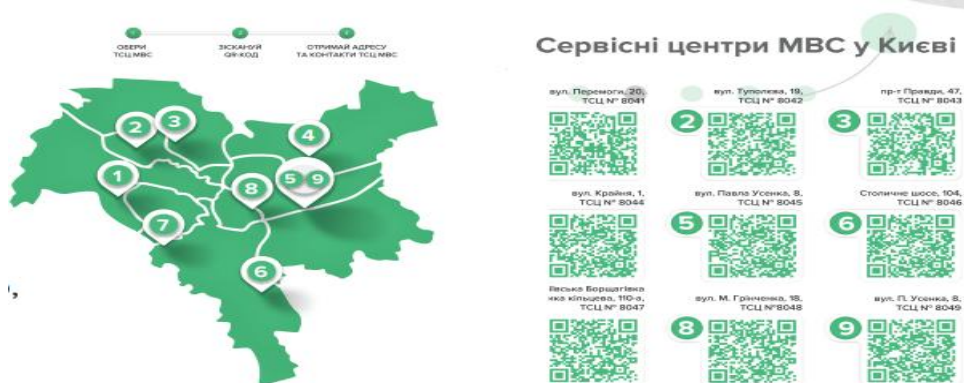


Рисунок 3.5 - QR код з інформацією про ГСЦ МВС [17]

Водії в Україні тепер можуть отримати нове посвідчення водія через послуги Укрпошти, якщо вони замовили його онлайн за допомогою Е-кабінету або застосунку Дія. Це дозволяє уникнути багатьох контактів з людьми і заощаджує час, який зазвичай витрачається на відвідування сервісних центрів МВС. Цей проект впроваджено у співпраці з Міністерством цифрової трансформації та ДП "Інфотех".

Крім цього, громадяни України, які переїжджають до Об'єднаних Арабських Еміратів, можуть легко обміняти своє національне посвідчення

водія на еміратський варіант. Це спрощується для категорій "А" і "В" без складання теоретичних і практичних іспитів. Тепер у посвідченні водія є відмітка про успішне проходження практичного іспиту на автомобілі з автоматичною коробкою передач. Цей код "78" вказує, що водії можуть керувати тільки автомобілями з автоматичною коробкою передач, а якщо відмітки немає, то з будь-якою коробкою передач. [17].

У минулому році отримали 5 340 заповнених анкет. 90% з них містили позитивні відгуки або конкретні пропозиції щодо поліпшення роботи сервісних центрів МВС. (Рисунок 3.6) [17].

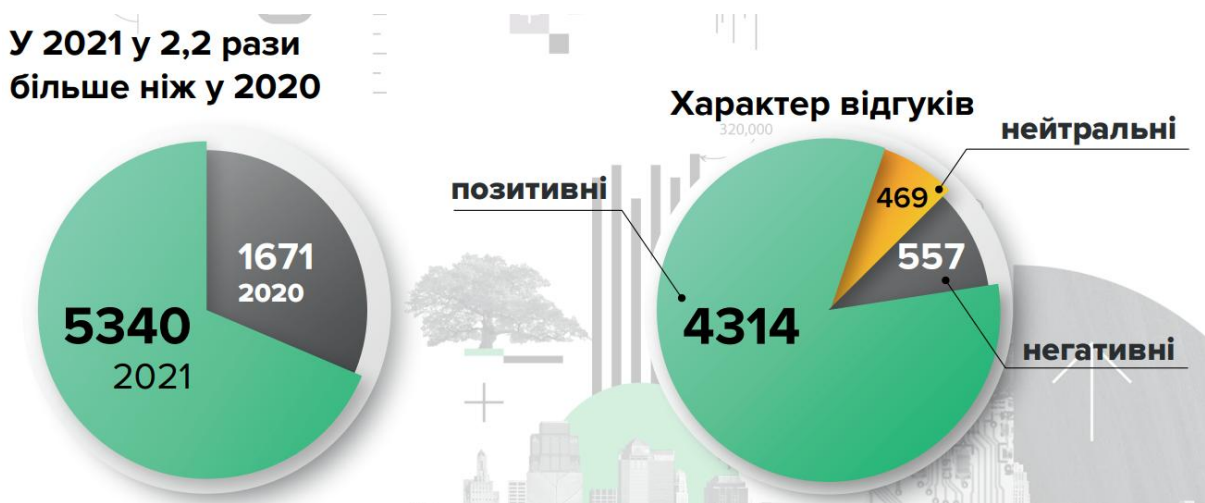


Рисунок 3.6 - Таємний клієнт при роботі сервісних центрів МВС [17]

Протягом 2023 року працівники сервісних центрів МВС приєднувалися до святкування Дня вишиванки, Міжнародного дня захисту дітей та Дня Святого Миколая, Всесвітнього дня боротьби зі СНІДом та Щедрого вівторка. Вони також брали участь у виставці новітнього озброєння та Форумі "Україна 30. Безпечна громада". Крім того, вони вшановували пам'ять загиблих військових та правоохоронців, які боронили Україну. [17]

Треба також відзначити співпрацю з європейськими країнами у розвитку сервісних центрів МВС.

1. Угода між Україною та Італією про взаємне визнання та обмін посвідчень водія.

2. Угода між Україною та Іспанією про взаємне визнання та обмін національних посвідчень водія.

3. Меморандум про взаєморозуміння між Україною та Об'єднаними Арабськими Еміратами про взаємне визнання та обмін національних посвідчень водія.

4. Угода між Україною та Туреччиною про взаємне визнання та обмін посвідчень водія.

5. Угода між Україною та Литвою про взаємне визнання та обмін національних посвідчень водія. [18].

ВИСНОВКИ

В цілому треба відмітити виску увагу до роботи та розвитку сервісних центрів при МВС. На наш погляд в період повоєнного розвитку країни велика увага приділяється якості адміністративних послуг, які надають сервісні центри МВС. Головний акцент також робиться на цифровізацію адміністративних послуг, що впливає на пришвидшення отримання результату клієнтами послуг.

При визначенні поняття адміністративні послуги — це публічні (державні) послуги, що надаються органами виконавчої влади, виконавчими органами місцевого самоврядування та іншими уповноваженими суб'єктами, і надання яких пов'язане з реалізацією владних повноважень. Адміністративні послуги є провідним засобом реалізації прав громадян у сфері виконавчої влади, адже абсолютна більшість справ, що вирішуються органами публічної адміністрації, ініціюються самими громадянами і стосуються їхніх суб'єктивних прав. Іншими словами, підставою надання адміністративної послуги є звернення *приватної сторони* (громадянина) до *публічної* (державного або муніципального органу). На сьогодні офіційним і загальноприйнятим є законодавче визначення адміністративної послуги: Адміністративна послуга — результат здійснення владних повноважень суб'єктом надання адміністративних послуг за заявою фізичної або юридичної особи, спрямований на набуття, зміну чи припинення прав та/або обов'язків такої особи відповідно до закону (п. 1 ст. 1 Закону про адміністративні послуги). [19]. Необхідно зазначити, що розвиток адміністративних послуг сервісних центрів МВС мають сприяти руху України до Євроінтерації з урахуванням сучасних викликів повоєнного часу і має стати одним з засад ефективного державного управління, яке повністю відповідатиме вимогам вступу України до ЄС.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. The administration and you Principles of administrative law concerning the relations between administrative authorities and private persons Council of Europe Publishing F-67075 Strasbourg Cedex ISBN 92-871-3124-4 © Council of Europe, 1996 Printed in Germany.
2. Tribillon, J.-F., Brachet, Ph. (2007). What principles for public services? https://www.citego.org/bdf_fiche-document-2365_en.html
3. OECD (2022). Digitalisation for recovery in Ukraine. *Policy Responses. Ukraine: tackling the policy challenges*. <https://www.oecd.org/ukraine-hub/en/>
4. Centre of Economic Recovery (2022): Policy briefs on Ukraine’s recovery. *Extended background analytics*.
5. Mamatova T., & Sydorenko, N. (2020). The system of administrative services in Ukraine: features of legal regulation. *Public Administration Aspects*, 8(6), 164-177. <https://doi.org/10.15421/1520115>
6. OECD (2022 forthcoming), “Service design and delivery in the ENP East region”, SIGMA Papers, No. xx, OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/10.1787/20786581>
7. MinDigit (2020). “Diia - in action! The mobile application Diia and the National Online Digital Education Platform were presented”, 6 February 2020, <https://thedigital.gov.ua/news/diya-u-dii-prezentovano-mobilniy-zastosunok-diya-ta-natsionalnu-onlayn-platformu-tsifrovoi-osviti>.
8. Fedorov, M. (2022). www.diia.gov.ua (Mykhailo Fedorov, Minister of Digital Transformation Ukraine, Ukraine Recovery Conference in Lugano, Switzerland 5th July 2022).
9. The Law on Administrative Procedure was adopted by the Verkhovna Rada (parliament) of Ukraine on 17.02.2022, signed by the President of Ukraine on 13.06.2022 and officially published on 15.06.2022 (2023). According to transitional

provisions it will become fully effective on 15.12.2023. <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2073-20#Text>

10. Decree of the Cabinet of Ministers of Ukraine “Some issues of entering information in the passport of a citizen of Ukraine to travel abroad” (2022) of 28/02/2022 #170

11. Decree of the Cabinet of Ministers of Ukraine “On amendments to the Procedures Approved by Decrees of the Cabinet of Ministers of Ukraine of September 7, 1998 № 1388 and November 11, 2009 № 1200” (2022) of 04/03/2022 #190

12. Decree of the Cabinet of Ministers of Ukraine “Some issues of admission of drivers to drive vehicles” (2022) of 03/03/2022 #184

13. Decree of the Cabinet of Ministers of Ukraine “Some issues of ensuring the conduct of economic activity in martial law” (2022) of 18/03/2022 #314

14. eIDAS Regulation | Shaping Europe’s digital future (europa.eu) (2023).

15. Thijs, N. at el. (2023). Administrative Service Delivery during War Time. <https://www.oecd.org/ukraine-hub/policy-responses/administrative-service-delivery-during-war-time-23d5a973/>

16. Послуги ГСЦ МВС в Сумській області (2023). <https://sum.hsc.gov.ua/index/poslugi/>

17. Історія успіху ГСЦ МВС (2023) https://hsc.gov.ua/wp-content/uploads/2022/07/Report_2021_main.pdf

18. Євроінтеграція та міжнародне співробітництво (2023) <https://sum.hsc.gov.ua/pro-gsc/yevrointegratsiya-ta-mizhnarodne-spivrobotnitstvo/>

19. Адміністративні послуги (2023). https://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%90%D0%B4%D0%BC%D1%96%D0%BD%D1%96%D1%81%D1%82%D1%80%D0%B0%D1%82%D0%B8%D0%B2%D0%BD%D1%96_%D0%BF%D0%BE%D1%81%D0%BB%D1%83%D0%B3%D0%B8