

ПУБЛІЧНЕ УПРАВЛІННЯ

УДК 351/354:[37.0]

DOI <https://doi.org/10.32782/2786-5681-2025-2.06>

Олег БІЛИК

доктор наук з державного управління, професор,
проректор з науково-педагогічної роботи та моніторингу якості освіти,
Комунальний заклад вищої освіти «Вінницька академія безперервної освіти»
bilyk.oleg2012@gmail.com
ORCID: 0000-0001-5088-1115

Олена ЖАРОВСЬКА

кандидат педагогічних наук, доцент, доцент кафедри управління та адміністрування,
Комунальний заклад вищої освіти «Вінницька академія безперервної освіти»
tova_m@ukr.net
ORCID: 0000-0002-4154-1458

ОПТИМІЗАЦІЯ МЕХАНІЗМІВ ТА ІНСТРУМЕНТІВ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ У СТРУКТУРІ ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ

Анотація. У статті проаналізовано процеси надання адміністративних послуг, що мають важливе значення як на загальнодержавному, так і світовому рівні. Встановлено, що саме процеси надання адміністративних послуг залежать від загальносвітових чинників і викликів глобалізації, які, крім цього, є своєрідною платформою для впровадження нових технологій у поєднанні із існуючими механізмами та інструментами. З'ясовано особливе значення у наданні адміністративних послуг широким верствам населення та їх перебудові і перепрофілюванні центрів надання адміністративних послуг в Україні. У статті доведено, що сучасний стан надання адміністративних послуг як на загальнодержавному, так і місцевому і регіональному рівнях має тісний взаємозв'язок із впровадженням цифрових технологій, які призначені для спрощення широким верствам населення доступу до них, а також оптимізації функцій, повноважень і трудових зусиль державних службовців. Засвідчено, що основними структурами, де відбувається значний обсяг вищезазначених перетворень, є саме Центри надання адміністративних послуг, які розташовані у конкретних територіальних утвореннях і розмежуваннях, а також місцевостях за регіональними ознаками. У статті наведені механізми та інструменти державного управління, які дозволяють призначеним установам та іншим структурам постійно удосконалюватися та доопрацьовуватися за існуючими особливостями, умовами та об'єктами. Зроблено висновок, що за рахунок надання адміністративних послуг сфера державного управління відзначається здатністю не лише виконувати власні функції і повноваження, але і встановлювати пріоритети для подальшого розвитку і майбутньої трансформації. **Метою** статті є визначення шляхів оптимізації механізмів та інструментів державного управління щодо надання адміністративних послуг широким верствам населення. **Методологія** дослідження становлять методи, на які опираються автори, зокрема, аналіз, синтез, індукція, дедукція, моделювання, формалізація та узагальнення. Аналіз – метод пізнання, який дає змогу поділяти предмети дослідження на складові частини (природні елементи об'єкта або його властивості і відношення). Дедуктивною вважають інтелектуальну конструкцію, що означає підсумовування переконання чи точки зору конкретного об'єкту серед безлічі однакових або аналогічних у єдиному середовищі, тоді як під індукцією розуміють перехід від часткового до загального. Моделювання – метод, який ґрунтується на використанні моделі для дослідження явищ і процесів природи. Формалізація – метод вивчення різноманітних об'єктів шляхом зведення їхньої структури у знаковій формі за допомогою штучних мов. **Наукова новизна** роботи полягає в тому, що авторами зосереджено увагу на шляхах оптимізації механізмів та інструментів державного управління щодо надання адміністративних послуг широким верствам населення на регіональному рівні. **Висновки.** Доведено, що саме за рахунок надання адміністративних послуг населенню держава прагне до власного розвитку і удосконалення шляхом перепрофілювання власного середовища і структур, надаючи їм розширений комплекс технічного оснащення і автоматизованих платформ. Саме процес надання адміністративних послуг слід сприймати як постійну і безпосередню діяльність державної служби, оскільки це нерозривно пов'язано із

звичайними виконавчими функціями, здійснюваними органами центральної влади та місцевого самоврядування. За рахунок адміністративних послуг у державі відбуваються впровадження новітніх і сучасних технічних засобів на її просторах, де формується суспільство за групами, соціальними статусами, і ментальними переконаннями, від чого залежать різноманітні потреби і переконання.

Ключові слова: адміністративні послуги, державне управління, технології, структура, механізми, інструменти, децентралізація.

Oleh BILYK

*Doctor of Science in Public Administration, Professor, Vice-Rector of Scientific and Pedagogical Work and Monitoring of Education Quality, Public Higher Educational Establishment
“Vinnytsia Academy of Continuing Education”*

bilyk.oleg2012@gmail.com

ORCID: 0000-0001-5088-1115

Olena ZHAROVSKA

*Candidate of Pedagogical Sciences, Associate Professor, Associate Professor at the Department of Management and Administration, Public Higher Educational Establishment
“Vinnytsia Academy of Continuing Education”*

movam@ukr.net

ORCID: 0000-0002-4154-1458

OPTIMIZATION OF MECHANISMS AND TOOLS FOR PROVISION OF ADMINISTRATIVE SERVICES IN THE STRUCTURE OF PUBLIC ADMINISTRATION

Abstract. The article analyzes the processes of providing administrative services, which are of great importance both at the national and global levels. It is established that the processes of providing administrative services depend on global factors and challenges of globalization, which, in addition, are a kind of platform for the implementation of new technologies in combination with existing mechanisms and tools. The special importance of providing administrative services to the broad strata of the population and their restructuring and re-profiling of administrative service centers in Ukraine is clarified. The article proves that the current state of providing administrative services at the national, local and regional levels is closely related to the implementation of digital technologies, which are designed to simplify access to them for the broad strata of the population, as well as optimize the functions, powers and labor efforts of civil servants. It is proven that the main structures where a significant amount of the above-mentioned transformations take place are precisely the Centers for the provision of administrative services, which are located in specific territorial formations and demarcations, as well as localities on regional grounds. The article presents mechanisms and tools of public administration that allow designated institutions and other structures to constantly improve and refine themselves according to existing features, conditions and objects. It is concluded that due to the provision of administrative services, the sphere of public administration is distinguished by the ability not only to perform its own functions and powers, but also to set priorities for further development and future transformation. **The purpose of the article** is to determine ways to optimize the mechanisms and tools of public administration in providing administrative services to wide segments of the population. **Research methodology** is the methods on which the author relies, in particular, analysis, synthesis, induction, deduction, modeling, formalization and generalization. Analysis is a method of cognition that allows dividing objects of study into component parts (natural elements of an object or its properties and relations). Deductive is considered an intellectual construction, which means summing up the belief or point of view of a specific object among many identical or similar ones in a single environment, while induction is understood as a transition from the partial to the general. Modeling is a method based on the use of a model to study the phenomena and processes of nature. Formalization is a method of studying various objects by reducing their structure in a symbolic form using artificial languages. **The scientific novelty** of the work lies in the fact that the authors paid attention to ways to optimize the mechanisms and tools of public administration in providing administrative services to wide segments of the population at the regional level. **Conclusions.** Thus, it is proven that it is through the provision of administrative services to the population that the state strives for its own development and improvement by reprofiling its own environment and structures, providing them with an expanded set of technical equipment and automated platforms. The process of providing administrative services should be perceived as a permanent and direct activity of the civil service, since it is inextricably linked with the usual executive functions carried out by central government and local self-government bodies. Due to administrative services, the state implements the latest and modern technical means in its spaces, where society is formed by groups, social statuses, and mental beliefs, on which various needs and beliefs depend.

Key words: administrative services, public administration, technologies, structure, mechanisms, tools, decentralization.

Постановка проблеми. Питання проблематики адміністративних послуг перебувають в постійному полі зору Української держави, починаючи з 2006 року, коли Урядом було затверджено Концепцію розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади [13]. У цій Концепції було зафіксовано важливі положення доктрини адміністративних послуг (поняття адміністративних послуг та принципи їх надання), визначені основні задачі реформи. Особливу увагу приділено визначенню критеріїв, за якими має оцінюватися якість надання адміністративних послуг, зокрема:

1) результативності (цей критерій стосується спрямованості на позитивне вирішення справ громадян);

2) своєчасності (надання адміністративної послуги у терміни, обумовлені у нормативно-правових актах та встановлення у законодавстві обґрунтованих термінів);

3) доступності (зручне місцезнаходження адміністративного органу; наявність транспортної розв'язки, вказівних знаків, під'їзних шляхів та місць для паркування; доступ до приміщення без перепусток тощо);

4) зручності організації надання адміністративних послуг, що включає: можливість вибору альтернативного способу звернення за наданням адміністративної послуги (поштою, електронною поштою), надання адміністративних послуг за принципом «єдиного вікна», зручний графік прийому, зручний порядок оплати адміністративних послуг тощо;

5) відкритості інформації про адміністративні послуги, що передбачає: доступ до інформації, її повноту та актуальність; надання консультативної допомоги, в тому числі за допомогою засобів телефонного зв'язку, поштового зв'язку, електронної пошти;

6) ввічливості та поваги до громадянина, що включає: спокійне та однакове ставлення до всіх споживачів послуг, наявність належних побутових зручностей у приміщенні адміністративного органу тощо;

7) професійності, що передбачає наявність у службовців відповідних знань та навичок, і виявляється у належному виконанні обов'язків [13].

Практика надання адміністративних послуг в Україні виявляє чимало проблем. Це під-

тверджується не лише особистим досвідом більшості громадян, але й даними спеціальних соціологічних досліджень (у тому числі проведених у 2009, 2013, 2014 роках).

Офіційне визначення «адміністративної послуги» дається в Законі України «Про адміністративні послуги» від 6 вересня 2012 року. Зокрема, згідно з цим Законом, адміністративна послуга – це «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».

Поза юридичною категорією «адміністративні послуги» може йтися про ширше розуміння подібної категорії. Адже певне обслуговування може здійснюватися органами влади і за власною ініціативою, зважаючи на певні життєві обставини (наприклад, соціального характеру), або ж діючи на випередження (наприклад, у деяких країнах пенсійні органи можуть наперед інформувати особу про наближення її права виходу на пенсію, орієнтований розмір пенсії та потребу звернутися до них).

Аналіз останніх досліджень і публікацій. До наукових публікацій, де розглянуті питання щодо надання адміністративних послуг як важливого значення для державного управління, слід віднести таких вчених-дослідників: В. Бакуменко, В. М. Дрешпак, Ю. Г. Королук, О. Ю. Оболенський, А. І. Семенченко та ін. Поряд із цим з нашої точки зору слід вказати, що саме операції, дії і процеси надання державою адміністративних послуг, особливо у застосуванні призначених для цього механізмів і інструментів, до сих пір потребують єдиного розкриття та уточнення. І навіть незважаючи на значний практичний досвід щодо застосування в окремих середовищах і просторах цих механізмів та інструментів як державою взагалі, так і місцевими врядуваннями, що ще раз підтверджує необхідність всезагального наукового дослідження цього напрямку.

Виклад основного матеріалу. Оптимізація – це визначення найкращого рішення для якогось завдання з огляду на прийняті критерії (наприклад, вартість, дохід, надійність, точність, час реалізації тощо), за умов дотримання існуючих обмежень [13, с. 8]. У процесі надання публічних послуг органом місцевого

самоврядування оптимізація передбачає якомога краще задоволення потреб отримувачів (жителі, гості, підприємці, різного роду інституції) за умов використання визначених засобів.

Процес надання адміністративних послуг як невід'ємної і водночас найбільш важливої складової державного управління ґрунтується на забезпеченні і сприянні всебічного розвитку, інноваційних впроваджень та прогресивних просувань у сферах і просторах, якими володіє кожна країна. Саме через адміністративні послуги відображаються наміри і прагнення держави у розвитку, перебудові та осучасненню підпорядкованій їй сфер і просторів, особливо там, де концентрується значна частина суспільства. І від цього залежить класифікація об'єктів, які призначені та уповноважені надавати адміністративні послуги широким верствам населення, до чого слід віднести: житлово-комунальний сектор, котельні, енергетичне господарство, заклади для будівництва приміщень; господарство, що спеціалізується по благоустрою місцевостей; господарство, що спеціалізується на озелененні приміських територій і створенні привабливого ландшафту; муніципалітети, лікарні, спеціалізовані заклади освіти; центри надання адміністративних послуг; проєктні інститути і спеціалізовані установи; господарство, що спеціалізується на громадському транспорті, міських і приміських перевезеннях; заклади культури і дозвілля, музеї, бібліотеки, театри, спорткомплекси; заклади масового побутового обслуговування населення.

На основі такої класифікації об'єктів слід посилатися на нинішній стан надання адміністративних послуг загалом централізовано у державі, так і на регіональному, місцевому і муніципальному рівнях зокрема [3]. Потрібно зазначити виклики сьогодення, коли держава має взаємозв'язок із суспільством через ІКТ та технічні засоби зв'язку, де розміщена під виглядом застосунку автоматизована платформа «Дія». В результаті чого виник своєрідний функціональний комплекс, який дозволяє вести операції і процедури із оформленням документів на земельні ділянки, спадок, отримання посвідчень стосовно конкретних об'єктів, вирішення питань правового характеру, отримання дозволів щодо ведення

підприємницької діяльності й видобутку корисних копалин, висловлення громадських пропозицій, обговорення більш нагальних питань щодо розвитку середовищ та місцевостей, нотаріальних справ. І тому саме така генерація спонукала сформувані відповідні і призначені структури, які отримали назву «Центри надання адміністративних послуг», наприклад, у м. Вінниця вони ще й мають супровідну назву «Прозорий офіс» [8]. Тоді як з метою надання адміністративних послуг управлінські технології втілюються в оснащеність сфер і просторів, де перебувають громадськість та широкі верстви населення, передовими та найбільш функціональними технічними засобами, де найбільш поширеними є пристрої під назвою «Інтернет речей» та «Смарт-технології». Інтернетом речей зумовлюється впровадження зовнішніх відкритих просторів технічними засобами, пристроями і іншими устаткуваннями для фіксування рухомих об'єктів, виділення та відокремлення людських потоків, і на основі цього – поліпшенні та упорядкуванні бази даних у поєднанні із різними зображеннями, що дозволяє заощаджувати значний обсяг часу, зусиль чи інших ресурсів при наданні адміністративних послуг [1, с. 18].

Смарт-технології дозволяють забезпечити технічне оснащення для побудови і здійснення управлінських процесів у державі, що характеризуються чіткою структурованістю об'єктів і процесів державного управління [9, с. 116]. Тому дія смарт-технологій проявляється через відеозображення користувачів, що поєднує у собі комунікації, вплив прийняття рішень на становище об'єктів, здійснення управлінських процесів в режимі реального часу (рис. 1).

Якщо посилатися на перші починання щодо створення автоматизованого комплексу у сферах державного і регіонального управління взагалі, що поклало початок у автоматизації процесів надання адміністративних послуг [11], то у 2003 р. в Австралії, за ініціативою уряду штату Квінсланд започаткувався у автоматизованому режимі портал, який був зорієнтований за функціональними особливостями і внутрішніми потребами на повсюдне використання смарт-технологій, внаслідок чого розпочалось створення автоматизованих платформ у державному управлінні

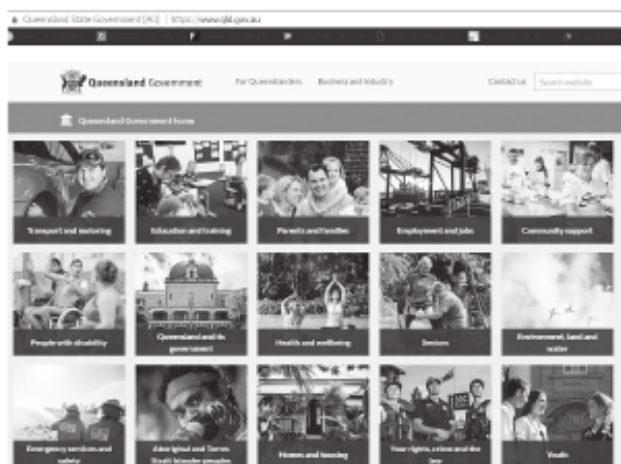


Рис. 1. Процес впровадження і функціонування Смарт-технологій у е-управлінні та е-урядуванні (на прикладі Штату Квісленд, Австралія)

Джерело: сформовано на основі [11].

та компетентних у цьому процесі структурах, і в подальшому сформувався е-урядування. Цей комплекс автоматизованого і технічного забезпечення призначений для залучення суспільства до участі у справах загальнодержавного значення, громадських ініціативах та обговореннях нагальних питань в дистанційному режимі. В подальшому цей технічний комплекс інтегрувався до тих структур на загальнодержавному і місцевому рівнях, які уповноважені та призначені надавати адміністративні послуги широким сферам суспільства [5, с. 32].

Такий підхід сприяє виконанню власних функцій органами державної влади та місцевого самоврядування, наприклад, щодо якісного надання адміністративних е-послуг за такими категоріями: місцеве транспортне сполучення і дорожнє господарство; діяльність закладів освіти, культури, дозвілля і виховання; ринок праці, зайнятість і працевлаштування населення; взаємозв'язки із громадськими організаціями, спільне обговорення найбільш важливих і нагальних для міського середовища питань; місцеве самоврядування і парламент, громадські організації та інші суспільні спільноти; сфера охорони здоров'я і профілактичних заходів для населення; просування екологічної політики та заходів природоохоронного характеру; муніципальні осередки, соціально-гуманітарний простір; надання юридичних та консультаційних

послуг правового характеру, допоміжні процедури в оформленні документації; охорона місцевих середовищ і дотримання правопорядку, гарантування і надання безпеки; вирішення питань щодо молодіжної політики, надання підтримки підростаючому поколінню та проведення комплексних заходів щодо цього; житлово-комунальна сфера, домогосподарства, облаштування прибудинкових територій, поліпшення комунікацій із теплоенергетики, освітлення, опалення, водопостачання і водовідведення; підтримка секторів економіки, сприяння сферам і суб'єктам підприємницької діяльності щодо надання ліцензій, вирішення дозвільних справ та ін.; проведення спортивних змагань та культурно-мистецьких заходів, концертів, ярмарків, симпозіумів та ін.; дотримання і просування політики щодо догляду за пристарілими, їх підтримка і забезпечення належних умов проживання та існування; розгляд і вирішення питань щодо підтримки корінного населення Австралії, задоволення їхніх потреб і створення належних житлово-побутових умов.

Смарт-технології є найпотужнішим етапом цифрової трансформації державного управління, в результаті чого виникають автоматизовані платформи разом із технічним комплексом під назвою «е-урядування», після чого в подальшому таке надбання переходить на регіональний рівень, а далі проявляється можливість вести будь-які дії і доводити до дійсної реальності цільові комплексні програми, заходи, проекти. Оскільки від цього необхідно здійснювати структурування середовища, яке у значній мірі задіяне у наданні адміністративних послуг, для чого наводиться приклад м. Вінниці, де розгалужені ЦНАПи (центри надання адміністративних послуг) на рис. 2.

Зауважимо, що саме у м. Вінниці надання адміністративних послуг у сучасному вигляді розпочалося із розробкою, прийняттям і затвердженням нормативно-правового акту внутрішнього розпорядку, як Рішення виконавчого комітету міської ради від 6.02.2025 р. № 343 «Про затвердження графіку проведення особистих прийомів громадян керівництвом міської ради, керівниками виконавчих органів міської ради та затвердження порядку проведення особистих прийомів громадян керівництвом міської ради» [12].

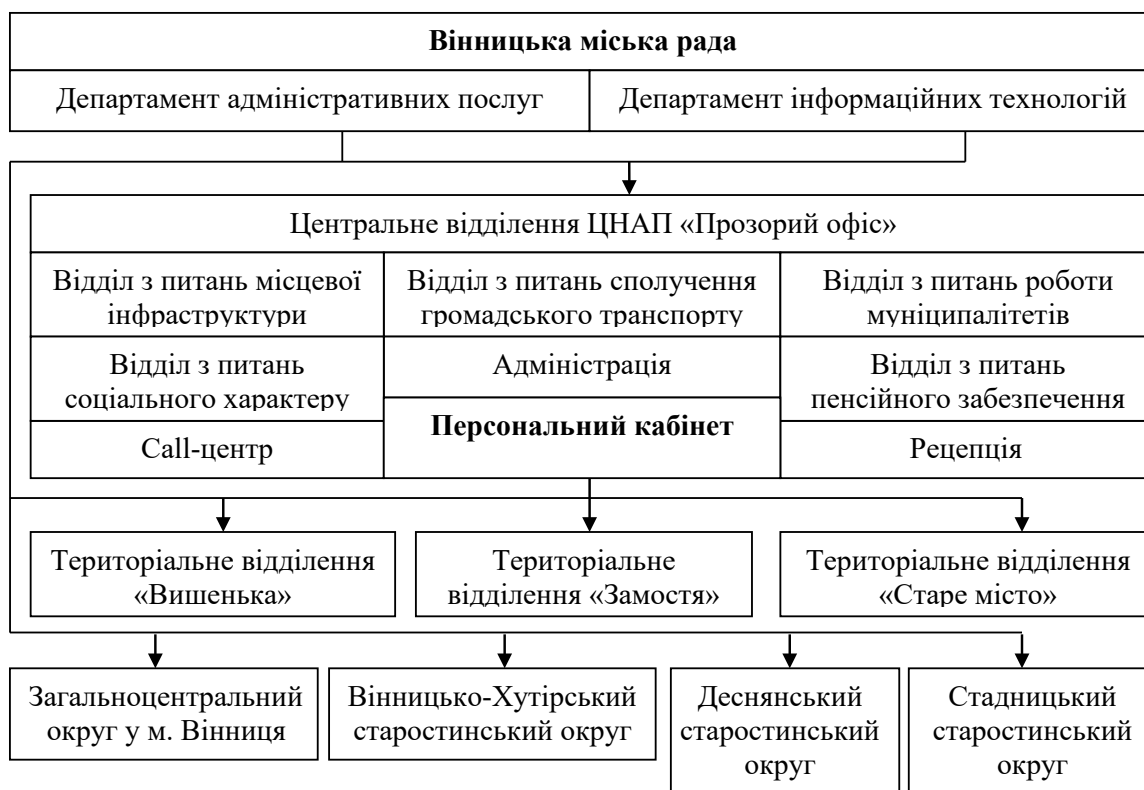


Рис. 2. Структурне відображення ЦНАПів у м. Вінниця за адміністративно-територіальними ознаками

Джерело: сформовано на основі [2].

Здебільшого адміністративні послуги, починаючи від даного моменту часу, а саме – через ЦНАП, класифікуються за такими видами: оформлення паспортних даних і отримання дозволів виїзду за кордон; видача повідомлень, повісток, довідок, доступ до архівних записів, отримання спадкового майна і земельних ділянок; ведення юридичних і нотаріальних справ щодо оформлення власності і укладання договорів стосовно операцій із нерухомим майном, житловими і нежитловими приміщеннями, облаштування територій: озеленення, операції із землею, будівництво і виникнення новобудов, введення їх в експлуатацію тощо; надання реєстраційних послуг щодо встановлення і реєстрації місця проживання, прописки, ведення підприємницької діяльності; вирішення справ і взаємовідносин щодо встановлення зовнішньої реклами, діяльності закладів торгівлі і харчування, їх регулювання; розв'язанні питань гуманітарного характеру, надання вразливим верствам населення матеріальної допомоги, поліпшення житлово-побутових умов; проведення санітарно-епідеміологічних експертиз, заходів із охорони навколишнього середовища

і довкілля, врегулювання викидів і скидів до відкритого простору, здійснення упереджуючи і превентивних процесів.

До цього особливе значення мають ті заходи та ініціативи, здійснені на загальнодержавному рівні, як у 2021 р. Міністерством цифрової трансформації України була реалізована цільова програма, що спрямована на модернізацію ЦНАПів та їх перетворення та перепрофілювання у новому форматі – «Центрів Дії». За рахунок цього кожному громадянину надаються можливості отримувати консультації стосовно освоєння онлайн-послуг, ведення підприємницької діяльності шляхом спрощеного оформлення документації і отримання ліцензій та дозволів, комунальних послуг та безоплатної правової допомоги. Такі вищезазначені адміністративні послуги можливо отримувати через використання ІКТ, а саме – комп'ютерів, технічних засобів зв'язку та інших багатофункціональних портативних пристроїв. До цього слід віднести ще й те, що нещодавно у застосунок «Дія» впровадили програмне забезпечення, що функціонує на базі штучного інтелекту під найменуванням WINWIN AI Center

of Excellence, де також передбачається її використання для надання адміністративних послуг. Також дана розробка дозволить населенню в супроводі із отриманням адміністративних послуг посилати запити і скарги до державних установ. За такими прагненнями та ініціативами на загальнодержавному рівні передбачено до 2030 р. увійти у трійку кращих країн Світу за рівнем інтеграції та провадження штучного інтелекту щодо виконання функцій і повноважень для широких верств населення [13].

Відповідно до цього перераховуються такі види механізмів щодо надання широким верствам населення адміністративних послуг:

I. Механізм вироблення менеджменту цілей – послідовність етапів розробки основних цілей управління та комплекс способів централізованого або децентралізованого визначення залежно від функціональних особливостей і умов структури. З такими вищезазначеними механізмами цілком погоджується вчений Калюжний В. С. та Ромін А. В., які трактують їх як заходи, напрями, підходи і дії органів державної влади і місцевого самоврядування, зосереджені на набуття об'єктів, процесів, явищ, якими вони управляють на державному рівні [6, с. 173–175].

II. Механізм зменшення ризиків в державному управлінні, що пов'язано із наданням адміністративних послуг – послідовність застосування різноманітних способів зменшення глибини та гостроти найважливіших видів ризиків у сфері діяльності держави. Знизити, а відтак і уникнути профільно-технологічних ризиків можна за умови: диверсифікації сфер суспільної діяльності через розширення нових технологій і технічних засобів; збору інформації щодо можливих напрямків технічної підтримки; розширення й підтримання особистих контактів та ін.

III. Механізм державного управління щодо надання адміністративних послуг у поєднанні із дотриманням політики енергоефективності та енергозбереження, діяльності муніципалітетів, житлово-комунального господарства, транспортної інфраструктури

IV. Механізм державного управління, який ґрунтується на взаємозв'язках і співпраці державних службовців із громадськими інститутами з метою врегулювання кризових явищ у суспільному середовищі й існуючих тут сфе-

рах діяльності [7, с. 81]. Також передбачається удосконалення підходів щодо надання адміністративних послуг за рахунок впровадження новітніх методів і процесів на дистанційній основі [4, с. 67]. Тут слід посилатися на вертикальну підпорядкованість Національного агентства з питань електронного урядування України та місцевого самоврядування (рис. 3). Оскільки здебільшого механізми державного управління стосовно надання адміністративних послуг сформовані за загальнонауковими методами пізнання, порівняння, то на цій підставі наводяться такі види інструментів [10, с. 165]:

I. Аналіз і синтез. Аналіз – метод пізнання, який дає змогу поділяти предмети дослідження на складові частини (природні елементи об'єкта або його властивості і відношення). І, на відміну від цього, ґрунтується застосування синтезу, що, навпаки, припускає з'єднання окремих частин чи рис предмета в єдине ціле.

II. Індукція та дедукція. Дедуктивною вважають інтелектуальну конструкцію, що означає підсумовування переконання чи точки зору конкретного об'єкту серед безлічі однакових або аналогічних у єдиному середовищі, наприклад – громадські організації, суспільні групи та ін., що відображають кінцеву сформованість за знаннями, досвідом, підходами і ставленнями до процесів та ін., чим характеризуються властивості всієї множини. Тоді як під індукцією розуміють перехід від часткового до загального, коли на підставі знання про частину предметів класу робиться висновок стосовно класу в цілому.

III. Моделювання – метод, який ґрунтується на використанні моделі для дослідження явищ і процесів природи. Під моделями розуміють системи, які замінюють об'єкт пізнання і вважаються джерелом інформації стосовно конкретних об'єктів чи структур, які мають безпосереднє призначення щодо надання адміністративних послуг.

IV. Формалізація – метод вивчення різноманітних об'єктів шляхом зведення їхньої структури у знаковій формі за допомогою штучних мов, наприклад, – мовою математики чи функціональної спроможності АСУ (автоматизованих систем управління), ІКТ та цифрових технологій, програмного забезпечення, обчислювальних та фіксуючих пристроїв.



Рис. 3. Структура державного агентства з питань е-урядування в Україні

Джерело: сформовано на основі [4, с. 63].

Висновки. Таким чином доведено, що саме за рахунок надання адміністративних послуг населенню держава прагне до власного розвитку і удосконалення шляхом перепрофілювання власного середовища і структур, надаючи їм розширений комплекс технічного оснащення і автоматизованих платформ. Саме процес надання адміністративних послуг слід сприймати як постійну і безпосередню діяльність державної служби, оскільки це нерозривно пов'язане із звичайними виконавчими функціями, здійснюваними органами центральної влади та місцевого самоврядування. За рахунок адміністративних послуг у державі відбуваються впровадження новітніх і сучасних технічних засобів на її просторах, де формується суспільство за групами, соціальними статусами, і ментальними переконаннями, від

чого залежать різноманітні потреби і переконання. Також за адміністративними послугами ґрунтується масштабна трансформація сфер, середовищ і просторів відповідно до інтеграційних чинників, які спрямовуються до вітчизняного простору світовим співтовариством, чим характеризується функціональність е-урядування з використанням відповідних механізмів та інструментів. Оскільки всебічний розвиток держави з метою наближення до рівня провідних позицій країн Світу зумовлюється саме наданням суспільству адміністративних послуг, наприклад, технічного оснащення з метою підвищення оптимізації управлінських процесів та підвищення їх ефективності через урізноманітнення і розширення обсягів таких взаємовідносин для подальших досліджень.

ЛІТЕРАТУРА:

1. Бакуменко В., Князев В., Сурмін Ю. Методологія державного управління: проблеми становлення та подальшого розвитку. *Вісник УАДУ при Президентіві України*. 2003. № 2. С. 11 – 27.
2. Вінницька міська рада. URL: <https://www.vmr.gov.ua/Transparent>
3. Всеукраїнська асоціація центрів надання адміністративних послуг. URL : cnar.org.ua@gmail.com
4. Електронне урядування та електронна демократія : навч. посіб.: у 15 ч. / за заг. ред. А.І. Семенченка, В.М. Дрешпака. Київ, 2017. Частина 4: Публічна політика та управління розвитком інформаційного суспільства та електронного урядування / [А.І. Семенченко, А.О. Серенюк]. Київ : ФОП Москаленко О. М., 2017. 80 с.
5. Електронне урядування та електронна демократія : навч. посіб. : у 15 ч. / за заг. ред. А. І. Семенченка, В. М. Дрешпака. Київ , 2017. Частина 7 : Розвиток електронного урядування на місцевому та регіональному рівнях / [С. А. Чукут]. Київ : ФОП Москаленко О. М., 2017. 72 с.
6. Калюжний В.С., Ромін А.В. Механізми формування дистанційного навчання співробітників Державної служби України з надзвичайних ситуацій. *Збірник наукових праць Вісник Національного університету цивільного захисту України. Серія: «Державне управління»*. 2017. Вип. 1(6). С. 170–177.
7. Корольок Ю. Г. До питань сутності та співвідношення понять «механізм» і «механізм управління» в галузі науки «Державне управління». *Інвестиції; практика та досвід*. 2011. № 7. С. 80–84. URL : http://www.investplan.com.ua/pdf/7_2011/22.pdf
8. Наказ Департаменту адміністративних послуг міської ради спільно із Департаментом інформаційних технологій Вінницької міської ради «Інструкція з використання електронної системи управління чергою в Центрі адміністративних послуг «Прозорий офіс» від 13.06.2013 р. №8/01-03-13/546. URL: <https://vmr.gov.ua/media/>
9. Наместник В. В., Павлов М. М Електронне, цифрове та smart-управління : сутність та співвідношення термінів. *Вісник Національної академії державного управління при Президентіві України : науковий журнал*. 2020. № 1. С. 115–121.
10. Оболенський О. Ю., Корольок Ю. Г. До питань методології системного пізнання складних систем. *Вісник Академії муніципального управління*. 2010. № 3. С. 164–177.
11. Портал уряду штату Квінсланд. URL: <https://www.qld.gov.au/>
12. Рішення виконавчого комітету міської ради «Про затвердження графіку проведення особистих прийомів громадян керівництвом Вінницької міської ради, керівниками виконавчих органів міської ради та затвердження порядку проведення особистих прийомів громадян керівництвом міської ради» від 6.02.2025 р. № 343. URL: https://2021.vmr.gov.ua/Docs/ExecutiveCommitteeDecisions/Forms/AllItems.aspx?Paged=TRUE&p_SortBehavior=0&p_Created=20250217%2012%3A17%3A52&p_ID=49032&RootFolder=%2FDocs%2FExecutiveCommitteeDecisions%2F2025&PageFirstRow=3301&&View=%7B1DCABDDD-4714-4FF1-8C53-240553133AB4%7D
13. Розпорядження Кабінету Міністрів України «Про схвалення Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади» від 15.02.2006 року № 90-р.
14. Шарлея Р., Каспрук І. Оптимізація публічних послуг та інфраструктури у територіальних громадах України. Методичний посібник для органів місцевого самоврядування. URL: <https://lnk.ua/B4ORW6yNG>

REFERENCES:

1. Bakumenko, V., Kniazev, V., Surmin, Yu. (2003) Metodolohiia derzhavnoho upravlinnia: problemy stanovlennia ta podalshoho rozvytku [Public administration methodology: problems of formation and further development]. *Visnyk UADU pry Prezidentovi Ukrainy*. № 2. S. 11 – 27. [in Ukrainian].
2. Vinnytska miska rada [Vinnytsia City Council]. Retrieved from: <https://www.vmr.gov.ua/Transparent> [in Ukrainian].
3. Vseukrainska asotsiatsiia tsentriv nadannia administratyvnykh posluh [All-Ukrainian Association of Administrative Service Centers]. Retrieved from: cnar.org.ua@gmail.com [in Ukrainian].
4. Elektronne uriaduvannia ta elektronna demokratiia (2017) [E-Government and E-Democracy]: navch. posib.: u 15 ch. / za zah. red. A.I. Semenchenka, V.M. Dreshpaka. Kyiv, Chastyna 4: Publichna polityka ta upravlinnia rozvytkom informatsiinoho suspilstva ta elektronnoho uriaduvannia / [A.I. Semenchenko, A.O. Serenok]. Kyiv : FOP Moskalenko O. M., 80 s. [in Ukrainian].
5. Elektronne uriaduvannia ta elektronna demokratiia (2017) [E-Government and E-Democracy]: navch. posib.: u 15 ch. / za zah. red. A. I. Semenchenka, V. M. Dreshpaka. Kyiv. Chastyna 7 : Rozvytok elektronnoho uriaduvannia na mistsevomu ta rehionalnomu rivniakh / [S. A. Chukut]. Kyiv : FOP Moskalenko O. M. 72 s. [in Ukrainian].
6. Kaliuzhnyi, V.S., Romin, A.V. (2017) Mekhanizmy formuvannia dystantsiinoho navchannia spivrobitnykiv Derzhavnoi sluzhby Ukrainy z nadzvychainykh sytuatsii [Mechanisms for forming distance learning for employees of the State Emergency Service of Ukraine]. *Zbirnyk naukovykh prats Visnyk Natsionalnoho universytetu tsyvilnoho zakhystu Ukrainy. Seriia : "Derzhavne upravlinnia"*. Vyp. 1(6). S. 170–177 [in Ukrainian].

7. Koroliuk, Yu. H. (2011) Do pytan sutnosti ta spivvidnoshennia poniat “mekhanizm” i “mekhanizm upravlinnia” v haluzi nauky “Derzhavne upravlinnia” [On the issues of the essence and correlation of the concepts of “mechanism” and “management mechanism” in the field of science “Public Administration”]. *Investytsii ; praktyka ta dosvid*. № 7. S. 80–84. Retrieved from: http://www.investplan.com.ua/pdf/7_2011/22.pdf [in Ukrainian].

8. Nakaz Departamentu administratyvnykh posluh miskoi rady spilno iz Departamentom informatsiinykh tekhnolohii Vinnytskoi miskoi rady “Instruktsiia z vykorystannia elektronnoi systemy upravlinnia cherhoiu v Tsentri administratyvnykh posluh “Prozoryi ofis” vid 13.06.2013 r. №8/01-03-13/546 [Order of the Department of Administrative Services of the City Council jointly with the Department of Information Technologies of the Vinnytsia City Council “Instructions for using the electronic queue management system in the Administrative Services Center “Transparent Office” dated 06/13/2013 No. 8/01-03-13/546] Retrieved from: <https://vmr.gov.ua/media/> [in Ukrainian].

9. Namestnik, V. V., Pavlov, M. M. (2020) Elektronne, tsyfrove ta smart-upravlinnia: sutnist ta spivvidnoshennia terminiv [Electronic, digital and smart management: the essence and relationship of the terms]. *Visnyk Natsionalnoi akademii derzhavnoho upravlinnia pry Prezidentovi Ukrainy : naukovyi zhurnal*. № 1. S. 115 – 121 [in Ukrainian].

10. Obolenskyi, O. Yu., Koroliuk, Yu. H. (2010) Do pytan metodolohii systemnoho piznannia skladnykh system [On the issues of methodology of systemic cognition of complex systems]. *Visnyk Akademii munitsypalnoho upravlinnia*. № 3. S.164 – 177 [in Ukrainian].

11. Portal uriadu shtatu Kvinsland [Queensland Government Portal]. Retrieved from: <https://www.qld.gov.au/> [in Ukrainian].

12. Rishennia vykonavchoho komitetu miskoi rady “Pro zatverdzhennia hrafiku provedennia osobystykh pryiomiv hromadian kerivnytstvom Vinnytskoi miskoi rady, kerivnykamy vykonavchykh orhaniv miskoi rady ta zatverdzhennia poriadku provedennia osobystykh pryiomiv hromadian kerivnytstvom miskoi rady” vid 6.02.2025 r. № 343. [Decision of the Executive Committee of the City Council “On approval of the schedule of personal receptions of citizens by the leadership of the Vinnytsia City Council, heads of executive bodies of the City Council and approval of the procedure for holding personal receptions of citizens by the leadership of the City Council” dated February 6, 2025 No. 343] Retrieved from: https://2021.vmr.gov.ua/Docs/ExecutiveCommitteeDecisions/Forms/AllItems.aspx?Paged=TRUE&p_SortBehavior=0&p_Created=20250217%2012%3A17%3A52&p_ID=49032&RootFolder=%2FDocs%2FExecutiveCommitteeDecisions%2F2025&PageFirstRow=3301&&View=%7B1DCABDDD-4714-4FF1-8C53-240553133AB4%7D [in Ukrainian].

13. Rozporiadzhennia Kabinetu Ministriv Ukrainy “Pro skhvalennia Kontseptsii rozvytku systemy nadannia administratyvnykh posluh orhanamy vykonavchoi vlady” vid 15.02.2006 roku № 90-r. [Order of the Cabinet of Ministers of Ukraine “On approval of the Concept of development of the system of provision of administrative services by executive bodies”] [in Ukrainian].

14. Sharleia, R., Kaspruk, I. (2023). Optyimizatsiia publichnykh posluh ta infrastruktury u terytorialnykh hromadakh Ukrainy [Optimization of public services and infrastructure in territorial communities of Ukraine]. *Metodychnyi posibnyk dlia orhaniv mistsevoho samovriaduvannia*. Retrieved from: <https://lnk.ua/B4ORW6yNG> [in Ukrainian].

Дата надходження статті: 30.09.2025

Дата прийняття статті: 27.10.2025

Опубліковано: 17.12.2025