

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ХЕРСОНСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
ФАКУЛЬТЕТ БІЗНЕСУ І ПРАВА  
КАФЕДРА ГАЛУЗЕВОГО ПРАВА**

**ПРАВОВІ ОСНОВИ НАДАННЯ ПОСЛУГ ОРГАНАМИ  
ДЕРЖАВНОЇ РЕЄСТРАЦІЇ АКТІВ ЦИВІЛЬНОГО СТАНУ**

Кваліфікаційна робота (проект)  
на здобуття ступеня вищої освіти «магістр»

Виконала: студентка 2 курсу 12-282М групи

Спеціальність 081 Право

Освітньо-професійної програми «Право»

Тележенко Тетяна Олександрівна

Керівник д.ю.н., проф. Стратонов В.М.

Рецензент доц. Петренко Н.О.

Херсон – 2020

## ЗМІСТ

<b>ВСТУП</b> .....	3
<b>РОЗДІЛ 1.ЗАГАЛЬНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ НАДАННЯ ПОСЛУГ ОРГАНАМИ ДЕРЖАВНОЇ РЕЄСТРАЦІЇ АКТИВ ЦИВІЛЬНОГО СТАНУ</b> .....	7
1.1 Поняття та ознаки актів цивільного стану.....	7
1.2 Сутність поняття державних послуг в контексті державної реєстрації актів цивільного стану.....	10
<b>РОЗДІЛ 2 ОРГАНІЗАЦІЙНО-ПРАВОВІ ЗАСАДИ НАДАННЯ УПРАВЛІНСЬКИХ ПОСЛУГ ОРГАНАМИ ДЕРЖАВНОЇ РЕЄСТРАЦІЇ АКТИВ ЦИВІЛЬНОГО СТАНУ</b> .....	16
2.1. Вітчизняна практика надання адміністративних послуг.....	16
2.2 Державна реєстрація актів цивільного стану через ЦНАП.....	22
2.3 Зарубіжний досвід організації надання адміністративних послуг.....	29
2.4 Покращення якості надання адміністративних послуг ЦНАП.....	39
<b>ВИСНОВКИ</b> .....	48
<b>СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ</b> .....	52

## ВСТУП

**Актуальність теми дослідження.** Реформування системи надання публічних послуг стає вагомим складовим елементом модернізації категорії публічного управління в Україні. Надзвичайну цінність та соціальну значимість в умовах втілення курсу держави на формування правової соціальної держави займають питання, які пов'язані з поліпшенням ефективності діяльності органів державної та муніципальної влади з надання публічних послуг.

Процес модернізації органів державної влади та органів місцевого самоврядування повинен здійснюватись у напрямі створення клієнтоорієнтованої системи управління держави, яка стане фактором збільшення соціальної та правової активності громадян, а також важливою складовою механізму соціально-правового захисту громадян.

Реалізація концепції «сервісної» держави, перш за все, наполягає на кардинальному перегляді у внутрішній системі апарату управління та взаємовідносин з громадянами.

Сучасний стан розвитку нашої державності ставить головним завданням для представників влади обслуговування громадян – споживачів адміністративних послуг, якість якого повинна відповідати сучасним стандартам. За цих умов актуальним є формулювання рішень, які дозволять отримувати максимально суспільно-корисні результати із залученням мінімальних ресурсних витрат (часових, матеріальних, людських тощо).

Через це центри надання адміністративних послуг (ЦНАП) на сьогоднішній день покликані стати однією з найкращих організаційних форм взаємодії з громадянами та надання послуг.

Питаннями в сфері теорії та практики управлінських послуг відображені у працях таких вчених як: О. Андрійка, В. Вакуленка, М.

Василенка, О. Гацан, Ц. Грамма, К. Давидова, І. Дробота, О. Карпенко, В. Марченко, В. Тимощука та інших.

Однак, попри це, процес організації надання залишається предметом особливого дослідницького інтересу.

**Зв'язок роботи з науковими програмами, планами, темами.** Кваліфікаційна робота виконана згідно з розробленим кафедрою галузевого права факультету бізнесу і права ХДУ планом проведення актуальних наукових досліджень та у відповідності до ініціативної теми кафедри («Теорія та практика реформування галузевого законодавства України», державний реєстраційний номер №0118U006817).

**Мета і завдання дослідження.** Метою кваліфікаційної роботи є теоретико-методологічне і науково-практичне обґрунтування процесу організації надання послуг органами державної реєстрації актів цивільного стану.

Відповідно до визначеної мети поставлено такі **завдання**:

- визначити поняття та ознаки актів цивільного стану;
- дослідити сутність поняття державних послуг в контексті державної реєстрації актів цивільного стану;
- вивчити вітчизняну практику надання адміністративних послуг;
- розкрити аспекти державної реєстрації актів цивільного стану через ЦНАП;
- дослідити зарубіжний досвід організації надання адміністративних послуг;
- запропонувати покращення якості надання адміністративних послуг ЦНАП.

**Об'єктом дослідження** виступають суспільні відносини, які виникають в процесі надання управлінських послуг населенню.

**Предметом** є правові основи надання послуг органами державної реєстрації актів цивільного стану.

**Методи дослідження.** Методологічну основу дослідження складають ряд загальнонаукових та спеціальних методів. Метод аналізу допоміг виокремити ознаки поняття актів цивільного стану. За допомогою порівняльно-правового методу було проаналізовано досвід надання адміністративних послуг в зарубіжних країнах. Формально-юридичний метод дав можливість розкрити основні аспекти надання державних послуг через ЦНАП.

**Наукова новизна одержаних результатів.** У рамках досліджуваної роботи було сформульовано теоретичні положення і висновки, зокрема:

*удосконалено:*

- розуміння поняття державних послуг через призму державної реєстрації актів цивільного стану;
- обґрунтування доцільності використання передових зарубіжних практик у наданні адміністративних послуг;

*набули подальшого розвитку:*

- питання правового статусу Центрів надання адміністративних послуг;
- підходи до покращення рівня якості надання управлінських послуг.

**Практичне значення отриманих результатів** полягає в тому, що сформульовані у роботі положення можуть бути використані у: *правозастосовчій діяльності* для покращення якості надання адміністративних послуг населенню, *науково-дослідній роботі* – для подальшого вивчення теоретичних проблем підвищення рівня ефективності діяльності органів публічної влади у питаннях взаємодії з

громадянами, *навчальному процесі* – при підготовці підручників та навчальних посібників, а також удосконалення вже існуючих та розробки нових програм і планів.

**Публікації.** За результатами дослідження опубліковано наступні тези:

- Тележенко Т.О. «Сутність поняття державних послуг в контексті державної реєстрації актів цивільного стану». *Магістерські студії. Альманах*. Херсон. ХДУ, 2020.

**Структура роботи** обумовлена її метою та предметом дослідження. Дипломна робота складається зі вступу, двох розділів які включають в себе шість підрозділів, висновків та списку використаних джерел. Загальний обсяг роботи складає – 56 сторінок, з яких основного тексту – 51 сторінка. Список джерел складає 41 найменування.

# РОЗДІЛ 1

## ЗАГАЛЬНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ НАДАННЯ ПОСЛУГ ОРГАНАМИ ДЕРЖАВНОЇ РЕЄСТРАЦІЇ АКТІВ ЦИВІЛЬНОГО СТАНУ

### 1.1. Поняття та ознаки актів цивільного стану

Цивільний стан особи – це правове становище конкретної фізичної особи як носія належних лише їй суб'єктивних прав та юридичних обов'язків. Цивільно-правове становище фізичної особи підпадає під об'єкт охорони цивільного та публічного права.

Вважаємо необхідним відмітити схожість поняття «акти цивільного стану», який використовується у Цивільному кодексі України (далі – ЦКУ) та Закону України «Про державну реєстрацію актів цивільного стану», де вживається такий самий термін. В науковій літературі іноді зустрічається термін «громадянський стан», який більше зображує правовий зв'язок людини із державою.

Цивільно-правове положення фізичної особи окреслюється на основі загального-правового статусу людини. Він може бути уточнений спеціальним правовим статусом, наприклад, державного службовця і уточнюється через індивідуальне правове становище – систему приналежних конкретній особі суб'єктивних прав та юридичних обов'язків. Фізичну особу індивідуалізує її особисте правове становище, тобто належні їй правові зв'язки.

Індивідуальне правове становище уточнюється в актах цивільного стану, тобто діях фізичної особи або подіях, які від неї не залежать. Вони відіграють роль при виникненні, зміні та припиненні прав та обов'язків фізичних осіб та закріплюють правовий стан конкретної особи.

Акти цивільного стану за своїм змістом є комплексом обставин, який зумовлює виникнення, припинення, зміну цивільних прав та обов'язків.

Стаття 49 ЦКУ визначає акти цивільного стану як: «Події та дії, які нерозривно пов'язані з фізичною особою і започатковують, змінюють, доповнюють або припиняють її можливість бути суб'єктами цивільних прав та обов'язків»[39]. До них можна віднести такі події в житті людини, як: народження фізичної особи, встановлення її походження, набуття нею громадянства вихід з громадянства та його втрата, досягнення нею відповідного віку здобуття повної цивільної дієздатності, обмеження цивільної дієздатності, визнання особи недієздатною, шлюб, розірвання шлюбу, усиновлення, зміна імені, смерть тощо.

Список актів цивільного стану, який встановлений у ст. 49 ЦКУ, не є остаточним і може бути розширений у процесі тлумачення норм цього кодексу. Наприклад, актами цивільного стану є також визнання особи безвісно відсутньою або оголошення її померлою та інші.

Окремі акти цивільного стану підлягають обов'язковій державній реєстрації. Частина 3 статті 49 ЦКУ визначає перелік актів цивільного стану які підлягають обов'язковій державній реєстрації. Це стосується таких подій, як: народження фізичної особи та визначення її походження, шлюбу, громадянства, смерті, розірвання шлюбу, зміна імені. Такий перелік актів цивільного стану, які підлягають державній реєстрації, є вичерпним [39].

Державна реєстрація актів цивільного стану провадиться органами державної реєстрації актів цивільного стану (далі – органи ДРАЦС), утвореними центральним органом виконавчої влади який втілює життя державну політику у цій сфері. Акти цивільного стану стосовно



громадян України, які знаходяться за кордоном, реєструються консульськими установами України.

Для засвідчення факту запису акту цивільного стану зацікавленим громадянам необхідно надати певні документи, на підставі яких буде проводитись державна реєстрація цього акту (наприклад, довідка відповідної форми про смерть чи народження, рішення суду про встановлення факту батьківства та інші), та документ який посвідчує особу заявника.

Щодо ознак актів цивільного стану, можемо відмітити декілька положень. З появою цих фактів законодавець пов'язує правове положення особи в державі, у суспільстві, а також сім'ї.

Із фактами народження і смерті особи пов'язуються виникнення та припинення цивільної правоздатності, а з фактом народження, крім того – походження дитини від батьків, виникнення права на ім'я і деякі інші права. З моменту народження людини обчислюється вік, який є необхідним для набуття часткової, а пізніше і повної дієздатності. Із засвідченням факту смерті пов'язуються і припинення дієздатності людини.

Підсумовуючи вищевикладене, можемо сформулювати визначення поняття актів цивільного стану – це події та дії котрі неподільно пов'язуються з фізичною особою та створюють, доповнюють, змінюють або припиняють її здатність бути суб'єктом цивільних прав та обов'язків. Через велике значення цих фактів для цивільного, сімейного й інших галузей прав законодавцем установлена їх офіційна реєстрація як у інтересах держави та суспільства, так і з метою захисту особистих і майнових прав громадян. Наявний актовий запис, який зберігаються на паперових носіях в органах державної реєстрації актів цивільного стану та фіксуються в Державному реєстрі актів цивільного стану громадян, є безперечними доказами засвідчених ними фактів.

## **1.2 Сутність поняття державних послуг в контексті державної реєстрації актів цивільного стану**

Для з'ясування основних напрямків законодавчого закріплення та чіткого визначення діяльності органів реєстрації актів цивільного стану, важливим є визначення та формулювання поняття державних послуг (здійснення певних адміністративних процедур) в контексті державної реєстрації актів цивільного стану. Аналіз та формулювання даного поняття зумовлено необхідністю захисту прав приватних осіб у відносинах з органами публічної адміністрації [3, с.195].

Доступність та висока якість державних послуг, що надаються населенню та організаціям, є одним з орієнтирів у становленні соціальної держави. В умовах сьогодення виникає необхідність у реформуванні органів влади на всіх рівнях з метою удосконалення їх роботи з надання послуг для населення.

Впровадження інституту державних послуг стає провідним засобом втіленням посадовими особами функцій та завдань держави в межах своєї компетенції. Водночас вітчизняне законодавство регулює сферу послуг декількома нормативно-правовими актами, проте не містить повного переліку державних послуг, які пропонуються громадянам України, та не дає загального поняття державних послуг та їх видів.

Питанням державних послуг, їх визначенню, класифікації та стандартизації приділяли увагу в своїх дослідженнях такі автори, як: О. Бабич, А. Васіна, Д. Горелов, І. Космідайло, В. Мамонова, В. Сороко, Ю. Тихомиров та інші.

Серед фахівців немає єдиної думки щодо визначення поняття "державна послуга". Під "послугою" зазвичай розуміється вид корисної діяльності, який не створює матеріальних цінностей або самостійного матеріального продукту. Відповідно до міжнародного стандарту ІСО

9004-2 послуга виражається як результат взаємодії Споживача і Виконавця, а також власної діяльності Виконавця по задоволенню потреб замовника. [6, с. 64]. Іноді як синонім до терміну «державні послуги» використовуються поняття «публічні послуги» [3, с. 188]. Проте ці поняття не можна ототожнювати, тому що вони по-різному надають характеристику послуг які надаються. Насамперед, державна послуга характеризується суб'єктом надання таких послуг, тобто таким суб'єктом виступають державні органи.

Говорячи про зміст поняття "публічні послуги", можна використовувати два підходи — емпіричний і теоретичний. Емпіричний підхід ґрунтується на реально виконуваних відомствами і їх установами функціях. Тут публічними послугами є послуги, які надають органи виконавчої влади та їх установи під час безпосередньої взаємодії з громадянами. Стосовно теоретичного підходу, то він виникає з типології благ, які мають певний набір властивостей.

На нашу думку, необхідно відмітити певні ознаки публічних послуг, а саме: забезпечення діяльності загально-значимої направленості, необмежене коло суб'єктів, які використовують їх, надаються органами державної і муніципальної влади або іншими суб'єктами.

Дві перші ознаки є характерними як для публічних, так і для державних послуг. Перша наведена ознака публічних послуг вказує на наявність публічного інтересу у провадженні такої діяльності та дає можливість зробити такий висновок: незважаючи на те, яким суб'єктом (орган державної або муніципальної влади, недержавна організація) у конкретно взятому випадку здійснюється така діяльність, публічна влада зобов'язується забезпечити її виконання.

Форми участі органів державної влади різняться в залежності від того, про які послуги йде мова: державні або публічні. Безпосередньо

виконання державних послуг передбачає їх надання державними інституціями.

Можна сказати, що державна послуга — нормативно закріплене забезпечення конкретному сторонньому стосовно цього державного або муніципального органа споживачу виконання відповідно до його заяви певних дій для одержання відповідного результату. Державна послуга може розглядатись як один із видів державних функцій. Така функція містить захист прав і законних інтересів громадян і організацій, розподіл матеріальних благ, інформування, надання консультацій та методичної допомоги [4, с.102 – 103].

Таким чином державна послуга є діяльністю органів виконавчої влади, що здійснюється за допомогою дій та прийняттю рішень, які спричиняють появу, зміну, а також припинення правовідносин, або появу задокументованої інформації, тобто певного документу у зв'язку зі зверненням громадянина або організації з метою реалізації їх прав та законних інтересів, або здійснення покладених на них нормативно-правовими актами обов'язків. Отже, державні послуги можуть носити характер юридично значених дій, матеріально речових й інформаційних дій.

Вивчення системи державних послуг дає можливість відзначити їх певні ознаки:

- державні послуги націлені на задоволення суспільних інтересів, тобто підтримки конституційного ладу, економічних інтересів, громадської безпеки тощо;
- організація надання державних послуг регулюється шляхом державно-правового регламенту;
- такі послуги надаються уповноваженими на те органами і установами необмеженому колу суб'єктів;

- для надання таких послуг створюються та впроваджуються певні стандарти.

Процес надання послуги можна розглянути як сукупність послідовних адміністративних процесів і процедур, відповідно до результатів яких заявник отримує певне благо, яке відповідатиме певним параметрам, які задовольнятимуть його потребам.

Досить влучно зазначає В.П. Тимощук, що таких ознак, які є в адміністративній процедурі, а саме цілісність та загальна спрямованість в адміністративному процесі у його широкому розумінні немає. Адже відомо, що діяльність органів реєстрації актів цивільного стану, зокрема щодо прийняття адміністративних актів, які засвідчують певні дії та події, та судові вирішення адміністративних спорів мають відмінні мету, завдання, принципи, склад та статус суб'єктів-учасників тощо.

На думку В.М. Бевзенка «адміністративна процедура – це, насамперед, інститут адміністративного (матеріального) права, загальний зміст та призначення якого описується у загальній частині цієї галузі права» [4, с. 58].

Звертаючи увагу на особливості сфери державної реєстрації актів цивільного стану, строки та особливості статусу окремих суб'єктів звернення щодо реалізації такої форм державних послуг, слід визначити окремі ознаки процедури державної реєстрації актів цивільного стану:

«1) сфера об'єктивізації – діяльність в окремій специфічній сфері – сфері цивільного стану, яка має свої особливості галузі правового регулювання (цивільно-правова);

2) окрема правова детальна регламентація порядку звернення, розгляду та строків щодо прийняття рішення;

3) специфічний суб'єктний склад;

4) цілеспрямованість на отримання результату;

5) результатом є прийняття адміністративного акту, який встановлює, змінює чи припиняє права та обов'язки суб'єктів адміністративно-правових відносин, що виникають, а досить часто констатує наявність юридичного факту» [21, с.21].

Згідно ст. 2 ЗУ «Про державну реєстрацію актів цивільного стану»: «актами цивільного стану є події та дії, які нерозривно пов'язані з фізичною особою і започатковують, змінюють, доповнюють або припиняють її можливість бути суб'єктом цивільних прав та обов'язків» [30]. Державні реєстрації відповідно до зазначеного закону в обов'язковому порядку підлягають шлюб, розірвання шлюбу у випадках, передбачених законом, зміна імені, народження фізичної особи та її походження, смерті. Їх обов'язкова реєстрація забезпечує охорону особистих майнових та немайнових прав, державних і суспільних інтересів.

З переліку актів цивільного стану відокремлюють акти які:

- зафіксують факт, який впливає на правове становище фізичної особи (одруження та розірвання шлюбу, народження або смерть (оголошення померлим), усиновлення та визнання батьківства);
- спрямовані на те, щоб індивідуалізувати фізичну особу за допомогою присвоєння і реєстрації його імені.

За своєю суттю акти цивільного стану у світлі їх засвідчення органами державної реєстрації актів цивільного стану (ДРАЦС) – це адміністративні акти, в яких відповідні обставини відображаються, шляхом внесення відомостей про них до Державного реєстру актів цивільного стану, а також фіксуються офіційним документом. Така фіксація слугує доказом зареєстрованого факту і зберігає це значення до тих пір, поки у визначеному законодавством порядку до них не будуть внесені зміни чи їх не буде анульовано.

Підсумовуючи, вищевикладене, необхідно зауважити, що поняття «державні послуги» є відносно новим і а даному етапі не має чіткого визначення. Але державні послуги існують вже великий проміжок часу, оскільки будь-яке суспільство має суспільно значимі інтереси, реалізацію яких покладає на себе держава. Фундаментом надання таких послуг державними структурами є саме державні функції.

Керуючись теоретичними напрацюваннями вчених-адміністративістів та на основі особливостей специфіки роботи державних органів у сфері реєстрації актів цивільного стану можна стверджувати, що під державною послугою у сфері державної реєстрації актів цивільного стану розуміється встановлена законодавством сукупність послідовно вчинюваних органами державної реєстрації актів цивільного стану процедурних дій з розгляду та вирішення адміністративного звернення, результатом якого є прийняття адміністративних актів, які встановлюють, змінюють, доповнюють чи припиняють права та обов'язки суб'єктів звернення.

## РОЗДІЛ 2

### ОРГАНІЗАЦІЙНО-ПРАВОВІ ЗАСАДИ НАДАННЯ УПРАВЛІНСЬКИХ ПОСЛУГ ОРГАНАМИ ДЕРЖАВНОЇ РЕЄСТРАЦІЇ АКТІВ ЦИВІЛЬНОГО СТАНУ

#### 2.1 Вітчизняна практика надання адміністративних послуг

Підвищення якості надання адміністративних послуг для фізичних і юридичних осіб на принципах прозорості, оперативності, доступності та зручності, раціональної мінімізації кількості документів і процедурних дій, використання сучасних технологій для роботи адміністраторів, забезпечення комплексу супутніх послуг для комфортну клієнтів є головними пріоритетами сучасного Центру надання адміністративних послуг (далі – ЦНАП). Як показують дослідження, процес розвитку мережі ЦНАП триває у всіх регіонах України.

ЦНАПи створюються та провадять свою діяльність згідно з положеннями Закону України «Про адміністративні послуги». ЦНАПи утворюють при виконавчих органах міських рад районного значення, селищних, сільських рад у випадку прийняття такою радою відповідного рішення. На сьогоднішній день в Україні запрацювали 796 таких установ. Таке рішення покликано забезпечити комфортні та якісні адміністративні послуги, якими пропонується скористатися населенню.

Звернемо увагу на Закон України «Про адміністративні послуги», який є основою діяльності всіх Центрів надання адміністративних послуг. Цей закон був розроблений з наміром формування загальнодоступних комфортних умов для втілення та охорони прав, свобод, а також законних інтересів, як фізичної, так і юридичної особи в процесі користування адміністративними послугами.



Основним завданням цього акту виступає визначення базису, на який спираються всі суб'єкти надання адміністративних послуг.

Відповідно до статті 1 цього закону «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»[29].

Щодо суб'єктного складу цього виду правовідносин, то законодавець зазначає у пунктах 2 та 3 частини 1 статті зазначеного законодавчого акту, що суб'єктом звернення можуть бути фізичні та юридичні особи, а суб'єктом реалізації таких послуг – орган виконавчої влади, до компетенції якого входить надання адміністративних послуг [29].

Прийняття цього закону повинно зарадити «впорядкуванню та подальшому розвитку системи надання адміністративних послуг на безумовно визначеному правовому підґрунті, що дасть можливість забезпечувати потреби споживача адміністративної послуги, захист прав та інтересів, гарантованих державною»[29].

Необхідно відмітити те, що якісна та найбільш повна регламентація можливих способів діяльності органів виконавчої влади в процесі надання адміністративної послуги, робить неможливим зловживання в момент здійснення посадовою особою своїх повноважень, що зі свого боку, буде сприяти дотриманню прав, свобод та законних інтересів фізичних та юридичних осіб.

Окрім цього, законодавча регламентація надання адміністративних послуг сприятиме реалізації одного з конституційних принципів, відповідно до якого органи публічної та муніципальної влади та їх посадові особи зобов'язуються діяти тільки на підставах та у межах їх

компетенції, і тільки у спосіб, який передбачає Конституція України та закони України.

Станом на 01.07.2019 нараховується 168 ЦНАПів, де реалізується програма з доступності адміністративних послуг громадянам в об'єднаних територіальних громадах.

Як показує практика, зразковий ЦНАП – це привітні адміністратори, відкритість та прозорість, електронна черга, а також надання максимальної кількості послуг. 53% ЦНАПів пропонує своїм відвідувачам від 50 до 135 послуг, 27% надає від 136 до 200 послуг [41,с.21].

Рівень розвитку Центрів надання адміністративних послуг незалежно від регіону підпадає до компетенції муніципальної влади. Від рішень місцевих рад залежить матеріально-технічне забезпечення та якість наданих послуг. До того ж, постійного удосконалення потребують сама процедура надання адміністративної послуги отримувачам.

Найвищий показник щодо кількості ЦНАПів в Україні має Дніпропетровська область. Тут, в містах, районах та ОТГ (об'єднаних територіальних громадах), функціонує 50 ЦНАПів. У порівнянні у Кіровоградській області налічується 25, а Івано-Франківській області створено 21 ЦНАП.

Орган, який реалізує можливість скористатися адміністративною послугою, повинен затвердити інформаційну та технологічну картку щодо кожної з послуг, які надаються. Вони затверджуються на основі типової інформаційної картки.

Така інформаційна картка повинна містити певний перелік інформації:

- хто є суб'єктом надання таких послуг;
- відомості про місцезнаходження, режим роботи, контактні дані (номери телефонів, електронну адресу, веб-сайт);

- щодо переліку документів, які необхідні для того, щоб скористатись цими послугами, порядку та способів їх подачі;
- про платність або безоплатність послуги, розміри та порядок оплати (адміністративних зборів) за платні адміністративні послуги;
- щодо строків їх надання;
- результатів наданих послуг та способів їх отримання;
- про законодавчі акти, щодо регулювання порядку та умов надання адміністративних послуг, з якими попередньо можуть ознайомитися заявники.

Така картка послуги повинна бути розміщена суб'єктами надання таких послуг на їх офіційних веб-сайтах, а також безпосередньо у місці прийому громадян.

Технологічні картки адміністративних послуг повинні містити відповідну інформацію про саму процедуру надання послуги. У них зазначається інформація про: кожен етап опрацювання звернення, відповідальні посадові особи, структурний підрозділ, який відповідає за певні етапи, строки прийняття рішень та вчинення дій (виконання етапів).

Офіційним джерелом інформації про реалізацію адміністративні послуг слугує Єдиний державний портал адміністративних послуг. За його допомогою можливо отримання цих послуг в електронному форматі. Також забезпечується доступ заявників до інформації про послуги.

Щодо строків надання відповідних послуг вони зазначаються нормативно-правовими актами. Якщо законодавчо не встановлено певних строків виконання цих послуг, то такий строк обчислюється у тридцятиденний строк з дня звернення заявника із відповідною заявою, з доданим до неї необхідним переліком документів.

При цьому ЦНАП повинен забезпечити реалізацію такої послуги у максимально короткій строк та за найменшу кількість візитів заявника.

Адміністративні послуги будуть вважатись наданими з того моменту, коли заявник особисто або за допомогою поштового направлення (отриманням рекомендованого листа з повідомленням про його вручення) листа ознайомиться з інформацією про можливість отримання результатів послуги. Такі документи можуть бути надіслані за допомогою поштового направлення або засобу телекомунікаційного зв'язку.

Повертаючись до вітчизняного досвіду надання адміністративних послуг, необхідно наголосити на необхідності попередження виникнення таких негативних явищ, як бюрократизація та комерціалізація надання таких послуг. Такі явища нівелюють ідею децентралізації та надання якісних та швидких послуг для населення [25, с.97].

Перелік послуг, які надаються ЦНАПами, залежить від того, зі скількома установами орган, на базі якого створено ЦНАП, уклав меморандум про співпрацю. Наприклад, укладення договорів про співпрацю з відділами ДРАЦС відкриває можливість для надання послуг з реєстрації актів цивільного стану, укладення домовленості з управліннями соціального захисту населення надає можливість надання послуг у цій сфері.

Центри збирають заяви громадян для подальшого направлення до таких органів, в яких вони обробляються та здійснюються замовлені заявником послуги.

Для покращення якості наданих послуг здійснюється робота із постійного виявлення всіх варіантів послуг, які можуть бути наданими населенню за допомогою ЦНАП. Через постійний розвиток та

виникнення новий суспільних відносин перелік таких послуг поступово збільшується.

Заради збільшення зручності для громадян та уникнення створення черг у ЦНАП всім особам надається можливість записатися на прийом в режимі «онлайн» на день та час, який буде їм зручно відповідно до графіку роботи обраних центрів. Для цього для попереднього запису на прийом до центру надання адміністративних послуг заявникові можна скористатися «Особистим кабінетом» на порталі адміністративних послуг. Зареєстровані на цьому порталі користувачі можуть скористатися комплексом онлайн-послуг, наприклад: отримати електронну консультацію з необхідних питань, записатись на прийом, подати заяву на отримання послуги в електронному вигляді [25, с.32].

Необхідно зазначити види послуг, які надаються через систему ЦНАПів. Почнемо з консультаційних, до них можна віднести прийом громадян безпосередньо у ЦНАП, опрацювання звернень осіб, які надійшли в електронному форматі, телефоном, а також попередній запис на прийом.

Наступна категорія реєстраційні послуги. До них належать реєстрація заяв у системах документообігу та направлення заяв до відповідних органів для подальшого їх розгляду та здійснення запитуваної послуги.

Отже, в рамках здійснення реформи децентралізації та втілення концепції швидких, якісних та зручних, наближених до людей послуг поява Центрів надання адміністративних послуг, як центрів систематизації та обробки найважливіших запитів громадян, показує вірний вектор у реалізації цієї концепції. У мовах постійного розвитку суспільних відносин та появі нових, систематизація та моніторинг якості наданих послуг повинно бути пріоритетом на місцевому рівні. Серед

основних проблем, які утримують необхідний розвиток цих центрів, варто відмітити недостатність фінансування, відсутність моніторингу та контролю якості наданих послуг, а також недостатня обізнаність про цю програму населення, потреба в освічених кадрах.

## **2.2 Державна реєстрація актів цивільного стану через ЦНАП**

Відповідно до положень Цивільного кодексу України актами цивільного стану «є події та дії, які нерозривно пов'язані з фізичною особою і започатковують, змінюють, доповнюють або припиняють її можливість бути суб'єктом цивільних прав та обов'язків»[39].

До них можна віднести такі події в житті людини, як: народження фізичної особи, встановлення її походження, набуття нею громадянства та виходу з нього, а також його втрата, досягнення особою відповідного віку здобуття повної цивільної дієздатності, обмеження цивільної дієздатності, визначення особи недієздатною, зміну імені, смерть, реєстрація шлюбу, а також його розірвання, усиновлення тощо [39].

Відповідно до частини першої статті 9 Закону України «Про державну реєстрацію актів цивільного стану» така реєстрація здійснюється для того, щоб забезпечити реалізацію прав фізичних осіб та офіційного засвідчення з боку держави факту народження фізичних осіб та їх походження, укладення шлюбу, його розірвання, смерті, зміни імені [30].

Державну реєстрацію акту цивільного стану здійснюють за допомогою складення актового запису акту цивільного стану.

Органи державної реєстрації актів цивільного стану, які здійснюють таку реєстрацію є:

- Центральний орган виконавчої влади, яким реалізовується політика держави у сфері такої реєстрації;

- відділи ДРАЦС головних управлінь юстиції в областях, районних, районних у місті, міських (у місті обласного значення), міськрайонних управлінь юстиції;
- виконавчі комітети сільської, селищної і міської (окрім міст обласного значення) ради;
- Дипломатичні представництва і консульські установи України, які здійснюють таку реєстрацію щодо громадян України, які проживають, тимчасово перебувають за межами України [30].

Через центри надання адміністративних послуг можуть надаватися такі послуги з:

- 1) «державної реєстрації народження;
- 2) державної реєстрації шлюбу;
- 3) державної реєстрації розірвання шлюбу (у випадку подання такої заяви подружжям, яке не має дітей);
- 4) державної реєстрації смерті;
- 5) державної реєстрації зміни імені;
- 6) поновлення, а також внесення змін до актових записів»[31].

Якщо особа вирішила скористатись адміністративною послугою з державної реєстрації актів цивільного стану через ЦНАП, то адміністратори такого центру повинні проінформувати заявника щодо порядку реєстрації, необхідних документів

Адміністратори формують та реєструють такі заяви через Державний реєстр актів цивільного стану громадян. Суб'єкт звернення, який не має зауважень до даних, які були зазначені у заяві, скріплює її своїм підписом.

В момент складання та реєстрації заяви адміністратори посвідчують особу заявника на основі паспорта або паспортного документа особи. У разі подання документів для такої реєстрації іноземною мовою, до заяв прикріплюються їх переклади українською мовою, а також тих

документів, які підтверджують законність перебування іноземця на території нашої держави, які засвідчуються у встановленому законом порядку.

У випадку державної реєстрації смерті до заяви додають паспорт громадянина України, паспортні документи іноземця, документи, які посвідчують особу без громадянства, також додаються військовий та пільговий документ померлого, якщо ці документи є в наявності.

У випадку звернення осіб з метою укладення шлюбу, адміністратор перевіряє наявність всіх необхідних документів, враховуючи побажання наречених, призначає дату час реєстрації шлюбу за допомогою програмного засобу ведення Державного реєстру актів цивільного стану громадян.

ЦНАП повинен забезпечити передання таких заяв та доданих до них документів, які необхідні для такої реєстрації, до відділу ДРАЦС у межі відповідної адміністративно-територіальної одиниці для подальшого розгляду та фіксації.

Заяви про державну реєстрацію новонародженої дитини або смерті, комплекс документів, необхідних для таких реєстрацій, повинні бути передані до відділів ДРАЦС в день подачі такої заяви заявником. У разі отримання таких заяв поза робочим часом, вони реєструються не пізніше наступного робочого дня після їх надходження до відділу.

Відділ ДРАЦС в день прийняття заяв від ЦНАПів фіксує їх у журналі прийому заяв, в якому проставляється відмітка про подання заяв через ЦНАП.

Сама державна реєстрація актів цивільного стану, формування свідоцтв, витягів з Державного реєстру актів цивільного стану громадян здійснюється відповідними відділами ДРАЦС. Отримання цих документів відбувається в ЦНАП, за допомогою якого були подані відповідні заяви.



Центри надання адміністративних послуг забезпечують прийняття цих документів не пізніше наступного робочого дня з моменту державної реєстрації акту цивільного стану або ухвалення рішення про відмову у здійсненні реєстрації, або складення висновку про дозвіл на зміну імені чи про її відмову.

Передача оформлених документів від відділу ДРАЦС до уповноваженої особи центру надання адміністративних послуг здійснюється на основі акті приймання-передавання з метою їх вручення заявнику.

Спеціалістом відділу ДРАЦС зазначає у графі «Для відміток» складених актових записів, що дана реєстрація була проведена без присутності заявників, а також інформацію про те, що відповідні документи будуть отримані через ЦНАП.

У випадку, якщо заявник не отримав свідоцтво, витяг або письмову відмову в здійсненні державної реєстрації продовж одного місяця з моменту надходження цих документів до ЦНАП, вони повинні бути повернуті на підставі акта прийому-передавання до того ж відділу ДРАЦС для їх подальшого збереження, а також видачі заявникові.

Розглянемо більш детально процедуру державної реєстрації окремих видів актів цивільного стану.

Важливо відмітити, що згідно статті 144 Сімейного кодексу України, батьки новонародженої дитини повинні подати заяву про державну реєстрацію народження дитині протягом одного місяця з дня її народження в органах державної реєстрації актів цивільного стану. За порушення цього строку стаття 212 Кодексу України про адміністративні правопорушення передбачає санкцію у вигляді «...накладення штрафу від одного до трьох неоподаткованих мінімумів доходів громадян»[12]. Також спеціалістом відділу ДРАЦС складається адміністративний протокол в трьох примірниках, який скріплюється

підписами спеціаліста, керівника органу ДРАЦС і особи, на ім'я якої він був складений, а також гербовою печаткою цього відділу. Один примірник залишається у відділі ДРАЦС для подальшого зберігання, один вручається заявникові, останній надсилається до адміністративної комісії відповідної виконавчого комітету ради за місцем проживання особи, на яку був складений протокол для подальшого розгляду.

«Реєстрація народження дитини проводиться за місцем народження дитини, місцем проживання батьків або одного із них» [12]. Якщо дитина народилася у подружжя, у цьому випадку дружина зазначається матір'ю дитини, а чоловік – батьком. У цьому разі таку заяву може подати будь-хто з них.

Для державної реєстрації народження необхідним є наступний перелік документів: медичне свідоцтво про народження, відповідного зразка, паспорт заявника, свідоцтво про шлюб.

Результатом реєстрації є внесення відомостей про дитину до Державного реєстру актів цивільного стану громадян, складення актового запису про народження на паперових носіях у двох екземплярах та видача свідоцтва про народження.

Звернемося до процедури реєстрації шлюбу. Під шлюбом згідно статті 22 Сімейного кодексу України розуміється: «Сімейний союз жінки та чоловіка, який зареєстровано у органі державної реєстрації актів цивільного стану»[33]. Особи, які вирішили зареєструвати шлюб звертаються до відділу ДРАЦС або ЦНАПу, де подають заяву. Реєстрація шлюбу не прив'язується до територіального принципу, тому наречені можуть звернутися до будь-якого такого органу.

Спеціаліст перевіряє наявність всіх необхідних документів, обставин, які можуть перешкоджати укладенню шлюбу, інформує наречених про їх права та обов'язки як майбутнього подружжя та

формує заяву, з якою заявники повинні ознайомитись та скріпити відповідність зазначених даних своїми підписами.

Звертаючи увагу на побажання наречених, їм пропонуються можливі дати та час реєстрації. Така дата пропонується, з урахуванням місячного строку від дати подачі заяви про реєстрацію шлюбу. У виняткових випадках такий строк може бути скорочено. Такими винятками є: вагітність нареченої, яка підтверджується відповідною довідкою, наявність у наречених спільної дитини або наявності загрози для життя одного або обох з наречених.

Якщо заява про державну реєстрацію шлюбу може бути подана як особисто нареченими, так і через їхніх законних представників, законність повноважень яких нотаріально посвідченні, то сама реєстрація шлюбу вимагає безпосередньої присутності обох наречених.

Результатом такої реєстрації є внесення відомостей про шлюб до Державного реєстру актів цивільного стану громадян, складення актового запису про шлюб у двох екземплярах та видачі свідоцтв про шлюб кожному з подружжя.

Про реєстрацію розірвання шлюбу Сімейний кодекс України зазначає декілька положень, які є підставами для його розірвання, а саме: у разі подання такої заяви подружжям, яке не має дітей, одного з подружжя у випадку визнання другого з них безвісно відсутнім, недієздатним, померлим або його смерті. Подружжя, яке має спільних неповнолітніх дітей повинне звернутись до суду, оскільки в цьому випадку зачіпаються права дитини. У разі розірвання шлюбу через суд, рішення цього суду є остаточним документом. Тоді до відділу ДРАЦС, де був зареєстрований шлюб, надсилається копія такого рішення для проставленні відповідної відмітки в актовому записі про шлюб.

Така заява з усіма необхідними документами може бути подана до органів ДРАЦС або ЦНАП особисто подружжям або одним із них, якщо

другий не може подати її особисто через поважні причини. Тоді така нотаріально засвідчена заява подається від імені другого з подружжя.

В таких випадках ці заяви підпадають під дію територіального принципу та подаються за місцем реєстрації подружжя або одного з них.

Якщо така заява не була відкликана, то реєстрація розірвання шлюбу проводиться через один місяць з дня надходження такої заяви. Кожному з подружжя видається свідоцтво про розірвання шлюбу [30].

Процедура державної реєстрації смерті особи передбачає подання до органів ДРАЦС або ЦНАП наступних документів:

- «лікарського свідоцтва про смерть форми № 106/о, затвердженого наказом Міністерства охорони здоров'я (МОЗ) України від 08.08.2006 № 545;
- фельдшерської довідки про смерть форми № 106-1/о, затвердженої наказом МОЗ України від 08.08.2006 № 545;
- лікарського свідоцтва про перинатальну смерть форми № 106-2/о, затвердженого наказом МОЗ України від 08.08.2006 № 545;
- рішень суду про оголошення особи померлою;
- рішень судів про встановлення факту смерті особи в певний час;
- у разі одержання повідомлень установ виконання покарань або слідчих ізоляторів, які надсилаються в комплексі з лікарським свідоцтвом про смерть» [31].

Така реєстрація може бути проведена на підставі звернення до відділу ДРАЦС, як родичів померлого, так і третіх осіб.

Цей вид реєстрації також має прив'язку до певної адміністративно-територіальної одиниці: останнього місця проживання померлої особи або місця його смерті.

Під час оформлення державної реєстрації смерті заявнику необхідно здати до відділу ДРАЦС для подальшої передачі до відповідних органів наступні документи:

- паспорт громадянина України, документ, який посвідчує особу без громадянства, паспортні документи іноземця (за наявності);
- військово-облікові документи померлого (за наявності);
- пільговим посвідчення померлого (за наявності).

По завершенню такої реєстрацію заявникові надається свідоцтво про смерть, а також витяг з Державного реєстру актів цивільного стану громадян про смерть для видачі допомоги на поховання.

Розглянувши питання процедури державної реєстрації актів цивільного стану через ЦНАП, необхідно зазначити наступне: реєстрація актів цивільного стану через такі центри покликана створити комфортні умови для населення, швидкість та якість у наданні таких послуг. Надання цих послуг можливе лише за допомогою налагодженої співпраці, прийнятті узгоджених рішень між територіальним органом юстиції, а також органом, яким утворено цей центр.

### **2.3 Зарубіжний досвід організації надання адміністративних послуг**

Ефективне реформування системи надання адміністративних послуг в Україні є важливим процесом в умовах європейської інтеграції.

Цей процес має бути ефективним та забезпечити відповідний рівень довіри до органів влади, забезпечення потреб і запитів людей відповідно до ознак демократичного суспільства і правової держави.

Як показують дослідження, ідея створення офісів для громадян виникла в 90-х роках, в момент перетворення органів влади на заклади для надання послуг. Багатьма європейськими країнами була розроблена концепція єдиних офісів для громадян, які мають за мету забезпечення отримання громадянами адміністративних послуг в межах одного відвідування установи. Дослідження показують, що Нідерланди

належать до числа лідерів першопрохідців у впровадженні концепції комплексних послуг.

Муніципалітет міста Гаага (Den Haag), на думку багатьох експертів, має один із найкращих зразків ЦНАП. Система «універсамів» послуг має два рівні: центральний офіс на загальноміському рівні, а також сім його осередків у кожному районі міста.

У муніципалітеті, де знаходиться центральний офіс, проводиться прийом громадян з питань, які відносяться до його компетенції. Будь-які особи можуть вільно відвідати будівлю муніципалітету. Для цього не потрібно ніяких дозволів та перепусток. Громадяни, потрапивши до такого офісу, можуть скористатися можливістю вирішення всіх своїх питань. У 2009 році влада міста прийняла рішення організації «Служби публічних послуг» за допомогою об'єднання можливостей «Служби у справах громадян», інформаційного порталу, а також контактного центру [41, с.87]. Об'єднання цих ресурсів відкрило нові можливості у напрямку обслуговування, як громадян, так і бізнесу.

В таких офісах для надання послуг у Гаазі громадяни мають можливість отримати великий обсяг послуг, наприклад: реєстрація актів цивільного стану, отримання великий перелік документів, витяги з цих документів або їх копію. Суб'єкти звернення можуть звернутись до офісу особисто, у письмовій формі або в електронному форматі для отримання необхідних послуг та консультацій.

Всі послуги є платними, навіть «дрібні» довідки. Плата за надання відповідної послуги визначається муніципалітетом та може різнитися з розмірами плати за аналогічні послуги в інших містах Нідерландів. В процесі надання складних комплексних послуг, як надання дозволу на будівництво, сплачуються кошти за оброблення запиту заявника, після чого, у разі позитивного вирішення питання, стягується плата за сам дозвільний документ.

Вивчення досвіду Німеччини показує, що в даній країні послуговуються континентальною моделлю муніципальної влади, яка відрізняється співпрацею органів державного управління та муніципальної влади. Ця держава відрізняється високим рівнем розвинення демократичної структури влади та розвинутою системою місцевого самоврядування.

На сьогоднішній день засади організації та функціонування органів муніципальної влади, питання правового статусу вирішується конституціями та нормативною базою окремих земель. Наслідком такого рішення є суттєва різниця у структурі та компетенції таких органів, розташованих в різних землях Німеччини. Основний закон не вирішує питання організації влади в землях. «Конституцією визначається право громад приймати рішення стосовно всіх питань місцевого життя, громади не обмежуються загальними завданнями і мають можливість вирішення всіх питань необхідних для їх комфортного життя у регіонах»[41, с.76].

Не дивлячись на різний підхід до законодавчого регулювання питань місцевого самоврядування, які мають місце у різних землях Німеччини, на практиці можливість мешканців відповідних земель вирішувати місцеві питання є дуже високою – 80%. Це є доказом дієвості та вдалої взаємодії центральної та місцевої влади.

Дослідники відмічають, що такі центри для громадян у Німеччині меншими темпами утворювалися у «великих» містах, порівняно із «малими». На даний момент у Берліні функціонує 46 центрів. Ініціатива в напрямку створення офісів для громадян була віднесена на розгляд місцевої влади тому, що не було передбачено відповідної урядової програми чи спеціальної законодавчої ініціативи. Тобто, муніципалітети приймали рішення про створення таких установ за власним бажанням. Тому досвід їх організації має багато своїх особливостей.

Офіси для громадян є візитівкою адміністрацій міст, тобто висвітлюють репутацію серед громадян, тому що завдяки ним здійснюється 80% взаємодії з людьми. Тому доречним є утворення таких офісів, не зважаючи на розмір громад, оскільки вони є центром взаємодії громад з владою.

Функціонування офісів для громадян передбачає організацію: приміщень з місцем обслуговування населення, а також приміщень для конфіденціальної розмови, утворення «фронт-офісів» –місць безпосереднього прийому громадян, і «бек-офісів»– місця для роботи адміністраторів офісу, в яких опрацьовують заяви, документи, пошту та функціонує телефонна служба підтримки, широкої компетенції працівників, принцип якої полягає в універсальності, яка передбачає обробку всіх запитів щодо послуг всіма спеціалістами офісу. Відносно великі міста, з населенням більше 30 тисяч мешканців, мають на входах інформаційні бюро, в яких заявник можуть отримати інформацію та вирішити незначні питання, як отримання бланків заяв, збирання готових посвідчень осіб, що сприяє зменшенню часу та кількості черг та зменшує потік відвідувачів.

В таких офісах спостерігається практика зміни робочих місць між адміністраторами, у випадку більш частого відвідування відповідних місць обслуговування. Такий підхід позитивно впливає на збалансування навантаження, а також урізноманітнення сфери діяльності працівників.

Для міст певної чисельності, яка досягає понад 40 тисяч мешканців, запроваджуються різні системи організації прийому, що зумовлено необхідністю упорядкування черг. Також запроваджується організація позмінної роботи, щоб у час найбільшої кількості відвідувачів забезпечити достатню кількість персоналу, у зв'язку подовженням годин прийому громадян [9].

Працівникам громадських офісів дається можливість колективного



вирішення питань режиму роботи, тобто формування робочого графіку, оскільки, ці офіси працюють згідно із загальними режимами роботи органів муніципальної влади.

Штат працівників офісів для громадян варіюється від кількості послуг і годин роботи на тиждень, а саме від навантаження на кожний офіс. Кількість мешканців не впливає на штат працівників. Як правило, чисельність працівників таких офісів становить 5 осіб на 30 тисяч жителів міста. Кожен такий офіс самостійно приймає рішення щодо асортименту послуг, які вони будуть реалізовувати для громадян.

Перелік послуг в муніципалітетах Німеччини залежить від запиту серед мешканців, зазвичай, це послуги, які не вимагають тривалого проміжку часу для їх опрацювання. У той же час, список таких послуг постійно переглядається з метою відповідності сучасному стану суспільних відносин. Практикується інтегрування компетенції надання допомоги у вирішенні питань від інших установ, наприклад, організація консультаційних пунктів для пенсіонерів та інше.

Здебільшого, 80 % послуг складаються із видачі відповідних посвідчень та паспортних документів осіб, реєстрація місця проживання, видачі податкових карток.

Громадські офіси у відносно невеликих містах, де кількість мешканців налічується від 25 тисяч мешканців, які не мають, наприклад, служби реєстрації та обліку транспортних засобів, зазвичай реалізують і функції такої установи з надання консультацій та відповідних документів.

Делегування повноважень таких служб забезпечується шляхом укладення адміністративних угод між муніципалітетом та відповідними службами.

Близько 20 % послуг, які надаються громадянам складають видачу довідок та надання консультацій, видачу бланків заяв для інших

відомств, засвідчення вірності копій документів. Там же знаходить бюро знахідок, куди потрапляють загублені речі, які через певний проміжок часу, у разі не з'явлення їх власника, можуть бути продані за допомогою аукціону. На базі громадських офісів працюють туристичні бюро для мешканців та гостей міста [41, с.64].

Розглянувши загальні положення надання адміністративних послуг у Німеччині, необхідно звернути увагу на той факт, що в таких муніципальних офісах не реалізуються соціальні послуги, не реєструються акти цивільного стану та не надаються дозволи на будівництво. Така ситуацію можна пояснити тим, що держава бере на себе відповідальність за певні питання на законодавчому рівні. Місцеве ж самоврядування робить акцент на послуги, які не вимагають великих затрат часу.

Особливістю Німеччини є те, що для реалізації соціальних послуг та питань будівництва створюються спеціальні установи, які не відрізняються від методів роботи «універсамів послуг» при муніципалітетах. Їх створюють у містах з чисельність мешканців понад 200 тисяч осіб, такі представництва центрального офісу можуть утворюватись у кожному адміністративно-територіальному районі міста. Простежується тенденція створення фінансовими органами таких же громадських офісів для консультацій та отримання податкових документів.

Дослідники відмічають позитивний досвід здійснення адміністративно-територіальної реформи в Польщі. Місцеве самоврядування займає важливу ланку серед публічної адміністрації в Польській республіці. Муніципальна влада тут поділена на декілька ланок: місцевий рівень, де створюються місцеві офіси для громадян у гмінах та повітах, та регіональний рівень (у воєводствах). Вони не мають ієрархічного підпорядкування між собою.

Необхідно відмітити добру співпрацю урядової та місцевих адміністрацій. Тут органи державної виконавчої влади характеризується вертикальним підпорядкуванням. Органи ж місцевого самоврядування на всіх рівнях є незалежними від органів виконавчої влади та між собою.

Проте така самостійність ланок влади поєднує у собі необхідність спільного вирішення проблем територій, що приводить до неминучої співпраці.

Науковці виділяють наступні принципи організації діяльності публічних адміністрацій в цій країні:

- принцип субсидіарності, який полягає у наданні максимально можливих компетенцій органам, які є ближчими до громадян;
- підтриманні унітарності держави, який полягає у здійсненні діяльності місцевих адміністрацій в межах наданого державою права, також вони мають однаковий правовий статус та контролюються державою з питань дотримання ними законодавства;
- принцип компліментарності, який характеризується взаємозв'язком та взаємодоповненням владних органів [41, с.15].

Основними завданнями органів місцевого самоврядування є реалізація надання необхідного спектру публічних послуг для громадян. Перелік послуг, що надаються поділяють на комунальні (питання енерго- та водопостачання, транспорту, підтримки інфраструктури тощо), соціальні (послуги, які торкаються питань освіти, охорони здоров'я, соціальної допомоги, безпеки, культури тощо), адміністративні. Муніципальні органи мусять організувати надання послуг населенню, про те не повинні самостійно їх надавати. Цією справою займаються суб'єкти господарювання або неурядові організації, з якими укладають відповідні угоди [13, с.17].

Організація дієвої системи відділів обслуговування мешканців здійснено у всіх районах Варшави з метою збільшення швидкості та якості надання послуг. Такі відділи утворені як установи, в яких кожному мешканцю Варшави відкривається можливість швидкого вирішення своїх питань, наприклад: отримання ліцензій, реєстрації транспортних засобів та інші.

Зі створенням таких відділів процедура отримання адміністративних послуг значним чином спростилась, оскільки мешканцям більше непотрібно займати черги та брати довідки у декількох кабінетах у приміщеннях установ. Тепер цілий комплекс послуг можливо отримати за один візит до «відділу».

Практикою діяльності відділів стало відокремлення прийняття заяв від посадових осіб, які здійснюють їх розгляд та прийняття рішень. Такий принцип повинен слугувати гарантією незацікавленості та уникнення проявів корупції.

Крім здійснення своїх основних функцій відділи виконують інформаційну функцію, яка полягає в організації електронної системи обслуговування громадян. Впровадження цієї системи повинно значною мірою скоротити або зовсім усунути потребу використання паперових носіїв після застосування електронних підписів.

Також заслуговує уваги досвід Канади у організації офісів для надання адміністративних послуг для громадян. Тут функціонує три рівні влади: федеральна, провінційна та муніципальна. Найбільший спектр послуг формально реалізовується на рівні провінцій, аналогом областей в Україні. Провінції в Канаді окреслюють обсяг повноважень їх муніципалітетів.

Такий термін як «адміністративна послуга» не використовується в Канаді, натомість застосовується поняття «публічна послуга». Такі

послуги поділяються на внутрішні та зовнішні, якими безпосередньо користуються громадяни та представники бізнесу [32, с.40].

В Канаді, як і у розглянутих вище країнах, створені інтегровані офіси, де кожен громадянин має можливість отримати широкий спектр послуг.

Різні ланки влади об'єднують свої зусилля при організації надання публічних послуг, зокрема створення спільних офісів. Загальними тенденціями у цьому напрямку є: інтегрування різних баз даних (але доступ до персональних даних громадян захищається законом і підлягає детальній регламентації), об'єднання каналу доступу до послуг (створення спільних офісів, єдиного веб-сайту та контактного телефону), полегшення процедури надання послуг (наприклад, приведення до єдиної форми заявок тощо), активність центрів надання послуг (у випадку отримання особою однієї послуги, адміністрація інформує її про право на отримання пов'язаних послуг). Для прикладу, під час реєстрації народження дитини батькам пропонують реєстрацію дитини в системі медичного страхування, нададуть консультацію про програму виплати коштів на неї тощо[41,с.18].Аналогом такої послуги в Україні є послуга «Є-малятко».

В першу чергу, при законодавчій регламентації надання публічних послуг до уваги береться зручність для клієнтів. Тобто, якщо є можливість звернення за послугою в електронному чи телефонному форматі, такий формат впроваджують в практику, тому що вони є більш зручними для споживачів, аніж здійснення особистого візиту до офісу. Наразі в Канадських громадських офісах використовується декілька каналів звернень: за допомогою телефону, особистого візиту до «фізичного офісу», кіоски (центри інтерактивного автономного обслуговування), мережі Інтернет.

Велика кількість публічних послуг в цій країні є платними. Собівартість є головним критерієм окреслення розміру плати за послуги. Крім того, на законодавчому рівні передбачається неодмінне здійснення публічних консультацій, якщо планується збільшення вартості на послуги.

Необхідно відмітити цікаве правило, яке склалося в Канаді: якщо особі зовсім не надана послуга, або вона отримана не своєчасно, то їй повернуть вартість сплачених коштів.

Канада постійно оновлює стандарти надання послуг. Дослідження показали, що рівень якості послуг знаходиться на більш високому рівні, якщо працівники задоволені умовами праці. До того ж самі працівники активно долучаються до реформування сфери надання послуг. Такий підхід забезпечує зменшення опору змінам та збільшує зацікавленість персоналу.

Громадські офіси в Канаді застосовують уніфіковані правила роботи, характерним для них є гнучкість та врахування інтересів та особливостей окремої громади [41, с.18].

Спектр послуг і інтегрованих офісах послуг формується на базі домовленості трьох ланок влади. Формат роботи в цих офісах будується у такий спосіб: представники різного рівня влади мають окремі сектори в рамках одного приміщення та власного керівника, тобто по суті тут є одразу три менеджери. Інші складові цих офісів є типовими: наявність рецепції, системи електронного керування чергою, зони очікування, місць безпосереднього обслуговування. Таких інтегрованих офісів може бути декілька на території великих міст.

Організація реалізації послуг федеральною владою знаходить на високому рівні, проте на рівні провінцій більш швидкими темпами впроваджуються новації, а якість послуг є на більш високому рівні. Це

свідчить про те, що близькість надавачів послуг до громадськості є мірою якості та швидкості надання послуг.

В Угорщині з 2011 року запроваджена концепція «Єдиного вікна», яка була розроблена у межах адміністративної реформи. Перелік послуг, які реалізуються у рамках цієї програми є дуже великим. Угорці в таких центрах отримують послуги з реєстрації шлюбу або його розірвання, реєстрації місця проживання, вирішити питання трудової зайнятості, громадянства, отримання соціальних виплат та субсидій. Мережа таких центрів діє на базі кожної адміністративно-територіальної одиниці Угорщини [9]. Проте, порівнюючи з досвідом Польщі та Німеччини, угорська система громадських офісів є централізованою, тобто і перелік послуг є уніфікованим.

Із досвіду зарубіжних країн прослідковується, що наявність централізованих систем надання публічних послуг не розуміється як «супер-послуга» - це є звичайною практикою, звичною для розвинутих країн та їх мешканців.

Проаналізувавши досвід надання адміністративних послуг у різних країнах, бачимо, що централізованого світового стандарту не існує. Для України важливо застосовувати передові практики, враховуючи особливості національного розвитку.

## **2.4 Покращення якості надання адміністративних послуг ЦНАП**

Командою експертів з напрямку покращення якості надання адміністративних послуг для населення Програми «U-LEAD з Європою», а також Міністерством регіонального розвитку, будівництва та житлово-комунального господарства та спільно з громадами України проводиться робота над тим, щоб кращі українські та європейські

практики надання адміністративних послуг ставали нормою життя кожної громади й були інституціоналізовані у публічні органи та отримали широке розповсюдження.

Інформування громадськості – систематична робота з поширення інформації за допомогою усіх доступних каналів інформування, тобто способами донесення інформації (ЗМІ, телефонні лінії, консультативна робота тощо), яка спрямовується, як в цілому на громадськість, так і певну її категорію або окремих індивідів. По суті, це є роботою з налагодження містків розуміння між місцевою владою та громадою.

Цілі діяльності з інформування громадськості про роботу ЦНАП полягають у тому, щоб сприяти рівному доступу усіх груп населення до послуг через надання повної та достовірної інформації про цілі роботи ЦНАП, послуги, які у ньому надаються, нововведення у подальшій роботі тощо. Згідно з Європейською хартією місцевого самоврядування, яка була підписана державами-членами Ради Європи у 1985 р. та набула чинності в Україні у 1998 році, «...право громадян на участь в управлінні державними справами є одним з демократичних принципів»[12]. Таке право повинно безпосередньо здійснюватися саме на місцевому рівні.

Для того, щоб забезпечити цю участь усіх мешканців громади, передусім необхідно їх систематично інформувати про життя та важливі зміни громади. Таким чином, інформаційну роботу можна розглядати як інвестицію в соціальний розвиток громади, що при систематичному підході призведе до згуртованості громади, мінімізації конфліктного потенціалу та вирішення кризових точок взаємодії у трикутнику влада-громадськість-громадяни. Реалізація вищезазначеного можлива через підвищення обізнаності громади щодо створення та роботи ЦНАП.

Основана мета – пояснити необхідність та надати готові до реалізації засоби інформування про появу ЦНАП у громаді в різноманітних форматах та за допомогою різних комунікаційних



інструментів. Усі рекомендації щодо інформування є чутливими до контексту громад, залежно від їхньої кадрової, фінансової спроможності та часових ресурсів [18,с.87].

Тому всі інструменти інформування можна розподілити за умовними пакетами: мінімум (за обмежених ресурсів), середній (за помірних ресурсів та компетенції громади), максимум (за високих спроможностей, компетенції та мотивації громадян). Також необхідно залучати мешканців громади до етапів створення та роботи ЦНАП, що разом дасть повне розуміння того, як перетворити ЦНАП у громаді на вимогу та корисну ініціативу.

Інформування та комунікація з мешканцями, споживачами послуг ЦНАП варто розглядати як сплановану, керовану, постійну та системну роботу, що дозволить сформувати довіру серед громадян до ЦНАП.

Для вивчення стану та аналізу якості обслуговування відвідувачів ЦНАПу можна запровадити: особисте опитування відвідувачів щодо якості обслуговування; вивчення думки відвідувачів за допомогою анкет; дослідження звернень в прошнурованій і пронумерованій Книзі відгуків, скарг та пропозицій; вивчення та аналіз кількості і змісту талонів «електронної черги».

З метою забезпечення прозорості діяльності ЦНАП, а також для звітування перед керівництвом об'єднаної територіальної громади про поточну діяльність ЦНАП рекомендуємо впровадити: щомісячну, щоквартальну та щорічну звітність про діяльність ЦНАП. Такий звіт може бути розміщений на офіційному сайті ЦНАП; інформування про аналіз взаємодії адміністраторів ЦНАП та інших суб'єктів надання адміністративних послуг, із складанням відповідних діаграм [19,с.87].

У цьому разі виникає необхідність відстеження рівня задоволеності суб'єктів звернення якістю, повнотою здійснюваних

послуг. Впродовж відповідно проміжку часу ці дослідження повинні здійснюватись для будь-якого виду послуг та груп споживачів.

Рівень задоволеності споживачів послуг може бути визначена за допомогою:

- їх прямих анкетувань або опитувань (як з допомогою сторонніх організацій, так і власними силами);
- розміщень анкет на веб-сторінках об'єднаних територіальних громад;
- розміщень анкет у засобах масової інформації;
- проведення постійних консультацій з громадянами.

Моніторинг може бути проведений після кожної наданої відповідної послуги (наприклад, проведення анкетування споживачів послуг відразу після наданої послуги) або візиту до ЦНАП, а також керуючись затвердженим планом. Проведення такого анкетування населення може проводитися у форматі заповнення анонімних анкет.

Змістовність анкет може торкатись питань оцінювання якості наданих послуг, рівня особистої культури та ввічливості адміністраторів, питань своєчасності наданих послуг, чи знаходиться швидкість обслуговування на задовільному рівні, чи надаються якісні, корисні консультації населенню та інші. Оцінювання відповідних питань може надаватися за запропонованими варіантами, наприклад: «так» або «ні». Можуть застосовуватись варіанти за рівнями «відмінно», «добре», «задовільно» та «незадовільно».

Такі моніторинги якості наданих послуг, зазвичай, здійснюється працівниками органів публічної або муніципальної влади відповідно до затвердженої анкети. Та для більш об'єктивних результатів необхідно забезпечити можливість залучення до таких опитувань працівників різних органів, неурядових організацій та соціологічних дослідних центрів. Для складання таких анкет можуть використовуватись

опитувальник, на базі якого проводилися моніторинги практики надання адміністративних послуг в нашій державі [17, с.62]

Анкети не повинні бути громіздкими та обтяжливими для споживачів, а навпаки – простими та зрозумілими. Крім того, анкети повинні бути утворені таким чином, щоб їх було легко опрацювати. Таким чином, найбільш простим та оптимальним є формування анкет, відповіді на запитання в яких буде можна оцінити за певною визначеною шкалою. Щодо розгорнутих відповідей стосовно можливих побажань для удосконалення ЦНАП, такі питання повинні розраховані на певний час очікування.

Обробка та аналіз таких відкритих запитань, які пропонується занести до анкети є досить важкою, тож кількість таких запитань в опитувальнику повинна формуватись беручи до уваги їх доцільність. Час та регулярність проведення таких опитувань повинні визначатись ґрунтуючись з потреб необхідності.

Набагато частіше анкетування здійснюються на початку створення Центрів надання адміністративних послуг, і набагато рідше – під час здійснення його безпосередньої роботи.

Німецькі фахівці вважають коректними оцінками від соціологічних опитувань ті, які були отримані з різницею у два роки. Тоді вони будуть придатні для порівняльного аналізу [26, с.64]. До початку будь-якого анкетування, якщо воно проводиться відповідною установою, важливим є визначення відповідальної особи, а також виконавців, тобто спеціалістів, за безпосередньої участі яких буде проведено організацію та здійснення опитування.

Вагомим також є питання забезпеченості суб'єктів користування послугами анкетами, наявність скриньок для збору цих анкет, роз'яснення послідовності та правил заповнення анкет, як працівників, які проводять анкетування, так і громадян, поточного контролю

правильності анкетування, аналізу підсумків анкетування, терміну оприлюднення його результатів та інформування громадян, підготовки звітів керівництва про результати опитування.

Корисним буде проведення анкетувань працівників ЦНАП стосовно їх поглядів щодо головних проблем в організації діяльності центрів та в їх особистій роботі. Такі опитування будуть корисними, як на етапі створення ЦНАП, так і на етапі їх безпосередньої роботи. Ці дані можуть надати додаткову необхідну корисну інформацію з метою покращення організаційної роботи. Важливим є проведення моніторингу щодо вивчення думок працівників про те, наскільки робота в центрі задовольняє їх потребам та очікуванням.

Такі відомості, які зазначаються в анкеті, повинні бути цілком анонімними. Процес організації роботи ЦНАП повинен бути спрямований на максимальне задоволення інтересів, у першу чергу, суб'єктів звернення для отримання відповідних послуг тому, що думки стосовно однієї і тієї самої проблеми може дуже різнитися в анкеті отримувачів адміністративних послуг та самих працівників ЦНАП.

Оскарження рішень які приймаються через ЦНАП, а також дій або бездіяльності працівників цієї організації вимагають чіткого відмежування та заслуговують окремої уваги.

За загальними правилами, всі скарги можуть подаватися і розглядатися, як у адміністративному, так і судовому порядку. Будь-яка особа, яка звернулася до ЦНАП повинна мати можливість ознайомитись з інформацією про порядок оскаржень рішень адміністративного органу, а також дій або бездіяльності працівників центру надання адміністративних послуг. На інформаційних стендах, а також інформаційних матеріалах, на веб-ресурсах ЦНАП повинна бути розміщена інформація стосовно суб'єкту, який є уповноваженим

розглядати ці скарги, терміну оскарження та інше. Тобто така інформація має бути загальнодоступною.

Ця інформація може бути надана отримувачеві послуг за їх особистим запитом під час усної консультації. Проте першочерговим є зазначення у рішенні, яке видається заявникові порядку оскарження дій, бездіяльності та рішень працівників ЦНАП, особливо у випадку прийняття негативних рішень (про відмову у задоволенні заяви особи, про неповне (часткове) задоволення прохань особи та інше) [11, с.87].

Щодо порядку оскарження, то він повинен бути зазначений таким чином щоб він був зрозумілим для громадян. Деякі науковці вважають, що доцільно буде передбачити складнішу процедуру для розгляду будь-якої скарги на дії адміністративних органів, які були вчинені через ЦНАП. Таке рішення покликано зробити максимально об'єктивним розгляд скарг. У цьому контексті одним з основних питань порядку розгляду цих скарг має бути доречним утворення окремого органу для їх розгляду, який міг би гарантувати об'єктивний та неупереджений розгляд скарг.

На нашу думку, органи муніципальної влади можуть самі вирішувати питання стосовно організації такого підрозділу з включенням до його складу представників громадськості, а саме громадян які не виступають працівниками органів публічної адміністрації. Член таких органів може бути призначеним за рішення відповідної місцевої ради на певний строк.

Такі підрозділи покликані діяти на громадських засадах та є об'єктивнішими стосовно громадян. Доречність створення відповідного підрозділу може залежати від кількості надісланих скарг.

Певна частина скарг від громадян стосується не конкретних рішень, які вони отримали у ЦНАП, а поведінки їх адміністраторів. Наприклад, стосовно неввічливої поведінки або дискримінації, вимог

додання додаткових документів без відповідної підстави, неякісного та повільного сервісу тощо.

Подібні скарги повинні потрапляти до керівника ЦНАП і швидко вирішуватися. Це зарадить виявленню систематичних недоліків у організації роботи ЦНАП, а також усуненню недоліків у роботі конкретних працівників.

Звичайно у таких категоріях справ необхідно керуватися презумпцією правоти суб'єкта звернення адміністративних послуг, але до вжиття якихось заходів щодо працівників ЦНАП необхідно всебічно розглянути всі обставини у ситуації, що склалася [11, с.53].

На наш погляд, варто сформулювати наступні рекомендації щодо удосконалення роботи центрів надання адміністративних послуг.

По-перше: стежити за актуальністю та повнотою інформування заявників, щодо наявних послуг, порядку та строків їх надання, порядку оскарження рішень, які були прийняті стосовно запиту заявника.

По-друге: важливим чинником для покращення якості послуг є постійна робота з кадрами, їх професійна та психологічна підготовка, з огляду процесу постійного збільшення переліку наданих послуг, а відповідно навантажень на кожного працівника.

Наступним рішенням буде оптимізація процедур надання послуг, з метою спрощення процесу, відмовитись від зайвих дій, наприклад дублююча вхідна реєстрація документів, проставлення віз декількома посадовими особами, максимальне зменшення строку надання відповідних послуг.

Виникає необхідність формування програмно-технічної бази для обміну інформацією між установами в електронному вигляді. Це допоможе суттєво спростити процедури, скоротити час надання послуг.

Необхідно використовувати різні способи оцінки якості послуг із залученням всіх сторін, як громадян, так і самих працівників.

Систематично досліджувати рівень задоволеності громадськості стосовно якості оцінки послуг, враховуючи їх побажання та очікування.

Аналіз діяльності – одна із складових частин контролю якості, якою необхідно користуватись при наданні послуг на постійній основі [10, с.32]. У тому ж числі, повинні формуватись власні стандарти надання послуг, а також вироблені плани та методичні рекомендації для проведення власних моніторингів їх якості.

Систематична фіксація та усунення недоліків при наданні послуг будуть сприяти дієвому управлінню процесом надання послуг та покращенню їх якості.

Як показали дослідження ЦНАП, реалізація концепції «сервісної держави» може не лише надавати якісні та зручні послуги для населення, але й стати майданчиком для діалогу та партнерства місцевої влади з мешканцями. ЦНАП може допомогти місцевій владі перейти від форматів виключно інформування та консультацій до діалогу, партнерства та підсилення співпраці мешканців із владою. Для цього необхідно обрати певний набір інструментів, за допомогою яких місцева влада зможе ефективно залучати мешканців, що дозволить підвищити якість надання управлінських послуг.

## ВИСНОВКИ

В умовах європейської інтеграції України здійснюється докорінне переосмислення взаємовідносин держави і суспільства з позицій забезпечення потреб кожного громадянина. Здійснення адміністративної реформи в Україні збільшує не тільки потребу в удосконаленні системи публічного управління, але й зміні підходів до діяльності державних службовців та посадових осіб органів місцевого самоврядування та переорієнтування її на надання послуг, зокрема, і в сфері державної реєстрації актів цивільного стану.

Щодо аналізу поняття актів цивільного стану, то можемо зазначити наступне. Визначення цього поняття знаходить відображення у Цивільному кодексі України та Законі України «Про державну реєстрацію актів цивільного стану» та звучить наступним чином: «це події та дії, які нерозривно пов'язані з фізичною особою і започатковують, змінюють доповнюють або припиняють її можливість бути суб'єктами цивільних прав та обов'язків»[30].

Цивільний стан особи – це правове становище конкретної фізичної особи як носія належних лише їй суб'єктивних прав та юридичних обов'язків. Акти цивільного стану за своїм змістом є комплексом обставин, який зумовлює виникнення, припинення, зміну цивільних прав та обов'язків.

Через велике значення цих фактів для цивільного, сімейного й інших галузей прав законодавцем установлена їх офіційна реєстрація як в інтересах держави та суспільства, так і з метою захисту особистих і майнових прав громадян.

Впровадження інституту державних послуг стає провідним засобом втіленням посадовими особами функцій та завдань держави в межах своєї компетенції.



Звертаючи увагу на особливості сфери державної реєстрації актів цивільного стану, строки та особливості статуту окремих суб'єктів звернення щодо реалізації такої форм державних послуг, пропонуємо сформулювати таке визначення поняття державних послуг в цьому аспекті – це встановлена законодавством сукупність послідовно вчинюваних органами державної реєстрації актів цивільного стану процедурних дій з розгляду та вирішення адміністративного звернення, результатом якого є прийняття адміністративних актів, які встановлюють, змінюють чи припиняють права та обов'язки суб'єктів звернення.

В рамках здійснення реформи децентралізації та втілення концепції швидких, якісних та зручних, наближених до людей послуг поява Центрів надання адміністративних послуг, як центрів систематизації та обробки найважливіших запитів громадян, показує вірний вектор у реалізації цієї концепції.

В умовах постійного розвитку суспільних відносин та появі нових, систематизація та моніторинг якості наданих послуг повинно бути пріоритетом на місцевому рівні. Серед основних проблем, які утримують необхідний розвиток цих центрів, варто відмітити недостатність фінансування, відсутність моніторингу та контролю якості наданих послуг, а також недостатньої обізнаності про цю програму населення, потреба в освічених кадрах.

Розглянувши питання процедури державної реєстрації актів цивільного стану через ЦНАП, необхідно зазначити наступне: реєстрація актів цивільного стану через такі центри покликана створити комфортні умови для населення, швидкість та якість у наданні таких послуг. Надання цих послуг можливе лише за допомогою налагодженої співпраці, прийнятті узгоджених рішень між територіальним органом юстиції, а також органом, яким утворено цей центр.

Ефективне реформування системи надання адміністративних послуг в Україні є важливим процесом в умовах європейської інтеграції.

Проаналізувавши досвід надання адміністративних послуг у різних країнах, бачимо, що централізованого світового стандарту не існує. Для України важливо застосовувати передові практики, враховуючи особливості національного розвитку, і якщо детальніше розглянути та порівняти досвід нашої країни та інших держав, можна виокремити ряд схожих рішень. Сучасні ЦНАПи є симбіозом декількох європейських практик, які на даному етапі впроваджуються в Україні та потребують постійного удосконалення.

Як показали дослідження ЦНАП, реалізація концепції «сервісної держави» може не лише надавати якісні та зручні послуги для населення, але й стати майданчиком для діалогу та партнерства місцевої влади з мешканцями. ЦНАП може допомогти місцевій владі перейти від форматів виключно інформування та консультацій до діалогу, партнерства та підсилення співпраці мешканців із владою. Для цього необхідно обрати певний набір інструментів, за допомогою яких місцева влада зможе ефективно залучати мешканців, що дозволить підвищити якість надання управлінських послуг.

Серед рекомендацій щодо організації надання послуг центрами адміністративних послуг можна виділити декілька дуже важливих.

По-перше: постійно стежити за актуальністю та повнотою інформування заявників, щодо наявних послуг, порядку та строків їх надання, порядку оскарження рішень, які були прийняті стосовно запиту заявника.

По-друге: важливим чинником для покращення якості послуг є постійна робота з кадрами, їх професійна та психологічна підготовка, з огляду процесу постійного збільшення переліку наданих послуг, а відповідно навантажень на кожного працівника.

Наступним рішенням буде оптимізація процедур надання послуг, з метою спрощення процесу, відмовитись від зайвих дій, наприклад дублююча вхідна реєстрація документів, проставлення віз декількома посадовими особами, максимальне зменшення строку надання відповідних послуг.

Виникає необхідність формування програмно-технічної бази для обміну інформацією між установами в електронному вигляді. Це допоможе суттєво спростити процедури, скоротити час надання послуг.

Необхідно використовувати різні способи оцінки якості послуг із залученням всіх сторін, як громадян, так і самих працівників. Систематично досліджувати рівень задоволеності громадськості стосовно якості послуг, враховуючи їх побажання та очікування.

Систематична фіксація та усунення недоліків при наданні послуг будуть сприяти дієвому управлінню процесом надання послуг та покращенню їх якості.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Ажажа М. А. Моніторинг як інструмент забезпечення якості державних та муніципальних послуг. *Гуманітарний вісник ЗДІА*. 2018. № 50. С. 270-277;
2. Битяк Ю. П. Правові основи формування та функціонування органів державної влади у контексті євроінтеграції: монографія / Ю. П. Битяк, О. Г. Данильян, О. П. Дзюбань та ін.; за ред. Ю. П. Битяка, О. Г. Данильяна. Х. : Право, 2018. 384 с.;
3. Бригіневич І. І. Центри надання адміністративних послуг: створення та організація діяльності : практ. посіб. К.: СПД, 2019. 440 с.
4. Васильєва Н. В. Адміністративні послуги - важлива складова державних та муніципальних послуг. *Управління сучасним містом*. 2019. № (33-36). С. 12-18.;;
5. Васильєва Н. В. Організаційно-правовий механізм надання державних послуг в умовах електронного врядування. *Інновації в державному управлінні: системна інтеграція освіти, науки, практики*: матеріали наук.-практ. конф. за міжнар. участю, м.Київ, 27 травня 2011 р. :СПД «Охотнік», 2018, Т. 2. С. 24-27
6. Грабар Н. С. Шляхи підвищення якості надання адміністративних послуг в Україні. *Актуальні проблеми державного управління*.2015. № 1. С. 33 – 39.
7. Громадянське суспільство і влада: Урядовий інформаційно-комунікаційний ресурс. URL: [civic.kmu.gov.ua](http://civic.kmu.gov.ua) (дата звернення: 13.10.2020).
8. Електронний документообіг у державному управлінні : навч. посіб. / за ред. І. В. Клименко. К. : НАДУ, 2019. 232 с.;
9. «Прозорийофіс» як практика надання адміністративних послуг сучасного європейського рівня: URL: [www.academy.govua/ej/ej](http://www.academy.govua/ej/ej).

- 10/docpdf/Zharaja.pdf. (дата звернення 15.10.2020);
10. Інструментальні засоби сучасного офісу державного службовця : навч. посіб. / за ред. І. В. Клименко. К. : Київ. ун-т ім. Бориса Грінченка, 2016. 184 с.;
  11. Карпенко О. В. Управлінські послуги в Україні: механізми надання органами влади. К. : АМУ, 2014. 86 с.
  12. Кодекс України про адміністративні правопорушення: Закон України від 07.12.1984 р. №8073<sup>1</sup>-X. Дата оновлення: 13.08.2020. URL:<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/80731-10#Text> (дата звернення: 20.09.2020)
  13. Козаченко Н. Нормативно-правове регулювання діяльності державних службовців з надання адміністративних послуг в Україні. *Державне управління та місцеве самоврядування*. 2018. №7. С.16-19;
  14. Коліушко І. Б. Адміністративна процедура та адміністративні послуги: зарубіжний досвід і пропозиції для України. К. : Факт, 2020. 496 с.;
  15. Коліушко І. Проблеми правового забезпечення адміністративної реформи. *Адміністративна реформа в Україні: шлях до європейської інтеграції*: К. 2013. С. 59 – 63.;
  16. Коліушко І., Тимощук В. Управлінські послуги – новий інститут адміністративного права. *Право України*. №5. 2011. С. 30–34.;
  17. Коляєв А. О. Адміністративні послуги місцевих органів державної виконавчої влади. Львів, 2014. 150 с.;
  18. Корупційні ризики надання адміністративних послуг та контрольно-наглядової діяльності в Україні. Центр політико-правових реформ. Фонд «Демократичні ініціативи». К.: СПД Москаленко О.М., 2019. 196 с.
  19. Крупник А. С. Громадський контроль: сутність та механізми здійснення URL: [http://novyistryi.at.ua/gromkontrol/KRUPNYK\\_A\\_pro\\_](http://novyistryi.at.ua/gromkontrol/KRUPNYK_A_pro_)

grom\_kontrol.pdf

20. Лахижа М. І. Система управління якістю в органах влади (вітчизняний та зарубіжний досвід). Полтава : РВВ Пуск, 2018. 131 с.;
21. Літвінов О. В. Громадський моніторинг процесу створення та функціонування центрів надання адміністративних послуг в Україні. *Аспекти публічного управління*. 2014. № 3-4. С. 59-66. URL: [http://nbuv.gov.ua/jpdf/aplup\\_2014\\_3-4\\_10.pdf](http://nbuv.gov.ua/jpdf/aplup_2014_3-4_10.pdf)
22. Логвиненко В. І. Механізми державного управління реформуванням та розвитком підприємств житлово-комунального господарства в регіоні : дис. ... д-ра наук з держ. упр. : 25.00.02. Донецьк, 2019. 40 с.;
23. Матвієнко А. С. Юридичні і політичні науки. Держава і право : зб. наук. пр. К. : 2019. Вип. 45. 668 с.;
24. Міщенко Т. Специфіка розвитку та функціонування інституту адміністративних послуг. *Віче*. 2017. № 14 URL: <http://www.viche.info/journal/3767>;
25. Ніколаєнко К. В. Адміністративні послуги як різновид публічних послуг . Держава і право : зб. наук. пр. 2019. Вип. 47. С. 269-274.;
26. Пальчук В. Особливості розвитку мережі центрів надання адміністративних послуг в Україні. *Україна: події, факти, коментарі*. 2017. № 9. С. 36–45. URL: <http://nbuviar.gov.ua/images/ukraine/2017/ukr9.pdf>.;
27. Пасічник М. В. Використання ринкових механізмів у системі публічного менеджменту. *Управління сучасним містом*. -№ 1-12 (33-36). 2019. С. 51-59.;
28. Полян О. В. Механізми надання управлінських послуг органами влади : автореф. дис. ... канд. держ. упр. : 25.00.02. Львів, 2016. 20 с.;
29. Про адміністративні послуги: Закон України від 06.09.2012 р. №5203-VI. Дата оновлення: 14.10.2020. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17/print> (дата звернення: 05.10.2020);

30. Про державну реєстрацію актів цивільного стану : Закон України від 01.07.2010 р. № 2398-VI. Дата оновлення: 21.12.2019. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2398-17#Text> (дата звернення: 15.09.2020);
31. Про затвердження Правил державної реєстрації актів цивільного стану в Україні: наказ Міністерства юстиції України від 18.10.2000 р. № 52/5. Дата оновлення: 02.10.2020. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0719-00#Text> (дата звернення: 18.09.2020);
32. Пухтецька А. А. Запровадження принципів та стандартів належного урядування у діяльності публічної адміністрації. 2019. Т. 103. С. 36 – 40.;
33. Сімейний кодекс України: Закон України від 10.01.2002 р. №8073<sup>1</sup>-X. Дата оновлення: 03.07.2020. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2947-14#Text> (дата звернення: 20.09.2020);
34. Скороход О. П. Надання послуг населенню органами місцевого самоврядування як пріоритет діяльності місцевої громади. *Стратегічні пріоритети*. 2010.- №1 (14). С. 41-46.;
35. Соловійов В. Особливості реформування державного управління Великої Британії. *Вісник НАДУ*, 2014. № 2. 282 с.;
36. Сороко В. М. Надання публічних послуг органами державної влади та оцінка їх якості : навч. посіб. К. : НАДУ, 2018. 240 с.;
37. Софінська І. Д. Міжнародно-правові стандарти місцевого самоврядування : навч. посіб. Львів : Каменяр, 2016. 241 с.
38. Фіщук В. “Електронний Уряд” в Україні: стратегія розбудови, технології, реалізація. Інтеграція інтернет-ресурсів державних установ до Єдиного веб-порталу органів виконавчої влади. К. : ЗАТ “Софтлайн”, 2014. 30 с.;

39. Цивільний кодекс України: Закон України від 16.01.2003 р. №435-IV.  
Дата оновлення: 16.10.2020. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/435-15#Text> (дата звернення: 15.09.2020)
40. Центри надання адміністративних послуг: створення та організація діяльності / за заг. ред. Тимощука В.П. – Київ, СПД Москаленко О.М., 2018. 440 с.;
41. Шкільняк М. Зарубіжний досвід управління муніципальною (комунальною) власністю. *Рада: Інформаційно-методичний вісник Тернопільської обласної ради*. 2013. № 7 (12). С. 87-88..