

## **ОСОБЛИВОСТІ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ ТА ЇХ УДОСКОНАЛЕННЯ: РОЛІ ЦЕНТРІВ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ (ЦНАП)**

**Локтіонова Вікторія Володимирівна**

*кандидат юридичних наук, доцент,  
доцент кафедри фундаментальних і галузевих юридичних наук  
Кременчуцький національний університет  
імені Михайла Остроградського  
м. Кременчук, Україна*

**Савченко Юрій Юрійович**

*здобувач освіти першого бакалаврського рівня другого року навчання  
спеціальності 081 Право  
Кременчуцький національний університет  
імені Михайла Остроградського  
м. Кременчук, Україна*

Надання адміністративних послуг є важливим елементом взаємодії держави та громадян, визначаючи ступінь доступності та якості обслуговування. У цьому есе ми розглянемо особливості надання адміністративних послуг, зосередившись на ролі Центрив Надання Адміністративних Послуг (ЦНАП) та можливостях їх удосконалення.

1. Особливості Надання Адміністративних Послуг [1]:

1.1. Доступність та Прозорість. Роль ЦНАП: ЦНАП стає ключовим гравцем у забезпеченні легкого доступу громадян до послуг. Вони розташовані в різних частинах міста чи селища, роблячи їх легко доступними для всіх верств населення.

1.2. Зменшення Бюрократії та Часу Очікування. Роль ЦНАП: ЦНАП спрощує процес отримання послуг, зменшуючи кількість необхідних документів та скорочуючи час очікування. Електронні системи та автоматизація процесів дозволяють ефективно обслуговувати громадян.

1.3. Якість Послуг та Задоволення Громадян. Роль ЦНАП: ЦНАП відіграє важливу роль у поліпшенні якості адміністративних послуг. Опитування громадян та моніторинг їхнього задоволення дозволяють вдосконалювати надання послуг і враховувати потреби клієнтів.

2. Удосконалення ЦНАП: Виклики та Можливості:

2.1. Цифрова Трансформація. Виклики: Однією з головних перешкод у впровадженні цифрових технологій є недостатня

інфраструктура та необхідність підготовки персоналу. Можливості: Інвестиції у цифрові технології та навчання персоналу дозволять поліпшити доступність та ефективність ЦНАП.

2.2. Громадська Участь. Виклики: Залучення громадськості потребує відкритості та готовності до змін з боку адміністративних органів. Можливості: Партнерство з громадськістю дозволяє адаптувати послуги до реальних потреб громадян та сприяє їхньому задоволенню.

2.3. Безпека та Конфіденційність. Виклики: Збільшення обсягу електронних послуг ставить завдання щодо захисту конфіденційності та безпеки інформації. Можливості: Використання сучасних технологій шифрування та вдосконалення процесів аутентифікації забезпечують високий рівень захисту.

Удосконалення ЦНАП та надання адміністративних послуг – це ключовий елемент покращення взаємодії держави та громадян. Забезпечення доступності, ефективності та високої якості послуг вимагає поєднання традиційних та інноваційних підходів. Це стає основою для створення сучасної, відкритої та дружбою до громадян системи адміністративного обслуговування [2].

Однією з ключових перспектив є постійне вдосконалення та адаптація систем ЦНАП до зростаючих потреб сучасного суспільства. Важливим аспектом є збереження балансу між використанням цифрових інструментів та забезпеченням доступності для всіх верств населення.

Додатковою можливістю для подальшого розвитку є вивчення та впровадження кращих практик з інших країн, де подібні системи вже довели свою ефективність. Важливо враховувати контекст і культурні особливості для успішної адаптації іноземних досвідів.

Важливим етапом удосконалення системи надання адміністративних послуг є розробка та впровадження стратегічної схеми, розробленої на підставі «Прозорий офіс» [3].

Ця стратегічна схема має на меті створення відкритої, ефективної та громадсько орієнтованої системи, яка відповідає потребам та очікуванням сучасного суспільства.



**Схема 1. Етапи удосконалення ЦНАП**

Окрім того, система надання адміністративних послуг повинна бути динамічною та готовою до швидкого реагування на зміни в суспільстві та технологіях. Контингент ЦНАП повинен бути відкритий до навчання та постійного підвищення кваліфікації для ефективної роботи з новими інструментами та технологіями.

Висновуючи, вдосконалення надання адміністративних послуг через Центри Надання Адміністративних Послуг є багатограним завданням, яке вимагає інтегрованого підходу та співпраці всіх зацікавлених сторін. Це покликане сприяти побудові відкритого, ефективного та громадсько орієнтованого сервісу, який відповідає потребам сучасного суспільства.

### **Література:**

1. Слюсар Я. В. Особливості надання адміністративних послуг та їх удосконалення (за матеріалами ЦНАП Віницької міської ради). Біла Церква 2020. С. 121. URL: <http://surl.li/ohctj> (дата звернення 01.12.2023 року).

2. Розпорядження КМУ від 16.10.2011 № 1076-р: Про затвердження плану заходів щодо реформування системи надання адміністративних

послуг. URL: <https://ips.ligazakon.net/document/view> (дата звернення 03.12.2023 року).

3. Жарая С. Б. «Прозорий офіс» як практика надання адміністративних послуг сучасного європейського рівня. *Ефективність державного управління*. 2019. № 2. URL: [www.academy.gov.ua/ej/ej10/doc\\_pdf7Zharaja.pdf](http://www.academy.gov.ua/ej/ej10/doc_pdf7Zharaja.pdf) (дата звернення 01.12.2023 року).

DOI <https://doi.org/10.36059/978-966-397-351-7-59>

## **ОСОБЛИВОСТІ ПУБЛІЧНОГО АДМІНІСТРУВАННЯ В ДІЯЛЬНОСТІ ОРГАНІВ НАЦІОНАЛЬНОЇ ПОЛІЦІЇ ПІД ЧАС ДІЇ ПРАВОВОГО РЕЖИМУ ВОЄННОГО СТАНУ**

**Мельник Тетяна Миколаївна**

*старший викладач, викладач юридичних дисциплін  
Галицький фаховий коледж імені В'ячеслава Чорновола  
м. Тернопіль, Україна*

**Біда Владислав Михайлович**

*здобувач освіти спеціальності «Правоохоронна діяльність»  
Галицький фаховий коледж імені В'ячеслава Чорновола  
м. Тернопіль, Україна*

Починаючи від 24 лютого 2022 року, українське суспільство живе в умовах воєнного стану, введення якого зумовило російське вторгнення на наші землі. Наслідком введення даного правового режиму стало втілення у життя українських громадян цілої низки соціальних, економічних, політичних та правових конструкцій, котрі закладають підвалини в його існування, здатного стримати всі життєдайні джерела для існування України, що проявляється через гіперболізацію та оптимізацію широкого кола ресурсів різної природи.

Досліджуючи особливості публічного адміністрування в діяльності органів Національної поліції під час дії правового режиму воєнного стану, вбачаємо за доцільне згадати про саме поняття «публічного адміністрування», яке досить часто ототожнюють із «державним управлінням». Так, на думку Ігнатюка О.Б. та Горачука В.В. «публічне адміністрування є трансформацією класичного розуміння державного управління, що передбачає участь громадськості в управлінській діяльності» [1, с. 103]. Кобко Є.В. зазначає, що «публічне управління – це цілеспрямований процес діяльності органів публічної влади, який