

С. Є. Антонова,
к. е. н., доцент, доцент кафедри менеджменту та публічного врядування,
Національний університет водного господарства та природокористування
ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0003-4796-8580>

О. Ю. Плетьонка,
начальник відділу "Центр надання адміністративних послуг",
Білокриницька сільська рада Рівненського району Рівненської області
ORCID ID: <https://orcid.org/0009-0009-9511-8979>

А. В. Клімова,
доктор філософії, доцент кафедри менеджменту та публічного врядування,
Національний університет водного господарства та природокористування
ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0003-0051-3925>

DOI: 10.32702/2306-6814.2025.9.254

РЕАЛІЗАЦІЯ ДЕРЖАВНОЇ ПОЛІТИКИ У СФЕРІ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ В БІЛОКРИНИЦЬКІЙ СІЛЬСЬКІЙ РАДІ

S. Antonova,
PhD in Economics, Associate Professor, Associate Professor of the Department of Management and Public Governance,
National university of water and environmental engineering
O. Pletyonka,
Head of the Department of the Center for Providing Administrative Services of the Bilokrynytsia Village Council of the Rivne
District of the Rivne Region
A. Klimova,
PhD, Associate Professor, Associate Professor of the Department of Management and Public Governance, National university
of water and environmental engineering

IMPLEMENTATION OF STATE POLICY IN THE FIELD OF PROVISION OF ADMINISTRATIVE SERVICES IN THE BILOKRYNYTSKY VILLAGE COUNCIL

Стаття присвячена аналізу реалізації державної політики у сфері надання адміністративних послуг у Білокриницькій сільській раді. Узагальнено процеси надання адміністративних послуг, розкрито їхню специфіку та ключові аспекти роботи. Розглянуто основні напрями реалізації державної політики у сфері адміністративних послуг. Проаналізовано динаміку затвердження адміністративних послуг у Білоцерківській сільській раді за II півріччя 2023 року і по 2024 рік, що дозволило констатувати зростання вагомості ЦНАПів та кількості адміністративних послуг, які вони надають. Відмічено наявність певних обмежень у доступі до державних реєстрів у віддалених робочих місцях, а саме кадрових, технічних та фінансових фактори, що зумовлено як вимогами законодавства, так і поточними умовами воєнного стану. Водночас віддалені робочі місця забезпечують доступ до ключових соціальних реєстрів, що дозволяє надавати громадянам необхідні послуги за місцем проживання. Встановлено достатньо високий рівень задоволеності громадян роботою ЦНАПу та віддалених робочих місць. Зафіксовано низьку кількість відгуків, залишених відвідувачами, серед яких відсутність у відвідувачів смартфона, низька цифрова грамотність населення, брак часу та/або відмова у фітбеці. Охарактеризовано її ме-

ханізми впровадження на місцевому рівні, а саме на прикладі Білоцерківської сільської ради. Проведено оцінку стану фізичної безбар'єрності в розрізі точок доступу по Білокриницькій сільській раді з урахуванням основних показників. Загальний рівень фізичної безбар'єрності у Білокриницькій сільській раді згідно даних платформи становить 81,0%, що є достатньо високим. Зазначено, у старостинських округах с. Городище та с. Шубків, необхідно покращити умови доступності для маломобільних груп населення. Частковий незадовільний стан зумовлений тим, що повноваження щодо надання адміністративних послуг на місця були передані відносно недавно, а також Білокриницька громада після об'єднання прийняла у комунальну власність приміщення, які ніколи не відповідали чинним вимогам фізичної безбар'єрності. Проаналізовано систему законодавчо визначених принципів, на яких базується дана політика. Виявлено основні проблеми, що виникають під час надання адміністративних послуг у громаді.

The article is devoted to the analysis of the implementation of state policy in the field of administrative services in the Bilokrynytsia Village Council. The processes of providing administrative services are summarized, their specifics and key aspects of work are revealed. The main directions of implementing state policy in the field of administrative services are considered. The dynamics of approving administrative services in the Bilokrynytsia Village Council for the second half of 2023 and until 2024 are analyzed, which made it possible to state the growth of the importance of ASNs and the number of administrative services they provide. The presence of certain restrictions on access to state registers in remote workplaces is noted, namely personnel, technical and financial factors, which are due to both the requirements of the legislation and the current conditions of martial law. At the same time, remote workplaces provide access to key social registers, which allows citizens to be provided with the necessary services at their place of residence. A sufficiently high level of citizen satisfaction with the work of the ASN and remote workplaces is established. A low number of reviews left by visitors was recorded, including the absence of a smartphone among visitors, low digital literacy of the population, lack of time and/or refusal to use a fitbit. Its implementation mechanisms at the local level are described, namely on the example of the Bila Tserkva village council. An assessment of the state of physical accessibility in terms of access points in the Bila Krynytsia village council was carried out, taking into account the main indicators. The overall level of physical accessibility in the Bila Krynytsia village council according to the platform data is 81.0%, which is quite high. It was noted that in the starosta districts of the village of Horodyshche and the village of Shubkiv, it is necessary to improve accessibility conditions for groups of the population with limited mobility. The partial unsatisfactory state is due to the fact that the powers to provide administrative services to the places were transferred relatively recently, and also the Bilokrynytsia community, after the unification, took over the communal property of premises that never met the current requirements for physical accessibility. The system of legally defined principles on which this policy is based has been analyzed. The main problems that arise during the provision of administrative services in the community have been identified.

Ключові слова: адміністративні послуг, безбар'єрність, віддалене робоче місце, громада, державна політика, задоволеність.

Key words: administrative services, accessibility, remote workplace, community, public policy, satisfaction.

ПОСТАНОВКА ПРОБЛЕМИ У ЗАГАЛЬНОМУ ВИГЛЯДІ ТА ЇЇ ЗВ'ЯЗОК ІЗ ВАЖЛИВИМИ НАУКОВИМИ ЧИ ПРАКТИЧНИМИ ЗАВДАННЯМИ

Реформа адміністративного управління, яка здійснюється в Україні, передбачає значне розширення повноважень органів місцевого самоврядування, зокрема в сфері надання адміністративних послуг. Це створює нові можливості для покращення якості обслуговування населення, оскільки одним із основних пріоритетів є забезпечення доступності та ефективності адміністративних послуг для громадян. Реалізація держав-

ної політики в цій сфері має важливе значення для розвитку місцевого самоврядування, оскільки ефективна система надання адміністративних послуг є необхідною умовою для задоволення потреб населення та підвищення рівня довіри до органів влади.

Сучасна система надання адміністративних послуг в Україні, зокрема у Білокриницькій сільській раді, перебуває на етапі реформування та оптимізації згідно з європейськими стандартами. На цьому етапі впровадження інноваційних технологій та електронних сервісів стає важливим кроком до зменшення бюрократичних перешкод і підвищення прозорості адміністративних

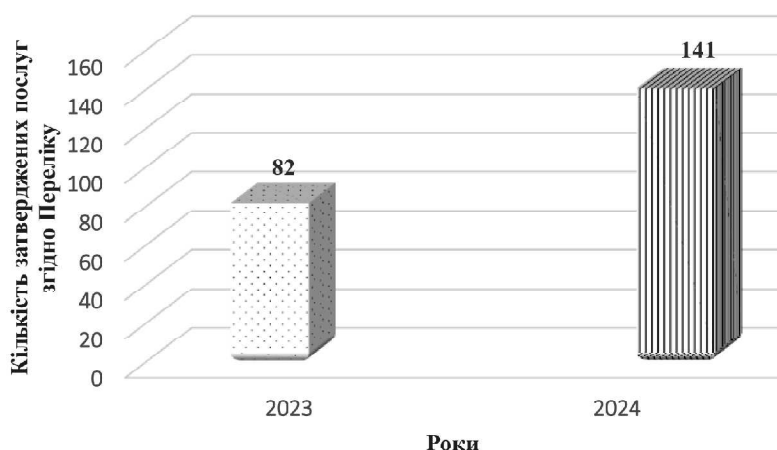


Рис. 1. Динаміка кількості затверджених адміністративних послуг згідно Переліку за II півріччя 2023—2024 р.

процедур. Професіоналізм та орієнтованість на суб'єкта звернення є основними аспектами, які визначають успішність функціонування системи надання адміністративних послуг.

АНАЛІЗ ОСТАННІХ ДОСЛІДЖЕНЬ І ПУБЛІКАЦІЙ

Проблема реалізації державної політики у сфері надання адміністративних послуг в громадах постійно перебуває в центрі уваги вітчизняних вчених та практиків. Упродовж останніх трьох років науковці активно досліджують питання децентралізації, цифровізації, якості послуг та адаптації адміністративних сервісів до кризових умов. Так, Петренко О.В. аналізує вплив цифрових технологій на ефективність ЦНАП, підкреслюючи їхню роль у мінімізації бюрократії та підвищенні прозорості. Іванченко Л.М. досліджує вплив децентралізації на роботу ЦНАП у сільських громадах. Ковальчук Т.С. вказує на потребу впровадження мобільних ЦНАП та розширення електронних сервісів для забезпечення безперервності надання послуг. Однак саме питання реалізації державної політики у сфері надання адміністративних послуг на місцевому рівні залишається мало вивченим та потребує детального аналізу.

ФОРМУЛЮВАННЯ ЦІЛЕЙ СТАТТІ (ПОСТАНОВКА ЗАВДАННЯ)

Метою є дослідження реалізації державної політики у сфері надання адміністративних послуг у Білокриницькій сільській раді.

ВИКЛАД ОСНОВНОГО МАТЕРІАЛУ

Відповідно до Закону України "Про місцеве самоврядування в Україні", організація надання адміністративних послуг через ЦНАП є одним із делегованих повноважень органів місцевого самоврядування. Ухвалений у 2020 році Закон України № 943-IX "Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо оптимізації мережі та функціонування центрів надання адміністративних послуг та удосконалення доступу до адміністративних послуг, які надаються в електронній формі" передбачає поетапне створення ЦНАП у всіх громадах [4]. Рішенням сесії Білокриницької сільської

ради № 1138 від 11.05.2023 року "Про утворення відділу "Центр надання адміністративних послуг" Білокриницької сільської ради Рівненського району Рівненської області" утворено виконавчий орган Білокриницької сільської ради Рівненського району Рівненської області — відділ "Центр надання адміністративних послуг" Білокриницької сільської ради Рівненського району Рівненської області зі статусом юридичної особи публічного права [2].

Надання адміністративних послуг через створені точки доступу до державних сервісів відіграють ключову роль у забезпеченні взаємодії громадян із державою, сприяючи реалізації їхніх прав та законних інтересів. Відділ "Центр надання адміністративних послуг" Білокриницької сільської ради (далі відділ "ЦНАП") та віддалені ро-

бочі місця адміністраторів в старостинських округах села Шубків (далі ВРМ с. Шубків) та села Городище (далі ВРМ с. Городище) стали важливим інструментом у процесі децентралізації, що дозволив максимально наблизити державні сервіси до населення. Білокриницька територіальна громада активно розвиває систему надання адміністративних послуг, орієнтуючись на якість, доступність та зручність для мешканців, тим самим, реалізуючи державну політику у сфері надання адміністративних послуг на місцевому рівні, зокрема у Білокриницькій сільській раді.

Сучасна державна політика України у сфері надання адміністративних послуг ґрунтується на основних принципах, визначених законодавством. Так, відповідно до статті 4 Закону України "Про адміністративні послуги" державна політика у сфері надання адміністративних послуг базується на принципах [3]:

- верховенства права, у тому числі законності та юридичної визначеності;
- стабільності;
- рівності перед законом;
- відкритості та прозорості;
- оперативності та своєчасності;
- доступності інформації про надання адміністративних послуг;
- захищеності персональних даних;
- раціональної мінімізації кількості документів та процедурних дій, що вимагаються для отримання адміністративних послуг;
- неупередженості та справедливості;
- доступності та зручності для суб'єктів звернень.

Враховуючи загальноприйняті міжнародні стандарти та положення українського законодавства далі розглянемо більш детально ці складові, що визначають якість надання адміністративних послуг.

Ключовими ознаками належного ЦНАП в першу чергу є повний перелік базових послуг, тобто наявність у ньому найважливіших для громадян адміністративних послуг [5]. Починаючи з 2023 року (рис. 1) відділ "ЦНАП", ВРМ с. Шубків та ВРМ с. Городище поступово збільшує перелік адміністративних послуг, які можна отримати у всіх точках доступу.

Збільшення переліку надання адміністративних послуг свідчить про поступове вдосконалення організації надання адміністративних послуг у громаді, її адаптацію до сучасних викликів та орієнтацію на потреби громадян. А це в свою чергу сприяє підвищенню доступності послуг, спрощенню процедур їх отримання, а також зміцненню довіри населення до органів влади.

До відділ "ЦНАП", ВРМ с. Шубків та ВРМ с. Городище звертається багато жителів громади, щоб отримати адміністративні послуги, довідки чи консультації. Усі послуги надаються відповідно до затвердженого переліку, що охоплює основні потреби населення, адже це місце, де можна знайти відповіді на важливі питання або дізнатися, куди звернутися для вирішення проблеми. Завдяки професійній роботі адміністраторів відділу та віддалених робочих місць забезпечується зручний, доступний і зрозумілий процес отримання послуг, зі зміцненням довіри громадян до державних установ. Динаміка кількості надання адміністративних послуг за II півріччя 2023 року (середньорічний показник) — 2024 рік наведена на рис. 2.

Наведені дані підтверджують, що Центри надання адміністративних послуг (ЦНАП) стають дедалі важливішими для громадян, адже кількість адміністративних послуг щороку збільшується. Люди можуть отримати необхідні документи чи довідки без зайвої бюрократії, у комфортних умовах та з мінімальними витратами часу.

Цифровізація надання адміністративних послуг є ключовим чинником підвищення їхньої доступності, оперативності та прозорості. Оцінка рівня цифровізації дозволяє визначити ефективність впроваджених інструментів та напрями подальшого розвитку [6].

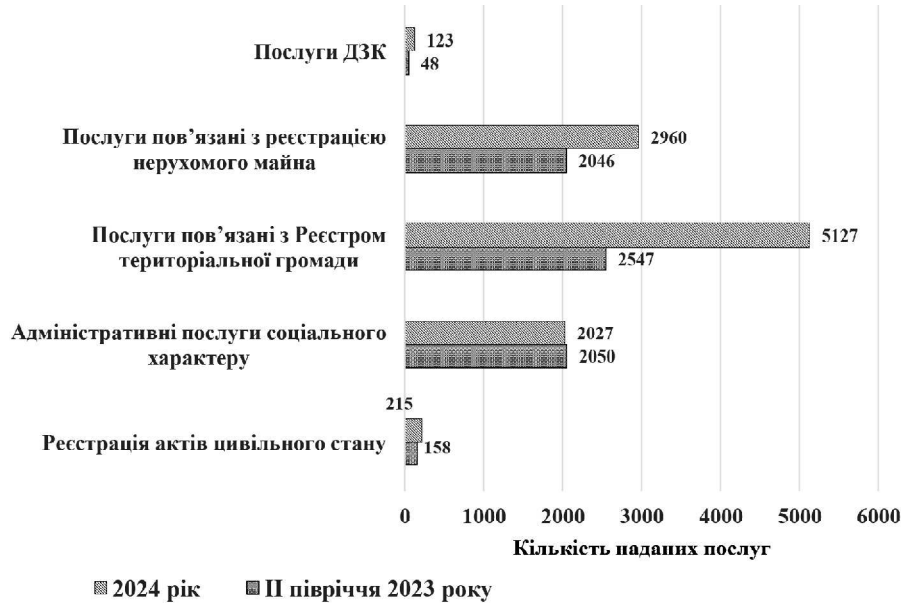


Рис. 2. Динаміка кількості надання адміністративних послуг

Використання Державних реєстрів та інформаційних систем в розрізі точок доступу наведено у таблиці 1.

Проведений аналіз показує, що доступ до державних реєстрів у ВРМ с. Городище та ВРМ с. Шубків є обмеженим через кадрові, технічні та фінансові фактори, що зумовлені як вимогами законодавства, так і поточними умовами воєнного стану. Водночас віддалені робочі місця забезпечують доступ до ключових соціальних реєстрів, що дозволяє надавати громадянам необхідні послуги за місцем проживання.

Згідно із Законом України "Про адміністративні послуги", серед основних принципів їх надання визначено доступність та зручність. Головним і важливим показником ефективності та прогресу у цій сфері є рівень задоволеності громадян якістю отриманих послуг [1;3].

Аналіз дашборду (рис. 3) з результатами оцінки рівня задоволеності відвідувачів якістю адміністративних послуг у відділі "ЦНАП", ВРМ с. Шубків та ВРМ с.

Таблиця 1. Використання Державних реєстрів

Назва реєстру/інформаційної системи	ЦНАП	ВРМ с. Городище	ВРМ с. Шубків
Державний реєстр актів цивільного стану громадян	+	-	-
Державний земельний кадастр	+	-	-
Державний реєстр речових прав на нерухоме майно	+	-	-
Єдиний державний реєстр ветеранів війни (ЄДРВВ)	+	+	+
Реєстр пошкодженого та знищеного майна (РПЗМ)	+	+	+
Реєстр територіальної громади	+	+	+
Інтегрована інформаційна система «Соціальна громада»	+	+	+
Єдина інформаційна система соціальної сфери (ЄІССС)	+	+	+
Портал електронних послуг Пенсійного фонду	+	+	+
Єдина державна електронна система у сфері будівництва	+	-	-

Джерело: складено автором.

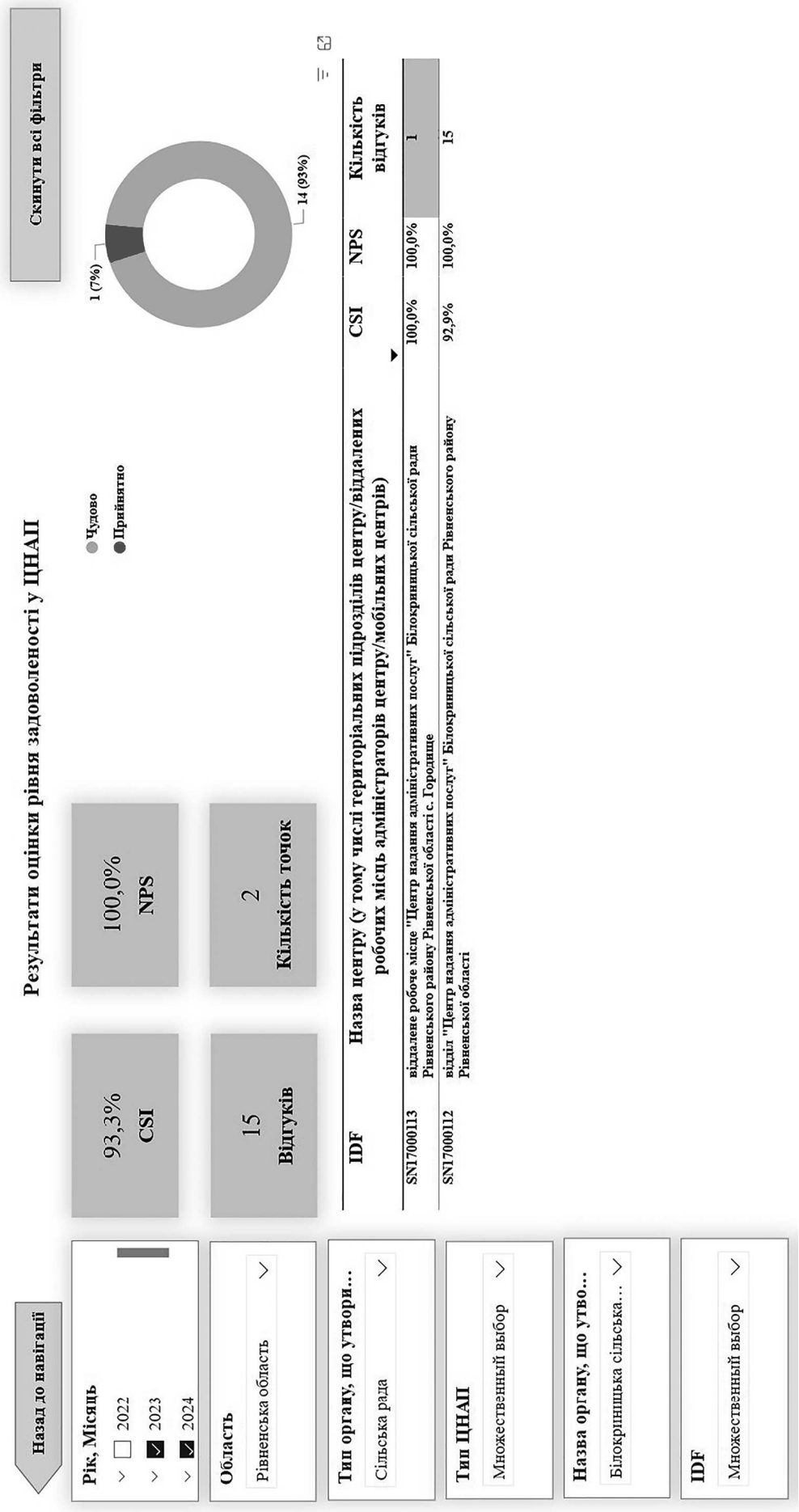


Рис. 3. Результати оцінки рівня задоволеності у ЦНАП за допомогою QR-коду

Городище, показав, що загальний рівень задоволеності відвідувачів високий CSI склав 93,3%, NPS — 100,0%. Проте, загальна кількість відгуків низька.

Причинами низької кількості відгуків відвідувачів є:

1. Відсутність у відвідувачів смартфону.
2. Низька цифрова грамотність населення.
3. Брак часу та/або відмова у фітбеці.

Ще одним вагомим показником наближення адміністративних послуг до отримувачів є рівень фізичної безбар'єрності. Він визначається відповідністю приміщення та умов надання послуг потребам усіх категорій громадян, зокрема осіб з інвалідністю, людей похилого віку, батьків із дитячими візками, а також осіб із тимчасовими обмеженнями мобільності. Аналіз стану фізичної безбар'єрності в розрізі точок доступу по Білокриницькій сільській раді з урахуванням основних показників наведено у табл. 2.

Загальний рівень фізичної безбар'єрності у Білокриницькій сільській раді згідно даних платформи становить 81,0% [1]. Цей показник є високим, проте є і над чим працювати далі. В основному це стосується ВРМ у старостинських округах с. Городище та с. Шубків, де необхідно покращити умови доступності для маломобільних груп населення. Частковий незадовільний стан інклюзивності у ВРМ с. Шубків та ВРМ с. Городище зумовлений тим, що передача повноважень щодо надання адміністративних послуг на місця відбулась відносно недавно, а також Білокриницька громада після об'єднання прийняла у комунальну власність приміщення, які ніколи не відповідали чинним вимогам фізичної безбар'єрності.

ВИСНОВКИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ ПОДАЛЬШИХ РОЗВІДОК У ДАНОМУ НАПРЯМІ

Аналіз основних принципів, на яких базується державна політика у сфері надання адміністративних послуг у Білокриницькій сільській раді, показує, що її діяльність спрямована на забезпечення доступності, прозорості та ефективності сервісу для громадян, а орієнтація на потреби громадян, професіоналізм працівників, відкритість інформації та неупередженість формують основу державної політики у сфері надання адміністративних послуг на місцевому рівні.

З описаного вище можна зробити висновок, що реалізація державної політики у сфері адміністративних послуг в Білокриницькій громаді відбувається відповідно до загальнонаціональних стандартів та законодавчих вимог. Однак ефективність її впровадження залежить від рівня організаційної та фінансової підтримки, а також можливостей громади щодо адаптації до нових викликів.

Література:

1. Дашборд із результатами оцінки рівня задоволеності відвідувачів якістю адмінпослуг в центрах. Дія. Платформа Центрів. URL: <https://center.diia.gov.ua/dasbord-iz-rezultatami-ocinki-rivna-zadovolenosti-vidviduvaciv-akistu-adminposlug-v-centrah>.
2. Офіційний веб-сайт Білокриницької сільської ради <https://bilokrynytska-gromada.gov.ua/centr-nadannya-administrativnih-poslug-17-55-23-24-10-2023/>.

Таблиця 2. Аналіз стану фізичної безбар'єрності

Показник	ЦНАП	ВРМ с. Городище	ВРМ с. Шубків
Пандус	+	-	+
Сходи з поручнями	+	+	-
Безперешкодний доступ до приміщення	+	+	+
Санітарна кімната	+	+	+

Джерело: складено автором.

3. Про адміністративні послуги. Офіційний вебпортал парламенту України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17#Text>.

4. Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо оптимізації мережі та функціонування центрів надання адміністративних послуг та удосконалення доступу до адміністративних послуг, які надаються в електронній формі. Офіційний вебпортал парламенту України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/943-20#Text>.

5. Про особливості надання публічних (електронних публічних) послуг. Офіційний вебпортал парламенту України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1689-20#n19>.

6. Реформування адміністративних послуг https://parlament.org.ua/wp-content/uploads/2024/12/ali_brief_adminservices.pdf.

References:

1. Diia (2025), "Dashboard with the results of assessing the level of satisfaction of visitors with the quality of administrative services in the centers", available at: <https://center.diia.gov.ua/dasbord-iz-rezultatami-ocinki-rivna-zadovolenosti-vidviduvaciv-akistu-adminposlug-v-centrah> (Accessed 15 Apr 2025).
2. Bilokrynytska silska rada (2023), available at: <https://bilokrynytska-gromada.gov.ua/centr-nadannya-administrativnih-poslug-17-55-23-24-10-2023/> (Accessed 15 Apr 2025).
3. Verkhovna Rada of Ukraine (2012), The Law of Ukraine "On Administrative Services", available at: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17#Text> (Accessed 15 Apr 2025).
4. Verkhovna Rada of Ukraine (2023), The Law of Ukraine "On amendments to certain legislative acts of Ukraine Regarding the optimization of the network and functioning of administrative service centers and improving access to administrative services provided in electronic form", available at: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/943-20#Text> (Accessed 15 Apr 2025).
5. Verkhovna Rada of Ukraine (2023), The Law of Ukraine "On the features of the provision of public (electronic public) services", available at: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1689-20#n19> (Accessed 15 Apr 2025).
6. Ali, A. (2024), "Reforming administrative services", available at: https://parlament.org.ua/wp-content/uploads/2024/12/ali_brief_adminservices.pdf (Accessed 15 Apr 2025).

Стаття надійшла до редакції 23.04.2025 р.