

DOI 10.34132/mspc2025.02.13.07

Олександр Євтушенко
Юлія Голуб

ОРГАНІЗАЦІЯ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ В СКАДОВСЬКІЙ ТЕРИТОРІАЛЬНІЙ ГРОМАДІ В УМОВАХ ДИДЖИТАЛІЗАЦІЇ ТА ВОЄННОГО СТАНУ

Проаналізовано роботу Центра надання адміністративних послуг (ЦНАП) Скадовської громади. Зазначено, що не зважаючи на Військові події, тимчасову окупацію та руйнування інфраструктури, ЦНАП зберіг здатність забезпечувати громадян базовими послугами. Підкреслено, що досвід Скадовської громади демонструє життєздатність інституту ЦНАП навіть у кризових умовах. А цифрові інструменти є не лише технічними засобами оптимізації процесів, а й стратегічним ресурсом розвитку місцевого самоврядування.

Ключові слова: адміністративні послуги, диджиталізація, публічне управління, цифровізація, територіальна громада, сервісна держава, децентралізація.

Актуальність теми зумовлена трансформаційними процесами у системі публічного управління України, які відбуваються в умовах побудови сервісної держави, що забезпечує надання послуг громадянам, а також формує систему соціально-правових гарантій, спрямованих на забезпечення гідного життя, прав і свобод людини [1], децентралізації влади та активного впровадження цифрових технологій. Адміністративні послуги є одним із ключових механізмів реалізації прав громадян на доступні, якісні й прозорі сервіси, що значною мірою визначає рівень довіри до органів державної влади та місцевого самоврядування. У цьому контексті дослідження стану організації надання адміністративних послуг у цифровому середовищі на рівні громад набуває стратегічного значення.

Проблематика надання адміністративних послуг у цифрових умовах аналізується у світлі сучасних концепцій good governance, smart governance та digital government. Законодавство України визначає такі ключові поняття:

- адміністративна послуга – результат здійснення владних повноважень за заявою фізичної або юридичної особи (рис.1) [2];
- публічна послуга – юридично або соціально значуща дія суб'єкта надання послуг, у тому числі адміністративна [3];
- електронна публічна послуга – сервіс, що надається з використанням інформаційно-телекомунікаційних систем, зокрема Єдиного державного веб-порталу електронних послуг [3].

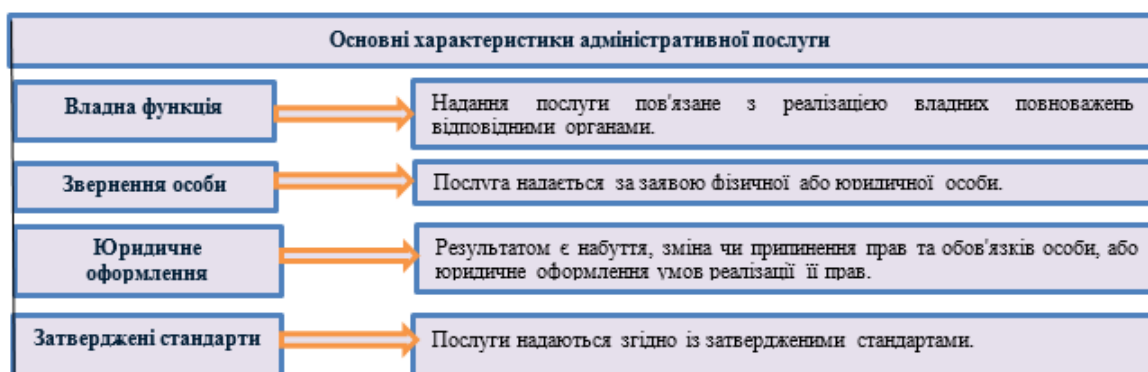


Рис. 1. Основні характеристики адміністративної послуги.

Джерело: сформовано авторами на основі [2]

Центр надання адміністративних послуг (ЦНАП) Скадовської громади функціонує з 2016 року та пройшов етапи становлення в умовах реформи децентралізації. Військові події, тимчасова окупація та руйнування інфраструктури створили критичні виклики, однак ЦНАП зберіг здатність забезпечувати громадян базовими послугами.

Основні напрями діяльності ЦНАП Скадовської громади:

- реєстрація місця проживання;
- соціальні та місцеві послуги;
- ветеранські послуги;
- фіксація пошкодженого майна.

Протягом року зафіксовано 1334 консультації, видано 453 витяги з реєстру територіальної громади, внесено понад 1600 змін до реєстраційних даних, зафіксовано 53 повідомлення про пошкоджене чи зруйноване майно.

У зв'язку з тим, що цифрова трансформація адміністративних процесів у територіальних громадах України є ключовим чинником підвищення ефективності публічного управління, прозорості та доступності послуг для громадян, важливо оцінити, наскільки наявні процеси в ЦНАП Скадовської громади відповідають цим тенденціям та очікуванням мешканців.

Для оцінки якості надання адміністративних послуг нами проведено опитування 63 відвідувачів ЦНАП. Основні результати:

- частота звернень: більшість громадян користуються послугами епізодично (49%), третина – 2-3 рази на рік, 14% – щомісячно;
- причини звернень: найчастіше – реєстрація місця проживання, внесення змін до реєстру (55,6%); соціальні послуги (46%); повідомлення про пошкоджене майно (36,5%);
- якість сервісу: 76% респондентів задоволені або повністю задоволені; лише 9,5% висловили часткове незадоволення;
- організація черг: майже половина респондентів (47,6%) отримали послуги без очікування; лише 11% повідомили про значні затримки;
- професійність персоналу: 82% оцінили роботу адміністраторів високо або дуже високо;
- ввічливість персоналу: 49% – дуже високо, 33% – достатньо позитивно; лише 17% оцінили нейтрально.

До ключових факторів якості послуг ЦНАП у Скадовській громаді можна віднести: доступність (здатність послуг бути отриманими громадянами), зручність (простота та комфортність отримання послуг), своєчасність (надання послуг у встановлені строки), якість (відповідність послуг встановленим стандартам).

Отримані дані підтверджують, що навіть у складних умовах ЦНАП Скадовської громади виступає ключовим елементом соціальної стійкості громади. Водночас існують проблеми, які потребують вирішення:

- недостатній рівень цифровізації та автоматизації процедур;
- кадровий дефіцит у громадах;
- потреба у вдосконаленні реєстраційних сервісів та їх синхронізації з державними реєстрами;
- необхідність розширення спектра електронних адміністративних послуг.

Як бачимо, у Скадовській громаді впроваджено низку інноваційних рішень: модернізовано роботу ЦНАП, створено можливість онлайн-звернень, забезпечено інтеграцію з державними цифровими платформами («Дія» та ін.). Все це дозволило скоротити час обслуговування населення та підвищити рівень задоволеності громадян (рис. 2).

Однак поряд з досягненнями існують певні проблеми: нерівний рівень цифрової грамотності мешканців, недостатня технічна база в окремих підрозділах, обмежені фінансові ресурси громади, а також виклики, пов'язані з інформаційною безпекою.

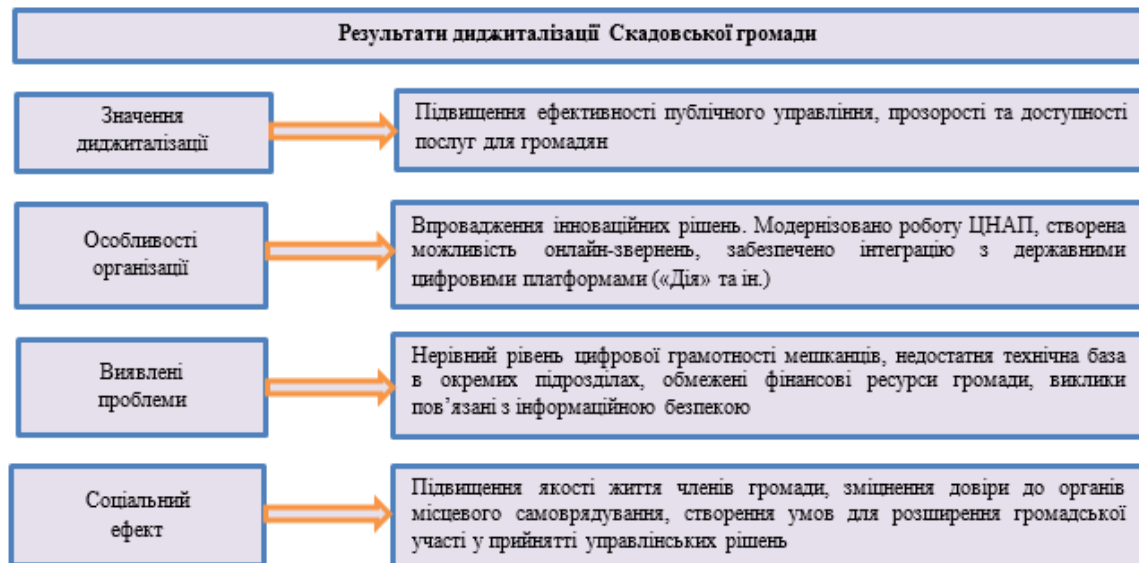


Рис. 2. Результати диджиталізації Скадовської громади.

Джерело: сформовано авторами

В той самий час потрібно підкреслити, цифровізація сприяє підвищенню якості життя мешканців громади, збільшенню довіри до органів місцевого самоврядування та створює умови для розширення громадської участі у прийнятті управлінських рішень. Саме тому подальший успіх диджиталізації в Скадовській громаді залежить від:

- розширення спектра електронних послуг;
- розвитку цифрової інфраструктури;
- підвищення цифрової компетентності працівників та мешканців громади;
- забезпечення кіберзахисту даних і систем.

Зазначимо, що досвід Скадовської громади демонструє, що цифрові інструменти є не лише технічними засобами оптимізації процесів, а й стратегічним ресурсом розвитку місцевого самоврядування, що дозволяє формувати більш гнучку, ефективну й орієнтовану на потреби громадян систему публічного управління.

Таким чином, адміністративні послуги залишаються центральним інструментом реалізації принципів сервісної держави та довіри громадян до влади. А умови воєнного стану актуалізували потребу у швидких, доступних і цифровізованих сервісах. Досвід Скадовської громади, як раз і свідчить про життєздатність інституту ЦНАП навіть у кризових умовах, але потребує посилення кадрової, технічної та цифрової спроможності. Подальший розвиток організації адміністративних послуг має ґрунтуватися на принципах good governance, цифрової інклюзивності та клієнтоорієнтованості.

References

1. Yevtushenko, N.O. (2009). Rol derzhavnoi vlady y mistsevoho samovriaduvannya v rozbudovi servisnoi derzhavy z nadannia yakisnykh publichnykh posluh [The role of state authorities and local self-government in building a service state to provide quality public services]. *Naukovi pratsi. Naukovo-metodychnyi zhurnal. Politychni nauky – Scientific works. Scientific-methodical journal. Political sciences*, (pp. 32-37). Mykolaiv: ChDU im. P. Mohyly [in Ukrainian].
2. Zakon Ukrainy Pro administratyvni posluhy No. 5203-VI vid 06.09.2012 r. [Law of Ukraine On administrative services No. 5203-VI of September 6, 2012.]. *zakon.rada.gov.ua*. Retrieved from: <https://surl.li/ajfrnn> [in Ukrainian].
3. Zakon Ukrainy Pro osoblyvosti nadannia publichnykh (elektronnykh publichnykh) posluh vid 15 lypnia 2021 r. No 1689-IX [Law of Ukraine On the features of the provision of public (electronic public) services dated July 15, 2021 No. 1689-IX]. *zakon.rada.gov.ua*. Retrieved from: <https://surl.li/ixustk> [in Ukrainian].

**ORGANISATION OF ADMINISTRATIVE SERVICES IN THE SKADOVSK TERRITORIAL COMMUNITY IN
THE CONTEXT OF DIGITALISATION AND MARTIAL LAW**

The activities of the Administrative Services Centre (ASC) in the Skadovsk community have been analysed. It is noted that, despite military events, temporary occupation and destruction of infrastructure, the ASC has maintained its ability to provide citizens with basic services. The experience of the Skadovsk community highlights the resilience of the ASC institution even under crisis conditions. Digital tools serve not only as technical means of process optimization but also as a strategic resource for the development of local self-government.

Keywords: administrative services, digitalization, public administration, territorial community, service state, decentralisation.

Відомості про авторів / Information about the authors

Олександр Євтушенко, доктор політичних наук, професор кафедри публічного управління та адміністрування, Юридичного факультету, Чорноморського національного університету імені Петра Могили, м. Миколаїв, Україна. E-mail: alnievt@ukr.net, orcid: <https://orcid.org/0000-0002-5161-3312>.

Oleksandr Yevtushenko, Doctor of Political Sciences, Professor of the Department of Public Management and Administration, Faculty of Law, Petro Mohyla Black Sea National University, Mykolaiv, Ukraine. E-mail: alnievt@ukr.net, orcid: [https:// orcid.org/0000-0002-5161-3312](https://orcid.org/0000-0002-5161-3312).

Юлія Голуб, магістр кафедри публічного управління та адміністрування, Юридичного факультету, Чорноморського національного університету імені Петра Могили, м. Миколаїв, Україна. E-mail: golub2012julia@gmail.com.

Yuliia Holub, Master's student of the Department of Public Management and Administration, Faculty of Law, Petro Mohyla Black Sea National University, Mykolaiv, Ukraine. E-mail: golub2012julia@gmail.com.