

DOI 10.34132/mspc2026.03.13.10

Світлана Верба
Сергій Данилів

РОЗВИТОК МЕХАНІЗМІВ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ ГРОМАДЯНАМ В УКРАЇНІ ЗА УМОВ ВОЄННОГО СТАНУ

У тезах розглянуто особливості розвитку механізмів надання адміністративних послуг громадянам в Україні в умовах воєнного стану. Розкрито вплив повномасштабної війни на трансформацію системи публічного управління, зокрема необхідність адаптації процедур надання послуг до нових безпекових та соціальних викликів. Проаналізовано роль цифровізації, зокрема використання електронних сервісів і мобільного додатка «Дія», у забезпеченні безперервності та доступності адміністративних послуг. Окрему увагу приділено функціонуванню центрів надання адміністративних послуг, спрощенню процедур у сфері державної реєстрації актів цивільного стану, а також впровадженню нових підходів до ідентифікації особи та отримання соціальних виплат. Визначено основні проблеми, зокрема технічні обмеження, кібербезпекові ризики та нерівномірний доступ населення до цифрових технологій. Зроблено висновок про ключову роль цифровізації у забезпеченні стійкості системи адміністративних послуг та необхідність подальшого вдосконалення механізмів їх надання в умовах воєнного стану та післявоєнного відновлення України.

Ключові слова: адміністративні послуги, воєнний стан, цифровізація, публічне управління, ЦНАП, Портал Дія, державна реєстрація, електронні послуги.

В умовах повномасштабної війни, спричиненої російським вторгненням в Україну, система публічного управління в Україні зазнала суттєвих трансформацій, зокрема у сфері надання адміністративних послуг громадянам. Відповідно до Указу Президента України «Про введення воєнного стану в Україні» від 24 лютого 2022 року на всій території держави було запроваджено воєнний стан, що зумовив необхідність оперативного перегляду традиційних підходів до організації сервісної діяльності органів влади, адаптації процедур до нових безпекових викликів та забезпечення безперервності обслуговування населення навіть в умовах руйнування інфраструктури, переміщення громадян та обмеженого доступу до державних установ [9].

Особливої актуальності набуває розвиток ефективних механізмів надання адміністративних послуг, що передбачає цифровізацію процесів, розширення функціоналу електронних сервісів, зокрема через Дія, удосконалення діяльності центрів надання адміністративних послуг (ЦНАП), а також запровадження мобільних і віддалених форматів обслуговування. Водночас важливим є забезпечення доступності, якості та прозорості адміністративних послуг, що виступає одним із ключових показників ефективності держави навіть у кризових умовах.

Таким чином, дослідження розвитку механізмів надання адміністративних послуг в Україні в умовах воєнного стану є надзвичайно актуальним, оскільки дозволяє оцінити адаптивність державного управління до викликів війни, визначити проблемні аспекти та окреслити напрями подальшого вдосконалення сервісної діяльності держави в інтересах громадян.

Провідне місце у житті громадян, супроводжуючи людину на всіх етапах її життєвого циклу посідають адміністративні послуги у сфері державної реєстрації актів цивільного стану. Забезпечення їх якісного, доступного та зручного отримання доцільно здійснювати через органи місцевого самоврядування, які знаходяться у безпосередній близькості до населення та найбільш зацікавлені у наданні послуг на належному рівні. Практика функціонування центрів надання адміністративних послуг і діяльність державних реєстраторів при органах місцевого самоврядування протягом тривалого часу підтверджує доцільність передачі відповідних повноважень саме на цей рівень. Такий підхід сприяє підвищенню якості обслуговування, забезпечує комплексність надання послуг у межах ЦНАПів та створює можливості для одночасного вирішення взаємопов'язаних адміністративних питань [2].

Надання адміністративних послуг у сфері державної реєстрації актів цивільного стану забезпечується як відділами державної реєстрації актів цивільного стану (ДРАЦС), так і через центри надання адміністративних послуг (ЦНАП), створені відповідно до Закону України «Про адміністративні послуги» [10].

У межах діяльності ЦНАПів громадянам можуть надаватися такі послуги, як реєстрація шлюбу, розірвання шлюбу за спільною заявою подружжя, яке не має дітей, зміна імені, внесення змін до актових записів цивільного стану, їх поновлення або анулювання.

Разом із тим, послуги з державної реєстрації народження та смерті можуть надаватися через центри надання адміністративних послуг за умови наявності відповідних організаційних і технічних можливостей у відділів державної реєстрації актів цивільного стану та з дотриманням строків, установлених чинним законодавством.

ЦНАПи виконують функцію посередника у взаємодії громадян із органами державної реєстрації, забезпечуючи прийом заяв, їх передачу на опрацювання, а також видачу результатів надання послуг. Така діяльність здійснюється відповідно до встановлених правил державної реєстрації актів цивільного стану, внесення змін до відповідних записів, їх поновлення та анулювання, затверджених Міністерством юстиції України [1].

З початком повномасштабних бойових дій особливо загострилася проблема своєчасного та безперебійного надання адміністративних послуг на територіях, охоплених війною, а також забезпечення доступу до них для громадян України, які були змушені покинути свої домівки або виїхати за кордон. У цих умовах надзвичайної ваги набуло оперативне й якісне надання послуг у сфері державної реєстрації актів цивільного стану.

Відповідно до роз'яснень Верховної Ради України, у період воєнного стану на територіях, де не ведуться бойові дії, центри надання адміністративних послуг функціонують у звичайному режимі та надають повний перелік послуг. Натомість у громадах, де тривають бойові дії, центральні органи влади можуть визначати особливий порядок надання адміністративних і публічних послуг, а строки звернення та їх розгляду тимчасово призупиняються [4].

У перші місяці повномасштабного вторгнення ЦНАПи, які продовжували працювати, зіткнулися з низкою суттєвих проблем. Зокрема, ускладнилося встановлення особи через втрату документів та обмежений доступ до державних реєстрів. Додатково ситуацію ускладнило тимчасове припинення роботи ключових реєстрів, що фактично заблокувало надання базових послуг, таких як реєстрація бізнесу, нерухомості чи транспортних засобів. Також виникли труднощі з реєстрацією місця проживання, що негативно вплинуло на можливість отримання інших адміністративних послуг [8].

28 лютого 2022 року постановою Кабінету Міністрів України «Про зупинення строків надання адміністративних послуг та видачі документів дозвільного характеру» було запроваджено обмеження у сфері надання адміністративних послуг, зокрема тимчасово зупинено окремі реєстраційні дії – реєстрацію та зняття з місця проживання, а також видачу витягів із реєстрів. Водночас ці обмеження не поширювалися на надання послуг у сферах державної реєстрації бізнесу, речових прав на нерухомість, актів цивільного стану та будівництва. Таке призупинення на початку повномасштабної війни ускладнило роботу військових адміністрацій і органів місцевого самоврядування, зокрема у питаннях військового обліку та обліку внутрішньо переміщених осіб [4]. Слід додати, що 25 серпня 2023 року постанова Кабінету Міністрів України «Про зупинення строків надання адміністративних послуг та видачі документів дозвільного характеру» втратила чинність у зв'язку з поновленням строків надання адміністративних послуг і видачі документів дозвільного характеру.

Варто зауважити, що основою забезпечення безперервності взаємодії громадян із державою в умовах обмеженого доступу до фізичних установ та постійної загрози безпеці стали саме цифрові інструменти. Безперервність роботи електронних сервісів дозволило мінімізувати бюрократичні процедури, скоротити час отримання послуг та знизити залежність від територіального чинника, що є критично важливим для громадян, які перебувають у зоні бойових дій або вимушено перемістилися.

Важливу роль у цьому процесі відіграє Дія, яка стала ключовим інструментом цифрової трансформації державних послуг. Завдяки цій платформі громадяни отримали можливість користуватися цифровими документами, реєструвати бізнес, оформлювати соціальні виплати, отримувати довідки та інші адміністративні послуги дистанційно. У період воєнного стану функціонал платформи був суттєво розширений, зокрема шляхом додавання послуг для внутрішньо переміщених осіб, електронних заяв та автоматизованих сервісів підтримки [3].

Нові підходи були запроваджені й у сфері державної реєстрації шлюбу з метою спрощення процедур та забезпечення їх доступності. Зокрема, у березні 2022 році з'явилась можливість подання заяви про реєстрацію шлюбу в електронній формі через Портал Дія. Водночас така спрощена процедура поширюється не на всіх громадян, а застосовується у визначених випадках. Наприклад, якщо один із наречених є військовослужбовцем Збройних Сил України, державна реєстрація шлюбу може здійснюватися без його особистої присутності, що дозволяє врахувати особливості проходження служби та забезпечити реалізацію права на шлюб навіть в умовах воєнного часу [4].

Проте, у 2024 році було розширено можливості державної реєстрації шлюбу: відповідно до урядових рішень, така процедура стала доступною для всіх громадян із використанням засобів Єдиного державного вебпорталу електронних послуг та через мобільний додаток Дія, що суттєво спростило процес укладення шлюбу та підвищило його доступність в умовах воєнного стану [7].

Слід зазначити, що в умовах повномасштабної війни окремі адміністративні послуги почали надаватися з урахуванням нових обставин і зі спрощеними процедурами. Так, гостро постала проблема ідентифікації громадян у випадках втрати документів, особливо на тлі обмеженого доступу до демографічних реєстрів. У відповідь держава

запровадила альтернативні механізми встановлення особи, зокрема процедури ідентифікації для осіб, які втратили документи під час евакуації із зон бойових дій. Додатково було дозволено підтвердження особи за допомогою електронних документів, зокрема еДокумента в застосунку Дія, який у період воєнного стану може використовуватися як повноцінне посвідчення особи без необхідності пред'явлення паперових документів. Було передбачено можливість продовження строку дії закордонного паспорта громадянина України, термін якого закінчився, до п'яти років, а також внутрішнього паспорта. Внесення відповідної інформації до паспорта для виїзду за кордон здійснюється безоплатно у день звернення особи або її законного представника. Крім того, запроваджено можливість внесення до закордонного паспорта одного з батьків відомостей про дитину та її фотокартки. Такі зміни є цілком виправданими, оскільки значна кількість громадян була змушена виїхати за межі України через бойові дії і не мала змоги своєчасно оформити необхідні документи. Окремо варто відзначити розвиток електронних сервісів у сфері соціального забезпечення. Зокрема, безробітні отримали можливість ставати на облік та оформлювати виплати дистанційно через Дія, що значно спростило доступ до державної підтримки. Подані заяви автоматично передаються до відповідних центрів зайнятості, а кошти надходять на банківські рахунки громадян [4].

Загалом аналіз свідчить, що значна частина адміністративних послуг, зокрема оформлення електронних документів, соціальної допомоги та реєстрація шлюбу, може надаватися за допомогою цифрових інструментів. Це підтверджує активний розвиток цифровізації у сфері публічних послуг, який набув особливого значення в умовах воєнного стану та має перспективи подальшого розширення.

Водночас цифровізація адміністративних послуг супроводжується низкою викликів, серед яких слід виокремити технічні обмеження, перебої в роботі електронних систем, а також загрози кібербезпеці. Окремою проблемою залишається нерівномірний рівень доступу населення до цифрових технологій, що особливо відчутно в сільських територіях та серед соціально вразливих груп. Це зумовлює необхідність паралельного розвитку як електронних, так і традиційних форм надання адміністративних послуг [6].

Отже, цифровізація стала одним із ключових чинників забезпечення стійкості системи надання адміністративних послуг в умовах воєнного стану, однак потребує подальшого вдосконалення, зокрема в частині підвищення надійності електронних сервісів, розширення їх доступності та забезпечення належного рівня інформаційної безпеки.

Таким чином, проведений аналіз свідчить, що в умовах воєнного стану система надання адміністративних послуг в Україні зазнала суттєвої трансформації, спрямованої на забезпечення її безперервності, доступності та адаптивності до кризових умов. Ключову роль у цьому процесі відіграли цифровізація, спрощення процедур та впровадження нових сервісних підходів, що дозволило оперативніше реагувати на потреби громадян, зокрема внутрішньо переміщених осіб. Водночас, попри значні досягнення, зберігаються певні проблеми, пов'язані з технічними, організаційними та безпековими викликами. У зв'язку з цим подальший розвиток механізмів надання адміністративних послуг має бути спрямований на підвищення їх ефективності, надійності та інклюзивності, що є важливою передумовою зміцнення публічного управління в Україні в умовах воєнного стану та післявоєнного відновлення.

References

1. Orhanizatsiia nadannia orhanamy mistsevoho samovriaduvannia posluh z derzhavnoi reiestratsii aktiv tsyvilnoho stanu: metodychni rekomendatsii u sferi administratyvnykh posluh [Organization of provision of civil status registration services by local self-government bodies: methodological recommendations in the field of administrative services]. (2023). *auc.org.ua*. Retrieved from: https://auc.org.ua/sites/default/files/library/22_admin_poslугy_2024_metod.pdf [in Ukrainian].
2. Dynnyk, I. (2024). Zakonodavche rehuliuвання administratyvnykh posluh v umovakh voiennoho stanu [Legislative regulation of administrative services under martial law]. *Zovnishnia torhivlia: ekonomika, finansy, pravo – Foreign Trade: Economics, Finance, Law*, (3), (pp. 26-36). Retrieved from: <https://journals.knute.edu.ua/foreign-trade/article/view/2091/2205>. DOI: [https://doi.org/10.31617/3.2024\(134\)03](https://doi.org/10.31617/3.2024(134)03) [in Ukrainian].
3. Yedynyi veb-portal derzhavnykh elektronnykh posluh – Derzhavni posluhy onlain [Unified web portal of state electronic services – Public services online]. (n.d.). *diia.gov.ua*. Retrieved from: <https://diia.gov.ua/> [in Ukrainian].
4. Kovalchuk, V. (2024). Adaptatsiia nadannia administratyvnykh posluh do umov voiennoho stanu [Adaptation of administrative service provision to martial law conditions]. *Yurydychnyi visnyk – Legal Bulletin*, (1), (pp. 273-281). Retrieved from: https://yurvisnyk.in.ua/v1_2024/32.pdf. DOI: <https://doi.org/10.32782/yuv.v1.2024.30> [in Ukrainian].
5. Kuspliak, H., Kuspliak, I., & Sereniuk, A. (2023). Napriamy vdoshkonalennia nadannia administratyvnykh ta publicnykh elektronnykh posluh v umovakh voiennoho stanu [Directions for improving administrative and public electronic services under martial law]. *Teoretychni ta prykladni pytannia derzhavotvorennia – Theoretical and Applied Issues of State Formation*, (30), (pp. 103-114). Retrieved from: <https://taais.oridu.odessa.ua/article/view/295150/288029>. DOI: <https://doi.org/10.35432/tisb302023295150> [in Ukrainian].
6. Lytvynchuk, O.I. (2025). Diialnist administratyvnykh orhaniv v umovakh voiennoho stanu: zahalnyi kontsept [Activities of administrative bodies under martial law: general concept]. *Analychno-porivnialne pravoznavstvo – Analytical and*

- Comparative Jurisprudence*, (6, part 2), (pp. 346-350). Retrieved from: <https://journal-app.uzhnu.edu.ua/article/view/346462/333494>. DOI: <https://doi.org/10.24144/2788-6018.2025.06.2.56> [in Ukrainian].
7. Luhyna, Ye.Yu., & Kochyna, O.S. (2025). Problemni aspekty pravovoho rehuliuвання derzhavnoi reiestratsii shliubu v Ukraini pid chas voiennoho stanu [Problematic aspects of legal regulation of marriage registration in Ukraine during martial law]. *Analitichno-porivnialne pravoznavstvo – Analytical and Comparative Jurisprudence*, (3, part 1), (pp. 267-271). Retrieved from: <https://journal-app.uzhnu.edu.ua/article/view/332989/321925>. DOI: <https://doi.org/10.24144/2788-6018.2025.03.1.39> [in Ukrainian].
8. Vplyv viiny na sferu adminposlugh v Ukraini [Impact of war on the sphere of administrative services in Ukraine]. (n.d.). (2022). *pravo.org.ua*. Retrieved from: <https://pravo.org.ua/books/vplyv-vijny-na-sferu-adminposlugh-v-ukrayini/> [in Ukrainian].
9. Ukaz Prezydenta Ukrainy Pro vvedennia voiennoho stanu v Ukraini vid 24.02.2022 No. 64/2022 [Decree of the President of Ukraine On the Introduction of Martial Law in Ukraine dated 24.02.2022 No. 64/2022]. *zakon.rada.gov.ua*. Retrieved from: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/64/2022#Text> [in Ukrainian].
10. Zakon Ukrainy Pro administratyvni posluhy vid 06.09.2012 No. 5203-VI [Law of Ukraine on Administrative Services dated 06.09.2012 No. 5203-VI]. *zakon.rada.gov.ua*. Retrieved from: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17#Text> [in Ukrainian].

DOI 10.34132/mspc2026.03.13.10

Svitlana Verba
Serhii Danyliv

DEVELOPMENT OF MECHANISMS FOR PROVIDING ADMINISTRATIVE SERVICES TO CITIZENS IN UKRAINE UNDER MARTIAL LAW CONDITIONS

The theses examine the features of the development of mechanisms for providing administrative services to citizens in Ukraine under martial law conditions. The impact of the full-scale war on the transformation of the public administration system is revealed, in particular the need to adapt service delivery procedures to new security and social challenges. The role of digitalization is analyzed, including the use of electronic services and the Diia mobile application in ensuring the continuity and accessibility of administrative services. Particular attention is paid to the functioning of Administrative Service Centers (ASCs), the simplification of procedures in the field of civil status registration, as well as the introduction of new approaches to identity verification and the provision of social benefits. The main challenges are identified, including technical limitations, cybersecurity risks, and unequal access of the population to digital technologies. It is concluded that digitalization plays a key role in ensuring the resilience of the administrative services system and highlights the need for further improvement of service delivery mechanisms under martial law and in the post-war recovery of Ukraine.

Keywords: administrative services, martial law, digitalization, public administration, Administrative Service Centers (ASCs), Diia Portal, state registration, electronic services.

Відомості про авторів / Information about the authors

Світлана Верба, старший викладач кафедри публічного управління та адміністрування, Юридичного факультету, Чорноморського національного університету імені Петра Могили, м. Миколаїв, Україна. E-mail: mag_idu@ukr.net, orcid: <https://orcid.org/0000-0002-6156-1384>.

Svitlana Verba, Senior Lecturer, Department of Public Management and Administration, Faculty of Law, Petro Mohyla Black Sea National University, Mykolaiv, Ukraine. E-mail: mag_idu@ukr.net, orcid: <https://orcid.org/0000-0002-6156-1384>.

Сергій Данилів, здобувач другого (магістерського) рівня вищої освіти кафедри публічного управління та адміністрування, Юридичного факультету, Чорноморського національного університету імені Петра Могили, м. Миколаїв, Україна. E-mail: danylivserhii@gmail.com.

Serhii Danyliv, Applicant for the Second (Master's) Level of Higher Education at the Department of Public Administration, Petro Mohyla Black Sea National University, Mykolaiv, Ukraine. E-mail: danylivserhii@gmail.com.