

**УДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ НАДАННЯ
АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ В УМОВАХ
ВПРОВАДЖЕННЯ НОВОЇ МОДЕЛІ
ТЕРИТОРІАЛЬНОЇ ОРГАНІЗАЦІЇ ВЛАДИ**

Пояснювальна записка

до кваліфікаційної роботи магістра
за освітньою програмою «Публічне управління та адміністрування»
спеціальності 281 «Публічне управління та адміністрування»

Виконав: здобувач вищої освіти
за другим (магістерським) рівнем
(роботу виконано самостійно,
відповідно до принципів
академічної доброчесності)
групи 217-ПУА-д23

Максим Колісниченко

(власне ім'я, прізвище)

Керівник: канд. екон. наук, доцент

Олена ЛУК'ЯНОВА

(власне ім'я, прізвище)

Рецензент Мирослава КОРІНЬ

(власне ім'я, прізвище)

АНОТАЦІЯ

Кваліфікаційна робота має 108 сторінок, 1 таблиця, 6 рисунків і 76 літературних джерел.

Ключові слова: АДМІНІСТРАТИВНА ПОСЛУГА, ДЕРЖАВНІ ОРГАНИ ВЛАДИ, ОРГАНИ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ, ЦЕНТРИ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ, ЦИФРОВІЗАЦІЯ.

Метою роботи є теоретичне обґрунтування та розробка практичних рекомендацій для поліпшення взаємодії органів місцевого самоврядування і виконавчої влади у сфері адміністративних послуг. Об'єктом дослідження визначено процес надання адміністративних послуг органами місцевого самоврядування.

Узагальнено теоретико-методологічні підходи до визначення сутності адміністративних послуг, їх загальні та специфічні характеристики, а також принципи, регулювання діяльності органів державного управління та місцевого самоврядування при наданні послуг населенню.

Запропоновано послідовність надання адміністративної послуги, яка включає додатковий етап запиту необхідної інформації чи документів від інших установ. Встановлено, що важливою умовою надання якісних адміністративних послуг на місцевому рівні є впровадження моделі взаємодії органів місцевого самоврядування з місцевим органом виконавчої влади. Пропонується розглянути схему часового виміру процесу надання органом місцевого самоврядування адміністративної послуги. Розроблено модель механізму надання якісних адміністративних послуг органами державної влади, яка передбачає наявність суб'єктів та споживачів надання цих послуг.

ABSTRACT

The qualification work contains of 108 pages, 1 table, 6 figures and 76 literary sources.

Keywords: ADMINISTRATIVE SERVICE, STATE AUTHORITIES, LOCAL SELF-GOVERNMENT BODIES, CENTERS FOR THE PROVISION OF ADMINISTRATIVE SERVICES, DIGITALIZATION.

The purpose of the work is the theoretical substantiation and development of practical recommendations for improving the interaction between local self-government bodies and executive authorities in the field of administrative services. The object of the study is the process of providing administrative services by local self-government bodies.

Theoretical and methodological approaches to determining the essence of administrative services, their general and specific characteristics, as well as the principles of regulation of the activities of state administration bodies and local self-government in the provision of services to the population are generalized.

The sequence of providing an administrative service is proposed, which includes an additional stage of requesting the necessary information or documents from other institutions. It was established that an important condition for the provision of quality administrative services at the local level is the introduction of a model of interaction between local self-government bodies and the local executive body. It is proposed to consider the scheme of time measurement of the process of providing an administrative service by the body of local self-government. A model of the mechanism for the provision of quality administrative services by state authorities has been developed, which provides for the presence of subjects and consumers for the provision of these services.

Український державний університет залізничного транспорту

Факультет економічний

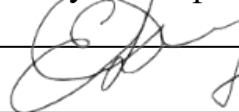
Кафедра Менеджмент, публічне управління та HR-технології

Ступінь вищої освіти магістр

Освітня програма «Публічне управління та адміністрування» за спеціальністю 281 «Публічне управління та адміністрування»

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри


д.е.н., професор
(науковий ступінь, вчене звання)
Олена ДИКАНЬ
(власне ім'я, прізвище)

21 жовтня 2024 р.

З А В Д А Н Н Я НА ДИПЛОМНУ РОБОТУ

Максиму Колісниченку

(власне ім'я, прізвище)

1. Тема роботи «Удосконалення системи надання адміністративних послуг в умовах впровадження нової моделі територіальної організації влади»

керівник роботи Олена Лук'янова, к.е.н., доц.

(власне ім'я, прізвище, науковий ступінь, вчене звання)

затверджено розпорядженням по Економічному факультету УкрДУЗТ від “21” жовтня 2024 року № 25/24

2. Строк подання здобувачем вищої освіти роботи 10 січня 2025 року

3. Вихідні дані до роботи Конституція України, закони України, укази Президента України, постанови Верховної Ради України та Кабінету Міністрів України, нормативні акти центральних органів виконавчої влади України, наукова та навчально-методична література, монографічні дослідження, статистичні щорічники.

4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити)

Зміст та поняття адміністративних послуг, які надаються органами місцевого самоврядування. Організація взаємодії органів місцевої влади у сфері надання адміністративних послуг населенню у Німеччині та Польщі. Механізм надання адміністративних послуг у Великобританії. Взаємодія органів місцевого самоврядування та місцевих державних адміністрацій у сфері надання адміністративних послуг. Розвиток мережі ЦНАП в Україні. Надання адміністративних послуг з використанням інформаційно-комунікаційних технологій. Часовий вимір процесу надання органом місцевого самоврядування адміністративної послуги. Контроль діяльності

органів місцевого самоврядування й органів виконавчої влади у сфері надання адміністративних послуг. Пропозиції щодо вдосконалення організації надання адміністративних послуг органами місцевого самоврядування та місцевими органами виконавчої влади.

5. Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкових креслень)
1 Методологічні засади надання адміністративних послуг – один аркуш (формат А4), 2 Розвиток мережі Центрів надання адміністративних послуг в Україні в системі органів місцевого самоврядування – три аркуші (формат А4), 3 Шляхи удосконалення організації надання адміністративних послуг органами місцевого самоврядування – один аркуш (формат А4)

6. Консультанти розділів проекту (роботи)

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв

7. Дата видачі завдання «21» жовтня 2024 року.

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів дипломної роботи	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1	Методологічні засади надання адміністративних послуг	10.11.2024	
2	Розвиток мережі Центрів надання адміністративних послуг в Україні в системі органів місцевого самоврядування	05.12.2024	
3	Шляхи удосконалення організації надання адміністративних послуг органами місцевого самоврядування	25.12.2024	
4	Графічна частина	10.01.2025	

Здобувач вищої освіти



Максим КОЛІСНИЧЕНКО

(власне ім'я та прізвище)

Керівник роботи



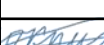



Олена ЛУК'ЯНОВА

(власне ім'я та прізвище)

Зміст

Вступ	6
1 Методологічні засади надання адміністративних послуг	10
1.1 Зміст та поняття адміністративних послуг, які надаються органами місцевого самоврядування	10
1.2 Організація взаємодії органів місцевої влади у сфері надання адміністративних послуг населенню у Німеччині та Польщі	22
1.3 Механізм надання адміністративних послуг у Великобританії	32
Висновки до першого розділу	37
2 Розвиток мережі Центрів надання адміністративних послуг в Україні в системі органів місцевого самоврядування	39
2.1 Взаємодія органів місцевого самоврядування та місцевих державних адміністрацій у сфері надання адміністративних послуг	39
2.2 Розвиток мережі ЦНАП в Україні	46
2.3 Надання адміністративних послуг з використанням інформаційно-комунікаційних технологій	54
Висновки до другого розділу	63
3 Шляхи удосконалення організації надання адміністративних послуг органами місцевого самоврядування	65
3.1 Часовий вимір процесу надання органом місцевого самоврядування адміністративної послуги	65
3.2 Контроль діяльності органів місцевого самоврядування й органів виконавчої влади у сфері надання адміністративних послуг	70
3.3 Пропозиції щодо вдосконалення організації надання адміністративних послуг органами місцевого самоврядування	83
Висновки до третього розділу	94
Висновки	96
Список використаних джерел	98

Зм.	Арк.	№ докум.	Підпис	Дат		Лім.	Аркуш	Аркушіє
Розробив		Колісниченко М.В.			Удосконалення системи надання адміністративних послуг в умовах впровадження нової моделі територіальної організації влади		5	108
Перевірів		Лук'янова О.М.						
Н. Контр.		Крихтіна Ю.О.						
Затверд.		Дикань О.В.						
						УкрДУЗТ		

Список використаних джерел

- 1 Бакуменко, В. Д. Адміністративний менеджмент: Навчальний посібник / В. Д. Бакуменко, В. І. Тимцуник, Л. М. Усаченко // Херсон: Грінь Д. С., – 2014. – 350 с.
- 2 Батанов, О. В. Взаємовідносини між місцевими органами виконавчої влади та органами місцевого самоврядування: проблеми адміністративно- правової теорії та практики [Електронний ресурс] / Батанов О. В. // Вісник Запорізького національного університету. Юридичні науки: зб. наук. пр. / Запорізький національний університет. – 2012. – №1 (ч. 1). – С. 22-29. – Режим доступу: <http://law.journalsofznu.zp.ua/archive/visnik-1-2012-1/1%281%29-2012.pdf> – Назва з екрана.
- 3 Білинська, М. М. Кадрова політика і державна служба: конспект лекцій / авт. кол.: М. М. Білинська, О. Л. Євмешкіна, І. Г. Сурай. - К.: НАДУ, 2012. - 72 с.
- 4 Брус, Т. Організаційні засади надання адміністративних послуг в Україні / Т. Брус, Ю. Даньшина //Науковий вісник Академії муніципального управління. Державне управління та місцеве самоврядування/За заг.ред. В. К. Присяжнюка, В. Д. Бакуменка. – Київ: ВПЦ АМУ, 2012. – Вип. 2. – С. 58-65.
- 5 Вакуленко, В. М. Регіональне управління: підручник /за заг. ред. Ю. В. Ковбасюка, В. М. Вакуленка, М. К. Орлатого. – К.: НАДУ. – 2014. – 516 с.
- 6 Васильєва, Н. В. Адміністративні послуги на регіональному рівні: теорія, методологія та проекти реалізації: монографія / Н. В. Васильєва. – Донецьк: Юго-Восток, 2013. – 380 с.
- 7 Ващенко, К. О. Державне управління: підручник: у 2 т. / Нац. акад. держ. упр. при Президентові України; ред. кол. Ю. В. Ковбасюк (голова), К. О. Ващенко (заст. голови), Ю. П. Сурмін (заст. голови) [та ін.] – К.

Дніпропетровськ. – НАДУ, 2012. – Т.1. – 564 с.

8 Від е-послуг - до оборонних технологій: Мінцифри назвало головні досягнення 2024 року [Електронний ресурс] – Режим доступу: <https://www.ukrinform.ua/rubric-society/3943833-vid-eposlug-do-oboronnih-tehnologij-mincifri-predstavilo-golovni-dosagnenna-2024-roku.html> – Назва з екрана.

9 Войтенко, В. О. Порівняльний аналіз рівня цифровізації економіки України у міжнародних рейтингах [Електронний ресурс] – Режим доступу: <https://ir.kneu.edu.ua/bitstream/handle/2010/34064/2-6023-PB-2.pdf?sequence=1&isAllowed=y> – Назва з екрана.

10 Ворона, П. В. Особливості місцевого самоврядування України в контексті розбудови громадянського суспільства [Електронний ресурс] / П. В. Ворона. – Режим доступу: [http://www.dridu.dp.ua/zbirnik/2012-01\(7\)/12-vprvrgs.pdf](http://www.dridu.dp.ua/zbirnik/2012-01(7)/12-vprvrgs.pdf) – Назва з екрана.

11 Голосніченко, П. І. Правове регулювання надання адміністративних послуг потребує системного підходу [Електронний ресурс] / П. І. Голосніченко // Вісник Національного технічного університету України “Київський політехнічний інститут”. Політологія. Соціологія. Право. – 2012. – № 4 – С. 43-46. – Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/j-pdf/VKPI_soc_2012_4_8.pdf – Назва з екрана.

12 Деякі питання цифрової трансформації. Розпорядження Кабінету Міністрів України від 2 серпня 2024 р. N 735-р [Електронний ресурс] – Режим доступу: <https://ips.ligazakon.net/document/KR240735?an=132> – Назва з екрана.

13 Динаміка розвитку мережі ЦНАП в Україні [Електронний ресурс] – Режим доступу: <https://center.diia.gov.ua/rezultati-monitoringu-merezi-centriv-2> – Назва з екрана.

14 Дослідження ООН: електронне урядування 2022. [Електронний ресурс] – Режим доступу: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/> – Назва з екрана.

15 Електронне урядування та електронна демократія: навчальний посібник: у 15 ч. / за заг. ред. А.І. Семенченка, В.М. Дрешпака. Київ, 2017. Частина 10: Електронні послуги / Р.М. Матвійчук, С.П. Кандзюба. Київ: ФОП Москаленко О. М., 2017. - 60 с.

16 Енциклопедичний словник з державного управління / уклад.: Ю. П. Сурмін, В. Д. Бакуменко, А. М. Михненко та ін.; за ред. Ю. В. Ковбасюка, В. П. Трощинського, Ю. П. Сурміна. – К.: НАДУ, 2010. – 820 с.

17 Євсюкова, О. В. Реформування представницьких органів місцевої влади в адміністративному районі України: польський досвід та пропозиції щодо його використання [Електронний ресурс] / О. В. Євсюкова // Електронний журнал “Державне управління: удосконалення та розвиток”. – 2015. – № 1 – Режим доступу: <http://www.dy.nauka.com.ua/?op=1&z=832> – Назва з екрана.

18 Євсюкова, О. В. Український погляд на польський досвід децентралізації владних відносин та відновлення самоврядних традицій [Електронний ресурс] / О. В. Євсюкова // Електронний журнал “Державне управління: удосконалення та розвиток”. – 2014. – № 12. – Режим доступу: <http://www.m.nauka.com.ua/> – Назва з екрана.

19 Євсюкова, О. В. Україна та Польща: спільні стратегічні пріоритети в процесі історичних реформаций / О. В. Євсюкова // Інвестиції: практика та досвід. – 2013. – № 1. – С. 68-73.

20 Єжунінов В.В. Надання державних послуг з використанням сучасних інформаційно-комунікаційних технологій в Україні. Новітні інформаційно-комунікаційні технології в модернізації публічного управління: зарубіжний і вітчизняний досвід: матеріали наук.- практ. семінару, 19 квітня 2013 р., м. Дніпропетровськ / ред. кол. : В. М. Дрешпак (голов.ред.). Дніпропетровськ : ДРІДУ НАДУ, 2013. - 104 с

21 Ільницька, Ю. М. Адміністративні послуги в системі функцій органів місцевого самоврядування: дис. ... канд. юрид. наук: спец. 12.00.07 / Ю. М. Ільницька; Харківський національний університет внутрішніх справ. –

Харків, 2011. – 206 с.

22 Індекс цифрової трансформації регіонів України підсумки 2022 року [Електронний ресурс] – Режим доступу: <https://thedigital.gov.ua/news/rezultati-tsifrovoi-transformatsii-v-regionakh-ukraini-1> – Назва з екрана.

23 Індекс цифрової трансформації регіонів України підсумки 2023 року [Електронний ресурс] – Режим доступу: <https://thedigital.gov.ua/storage/uploads/files/page/community/reports/%D0%86%D0%BD%D0%B4%D0%B5%D0%BA%D1%81-%D1%86%D0%B8%D1%84%D1%80%D0%BE%D0%B2%D0%BE%D1%97-%D1%82%D1%80%D0%B0%D0%BD%D1%81%D1%84%D0%BE%D1%80%D0%BC%D0%B0%D1%86%D1%96%D1%97-%D1%80%D0%B5%D0%B3%D1%96%D0%BE%D0%BD%D1%96%D0%B2-%D0%A3%D0%BA%D1%80%D0%B0%D1%97%D0%BD%D0%B8-2023.pdf> – Назва з екрана.

24 Караман, В. Л. Система надання адміністративних послуг органами державної виконавчої влади в Україні: стан, проблеми та перспективи розвитку/ В. Л. Караман // Створення системи управління якістю адміністративних та освітніх послуг: терія та практика: матеріали наук.-практ. конф. – Луганськ: ДЗ “ЛНУ імені Тараса Шевченка”. – 2011. – С. 49-53.

25 Князєв, В. М. Філософські проблеми державного управління: навч. - метод. посіб. / В. М. Князєв, Ю. В. Бакаєв, Т. Е. Василевська та ін. ; за заг. ред. В. М. Князєва. – К.: НАДУ. – 2012. – 220 с.

26 Ковбасюк, Ю. В. Модернізація державного управління та децентралізація влади в контексті реалізації реформи “Заможне суспільство, конкурентоспроможна економіка, ефективна держава”: навч.-метод. матеріали / Ю. В. Ковбасюк, В. В. Голубь ; упоряд. О. В. Жур. – К.: НАДУ, 2013. – 56 с.

27 Ковтун, І. Б. Взаємодія органів місцевого самоврядування та місцевих органів виконавчої влади на регіональному рівні в Україні: теоретико-прикладні проблеми та перспективи / І. Б. Ковтун, Н. М. Мельни //

Університетські наукові записки: часопис/Хмельниц. ун-т упр. та права. – Хмельницький: Хмельниц. ун-т управ. та права – 2012, № 3 (43). – С. 473–479.

28 Козуб, В. П. Напрями підвищення результативності взаємодії органів державної влади та органів місцевого самоврядування в реалізації владних повноважень. Актуальні проблеми державного управління: зб. наук. пр. – Х.: Вид-во ХарПІ НАДУ “Магістр” – 2012. – № 1 (41). – 484 с.

29 Конституція України № 254к/96-ВР від 28.06.1996 р. (зі змінами та доповненнями) [Електронний ресурс] // Офіційний сайт Верховної Ради України. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua>. – Назва з екрана.

30 Крихтіна, Ю. О., Семенцова, О. В., Третяк, М. В. Відновлення та модернізація економіки та державного апарату України у повоєнний час [Електронний ресурс] / Ю.О. Крихтіна. // Вісник економіки транспорту і промисловості № 85, 2024 - Режим доступу: <https://kart.edu.ua/wp-content/uploads/2024/04/85.pdf#page=36> – Назва з екрана.

31 Кузьменко, О. В. Адміністративне право зарубіжних країн: курс лекцій / О. В. Кузьменко, І. Д. Пастух, О. Є. Користін та ін. – К.: Юрінком Інтер, 2014. – 528 с.

32 Кунцевич, М. П. Надання адміністративних послуг як форма реалізації виконавчої влади. Держава і право: Збірник наукових праць. Юридичні і політичні науки. Вип. 58. – Інст. держави і права ім. В. М. Корецького НАН України. 2012. – С. 248-254.

33 Куц, О. Ю. Управління розвитком людського потенціалу територіальної громади в інноваційно-знанневому суспільстві / уклад. : Ю. О. Куц, В. В. Мамонова, С. В. Газарян. – К.: НАДУ, 2012. – 44 с.

34 Лук'янова, О. М. Проблеми та перспективи цифровізації економіки України. Вісник економіки транспорту та промисловості. – 2023. – №83. – С. 140 – 147.

35 Максименко, О. П, Сопов, А. К, Алексенко, Т. М. Інструменти забезпечення доступності адміністративних послуг в процесі реформування

адміністративно-територіального устрою України [Електронний ресурс] – Режим доступу: <https://niss.gov.ua/sites/default/files/2021-01/tcnap.pdf> – Назва з екрана.

36 Михайлюк, Я. Б. Теоретичні засади надання адміністративних послуг у країнах Європейського Союзу та Україні [Електронний ресурс] / Я. Б. Михайлюк. - Режим доступу: <http://applaw.knu.ua/index.php/holovna/item/451-teoretychni-zasady-nadannyaadministratyvnyh-poslug-u-krajinahyevropeyskogo-soyuzu> – Назва з екрана.

37 Михненко, А. М. Механізми взаємодії суспільства та влади: підручник/ кол. авт.: Михненко А. М. (кер. Авт. кол.), Кравченко С. О., Мартиненко В. Ф./ А. М. Михненко, С. О. Кравченко, В. Ф. Мартиненко та ін. – К.: НАДУ, 2013. – 210 с.

38 Нагорна, І. В. Державне управління в країнах-членах ЄС / “Public Administration in the EU Member States”: Навч. посіб. / За загальною ред.: М. Бойцуна, Я. Мудрого, О. Рудіка. – К.: Видавництво “Міленіум”, 2019. – 192 с.

39 Ніколаєнко, К. В. Адміністративні послуги як різновид публічних послуг. / К. В. Ніколаєнко // Держава і право: Збірник наукових праць. – 2010. – Вип. 47. – С. 269-274.

40 Ніколаєнко, К. В. Сутність та ознаки адміністративних послуг / К. В. Ніколаєнко // Держава і право. – 2010. – Вип. 43. – С. 269-276.

41 Нечаєва, І., Шиловець, І. Цифрова трансформація регіонів України: проблеми, рекомендації, перспективи [Електронний ресурс]. Acta Academiae Beregsasiensis. Economicsg Випуск 6. (2024) – Режим доступу: <https://aab-economics.kmf.uz.ua/aabe/article/view/194/192> – Назва з екрана.

42 Один огромный смартфон. Что такое «умный город» и как это внедряется в Харькове [Електронний ресурс] – Режим доступу: <https://assembly.org.ua/bolshoj-brat-sledit-za-toboj-chto-takoe-umnyj-gorod-i-kak-eto-rabotaet-v-harkove> – Назва з екрана.

43 Орлатий, М. К. Ресурсний потенціал регіону: навч. посіб. / авт.-упоряд.: М. К. Орлатий, С. А. Романюк, І. О. Дегтярьова та ін.; за заг. ред. М.

К. Орлатого. – К.: НАДУ, 2014. – 724 с.

44 Орлова, Т. В. Сучасна політична історія країн світу: навч. посіб. / Т. В. Орлова. – К.: Знання, 2013. – 677 с.

45 Острах, М. Б. Проведення з надання адміністративних послуг в Україні: монографія / М. Б. Острах. – Сімферополь: КРП “Видавництво “Кримнавчпеддержвидав”. – 2014. – 160 с.

46 Панченко С.В., Дейнека О.Г., Дикань О.В. та інші Публічне управління і адміністрування: теоретичні та практичні аспекти: Навчальний посібник. Х.: УкрДУЗТ, 2019. – 263 с.

47 Перелік адміністративних послуг, які надаються в Центрі надання адміністративних послуг м. Харкова. [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.city.kharkov.ua/ru/document/perelik-administrativnih-poslug-yaki-nadayutsya-v-tsentri-nadannya-administrativnih-44176.html> – Назва з екрана.

48 Перетяка, О. П. Удосконалення системи надання послуг населенню органами державної влади та місцевого самоврядування / О. П. Перетяка // Створення системи управління якістю адміністративних та освітніх послуг: теорія та практика: матеріали наук. - практ. конф. (Луганськ, 21 квіт. 2011). – Луганськ: Видавництво ДЗ “ЛНУ імені Тараса Шевченка”, 2011. – 293 с.

49 Попок, А. А. Інноваційна діяльність в органі публічної влади: системний підхід [Електронний ресурс] / А.А. Попок, С.А. Попов // Вісник Національної академії державного управління при Президентіві України. – 2015. – №2. – С. 12-18 – Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Vnadu_2015_2_4 – Назва з екрана.

50 Про адміністративні послуги: Закон України від 06.09.2012 р. № 5203-VI [Електронний ресурс] – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17#Text> – Назва з екрана.

51 Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги: Закон України від 05.10.2017 № 2155-VIII. [Електронний ресурс] – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2155-19> – Назва з екрана.

52 Про затвердження Правил оформлення і видачі паспорта громадянина України для виїзду за кордон і проїзного документа дитини, їх тимчасового затримання та вилучення [Електронний ресурс]: Постанова Кабінету Міністрів України від 31.03.1995 р. № 231 // Офіційний сайт Верховної ради України. [Електронний ресурс]– Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/231-95-%D0%BF> – Назва з екрана.

53 Про затвердження Порядку ведення Єдиного державного порталу адміністративних послуг Постанова Кабінету Міністрів України від 03.01.2013 No 1313. [Електронний ресурс] – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/13-2013-%D0%BF> – Назва з екрана.

54 Про затвердження Порядку ведення Реєстру адміністративних послуг: Постанова Кабінету Міністрів України від 30.01.2013 р. № 57 // Офіційний вісник України. – 2013. – № 9. – с. 43.

55 Прокопенко, С.Л. Взаємодія органів державної влади та органів місцевого самоврядування у сфері надання адміністративних послуг у контексті децентралізації та цифровізації [Електронний ресурс] / С. Л. Прокопенко // Дніпровський науковий часопис публічного управління, психології, права. Випуск 2, 2024 – Режим доступу: <https://chasopys-ppp.dp.ua/index.php/chasopys/article/view/586> – Назва з екрана.

56 Про місцеве самоврядування в Україні: Закон України від 21 травня 1997 р. No 280/97-ВР. [Електронний ресурс] – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/280/97-%D0%B2%D1%80#Text> – Назва з екрана.

57 Про схвалення Концепції реформування місцевого самоврядування та територіальної організації влади в Україні: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 01.04.2014 р. № 333-р. [Електронний ресурс] – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/333-2014-%D1%80#Text> – Назва з екрана.

58 Про схвалення Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 16.11.2016 No 918-р.

[Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/918-2016-p#Text> – Назва з екрана.

59 Про схвалення Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 15.02.2006 р. № 90-р. [Електронний ресурс] – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/90-2006-%D1%80#Text> – Назва з екрана.

60 Семенченко, А. І. Ситуативні центри органів державної влади: наук. розробка / авт. кол.: А. І. Семенченко, І. В. Клименко, А. В. Журавльов та ін.; за заг. ред. д-ра наук держ. упр., проф. А. І. Семенченка. – К.: НАДУ, 2013. – 60 с.

61 Соловйов, В. Особливості реформування державного управління Великобританії. / В. Соловйов. – Вісник Національної академії державного управління при Президентові України. – 2010. – № 2. - С. 38-46.

62 Телицька, В. А. Визначення сутності поняття “адміністративні послуги”: підпункт розділу у монографії / В. А. Телицька // Організація надання послуг: теорія, методологія, практика: [моногр.] / автор. колектив кафедри регіонального управління, місцевого самоврядування та управління містом НАДУ при Президентові України; за заг. ред. О. І. Васильєвої, О. С. Ігнатенка. – Донецьк: Юго-Восток, 2014. – 388 с.

63 Телицька, В. А. Досвід Великої Британії щодо надання послуг населенню / В. А. Телицька // Завдання державного, регіонального та муніципального управління в контексті нових реалій національного розвитку : матер. наук. - практ. конф. за міжнар. уч. (Київ, 06.04.2012 р.) / за заг. ред. В. К. Присяжнюка, В. Д. Бакуменка, Т. В. Іванової ; в 2 ч. – К. : ВПЦ АМУ. – Ч. 2 – 2012. – С. 249 – 251.

64 Тимощук, В. ЦНАП як інструмент розвитку громади - експертна стаття [Електронний ресурс] – Режим доступу: decentralization.gov.ua/news/13949?page=5 – Назва з екрана.

65 Умный город. [Електронний ресурс] – Режим доступу:

<http://izvestia.kharkov.ua/on-line/gorod/1275531.html> – Назва з екрана.

66 Урядовий портал: Єдиний веб-порталу органів виконавчої влади України. [Електронний ресурс] – Режим доступу: <https://www.kmu.gov.ua/ua/services> – Назва з екрана.

67 Хриков, Є. М. Система управління якістю адміністративних послуг: навч. посіб. / упоряд. Є. М. Хриков; Держ. закл. “Луган. Нац. ун-т ім. Тараса Шевченка”. – Луганськ: Вид-во ДЗ “ЛНУ ім. Тараса Шевченка”, 2012. – 208 с.

68 Чукут С. А., Загвойська О. В., Цимбаленко Я. Ю. Основи електронного урядування. Навчальний посібник. Електронне мережне навчальне видання. Київ: КПІ ім. Ігоря Сікорського, 2022, 268 с. – Режим доступу: file:///C:/Users/Home/Downloads/E-governance_Manual_KPI.pdf – Назва з екрана.

69 Шаров, Ю. П. Громадський моніторинг надання адміністративних послуг в Україні: огляд стану нормативного регулювання [Електронний ресурс] / Ю. П. Шаров, Т. В. Маматова // Публічне управління: теорія та практика. – 2013 – Вип. 4. – С. 25-32. – Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/j-pdf/Pubupr_2013_4_6.pdf. – Назва з екрана.

70 Шаров, Ю. П. Міжнародні практики громадського моніторингу надання публічних послуг [Електронний ресурс] / Ю. П. Шаров, Т. В. Маматова // Аспекти публічного управління. – 2013 № 2. – С. 69-76 – Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/j-pdf/aplup_2013_2_13.pdf – Назва з екрана.

71 Шикеринець, В. В. Становлення та тенденції розвитку місцевого управління в Україні [Текст]: монографія / В. В. Шикеринець; за наук. ред. д. держ. упр. проф. О. Я. Лазора; Львівський регіональний інститут державного управління НАДУ при Президентові України. – Львів: ЛРІДУ НАДУ. – 2010. – 184 с.

72 Янишевський, М. М. Консультативні комітети та уповноважені особи громади в Німеччині: перспективи запровадження в Україні [Електронний ресурс] / М. М. Янишевський // Демократичне врядування. –

2013. – Вип. 11. – Режим доступу: [http:// nbuv.gov.ua/j-pdf / De Vr 2013 11 22.pdf](http://nbuv.gov.ua/j-pdf/De_Vr_2013_11_22.pdf) – Назва з екрана.

73 70% територіальних громад створили Центри надання адмінпослуг, - дані моніторингу Мінрегіону [Електронний ресурс] – Режим доступу: <https://decentralization.gov.ua/news/14094> – Назва з екрана.

74 Decentralisation and regional / local government & administration in Poland [Електронний ресурс] – Режим доступу: https://ec.europa.eu/europeaid/decentralisation-and-regional-local-government-administration-poland_en– Назва з екрана.

75 Sauer A. The System of the Local SelfGovernments in Poland [Електронний ресурс] / A. Sauer. – Vol. 218. – Режим доступу: [http://www.amo. cz/wp-content/uploads/2015/11/amocz-RP-2013-6.pdf](http://www.amo.cz/wp-content/uploads/2015/11/amocz-RP-2013-6.pdf)– Назва з екрана.

76 The United Nations E-Government Survey 2018. URL: [Електронний ресурс] – Режим доступу: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2018>