

Український державний університет залізничного транспорту

Кафедра Менеджмент, публічне управління та HR-технології

УДОСКОНАЛЕННЯ ЯКОСТІ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ ОРГАНАМИ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ

Пояснювальна записка і розрахунки
до кваліфікаційної роботи магістра
за освітньою програмою «Публічне управління і адміністрування»
спеціальності 281 «Публічне управління і адміністрування»

КРМ. 281. 12298642 ПЗ

Розробив здобувач вищої освіти
за другим (магістерським) рівнем
(роботу виконано самостійно,
відповідно до принципів
академічної доброчесності)
групи 219-ПУА-324
Софія ЧУХАНЬ

Керівник: доцент, к-т ек. наук
Олена ЛУК'ЯНОВА

Рецензент: професор, д-р ек. наук
Ірина ТОКМАКОВА

АНОТАЦІЯ

Дана кваліфікаційна робота включає в себе 12 слайдів презентації, 97 аркушів пояснювальної записки формату А4, що включає 11 рисунків, 2 таблиць, 76 літературних джерел.

Ключові слова: АДМІНІСТРАТИВНА ПОСЛУГА, ЦЕНТР НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ, ПРОЦЕСНИЙ ПІДХІД, ОРГАНІЗАЦІЙНЕ МОДЕЛЮВАННЯ, ЦИФРОВІЗАЦІЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ.

Об'єктом дослідження є система надання адміністративних послуг органами публічного управління.

Метою роботи є вдосконалення якості надання адміністративних послуг та підвищення ефективності їх надання у діяльності ЦНАП.

У кваліфікаційній роботі здійснено комплексний аналіз теоретичних та практичних аспектів надання адміністративних послуг, досліджено нормативно-правові засади та організаційні механізми функціонування ЦНАП.

Проаналізовано особливості діяльності Відділу ЦНАП Перещепинської міської ради, визначено проблеми та перспективи цифровізації процесів надання адміністративних послуг, а також розроблено методологію оцінювання їх якості з використанням процесного підходу.

Науково обґрунтовані рекомендації спрямовані на підвищення ефективності управління адміністративними процесами, удосконалення цифрових сервісів та забезпечення прозорості, оперативності і доступності послуг для громадян.

ABSTRACT

This qualification work includes 12 presentation slides, 97 pages of explanatory notes in A4 format, including 2 figures, 10 tables, and 76 references.

Keywords: ADMINISTRATIVE SERVICE, ADMINISTRATIVE SERVICE CENTER, PROCESS APPROACH, ORGANIZATIONAL MODELING, DIGITALIZATION OF ADMINISTRATIVE SERVICES.

The object of the study is the system of administrative service delivery by public authorities.

The aim of the work is to improve the quality of administrative services and increase their efficiency in the activities of the ASC.

The thesis provides a comprehensive analysis of the theoretical and practical aspects of the provision of administrative services and examines the regulatory and legal framework and organizational mechanisms of the ASC.

The features of the activities of the ASC Department of the Pereshchepyn City Council are analyzed, the problems and prospects of digitization of the processes of providing administrative services are identified, and a methodology for assessing their quality using a process approach is developed.

Scientifically grounded recommendations are aimed at improving the efficiency of administrative process management, improving digital services, and ensuring transparency, efficiency, and accessibility of services for citizens.

Український державний університет залізничного транспорту

Факультет економічний

Кафедра менеджменту, публічного управління та HR-технологій

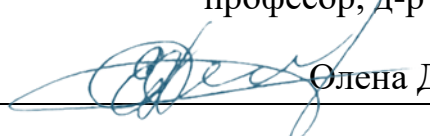
Ступінь вищої освіти: магістр

Освітня програма: «Публічне управління і адміністрування»

Спеціальність: 281 «Публічне управління і адміністрування»

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри
професор, д-р ек. наук,

 Олена ДИКАНЬ

«28» жовтня 2025 р.

ЗАВДАННЯ НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ МАГІСТРА

Софії Чухань

1. Тема «Удосконалення якості надання адміністративних послуг органами публічного управління»
керівник Олена Лук'янова, к-т.ек.наук, доцент
затверджено розпорядженням по Економічному факультету від “27” лютого 2025 року № 72/25
2. Строк подання здобувачем вищої освіти закінченої роботи «17» січня 2026 року
3. Вихідні дані: нормативно-правові акти, монографії, матеріали конференцій і науково-практичних семінарів, збірники та наукові статті зарубіжних та вітчизняних дослідників у журналах та інших періодичних виданнях, електронні ресурси, дисертації, підручники, посібники, що стосуються теми дослідження.
4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки
Сутність та значення адміністративної послуги та її характеристик. Теоретичні підходи до надання адміністративних послуг на державному та муніципальному рівнях. Нормативно-правове забезпечення процесу надання адміністративних послуг. Загальна характеристика діяльності Відділу «Центр надання адміністративних послуг». Показники ефективності роботи ЦНАП Перецепинської міської ради. Особливості діяльності ЦНАП Перецепинської міської ради в умовах збройної агресії. Удосконалення управлінських процесів у діяльності ЦНАП на основі процесного підходу та організаційного

моделювання. Стратегічні напрями підвищення якості адміністративних послуг. Заходи з підвищення рівня цифровізації адміністративних послуг у ЦНАП.

5. Перелік графічного матеріалу

1 Концептуальні засади надання адміністративних послуг у системі публічного управління – один аркуш (формат А4), 2 Організація та надання адміністративних послуг відділом ЦНАП – вісім аркушів (формат А4), 3 Удосконалення механізмів забезпечення якості адміністративних послуг у діяльності ЦНАП – два аркуші (формат А4).

6. Консультанти розділів проекту (роботи)

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

7. Дата видачі завдання «27» жовтня 2025 року.

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

Назва етапів дипломної роботи	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1 Концептуальні засади надання адміністративних послуг у системі публічного управління	20.11.2025	
2 Організація та надання адміністративних послуг відділом ЦНАП	15.12.2025	
3 Удосконалення механізмів забезпечення якості адміністративних послуг у діяльності ЦНАП	08.01.2026	
4 Графічний матеріал	15.01.2026	

Здобувач вищої освіти _____ Софія ЧУХАНЬ

Керівник _____ Олена ЛУК'ЯНОВА

Зміст

Вступ	6
1 Концептуальні засади надання адміністративних послуг у системі публічного управління	10
1.1 Сутність та значення адміністративної послуги та її характеристик	10
1.2 Теоретичні підходи до надання адміністративних послуг на державному та муніципальному рівнях	20
1.3 Нормативно-правове забезпечення процесу надання адміністративних послуг	30
Висновки до першого розділу	36
2 Організація та надання адміністративних послуг відділом ЦНАП	39
2.1 Загальна характеристика діяльності Відділу «Центр надання адміністративних послуг»	39
2.2 Показники ефективності роботи ЦНАП	45
2.3 Особливості діяльності ЦНАП в умовах збройної агресії	48
Висновки до другого розділу	55
3 Удосконалення механізмів забезпечення якості адміністративних послуг у діяльності ЦНАП	57
3.1 Удосконалення управлінських процесів у діяльності ЦНАП на основі процесного підходу та організаційного моделювання	57
3.2 Стратегічні напрями підвищення якості адміністративних послуг	63
3.3 Заходи з підвищення рівня цифровізації адміністративних послуг у ЦНАП	72
Висновки до третього розділу	81
Висновки	84
Список використаних джерел	89

Зм.	Арк.	№ докум.	Підпис	Дата	Впровадження цифрових рішень у сферу державного управління в Україні	Літ.	Аркуш	Аркушів
Розробив		Чухань С..						
Перевірів		Лук'янова О.М.					5	97
						УкрДУЗТ		
Н. Контр.		Крихтіна Ю.О.						
Затверд.		Дикань О.В.						

Список використаних джерел

- 1 Адміністративна процедура та адміністративні послуги. Зарубіжний досвід і пропозиції для України. упоряд. В. П. Тимощук. К.: Факт, 2003. 496 с.
- 2 Адміністративні послуги: стан і перспективи реформування. Збірник матеріалів / [Тимощук В.П., Добрянська Н.Л., Курінний О.В., Школьний Є.О. та ін.] / Заг. ред. Тимощука В.П., Курінного О.В. К., 2015. - 428 с.
- 3 Бакуменко В.Д., Надолішній П.І., Іжа М.М., Арабаджи Г.І. Державне управління: основи теорії, історія і практика: навчальний посібник /; за заг. ред. П. І. Надолішнього. Одеса. ОРІДУ НАДУ, 2009. 394 с.
- 4 Бакуменко В.Д. Особливості публічного управління та адміністрування: навч. Посібник. Київ. нац. ун-т культури і мистецтв. К.: Ліра-К. 2017. 252 с.
- 5 Баранов О.А., Попова І.М. Правові проблеми дистанційного надання адміністративних послуг Університетські наукові записки. 2011. № 2. С. 242-247.
- 6 Бригілевич І. Діяльність ЦНАП та оцінка якості надання адміністративних послуг: практ. посіб. Київ, 2017. 40 с.
- 7 Буханевич О.М. Поняття та сутність процедури надання адміністративних послуг. Право і суспільство. 2015. № 5. С. 126-131.
- 8 Венедіктова І.В. Юридична природа публічних послуг Вісник Харківського національного університету. 2009. № 1 (5). С. 89-91.
- 9 Вінник О.М. Проблеми цифровізації: правовий аспект. Реформування правової системи в контексті євроінтеграційних процесів. Матеріали V міжнародної науково-практичної конференції. 2020. С. 215-221. URL:
https://essuir.sumdu.edu.ua/bitstream/123456789/78995/1/Vinnyk_digitalization.pdf.
(дата звернення: 22.11.2025)

10 Гапонов О. О. Теоретико-правовий аналіз нормативно-правових основ регулювання адміністративно-правових послуг, що надаються Державною міграційною службою України. Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія: Право. 2022. Вип. 69. С. 243-248. URL:http://nbuv.gov.ua/UJRN/nvuzhpr_2022_69_43. (дата звернення: 18.11.2025)

11 Гаращук В.М. Контроль та нагляд у державному управлінні: монографія. Харків: Фоліо, 2002. 176 с.

12 Дембіцька С. Л. Адміністративні послуги та їх впровадження в умовах адміністративної реформи. Вісник державного університету внутрішніх справ. 2007. №2. С. 115-120.

13 Деякі питання надання адміністративних послуг органів виконавчої влади через центри надання адміністративних послуг: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 16 травня 2014 р. №523-р. URL:<https://zakon.rada.gov.Ua/laws/show/523-2014-%D1%80#Text>. (дата звернення:22.11.2025)

14 Долечек В.С. Управлінські послуги: сутність, ознаки, види. Вісник Національної академії державного управління при Президентові України. 2003. № 3. С.93-99.

15 Єгорова-Луценко Т. П. Цифровізація у сфері надання адміністративних послуг. Цифрові трансформації України 2020: виклики та реалії: зб. наук. пр. НДПЗІРНАПрН України №1 за матеріалами круглого столу, 18 березня 2020 р. Харків: НДПЗІРНАПрН України, 2020. С.53-62.

16 Єдині вимоги (стандарт) до якості обслуговування від вдувачів центрів надання адміністративних послуг/ О.Андрєєв, О.Каменчук, В.Семеніхін, Н. Шамрай. Київ: М-во екон.розвитку і торгівлі України, 2017. 40 с.

17 Загальні рекомендації щодо створення ЦНАП. URL:<https://despro.org.ua/upload/medialibrary/Piitannya-vidpovidi-schodo-CNAP-v-OTG.pdf>. (дата звернення: 25.11.2025)

18 Записний Д. Ю. Щодо вибору оптимальної моделі надання адміністративних послуг в умовах реалізації реформи місцевого самоврядування

в Україні. Держава та регіони. Серія: Державне управління : науково-виробничий журнал. 2016. № 2. С. 130-138.

19 Карпенко О. В. Управлінські послуги в Україні: механізми надання органами. К.: АМУ, 2014. 408 с.

20 Коваленко Л. Перепідготовка державних службовців як умова конструктивної реформи державного та муніципального управління. Розвиток форм і методів сучасного менеджменту в умовах глобалізації: Матеріали 10-ї Всеукраїнської наук.-практ. конф. (Дніпро, 8-9.11.2022: тези доповідей (Том 2)). Дніпро: Поліграфічний відділ ДДАЕУ, 2022. С. 28-31.

21 Ковальова Т.В., Гунбіна О.В. Правові проблеми надання адміністративних послуг з використанням інтернет-технологій. Наукові перспективи. Серія «Право». 2021. № 9 (15). С. 260-271. URL: <http://perspectives.pp.ua/index.php/np/article/download/483/486>. (дата звернення: 22.11.2025)

22 Ковальський М.Р., Сєдов Г.Ю. Аналіз зарубіжного досвіду реформ у сфері надання адміністративних послуг. Інвестиції: практика та досвід. 2022. № 15-16. С. 109-113.

23 Коженко Я. В. Принципы сервисного государства: теоретико-правовой. Научное обозрение. Реферативный журнал. 2014. №1. С. 92 - 93.

24 Кохан С. О. Концепція контролю: науковий ракурс. Державне управління: теорія та практика. 2008. № 1(7). URL: http://academy.gov.ua/ej/ej7/doc_pdf,kohan.pdf (дата звернення: 02.12.2025).

25 Кравченко В.В., Бородін Є.І., Квітка С.А. Місцеве самоврядування в системі публічного управління: навч. посібник у схемах. Нац. акад. держ. упр. при Президентові України, Дніпропетр. регіон. ін-т держ. упр. Дніпро: Грані, 2018. 147 с.

26 Кравчук І.М. Правове регулювання надання адміністративних послуг при використанні інтернет-технологій. Правова інформатика. 2021. URL: <https://ela.kpi.ua/bitstream/D1.pdf>. (дата звернення: 14.11.2025)

27 Краковська А. Є., Бабик М. К. Цифровізація адміністративних послуг в Україні: проблеми та перспективи розвитку. Науковий вісник

Ужгородського національного університету. Серія: Право. 2022. Вип. 70. С. 329-334.

28 Курс адміністративного права України: підручник/ В.К.Колпаков, О.В. Кузьменко, ІД. Пастух, ВД. Сущенкотайн.;заред. В.В. Коваленка. К.:ЮрінкомІнтер,2012.808 с.

29 Легеза Є. О. Зміст публічних послуг в Україні. Юридичний науковий електронний журнал. 2016. №2. С. 72-76.

30 Литвин Н. А., Крупнова Л. В. Діджиталізація як засіб підвищення відкритості, прозорості та ефективності діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування щодо надання електронних послуг. Ірпінський юридичний часопис.2020. Вип. 3. С. 69-76.

31 Лук'янова О.М. Особливості публічного управління в Україні в умовах воєнного стану. «Сучасна парадигма публічного управління» збірник тез VI міжнародної наук.-практ. конф., м. Львів, 14-16 листопада 2024 р. / ЛНУ імені Івана Франка, 2024. – с. 187.

32 Маматова Т., Сидоренко Н. Система надання адміністративних послуг в Україні: особливості нормативно-правового регулювання. Аспекти публічного управління. 2020. Т. 8, №6. С. 164-177. URL:http://nbuv.gov.ua/UJRN/aspulup_2020_8_6_18. (дата звернення: 25.11.2025)

33 Мамонова В. В. Організаційний механізм надання адміністративних послуг у громаді в умовах децентралізації. Актуальні проблеми державного управління. 2015. №2. С. 83-92.

34 Методичні вказівки до виконання кваліфікаційної роботи для здобувачів другого (магістерського) рівня спеціальності 281 «Публічне управління і адміністрування» / уклад. О. В. Дикань, Ю. О. Крихтіна, Л. С. Коновалов ; кафедра менеджменту і адміністрування. Харків : УкрДУЗТ, 2022. 40 с.

35 Мохова Ю. Л. Оцінка діяльності центрів надання адміністративних послуг в умовах цифровізації України. Публічне управління та митне адміністрування. 2021. № 2 (29). С. 22-28.

36 Мужайло В. Д. Електронне урядування як важливий чинник удосконалення державного управління в умовах децентралізації [Електронний ресурс] / В. Д. Мужайло, К. С. Колеснікова, П. П. Несененко // Державне управління: удосконалення та розвиток. – 2020. – №4. – Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Duur_2020_4_19.

37 Негрич О. М. Підвищення результативності надання адміністративних послуг в умовах забезпечення інформаційної безпеки / О. М. Негрич // Інвестиції: практика та досвід. – 2017. – №22. – С. 87-90.

38 Ніколаєнко К. В. Адміністративні послуги як різновид публічних послуг / К. В. Ніколаєнко // Держава і право. – 2019. – №47. – С. 269-274.

39 Ніколюк О. В., Кирилова В.П. Удосконалення системного підходу до надання адміністративних послуг Одеської міської ради. Економіка харчової промисловості. 2021. Т. 13, Вип. 4. С. 81-87.
URL:http://nbuv.gov.ua/UJRN/echp_2021_13_4_12. (дата звернення: 12.12.2025)

40 Опанасюк Ю.А., Романченко Я.О. Державне управління у сфері надання адміністративних послуг. Вісник Сумського державного університету. Серія: Економіка. 2020. №2. С. 163-173.

41 Павлишин З. Я. Електронне урядування як інструмент модернізації державного управління / З. Я. Павлишин // Інвестиції: практика та досвід. – 2018. – №24. – С. 119-124.

42 Петренко Н. О., Маяковська Л. О. Цифровізація державних адміністративних послуг в Україні: нормативно-правові аспекти. Розбудова держави і права: питання теорії та конституційної практики. 2020. № 2. С. 112-119.

43 Питання Єдиного державного вебпорталу електронних послуг та Реєстру адміністративних послуг: Постанова КМ України від 04.12.2019 р. №1137. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1137-2019-%D0%BF#Text>. (дата звернення: 22.11.2025)

44 Про адміністративні послуги: Закон України №5203-УІ від 06 вересня 2012 року. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17>. (дата звернення: 02.12.2025).

45 Про адміністративні послуги: Закон України від 06 вересня 2012 р. №5203-УІ. URL: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/5203-17>. (дата звернення: 15.12.2025)

46 Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо розширення повноважень органів місцевого самоврядування та оптимізації надання адміністративних послуг: Закон України від 10 грудня 2015 р. №888-УІІІ. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/888-19#Text>. (дата звернення: 21.12.2025)

47 Про деякі заходи із забезпечення надання якісних публічних послуг: Указ Президента України від 4 вересня 2019 р. №647/2019. URL: <https://www.president.gov.ua/documents/6472019-29441>. (дата звернення: 22.11.2025)

48 Про затвердження Примірного регламенту центру надання адміністративних послуг: Постанова Кабінету Міністрів України від 01 серпня 2013 р. №588. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/588-2013-%D0%BF#Text>. (дата звернення: 02.12.2025)

49 Про місцеве самоврядування в Україні : Закон України від 21 травня 1997 р. № 280/97-ВР. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/280/97-%D0%B2%D1%80#Text>. (дата звернення: 22.12.2025)

50 Про схвалення Концепції реформування місцевого самоврядування та територіальної організації влади: розпорядження Кабінету Міністрів України від 01.04.2014 №333-р. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/Laws/show/333-2014-%D1%80#Text>. (дата звернення: 22.12.2025).

51 Про схвалення Концепції розвитку цифрової економіки та суспільства України на 2018-2020 роки та затвердження плану заходів щодо її реалізації: Розпорядження КМУ від 07.03.2022. Офіційний

вісник України. 2018. №16. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/826-2020-%D0%BF>. (дата звернення: 22.11.2025)

52 Публічне адміністрування: навч. посіб ред.: А. С. Даниленко, П. І. Юхименко, Т. В. Сокольська. Білоцерків. нац. аграрн. ун-т. К. Центр учбової літератури. 2020. 288 с.

53 Разумей Г. Ю., Разумей М. М. Діджиталізація публічного управління як складник цифрової трансформації України. Публічне управління та митне адміністрування. 2020. № 2 (25). С. 139-145.

54 Родченко Л. М. Державно-службові відносини в системі публічного управління. Ін-т законодавства ВР України. Дніпро: Грані, 2019. 283 с.

55 Роз'яснення щодо функціонування деяких особливостей надання адміністративних послуг на період дії воєнного стану та протягом одного місяця після його припинення чи скасування. URL: <https://mkrada.gov.ua/news/16162.html>. (дата звернення: 22.11.2025)

56 50. Сидоренко Н. О. Діджиталізація: електронні адміністративні послуги. Дніпровський науковий часопис публічного управління, психології, права. 2021. Вип. 4. С. 11-15.

57 Сидоренко Н. О., Шкурат І. В. Суб'єкт та об'єкт сфери надання адміністративних послуг – формування понятійно-категоріального апарату. Дніпровський науковий часопис публічного управління, психології, права. 2021. Вип. 2. С. 24-28.

58 Сливка М., Гінда А. Правове регулювання надання електронних адміністративних послуг. Вісник Національного університету «Львівська політехніка». Серія: Юридичні науки. 2021. Т. 8, №3. С. 195-202.

59 Соловйова О. М. Принципи надання адміністративних послуг / О. М. Соловйова // Вісник Харківського національного університету імені В. Н. Каразіна. Серія: Право. – 2013. – №1062. – Вип. 14. – С. 87-91.

60 Соловйова О. М. Щодо проблемних питань якості адміністративних послуг / О. М. Соловйова // Наук. Вісник Ужгород. нац. ун-ту: серія право. – 2020. – Вип. 24. – Т. 3. – С. 122-125.

61 Соломко Ю. І Електронне урядування: поняття, сутність, принципи та напрями розвитку / Ю. І. Соломко // Ефективність державного управління. – 2018. – Вип. 2. – С. 135-143.

62 Соломко Ю. І. Сучасний стан надання електронних адміністративних послуг / Ю. І. Соломко // Публічне врядування в Україні: стан, виклики та перспективи розвитку [Текст]: матер. щоріч. Всеукр. наук.-практ. конф. за міжнар. уч., присвяч. 100-річчю держ. служби України (Київ, 25 травня 2018 р.): у 5 т./ за заг. ред. В. С. Куйбіди, М. М. Білинської, О. М. Петроє. – Київ: НАДУ, 2018. – Т.1. – С. 96-98.

63 Сопілко І. М. Електронне урядування, як елемент електронної демократії в Україні / І. М. Сопілко, Р. Є. Сай // Юридичний вісник. Повітряне і космічне право. – 2020. – №2. – С. 102-107.

64 Спасібов Д. В. Електронне урядування в контексті сучасних концепцій публічного управління / Д. В. Спасібов // Теорія та практика державного управління. – 2018. – Вип. 2. – С. 53-59.

65 Створення інтегрованих Центрів надання адміністративних послуг об'єднаних територіальних громад: практ. рек./ за заг. ред. О. Тertiшної; Фонд «Східна Європа»; Програма ЕОДР. Київ: Москаленко О.М., 2016. 146с.

66 Студентська навчальна звітність. Текстова частина (пояснювальна записка). Загальні вимоги до побудови, викладення та оформлення : методичний посібник з додержання вимог нормоконтролю у студентській навчальній звітності / уклад. Л. М. Козар, Є. В. Коновалов, А. О. Лапко, О. Е. Наумова, Г. В. Шаповал, Д. В. Шумик, В. М. Петухов, С. В. Панарін. Харків : УкрДУЗТ, 2014. 46 с.

67 Тернущак М. Удосконалення сервісної діяльності публічної адміністрації в контексті діджиталізації. Юридичний вісник.2020. №1. С. 93-100.

68 Тимощук В. Надання адміністративних послугу муніципальному секторі. Навчальний посібник для посадових осіб місцевого самоврядування. Асоціація міст України. К.ТОВ «ПІДПРИЄМСТВО «ВІЕНЕЙ». 2015. 124с.

69 Тимошук В. П. Адміністративні послуги: проблеми теорії, законодавства і практики в Україні. Київ, 2014. URL: <http://applaw.knu.ua/mdex.Php/arkhiv-nomeriv/3-9-2014-jubilee/item/383-administrativni-posluhy-problemy-teoriyi-zakonodavstva>. (дата звернення: 20.12.2025)

70 Тищенко І. О. Адміністративні процедури надання електронних публічних послуг публічною адміністрацією в Україні. Форум права. Юридичний форум. 2017. № 2. С. 124-129.

71 Тищенко І.О. Особливості забезпечення адміністративних послуг в умовах воєнного стану в Україні 2022 р. Науковий вісник Дніпропетровського державного університету внутрішніх справ. 2022. № 2. С. 33-40. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nvdduvs_2022_2_7. (дата звернення: 20.11.2025)

72 Требик Л. П. Стан та перспективи надання електронних адміністративних послуг громадянам державними службовцями / Л. П. Требик // Університетські наукові записки. – 2014. – №4. – С. 217-222. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Unzap_2014_4_30.

73 Управління змінами в публічному адмініструванні: навчальний посібник / Нац. акад. держ. упр. при Президентові України, Дніпропетр. регіон. ін-т держ. упр. - Дн-ск : ДРІДУ НАДУ, 2012. - 148 с.

74 Участь громадськості у моніторингу надання послуг органами публічної влади: нормативне регулювання та існуючі практики. Офіційний веб-сайт Програми розвитку ООН В Україні. Київ, 2013. URL: http://undp.org.ua/files/ua_64594Monitoring_Poslug_PRINT_small_size.pdf. (дата звернення: 22.11.2025).

75 Шаповал С. П. Правове регулювання плати за надання адміністративних послуг. Право і суспільство. 2021. № 3. С. 94-98. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Pis_2021_3_16. (дата звернення: 18.12.2025).

76 Шпак Ю В. Проблеми законодавства і практики у сфері надання адміністративних послуг. Право і суспільство. 2021. № 3. С. 99-104. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Pis_2021_3_17. (дата звернення: 22.11.2025).