

**Плетьонка О.Ю.,**  
здобувачка 1 року навчання за спеціальністю 281 ПУА  
ОПП Місцеве самоврядування (МСЗ11М)  
Національний університет водного господарства та природокористування,  
м. Рівне

**Науковий керівник: Тихончук Л.Х.,**  
доктор наук з державного управління, доцент,  
професор кафедри менеджменту та публічного врядування  
Національний університет водного господарства та природокористування  
м. Рівне

## **РОЛЬ ЦЕНТРІВ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ У РОЗВИТКУ ГРОМАДИ ПІД ЧАС ВОЄННОГО СТАНУ**

Україна, як сучасна демократична держава, за час своєї незалежності створила фундамент для забезпечення прав, свобод та законних інтересів громадян через впровадження системи адміністративних послуг. Ця система є важливим елементом та надійним каналом комунікації між державою та громадянами, забезпечуючи доступність і прозорість публічного управління. Її розбудова базувалася на принципах демократичного врядування, соціальної відповідальності та дотримання законодавства у сфері надання адміністративних послуг.

В умовах повномасштабного вторгнення російської федерації перед державою постало складне завдання – не лише зберегти вже існуючу систему надання адміністративних послуг, а й адаптувати її до нових умов, забезпечуючи основні права громадян навіть під час війни. Від злагодженої роботи центрів надання адміністративних послуг (ЦНАП) залежить якість функціонування державного управління в цілому, особливо у кризовий період.

Питання ролі центрів надання адміністративних послуг у розвитку громади під час воєнного стану виявилися досить актуальними в 2022 році. Проблемні питання піднімаються у працях таких авторів, як Полішкевич Л.Д., Іваненко Л.П., Кравченко Ю.Б., Бондаренко І.С., Гуменюк В.М., а також звітах Міністерства цифрової трансформації України, офіційних веб-сайтах територіальних громад.

У цих роботах висвітлюються ключові виклики, зокрема: адаптація роботи центрів надання адміністративних послуг до кризових умов, організаційні та

правові аспекти роботи ЦНАПів у період дії воєнного стану, ефективність адміністративних послуг в умовах конфліктів та воєнних дій, роль електронних послуг у забезпеченні державної функціональності, інновації в організації ЦНАПів. Дослідники підкреслюють важливість удосконалення законодавчої бази, організаційних процесів та цифрових рішень для ефективної роботи ЦНАП у складних умовах воєнного стану.

Таким чином, актуальність теми підтверджується тим, що під час війни ефективна робота центрів надання адміністративних послуг стає індикатором стійкості державної системи та її здатності відповідати на виклики часу.

З початком повномасштабного вторгнення росії в Україну діяльність центрів надання адміністративних послуг набуває особливої важливості, оскільки на них покладається завдання не тільки підтримання ефективності державних послуг, але й забезпечення безперервності державного управління в складних умовах, і з огляду на нові виклики, уряд України був змушений адаптувати систему послуг. У перші дні війни центри надання адміністративних послуг стали не лише адміністративними центрами, а й гуманітарними, забезпечуючи громадян допомогою в екстремальних умовах [4].

Під час воєнного стану, коли країна стикається з економічними, соціальними та адміністративними викликами, центри надання адміністративних послуг виступають основним каналом комунікації між громадянами та державою [3]. Вони забезпечують доступ до різноманітних послуг, таких як реєстрація місця проживання, реєстрація юридичних осіб, оформлення довідок, земельні питання та інші адміністративні процедури.

Важливим є й те, що ЦНАПи надають можливість централізовано здійснювати державне управління в періоди, коли інші органи влади можуть бути частково або повністю знеструмлені, або працювати в обмеженому режимі. Завдяки цифровізації та впровадженню онлайн-послуг, ЦНАПи здатні надавати послуги навіть в умовах обмежених ресурсів

Згідно з даними, в умовах війни центри адміністративних послуг зустріли серйозні виклики: від втрати документів до закриття державних реєстрів. Однак були знайдені рішення, зокрема завдяки електронним засобам, таким як Портал

«Дія», який дозволив реєстрацію місця проживання та інші адміністративні послуги навіть у кризових умовах.

В умовах війни було запроваджено низку змін для підтримки прав громадян. Наприклад, реєстрація шлюбу через Портал «Дія», можливість подовження строку дії паспортів для виїзду за кордон, а також надання онлайн-послуг безробітним через цифрові платформи. Зокрема, для внутрішньо переміщених осіб були адаптовані адміністративні послуги, такі як відновлення документів та отримання соціальних допомог [2].

Ці зміни відображають швидку адаптацію системи адміністративних послуг до реалій війни, що дозволяє зберегти основні права громадян у складний період, а також підготуватися до подальшої цифровізації державних послуг.

Ефективність роботи ЦНАП під час воєнного стану значною мірою залежить від здатності системи адаптуватися до швидко змінюваних умов. Для цього важливо, щоб персонал центрів мав відповідне навчання, інфраструктура була готова до роботи в умовах обмеженого доступу до ресурсів, а також мали місце плани на випадок надзвичайних ситуацій. Також важливим фактором є забезпечення цифровізації та доступу до онлайн-послуг, що дозволяє зменшити навантаження на фізичні ЦНАПи та знижує ризики, пов'язані з безпекою громадян [1].

Таким чином, роль ЦНАП у розвитку громади під час воєнного стану є надзвичайно важливою. Вони не лише забезпечують доступ до базових адміністративних послуг, а й підтримують соціальну стабільність, економічну активність і адаптацію громадян до умов кризи.

Подальший розвиток і вдосконалення їх роботи, зокрема через цифровізацію та розширення мережі, забезпечить якісне виконання державою своїх функцій у післявоєнний період.

Для подальшого вдосконалення роботи ЦНАП необхідно розвивати цифровізацію, створювати мобільні пункти надання послуг, забезпечувати безпеку працівників і залучати міжнародну підтримку. Комплексна реалізація цих заходів дозволить підвищити ефективність роботи ЦНАП і сприятиме стабілізації життя громад навіть у найскладніших умовах.

## Список використаних джерел:

1. Вплив війни на сферу адмінпослуг. Право в умовах війни. Розробка ефективних правових рішень, 2022. URL: <https://pravo.org.ua/wp-content/uploads/2022/04/Vplyv-vijny-na-sferu-Adminposlug.pdf>
2. Полішкевич Л.Д. Адміністративні послуги органів місцевого самоврядування: теоретичні аспекти. Вчені записки ТНУ імені В.І. Вернадського. Серія: Державне управління. 2018. № 3. Том 29 (68) URL: [https://www.pubadm.vernadskyjournals.in.ua/journals/2018/3\\_2018/23.pdf](https://www.pubadm.vernadskyjournals.in.ua/journals/2018/3_2018/23.pdf)
3. PROSTO - підтримка доступності адмінпослуг в Україні. Сценарії роботи і розвитку ЦНАП в умовах воєнного і повоєнного стану URL: <https://prosto.in.ua/ua/novyny/novyny/stsenariji-roboti-i-rozvitku-tsnap-v-umovakh-voennogo-i-povoennogo-stanu>
4. Надання адміністративних послуг в умовах воєнного стану у Львові: ЦНАП та УСЗН - Мережа UPLAN. *Мережа UPLAN*. URL: <https://uplan.org.ua/analytics/nadannia-administratyvnykh-posluh-v-umovakh-voiennoho-stanu-u-lvovi-tsnap-ta-uszn/>
5. Надання адміністративних послуг у період воєнного стану - роз'яснення для громад. *Децентралізація в Україні*. URL: <https://decentralization.ua/news/15084> (дата звернення: 29.11.2024).
6. Як працюють центри надання адміністративних послуг у воєнний час?. *Офіційний портал Верховної Ради України*. URL: <https://www.rada.gov.ua/news/%20razom/221128.html>