

**Сухарніков В.І.,**

аспірант афедра публічного управління та адміністрування,  
Чорноморський національний університет ім. П. Могили, м. Миколаїв

## **РЕФОРМУВАННЯ СИСТЕМИ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ УКРАЇНИ В УМОВАХ ЄВРОІНТЕГРАЦІЇ**

Реформування системи публічного управління в контексті євроінтеграції є ключовим аспектом для країн, що прагнуть наблизитися до стандартів та вимог Європейського Союзу (ЄС). Цей процес включає в себе широкий спектр змін в управлінських структурах, правовій базі, методах управління, а також у підходах до забезпечення прозорості, підзвітності та ефективності державного апарату. Серед основних напрямків реформування системи публічного управління в контексті євроінтеграції виділяють реформування адміністративного законодавства, яке передбачає вдосконалення норм, що регулюють адміністративні процедури, забезпечення прозорості та доступності публічних послуг шляхом запровадження електронного урядування та електронних сервісів для спрощення доступу громадян до адміністративних послуг [1].

Результатом реалізації державної політики України в напрямку реформування системи надання адміністративних послуг в 2020-2023 рр. стали відцифрування найпопулярніших державних сервісів. Україна стала першою у світі державою з офіційними електронними паспортами та четвертою країною Європи, яка має цифрові водійські права. Також, Україна стала однією з перших країн світу, чий COVID-сертифікати в застосунку Дія офіційно визнав ЄС. Застосунок Дія вийшов на міжнародний рівень та налічує майже 21 млн. користувачів, для яких доступні 21 документ та понад 30 послуг. На порталі Дія майже 6 млн. громадян мали змогу отримати більш ніж 120 прозорих послуг [2].

В Україні активно розвивається цифрова-інфраструктура та додатки (у 2023 році створено 39 нових сервісів у застосунку та на порталі Дія), що дозволяють підвищити цифрову грамотність населення. Більш ніж 8 тис. державних установ та бізнесів впровадили такі сервіси Дії, як шеринг документів, Дія.Підпис, валідацію цифрових документів, тощо. Паралельно із запуском онлайн-послуг

покращено обмін даними між реєстрами та взаємним визнанням української цифрової ідентичності. Як результат, в 2023 році в міжнародному рейтингу, що оцінює рівень електронного урядування та залученість громадян до взаємодії з державою через електронні сервіси (E-Government Development Index), Україна піднялась зі 102 місця, який вона займала у 2018 році, на 5 місце за рівнем розвитку цифрових державних послуг.

За даними щорічного звіту про розширення ЄС в Україні спостерігається послідовний прогрес у сфері надання адміністративних послуг, зокрема завдяки поступовому поширенню нових цифрових послуг та розгалуженню мережі центрами надання адміністративних послуг (ЦНАП) для отримання послуг офлайн. Наразі в Україні діє розвинена мережа точок доступу до адміністративних послуг, серед яких: 1 350 ЦНАПів; 149 територіальних підрозділів; 3 134 віддалені робочі місця; 27 мобільних ЦНАПів [3]. Особливо ефективним стало надання адміністративних послуг мобільними ЦНАП, за допомогою яких можна здійснювати повноцінний прийом документів від громадян з інвалідністю, у форматі віддаленого робочого місця.

В 2022-2023 рр. урядом розширено перелік адміністративних послуг, що надаються через ЦНАП, як наслідок, кількість наданих адміністративних послуг постійно зростає. За результатами опитування споживачів після отримання послуг у ЦНАП в 2023 році 95,7% відвідувачів високо оцінюють якість послуг у ЦНАП; 85,7% готові рекомендувати ЦНАП як основне місце отримання державних послуг [4]. Позитивні відгуки споживачів доводять ефективність роботи ЦНАП у задоволення потреб громадян в отриманні якісних та зручних сервісів.

Незважаючи на позитивні зрушення в реформуванні системи надання адміністративних послуг, громадяни та бізнес досі стикаються з перешкодами під час використання онлайн-інструментів та мають обмежений доступ до деяких товарів і послуг.

Ключовими проблемами на шляху реформування системи надання адміністративних послуг наразі є централізація, віддалення окремих послуг; втрата персоналу та інфраструктури через війну; брак ресурсів і прозорості в оплаті адміністративних послуг; цифрові дисбаланси, тощо.

В умовах соціально-економічних трансформацій Україна потребує кардинальних змін у публічному управлінні, спрямованих на модернізацію системи надання адміністративних послуг та відповідність європейським стандартам. В рамках удосконалення діючої стратегії реформування системи надання адміністративних послуг Україна вже отримала 144 гранти, в рамках підтримки перспективних розробок профінансовано проєктів на 2,48 млн.дол.США [2].

Для забезпечення безперервного розвитку цифрових послуг в Україні ЄС реалізовує проєкт «Цифрова трансформація для України» (DT4UA), яким передбачена допомога в 17,4 млн. євро, головним завданням якого є допомогти Україні запровадити ефективні, доступні та безпечні державні послуги, а також швидко реагувати на виклики війни. Головними напрямками фінансування проєкту є: розвиток цифрових послуг та застосунку Дія; вдосконалення обміну даними між реєстрами та держустановами; розвиток інфраструктури електронної ідентифікації відповідно до регламенту eIDAS; розвиток системи електронного управління, що дозволить прозоро розглядати кримінальні справи [5].

Підсумовуючи можна зазначити, що держава створила такий механізм надання адміністративних послуг, який став максимально наближеним до потреб громади та забезпечив оптимальну взаємодію між суб'єктами надання адміністративних послуг з споживачами. Враховуючи наявні бар'єри для реформування системи надання адміністративних послуг, основними напрямками адміністративної реформи, мають бути: імплементація європейського законодавства та міжнародних стандартів; доступність послуг (онлайн та офлайн); інтегроване та комфортне отримання послуг; збалансована і безпечна цифровізація; сталість системи. Ефективна реалізація зазначених напрямів дозволить підвищити довіру користувачів електронних довірчих послуг та досягти стратегічної мети держави – набуття повноправного членства в ЄС.

#### **Список використаних джерел:**

1. Харчун А.М. Напрямки реформування системи публічного управління під час війни в контексті європейської інтеграції. *Публічне управління і адміністрування в Україні*. 2024. Вип. 39. С.47-51.

2. Мінцифри – підсумки 2023. Урядовий портал. URL: <https://www.kmu.gov.ua/news/mintsyfry-pidsumky-2023> (дата звернення 05.12.2024).

3. Дієвий ЦНАП: як забезпечити доступність і якість адмінпослуг в Україні. Урядовий портал. URL: <https://www.kmu.gov.ua/news/diievyi-tsnap-iak-zabezpechyty-dostupnist-i-iakist-adminposluh-v-ukraini> (дата звернення 05.12.2024).

4. Оцінка якості послуг у ЦНАП. Дія. Платформа центрів. URL: <https://center.dii.gov.ua/blog/ocinka-akosti-poslug-u-snap-za-lutij-2023-roku> (дата звернення 05.12.2024).

5. 17,4 млн євро на цифрову трансформацію: Євросоюз запускає проєкт підтримки України у сфері діджитал. Урядовий портал. URL: <https://www.kmu.gov.ua/news/174-mln-ievro-na-tsyfrovu-transformatsiiu-ievrosoiuz-zapuskaie-proekt-pidtrymky-ukrainy-u-sferi-didzhytal> (дата звернення 05.12.2024).