

**Лопатін М.В., аспірант кафедри конституційного та адміністративного права**  
(Запорізький національний університет, Запоріжжя, Україна)

### **ПОНЯТТЯ ТА СУТНІСТЬ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ: ПУБЛІЧНО-СЕРВІСНИЙ КОНЦЕПТ**

Поняття «адміністративна послуга» виникло як результат розвитку концепції публічного сервісу, що передбачає активну участь держави у забезпеченні прав і свобод людини шляхом надання організаційно-управлінських дій [1]. Вперше в українському правовому полі термін був закріплений у Законі України «Про адміністративні послуги» (2012 р.), де адміністративна послуга визначається як «результат здійснення владних повноважень суб'єктом надання адміністративної послуги за зверненням фізичної або юридичної особи, спрямований на набуття, зміну або припинення прав та/або обов'язків такої особи відповідно до закону» [2].

Отже, адміністративна послуга є формою реалізації публічної влади, що здійснюється у відповідь на ініціативу приватної особи. Така послуга не має комерційного характеру, не спрямована на отримання прибутку, а має соціально значущу мету – забезпечити реалізацію прав, свобод і законних інтересів особи шляхом виконання адміністративних процедур.

У сучасному публічному управлінні адміністративна послуга розглядається як одна з форм реалізації публічних функцій держави. Основними ознаками адміністративної послуги є: публічний характер - надається органом виконавчої влади або органом місцевого самоврядування в межах його повноважень; звернення ініціативи від суб'єкта - надання послуги відбувається виключно за зверненням фізичної або юридичної особи; правова регламентованість - кожна адміністративна послуга має визначену правову основу, порядок надання та терміни; владний (імперативний) зміст - орган влади має повноваження вирішити справу, що стосується прав або обов'язків заявника; процедурний характер - чітко встановлений адміністративний процес, що включає прийом документів, перевірку, ухвалення рішення та його оформлення [3].

Таким чином, адміністративні послуги інтегруються в систему публічного адміністрування, будучи формою реалізації його сервісної функції.

Адміністративні послуги можуть класифікуватися за різними критеріями. Найбільш поширені класифікації включають такі критерії, як: суб'єкти надання: центральні органи виконавчої влади (міністерства, служби, агентства); місцеві державні адміністрації; органи місцевого самоврядування; уповноважені юридичні особи публічного права (ЦНАПи, державні підприємства тощо); сфера застосування: послуги у сфері громадянства, реєстрації актів цивільного стану; будівництво та земельні відносини; реєстрація бізнесу, ліцензування; соціальні послуги; публічні закупівлі та дозвільні процедури; спосіб надання: безпосередньо в приміщенні органу; через Центри надання адміністративних послуг (ЦНАП); в електронному форматі через Єдиний державний портал адміністративних послуг [4; 5].

Починаючи з 2012 року, після ухвалення спеціального закону, в Україні розпочався активний процес реформування системи надання адміністративних послуг. Основним вектором стала діджиталізація, прозорість процедур і зменшення корупційних ризиків. Створення ЦНАПів на рівні громад дало змогу спростити доступ населення до широкого спектра послуг за принципом «єдиного вікна».

Особливої уваги заслуговує розвиток електронних адміністративних послуг: завдяки платформам «Дія», Prozorro, eМалятко тощо стало можливим подавати заяви, отримувати дозволи, реєструвати бізнес онлайн, не відвідуючи органи влади.

Такий підхід сприяє зменшенню адміністративного навантаження, підвищенню рівня задоволеності громадян та посиленню підзвітності органів влади.

Попри позитивні зрушення, існує низка проблем, які стримують ефективне функціонування системи адміністративних послуг: недостатня правова визначеність окремих процедур або розпорошеність нормативної бази; формальний підхід до дотримання стандартів якості надання послуг; відсутність належної підготовки кадрів, здатних надавати консультації та вирішувати нестандартні ситуації; нерівномірний рівень доступу до адміністративних послуг між містом і сільською місцевістю; низький рівень цифрової грамотності серед населення, що ускладнює користування електронними послугами; зловживання під час реалізації дискреційних повноважень, що створює підґрунтя для корупції.

Концепція сервісної держави (service-oriented government) передбачає, що головною метою публічного управління є обслуговування потреб громадян і бізнесу. Відповідно, адміністративна послуга повинна бути не просто механізмом реалізації владних повноважень, а інструментом підвищення довіри до держави [6]. Важливими критеріями якості адміністративної послуги в цьому контексті є: доступність; швидкість; прозорість; зручність для користувача; правова захищеність заявника.

Така модель управління вимагає нової філософії публічної служби, де державний службовець є не «контролером», а «помічником», орієнтованим на задоволення потреб отримувача послуг.

Отже, поняття адміністративної послуги в публічному управлінні відображає сутність сучасної сервісної моделі держави, орієнтованої на громадянина. Це не лише юридична категорія, а й соціально значущий інструмент забезпечення прав, підвищення ефективності управління та формування довіри до влади. Важливим завданням є не лише розширення спектра послуг, а й забезпечення їхньої якості, доступності, цифровізації та правової визначеності.

Для подальшого розвитку системи адміністративних послуг необхідним є: удосконалення законодавчої бази; розширення електронних сервісів; посилення інституційної спроможності органів влади; впровадження механізмів оцінки якості послуг; активізація участі громадян у контролі за наданням послуг.

Таким чином, адміністративна послуга стає не лише інструментом управління, а й індикатором демократичного розвитку та ефективності держави в цілому.

#### Список використаних джерел:

1. Петьовка В. О. Окремі проблеми визначення поняття «адміністративна послуга» та способи їх вирішення. *Публічне право*. 2013. № 2. С. 90-96
2. Про адміністративні послуги: Закон України від 6 вересня 2012 року № 5203-VI zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17
3. Тимошук В. Адміністративні послуги: посіб. / Швейцарсько-український проект “Підтримка децентралізації в Україні – DESPRO”. Київ: Софія-А, 2012. 104 с.
4. Чечель А.О., Омелянович Р.А. Державне управління у сфері надання адміністративних послуг: європейський досвід. *Право та державне управління*. 2021. № 1. С. 279–284.
5. Легеза Ю. О. Адміністративно-правове забезпечення безпеки ведення публічних інформаційних сервісів як складова національної безпеки України. *Man and society in the dimensions of socio-cultural transformation: Scientific monograph*. Riga, Latvia: «Baltija Publishing», 2022. 301 p. P. 6–21
6. Туркова О.К. Сервісна спрямованість надання адміністративних послуг в Україні: процедурні аспекти. *Право і суспільство*. 2015. № 5/2. С. 189–194