

**МІНІСТЕРСТВО ВНУТРІШНІХ СПРАВ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ВНУТРІШНІХ СПРАВ**

ЮРЧЕНКО ТАРАС ПЕТРОВИЧ

УДК 342.9:35.07(477)

**АДМІНІСТРАТИВНІ ПОСЛУГИ В СИСТЕМІ ПУБЛІЧНОГО
АДМІНІСТРУВАННЯ УКРАЇНИ: ТЕОРЕТИКО-ПРАВОВА
ХАРАКТЕРИСТИКА ТА ПРАКТИКА ЗАСТОСУВАННЯ**

12.00.07 «Адміністративне право і процес;
фінансове право; інформаційне право»

Автореферат
дисертації на здобуття наукового ступеня
кандидата юридичних наук

Одеса – 2026

Дисертацією є рукопис.

Робота виконана у Зкладі вищої освіти «Міжнародний університет бізнесу і права», Міністерство освіти і науки України.

Науковий керівник: кандидат юридичних наук, доцент
РАЧИНСЬКА Ірина Михайлівна,
ЗВО «Міжнародний університет бізнесу і права»,
директор інституту права

Офіційні опоненти: доктор юридичних наук, професор
ПРИЙМАЧЕНКО Дмитро Володимирович,
Університет митної справи та фінансів,
проректор з наукової роботи

кандидат юридичних наук, професор
МЕРДОВА Ольга Миколаївна,
Донецький державний університет внутрішніх справ,
заступник директора з освітньої та науково-дослідної
діяльності навчально-наукового інституту підготовки
фахівців для підрозділів кримінальної поліції імені
Е.О. Дідоренка

Захист відбудеться «20» серпня 2026 року о 14-00 годині на засіданні спеціалізованої вченої ради Д 41.884.04 Одеського державного університету внутрішніх справ за адресою: 65014, м. Одеса, вул. Успенська, 1.

З дисертацією можна ознайомитись у бібліотеці Одеського державного університету внутрішніх справ за адресою: 65000, м. Одеса, пров. Сабанський, 4.

Автореферат розіслано «18» липня 2026 року.

**Вчений секретар
спеціалізованої вченої ради**



О.В. Ковальова

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Обґрунтування вибору теми дослідження. У сучасних умовах розвитку правової держави та трансформації системи публічного адміністрування особливого значення набуває забезпечення ефективної взаємодії органів публічної влади з приватними особами. Однією з ключових форм такої взаємодії виступає надання адміністративних послуг, через які реалізуються публічно-владні повноваження органів державної влади та органів місцевого самоврядування і водночас забезпечується практична реалізація суб'єктивних прав і законних інтересів фізичних та юридичних осіб. Саме адміністративні послуги є одним із найбільш поширених і соціально значущих проявів діяльності публічної адміністрації, оскільки вони безпосередньо пов'язані з виникненням, зміною або припиненням правового статусу особи, а також із реалізацією її прав у різних сферах суспільного життя.

У сучасній адміністративно-правовій науці адміністративні послуги розглядаються як важливий елемент реалізації принципів належного врядування, відкритості та підзвітності публічної влади. Водночас питання комплексного адміністративно-правового осмислення адміністративних послуг, визначення їх юридичної природи, співвідношення з іншими формами діяльності органів публічної адміністрації, а також удосконалення адміністративної процедури їх надання залишаються недостатньо розробленими. Особливої уваги потребує дослідження адміністративних послуг як специфічної форми реалізації владних повноважень, що поєднує елементи управлінської діяльності, правового регулювання та забезпечення прав і законних інтересів особи.

Таким чином, необхідність теоретичного переосмислення інституту адміністративних послуг, визначення їх місця і ролі в системі публічного адміністрування, а також вироблення науково обґрунтованих пропозицій щодо вдосконалення адміністративно-правового регулювання цієї сфери зумовлюють актуальність і практичну значущість обраної теми дисертаційного дослідження.

Слід звернути увагу на те, що проблематика адміністративних послуг у системі публічного адміністрування, попри її практичну значущість, не отримала достатньо комплексного адміністративно-правового осмислення в українській науці. Більшість досліджень присвячені окремим аспектам адміністративної процедури, форм діяльності публічної адміністрації або організації надання адміністративних послуг, однак питання їх цілісної адміністративно-правової концептуалізації, визначення юридичної природи адміністративної послуги та критеріїв оцінювання її правової якості залишаються недостатньо розробленими.

Разом із тим окремі аспекти правового регулювання адміністративних процедур, діяльності органів публічної адміністрації та забезпечення прав особи у відносинах із публічною владою досліджувалися у працях таких вітчизняних учених, як В. Б. Авер'янов, О. Ф. Андрійко, О. М. Бандурка, Ю. П. Битяк, І. П. Голосніченко, В. В. Галуцько, Є. В. Додін, О. М. Миколенко, С. О. Кузнichenko, В. К. Колпаков, Т. О. Коломоєць, А. Т. Комзюк, О. В. Кузьменко, І. Б. Коліушко, В. П. Тимошук, Р. С. Мельник,

С. В. Ківалов, О. Д. Крупчан, М. І. Смокович, О. М. Пасенюк, Я. А. Жаліло, В. С. Куйбіда, Ю. В. Ковбасюк, О. М. Ключев, С. О. Кравченко, М. І. Латинін, В. І. Луговий, О. М. Музичук, І. М. Богданюк, П. П. Гордієнко, В. Г. Галанец, С. М. Коник, О. Г. Предместніков, В. А. Ребкало, Ф. В. Саганюк, О. Ф. Скаун, В. В. Тертичка, О. С. Угровецький та інші.

Серед зарубіжних учених, праці яких мають значення для осмислення організаційних, процедурних і сервісних аспектів публічного адміністрування, слід назвати М. Вебера, А. Файоля, Ф. Тейлора, Г. Мінцберга, Д. Брайсона та інших дослідників.

Однак у більшості зазначених наукових праць основна увага приділяється загальнотеоретичним, управлінським або організаційним аспектам діяльності публічної адміністрації, тоді як питання адміністративно-правового розуміння адміністративних послуг, визначення їх юридичної природи, місця в системі форм діяльності органів публічної влади, а також особливостей адміністративної процедури їх надання залишаються недостатньо дослідженими. Потребують подальшого наукового опрацювання й питання забезпечення належного рівня гарантій прав заявників під час отримання адміністративних послуг, визначення вимог до правової якості адміністративного результату, а також особливостей правового регулювання надання адміністративних послуг в умовах цифровізації публічного адміністрування.

Усе це свідчить про високу актуальність обраної теми та зумовлює необхідність здійснення комплексного дослідження адміністративно-правових засад організації та надання адміністративних послуг у системі публічного адміністрування України, а також вироблення науково обґрунтованих пропозицій щодо вдосконалення відповідного адміністративного законодавства і практики його застосування.

Зв'язок роботи з науковими програмами, планами, темами. Обрана тема дослідження належить до пріоритетних у галузі адміністративного права. Напрям дисертаційного дослідження обрано з урахуванням положень Стратегії сталого розвитку «Україна – 2020» (схваленої Указом Президента України від 12 січня 2015 р. № 5/2015); Стратегії розвитку наукових досліджень Національної академії правових наук України на 2016–2020 роки, (затвердженої постановою загальних зборів Національної академії правових наук України від 3 березня 2016 р.); Національної економічної стратегії на період до 2030 року (затвердженої Постановою Кабінету Міністрів України від 3 березня 2021 р. № 179). Тема відповідає пріоритетному напрямку «Удосконалення адміністративної діяльності суб'єктів владних повноважень» Стратегії розвитку Національної академії правових наук України на 2021–2025 роки, затвердженої постановою загальних зборів Національної академії правових наук України від 26 березня 2021 року №12-21, та темі науково-дослідних робіт Одеського державного університету внутрішніх справ «Пріоритетні напрямки розвитку реформування правоохоронних органів в умовах розгортання демократичних процесів у державі» (номер державної реєстрації 0123U103538).

Мета і завдання дослідження. Мета дослідження полягає у формуванні цілісної теоретико-правової характеристики адміністративних послуг як

адміністративно-правового явища та складової системи публічного адміністрування, а також виробленні обґрунтованих пропозицій щодо вдосконалення правового регулювання і правозастосовної практики їх надання в Україні з урахуванням стандартів належного адміністрування, потреб забезпечення прав людини та викликів цифровізації.

Для реалізації поставленої мети передбачено розв'язання таких завдань:

- визначити поняття та юридичну природу адміністративних послуг у системі публічного адміністрування;
- з'ясувати функції, ознаки та критерії відмежування адміністративних послуг від інших форм діяльності органів публічної адміністрації;
- дослідити генезу правового регулювання надання адміністративних послуг в Україні;
- обґрунтувати методологічні засади дослідження адміністративних послуг як адміністративно-правового інституту;
- розкрити зміст адміністративних послуг як форми реалізації повноважень органів публічної адміністрації;
- проаналізувати адміністративну процедуру надання адміністративних послуг (стадії, строки, мотивування рішень);
- охарактеризувати механізми контролю та захисту прав заявників у сфері адміністративних послуг;
- виявити проблеми нормативного регулювання адміністративних послуг в Україні;
- визначити організаційно-процедурні напрями підвищення якості надання адміністративних послуг;
- окреслити правові межі та ризики цифровізації адміністративних послуг.

Об'єктом дослідження є суспільні відносини, що виникають у сфері надання адміністративних послуг в системі публічного адміністрування України.

Предметом дослідження виступає теоретико-правова характеристика та практика застосування адміністративних послуг в системі публічного адміністрування України.

Теоретичну основу дослідження становлять наукові праці вітчизняних і зарубіжних учених у галузі теорії держави і права, теорії публічного управління, адміністративного права та інших галузевих правових наук.

Нормативну основу дисертаційного дослідження становлять Конституція України, закони України та підзаконні нормативно-правові акти, що регулюють відносини у сфері надання адміністративних послуг.

Інформаційну та емпіричну основу дослідження становлять офіційні документи органів державної влади України, матеріали правозастосовної практики у сфері надання адміністративних послуг, а також нормативні акти та офіційні документи зарубіжних держав, що регулюють відповідну сферу.

Методи дослідження. Методологічна база дисертаційного дослідження ґрунтується на загальнонаукових та спеціально-юридичних методах наукового пізнання. Зокрема, застосовано *методи аналізу та синтезу*, за допомогою яких здійснено загальну характеристику сутності, правової природи та теоретичних засад адміністративних послуг, а також визначено їх місце і значення у системі публічного адміністрування (підрозділ 1.1). *Діалектичний метод* використано для дослідження генези правового регулювання адміністративних послуг,

еволюції підходів до їх правового осмислення та формування сучасної моделі сервісної діяльності публічної адміністрації (підрозділи 1.2, 1.3). Застосування *системно-структурного методу* дозволило дослідити місце адміністративних послуг у системі публічного адміністрування, визначити їх структурні елементи та взаємозв'язок із повноваженнями органів публічної адміністрації (підрозділ 1.1). Метод системного аналізу використано під час дослідження принципів надання адміністративних послуг, організаційних засад їх функціонування та правових механізмів забезпечення їх доступності та ефективності (підрозділи 2.1, 2.2). *Структурно-функціональний метод* дав можливість дослідити адміністративно-правовий інструментарій надання адміністративних послуг, функціональну роль суб'єктів публічної адміністрації, а також механізми контролю та захисту прав заявників у відповідних провадженнях (підрозділи 2.1–2.3). *Порівняльно-правовий метод* використано для зіставлення положень законодавства про адміністративні послуги із загальними положеннями адміністративної процедури, а також для виявлення неузгодженостей між спеціальним і загальним адміністративно-процедурним регулюванням (підрозділи 3.1, 3.3). *Формально-юридичний метод* застосовано для аналізу нормативно-правових актів, що регулюють сферу адміністративних послуг, адміністративної процедури, адміністративного оскарження та судового контролю, а також для формулювання пропозицій щодо вдосконалення відповідного законодавства (підрозділи 2.1–2.3, 3.1–3.3). *Логіко-семантичний метод* використано для уточнення та розвитку понятійно-категоріального апарату дослідження, зокрема під час визначення змісту понять «адміністративна послуга», «суб'єкт надання адміністративних послуг», «адміністративна процедура» (підрозділи 1.1, 1.3, 2.1, 2.3). Логіко-правовий метод дав змогу обґрунтувати сучасні тенденції розвитку адміністративно-правового забезпечення надання адміністративних послуг та сформулювати напрями його подальшого вдосконалення (підрозділ 3.3).

Наукова новизна отриманих результатів полягає в тому, що у дисертації здійснено комплексне адміністративно-правове дослідження адміністративних послуг у системі публічного адміністрування України з урахуванням сучасних доктринальних підходів, правозастосовної практики та європейських стандартів належного врядування. У результаті проведеного дослідження сформульовано нові наукові положення і висновки, які запропоновані здобувачем особисто. Основні з них такі:

у перше:

- сформульовано адміністративно-правову концепцію адміністративної послуги як особливої форми реалізації владних повноважень органів публічної адміністрації, що характеризується заявницьким характером ініціювання, здійснюється у межах адміністративної процедури та завершується прийняттям юридично значущого індивідуального результату для заявника, спрямованого на реалізацію, підтвердження або набуття суб'єктивних прав і законних інтересів особи у взаємовідносинах із державою;

- обґрунтовано авторське адміністративно-правове визначення адміністративної послуги як юридично значущого результату здійснення адміністративним органом владних повноважень за зверненням особи, що

досягається у межах адміністративного провадження з метою вирішення індивідуальної адміністративної справи та оформлюється прийняттям адміністративного акта або вчиненням іншої юридично значущої дії, наслідком чого є набуття, зміна, припинення чи підтвердження прав або обов'язків заявника;

- розроблено адміністративно-правову модель системи надання адміністративних послуг у публічному адмініструванні, яка включає взаємопов'язані елементи: суб'єктів надання послуг; процедурні стадії їх здійснення; нормативно-правові засоби регулювання; організаційні форми забезпечення доступності послуг та інформаційно-технологічні інструменти їх реалізації, що у сукупності забезпечують реалізацію владних повноважень органів публічної адміністрації та захист прав заявників;

- запропоновано комплексний підхід до розуміння системи гарантій прав заявників у сфері адміністративних послуг, що ґрунтується на поєднанні адміністративного та судового контролю як взаємодоповнюючих механізмів забезпечення законності, обґрунтованості та пропорційності управлінських рішень;

удосконалено:

- положення щодо адміністративно-актової природи юридично значущого результату адміністративної послуги незалежно від зовнішньої форми його фіксації, зокрема прийняття рішення, оформлення документа, внесення запису до державного реєстру або прийняття мотивованої відмови, що дозволяє поширити на такі результати вимоги законності, обґрунтованості, мотивування, стабільності та оскаржуваності адміністративного акта;

- критерії класифікації адміністративних послуг шляхом їх систематизації за правовою природою результату, характером адміністративного рішення, суб'єктом надання послуги, рівнем публічної влади та організаційною формою надання, що дозволило уточнити місце адміністративних послуг у системі форм діяльності органів публічної адміністрації;

- наукове розуміння принципів надання адміністративних послуг як системи адміністративно-правових вимог до діяльності суб'єктів публічної адміністрації, зокрема законності, доступності, відкритості, рівності заявників, своєчасності прийняття адміністративних рішень та пропорційності адміністративного втручання;

- адміністративно-правовий інструментарій забезпечення надання адміністративних послуг шляхом уточнення ролі адміністративної процедури, стандартів якості адміністративних послуг, адміністративних регламентів діяльності органів публічної адміністрації та механізмів міжвідомчої взаємодії при наданні комплексних послуг;

- наукові підходи до організаційних форм надання адміністративних послуг, зокрема функціонування центрів надання адміністративних послуг, використання електронних адміністративних сервісів та інтегрованих цифрових платформ взаємодії органів публічної влади;

набули подальшого розвитку:

- дослідження адміністративної процедури надання адміністративних послуг як стадійно структурованого процесу діяльності органів публічної адміністрації, що включає прийняття та реєстрацію звернення, перевірку

документів, прийняття адміністративного рішення та доведення результату до заявника;

- наукові підходи до аналізу правозастосовної практики у сфері адміністративних послуг, що дозволило виявити типові проблеми реалізації законодавства, пов'язані з надмірною процедурною складністю, недостатньою інтеграцією державних реєстрів та обмеженою доступністю електронних адміністративних сервісів;

- пропозиції щодо модернізації системи надання адміністративних послуг в Україні, які передбачають подальшу цифровізацію адміністративних процедур, інтеграцію інформаційних ресурсів держави та розвиток електронних адміністративних сервісів;

- наукові положення щодо значення процесуальних строків у межах адміністративної процедури надання адміністративних послуг як юридичної гарантії правової визначеності та запобігання протиправній бездіяльності суб'єктів публічної адміністрації;

- обґрунтування необхідності впровадження системного моніторингу ефективності надання адміністративних послуг, що включає оцінювання доступності послуг, строків їх надання, якості адміністративних процедур та рівня задоволеності заявників результатами взаємодії з органами публічної адміністрації;

- підходи до визначення правових меж цифровізації адміністративних послуг, відповідно до яких електронна форма провадження та автоматизовані елементи ухвалення рішення не змінюють публічно-правової природи адміністративної послуги, не зменшують обсяг процедурних гарантій заявника та не звільняють суб'єкта владних повноважень від відповідальності за юридично значущий результат.

Практичне значення отриманих результатів полягає у тому, що сформульовані в дисертації теоретичні положення, висновки та пропозиції можуть бути використані у різних напрямках практичної діяльності, зокрема у:

- *науково-дослідній діяльності* – як теоретико-методологічне підґрунтя для подальших наукових досліджень проблем адміністративно-правового регулювання адміністративних послуг, удосконалення адміністративних процедур та розвитку сервісної моделі публічного адміністрування (акт впровадження в наукову діяльність Одеського державного університету внутрішніх справ від 14.04.2026 року);

- *правотворчій діяльності* – під час підготовки та вдосконалення нормативно-правових актів, що регулюють сферу надання адміністративних послуг, зокрема при розробленні змін до законодавства про адміністративні послуги, адміністративну процедуру, діяльність центрів надання адміністративних послуг та цифровізацію публічних сервісів;

- *правозастосовній діяльності* – з метою підвищення ефективності організації та функціонування системи надання адміністративних послуг органами публічної адміністрації, удосконалення процедур взаємодії між суб'єктами надання послуг, підвищення рівня доступності та якості адміністративних послуг для населення (акт впровадження в практичну діяльність АО «Південно-Українська Міжнародна асоціація адвокатів» від 15.04.2026 року);

– *освітньому процесі* – під час підготовки підручників, навчальних посібників і методичних матеріалів, а також у викладанні навчальних дисциплін «Адміністративне право», «Публічне адміністрування» та інших навчальних дисциплін, пов'язаних із дослідженням правових засад діяльності органів публічної адміністрації та надання адміністративних послуг (акт впровадження в освітній процес Одеського державного університету внутрішніх справ від 07.04.2026 року).

Особистий внесок здобувача. Основні наукові результати отримані автором самостійно на основі аналізу наукових публікацій, законодавства та матеріалів практики стосовно адміністративних послуг в системі публічного адміністрування України.

Апробація результатів дисертації. Основні положення, висновки та узагальнення, сформульовані у дисертаційному дослідженні, були апробовані під час участі автора у міжнародних та всеукраїнських науково-практичних конференціях, зокрема: «Теоретичні та практичні проблеми реалізації норм права» (Кременчук, 5–7 грудня 2024 р.), «Theoretical foundations of law, public management and practice of their application» (Riga, Latvia, 25–26 грудня 2024 р.), «Актуальні проблеми юридичної науки та практики у воєнний період» (Львів–Торунь, 10 жовтня 2025 р.), «Актуальні питання розвитку науки, економіки та соціуму в умовах війни та повоєнного відновлення» (Вінниця, 16–17 жовтня 2025 р.), «Стан та перспективи розвитку адміністративного права України» (Одеса, 24 жовтня 2025 р.).

Публікації. Основні науково обгрунтовані результати проведеного дослідження відображені в 11 одноосібних наукових публікаціях за темою дисертації: 5 наукових статтях, опублікованих у фахових наукових виданнях України з юридичних наук, 1 статті у міжнародному науковому виданні, що індексується у міжнародних наукометричних базах даних, а також 5 тезах доповідей на міжнародних та всеукраїнських наукових і науково-практичних конференціях.

Структура дисертації. Дисертація складається зі вступу, трьох розділів, які об'єднують десять підрозділів, висновків, списку використаних джерел та додатків. Повний обсяг дисертації становить 289 сторінок, з них основний текст – 224 сторінки, список використаних джерел – 37 сторінок (250 найменувань), додатки – 13 сторінок.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У вступі обгрунтовано вибір теми дослідження, охарактеризовано стан її наукової розробки, визначено зв'язок роботи із науковими програмами, планами і темами, сформульовано мету, завдання, об'єкт і предмет дослідження, окреслено методологічні засади, наукову новизну, практичне значення одержаних результатів, наведено відомості про апробацію та публікації здобувача.

Розділ 1 «Теоретико-правове підґрунтя дослідження інституту адміністративних послуг» містить чотири підрозділи, у яких визначено поняття та юридичну природу адміністративних послуг у системі публічного адміністрування; з'ясовано їх функції, ознаки та критерії відмежування від

інших форм діяльності органів публічної адміністрації; досліджено генезу правового регулювання надання адміністративних послуг в Україні; обґрунтовано методологічну рамку дослідження адміністративних послуг у публічному адмініструванні тощо.

У підрозділі 1.1 *«Поняття та юридична природа адміністративних послуг у системі публічного адміністрування»* розкрито сутність адміністративних послуг як адміністративно-правової категорії. Встановлено, що адміністративні послуги посідають важливе місце в сучасному публічному адмініструванні, оскільки саме через них право набуває практичного значення для приватної особи. Адміністративна послуга розглядається як юридично значущий результат здійснення владних повноважень за заявою фізичної або юридичної особи, що досягається у межах адміністративного провадження та спрямований на реалізацію її прав і законних інтересів.

Визначено, що адміністративна послуга виражається у прийнятті адміністративного акта або вчиненні іншої юридично значущої дії, наслідком чого є набуття, зміна, припинення чи підтвердження прав або обов'язків заявника. Окреслено її ключові ознаки: заявницький характер, здійснення суб'єктом публічної адміністрації у межах компетенції, процедурна форма, індивідуальний характер справи, юридично значущий результат та виникнення правових наслідків для заявника.

Наголошено, що адміністративну послугу не можна зводити лише до документа, технічної дії чи управлінської операції. Вона є багатовимірним адміністративно-правовим явищем, у якому поєднуються владна компетенція органу, адміністративна процедура та індивідуальний юридичний результат для особи.

У підрозділі 1.2 *«Функції, ознаки та відмежування адміністративних послуг у правозастосуванні і практиці публічного адміністрування»* розкрито функціонально-прикладний вимір адміністративних послуг. З'ясовано, що адміністративна послуга як форма реалізації публічної влади не може існувати поза принципами законності та компетенції, адже органи публічної адміністрації зобов'язані діяти лише на підставі, у межах повноважень та у спосіб, визначені законом.

Охарактеризовано основні функції адміністративних послуг: сервісну, що забезпечує доступ особи до адміністративного результату; регулятивну, що впорядковує суспільні відносини через індивідуальні рішення; гарантійну, спрямовану на захист прав і законних інтересів заявника; превентивну, що запобігає правовій невизначеності та конфліктам.

Виокремлено ознаки адміністративної послуги як інституту адміністративного права: ініціювання за зверненням особи, надання суб'єктом публічної адміністрації, процедурна форма, вирішення індивідуальної адміністративної справи, юридично оформлений результат та правові наслідки для заявника. Зазначено, що визначальною рисою адміністративної послуги є саме юридично значущий результат, а не сукупність організаційних чи технічних дій.

Розкрито прикладне значення відмежування адміністративних послуг від інших форм діяльності публічної адміністрації, зокрема внутрішньоорганізаційної діяльності, нормотворчості, інформаційно-консультаційних дій, соціальних сервісів і приватноправових послуг.

Аргументовано, що ключовим критерієм такого відмежування є наявність індивідуальної справи, звернення особи та юридичного результату, що впливає на її права чи обов'язки.

У підрозділі 1.3 «Гене́за правового регулювання надання адміністративних послуг в Україні» проаналізовано розвиток нормативного регулювання відносин між приватною особою та публічною адміністрацією у сфері адміністративних послуг. Встановлено, що це регулювання формувалося через поєднання матеріальних норм, які визначають умови отримання адміністративного результату, та процедурних норм, що встановлюють порядок розгляду заяви, строки, вимоги до мотивування і механізми оскарження.

Охарактеризовано основні етапи становлення правового регулювання адміністративних послуг в Україні від фрагментарного регулювання окремих дозвільних і реєстраційних процедур до формування спеціального законодавства, розвитку центрів надання адміністративних послуг, стандартизації інформаційних карток, запровадження електронних сервісів і поступового утвердження загальних правил адміністративної процедури.

Акцентовано, що Закон України «Про адміністративні послуги» став важливим етапом інституціоналізації сервісної моделі публічного адміністрування. Водночас подальший розвиток цієї сфери пов'язаний із необхідністю узгодження спеціального законодавства із Законом України «Про адміністративну процедуру», який забезпечує єдині стандарти розгляду індивідуальних адміністративних справ.

Узагальнено, що гене́за правового регулювання адміністративних послуг свідчить про перехід від організаційно-сервісного підходу до комплексної адміністративно-процедурної моделі, у якій адміністративна послуга розглядається як юридично структуроване провадження, результатом якого є адміністративний акт або інша юридично значуща дія.

У підрозділі 1.4 «Методологічна рамка дослідження адміністративних послуг у публічному адмініструванні» розкрито методологічні засади дослідження адміністративних послуг як складного адміністративно-правового явища, що поєднує правову, управлінську, процедурну та сервісно-організаційну складові.

Визначено, що методологічна рамка ґрунтується на поєднанні адміністративно-правового, процедурного, інституційного та сервісного підходів. Адміністративно-правовий підхід дозволяє розглядати адміністративну послугу як форму реалізації владних повноважень; процедурний – оцінити порядок розгляду заяви, строки, мотивування та правомірність рішення; інституційний – проаналізувати суб'єктів надання послуг; сервісний – визначити доступність, прозорість і зручність взаємодії для заявника.

Розкрито значення концепцій належного врядування, сервісної держави та адміністративної процедури. Зазначено, що вони задають критерії оцінки діяльності публічної адміністрації: доступність, прозорість, підзвітність, мінімізацію бар'єрів, цифрову інклюзію, законність, неупередженість, розумний строк, право бути вислуханим, мотивування та пропорційність.

Окрему увагу приділено концепції New Public Governance, яка дозволяє пояснити мережевий характер сучасних адміністративних послуг. Показано, що

адміністративний результат часто формується через взаємодію кількох суб'єктів, інформаційних систем, реєстрів, фронт-офісів і бек-офісів. Зазначено, що у такій моделі важливими стають координація, розподіл відповідальності та прозорість руху адміністративної справи для заявника.

Підсумовано, що адміністративна послуга має оцінюватися не лише за швидкістю чи зручністю її отримання, а й за законністю, обґрунтованістю, мотивованістю та перевірюваністю прийнятого рішення. Наголошено, що саме такий підхід дозволяє розглядати адміністративну послугу як повноцінний адміністративно-правовий інститут, у межах якого загальні норми права трансформуються у конкретний індивідуальний юридичний результат.

Розділ 2 «Адміністративні послуги в системі публічного адміністрування: правозастосовні механізми та проблеми реалізації» складається з трьох підрозділів, у яких розкрито адміністративні послуги як форму реалізації повноважень органів публічної адміністрації; проаналізовано адміністративну процедуру надання адміністративних послуг, її стадії, строки та вимоги до мотивування рішень; охарактеризовано контроль і захист прав заявників у сфері адміністративних послуг у контексті адміністративного оскарження, судової практики та типових проблем правозастосування. У межах розділу обґрунтовано, що поєднання адміністративного та судового контролю формує єдину гарантійну конструкцію захисту прав заявників, у якій адміністративне оскарження забезпечує оперативне виправлення помилок публічної адміністрації, а судовий контроль – незалежну перевірку правомірності управлінських рішень.

У підрозділі 2.1 *«Адміністративні послуги як форма реалізації повноважень органів публічної адміністрації»* розкрито адміністративні послуги як прикладну форму реалізації публічно-владних повноважень органів публічної адміністрації у відносинах із приватною особою. Встановлено, що саме через надання адміністративної послуги абстрактна компетенція адміністративного органу набуває конкретного юридичного вияву у формі індивідуального владного рішення або іншої юридично значущої дії, що має правове значення для заявника.

З'ясовано, що адміністративні послуги не можуть розглядатися ізольовано від категорій компетенції, повноважень, адміністративного акта та відповідальності суб'єкта публічної адміністрації. Їх надання можливе лише за наявності законодавчо визначеного повноваження, а тому компетенція адміністративного органу виступає не лише підставою для надання послуги, а й правовою межею здійснення публічної влади.

Охарактеризовано співвідношення адміністративної послуги, адміністративного акта та управлінського рішення. Акцентовано, що результат надання адміністративної послуги здебільшого набуває форми індивідуального адміністративного акта або іншої юридично значущої дії, що впливає на правовий статус заявника. Наголошено, що саме тому визначення правової природи такого результату має істотне значення для встановлення обсягу процесуальних гарантій, порядку контролю та можливостей оскарження дій чи рішень адміністративного органу.

Окрему увагу приділено межах адміністративного розсуду під час надання адміністративних послуг. Зазначено, що Закон України «Про адміністративну

процедуру» закріплює принцип пропорційності, відповідно до якого рішення адміністративного органу має бути необхідним, придатним і співмірним із метою його прийняття. Аргументовано, що у зв'язку з цим адміністративний розсуд у сфері надання адміністративних послуг не може розумітися як свобода довільного вибору, а має здійснюватися як аргументований вибір у межах закону, компетенції та процедури.

Підкреслено значення судової практики для формування стандартів правомірного надання адміністративних послуг. Зокрема, звернуто увагу на те, що відмова у наданні адміністративної послуги є формою реалізації владних повноважень і повинна містити конкретні правові підстави, фактичні обставини справи та належне мотивування. Наголошено, що формальна або немотивована відмова свідчить про порушення вимог законності та може бути підставою для визнання такого рішення протиправним.

Узагальнено, що адміністративні послуги є похідними від публічно-владних повноважень, однак водночас виступають самостійною формою їх практичної реалізації. Визначено, що у межах надання адміністративної послуги компетенція органу трансформується в індивідуальний юридичний результат для заявника, а тому ця діяльність повинна відповідати вимогам законності, пропорційності, належного мотивування та ефективного контролю.

У підрозділі 2.2 «Адміністративна процедура надання адміністративних послуг: стадії, строки та мотивування рішень» досліджено адміністративну процедуру надання адміністративних послуг як юридично впорядковану послідовність дій адміністративного органу, спрямовану на розгляд заяви особи та прийняття індивідуального адміністративного рішення або вчинення іншої юридично значущої дії. Визначено, що така процедура має стадійний характер і включає подання та реєстрацію заяви, розгляд матеріалів справи, встановлення юридично значущих обставин, прийняття рішення та доведення його до відома заявника.

Зазначено, що стадійність адміністративного провадження виконує системоутворюючу функцію в механізмі правозастосування. Вона забезпечує впорядкованість діяльності адміністративного органу, визначеність процесуального статусу заявника та можливість контролю за дотриманням процедури. Зазначено, що відсутність чітко визначених стадій у заявницьких провадженнях створює ризик невизначеності меж відповідальності органу та ускладнює реалізацію права особи на захист.

Розкрито значення строків розгляду заяв у сфері адміністративних послуг. Наголошено, що строки виконують не лише організаційно-процедурну, а й гарантійну функцію, оскільки забезпечують передбачуваність дій адміністративного органу та захищають заявника від необґрунтованого затягування справи. Акцентовано, що особливе значення строки мають у дозвільних, реєстраційних та інших адміністративних послугах, пов'язаних із підприємницькою діяльністю, оскільки порушення строків може фактично обмежувати можливість здійснення господарської діяльності та спричиняти економічні втрати.

Охарактеризовано мотивування адміністративного рішення як необхідний елемент належної адміністративної процедури. Вказано, що мотивоване рішення дозволяє заявнику зрозуміти правові та фактичні підстави позиції

адміністративного органу, оцінити її правомірність і, за потреби, ефективно реалізувати право на оскарження. Підкреслено, що натомість формальні відмови із загальним посиланням на норми закону або шаблонні формулювання не забезпечують належного рівня правової визначеності та можуть порушувати право особи на ефективний захист.

Виокремлено типові проблеми правозастосування у сфері адміністративної процедури надання адміністративних послуг, зокрема нечіткість окремих процедурних стадій, затягування строків розгляду заяв, формальний підхід до мотивування відмов, недостатню фіксацію дій адміністративного органу та складність встановлення моменту процесуального порушення. Такі недоліки знижують якість адміністративного результату та послаблюють гарантії прав заявника.

У підсумку встановлено, що адміністративна процедура надання адміністративних послуг є не технічним порядком обробки заяви, а юридично значущою формою реалізації владних повноважень. Її належна побудова забезпечує законність, передбачуваність, контрольованість та обґрунтованість адміністративного рішення, а також реальну можливість захисту прав особи.

У підрозділі 2.3 «Контроль та захист прав заявників у сфері адміністративних послуг у контексті адміністративного оскарження, судової практики та типових проблем правозастосування» розкрито контроль і захист прав заявників як необхідні елементи механізму надання адміністративних послуг. Встановлено, що ефективність цієї системи визначається не лише якістю нормативного регулювання та дотриманням адміністративної процедури, а й наявністю дієвих засобів перевірки правомірності дій адміністративного органу та відновлення порушених прав особи.

Охарактеризовано адміністративне оскарження як важливий засіб оперативного реагування на порушення у сфері надання адміністративних послуг. Зазначено, що адміністративна скарга не замінює судового контролю, однак може мати істотне значення для перевірки правомірності дій органу, з'ясування мотивів відмови або затягування розгляду заяви, а також фіксації процедурних порушень.

Звернуто увагу на доказове значення результатів адміністративного оскарження у подальшому судовому провадженні. Якщо заявник скористався адміністративним порядком захисту, рішення за результатами розгляду скарги може оцінюватися судом як частина фактичної основи спору, особливо щодо мотивів відхилення скарги, дотримання процедурних вимог і послідовності позиції суб'єкта владних повноважень.

Проаналізовано значення судового контролю у сфері адміністративних послуг. Підкреслено, що адміністративні суди перевіряють не лише формальну відповідність рішення закону, а й його обґрунтованість, пропорційність, мотивованість та відповідність принципам належного адміністрування. У цьому контексті зазначено, що судова практика відіграє важливу роль у формуванні практичних стандартів правомірної поведінки адміністративних органів.

Акцентовано, що рішення адміністративного органу повинно ґрунтуватися на встановлених фактичних обставинах, належній оцінці доказів і чіткій правовій аргументації. Відсутність такого аналізу свідчить про необґрунтованість рішення та може бути самостійною підставою для його

скасування, навіть за наявності формального посилання на норми законодавства.

Узагальнено, що контроль і захист прав заявників у сфері адміністративних послуг забезпечують реальність процедурних гарантій та відновлення балансу у публічно-правових відносинах, де заявник перебуває у слабшому становищі порівняно із суб'єктом владних повноважень. Аргументовано, що саме поєднання адміністративного оскарження, судового контролю, вимог до мотивування та стандартів належного адміністрування формує комплексний механізм захисту особи у сфері надання адміністративних послуг.

Розділ 3 «Напрями удосконалення адміністративно-правового регулювання та практики надання адміністративних послуг в Україні» містить три підрозділи, у яких виявлено проблеми нормативного регулювання адміністративних послуг в Україні та запропоновано шляхи їх усунення; визначено організаційно-процедурні напрями підвищення якості надання адміністративних послуг; досліджено цифровізацію адміністративних послуг, її правові межі, гарантії та ризики. У розділі акцентовано увагу на неузгодженості між Законом України «Про адміністративні послуги» та Законом України «Про адміністративну процедуру», що впливає на якість надання адміністративних послуг і рівень захисту прав заявників.

У підрозділі 3.1 *«Проблеми нормативного регулювання адміністративних послуг в Україні та шляхи їх усунення»* проаналізовано сучасний стан правового регулювання адміністративних послуг в Україні та визначено основні напрями його вдосконалення. З'ясовано, що відповідна сфера сьогодні регулюється двома базовими законодавчими масивами – Законом України «Про адміністративні послуги» та Законом України «Про адміністративну процедуру», які формально спрямовані на врегулювання суміжних відносин, однак не повністю узгоджені між собою.

Встановлено, що паралельне застосування зазначених законів у правозастосовній практиці виявляє низку концептуальних і техніко-юридичних неузгодженостей, які впливають на якість надання адміністративних послуг та рівень захисту прав заявників. Насамперед це стосується правової природи результату адміністративної послуги, підстав для відмови у її наданні, обсягу процедурних гарантій, вимог до мотивування рішень та порядку їх оскарження.

Окрему увагу приділено проблемі визначення результату адміністративної послуги як адміністративного акта. Підкреслено, що чітке закріплення такої правової природи має важливе значення для ефективного судового захисту, оскільки саме рішення, дії чи бездіяльність суб'єкта владних повноважень є предметом контролю адміністративного суду. Невизначеність правового статусу результату адміністративної послуги ускладнює вибір належного способу захисту та може створювати перешкоди для оскарження.

Виокремлено проблему відсутності єдиного підходу до підстав відмови у наданні адміністративних послуг. Зазначено, що Закон України «Про адміністративні послуги» не містить вичерпного переліку таких підстав, а відсилає до спеціального законодавства. Унаслідок цього в різних сферах формуються неоднакові, а іноді надмірно широкі або оціночні підстави для

відмови, що створює ризики неоднакового правозастосування та розширення адміністративного розсуду.

Акцентовано значення мотивування рішень як одного з головних засобів обмеження адміністративного розсуду. Мотивоване рішення дозволяє перевірити, чи діяв адміністративний орган у межах закону, чи врахував фактичні обставини справи та чи обрав пропорційний спосіб вирішення індивідуальної адміністративної справи. У цьому зв'язку запропоновано посилити вимоги до обґрунтування рішень, особливо у випадках відмови в наданні адміністративної послуги.

Узагальнено, що вдосконалення нормативного регулювання адміністративних послуг має здійснюватися шляхом узгодження спеціального законодавства із загальними положеннями адміністративної процедури, уніфікації підстав для відмови, чіткого визначення результату адміністративної послуги як адміністративного акта, посилення вимог до мотивування рішень та забезпечення ефективних механізмів адміністративного й судового оскарження.

У підрозділі 3.2 *«Організаційно-процедурні напрями підвищення якості надання адміністративних послуг»* розкрито основні організаційні та процедурні чинники, що впливають на якість надання адміністративних послуг. Встановлено, що належне нормативне регулювання саме по собі не гарантує ефективності адміністративної послуги, якщо на практиці не забезпечено дотримання строків, чіткий розподіл функцій між суб'єктами провадження, належну міжвідомчу взаємодію та якісне мотивування адміністративного рішення.

З'ясовано, що однією з найбільш поширених проблем у сфері адміністративних послуг є недотримання строків розгляду заяв. Таке порушення має не лише організаційний, а й правовий характер, оскільки строки є елементом правової визначеності та гарантією належного адміністрування. Затягування розгляду заяви фактично обмежує можливість особи реалізувати своє право, а у сфері дозвільних і реєстраційних послуг може створювати перешкоди для здійснення підприємницької діяльності.

Проаналізовано проблему міжвідомчої взаємодії під час надання адміністративних послуг. Підкреслено, що недоліки координації між органами публічної адміністрації не повинні перекладатися на заявника та не можуть виправдовувати затягування розгляду заяви або неприйняття рішення. Відповідальний адміністративний орган має самостійно організовувати отримання необхідної інформації від інших суб'єктів у межах установленної процедури та визначених строків.

Окрему увагу приділено процесуальній ролі центрів надання адміністративних послуг. Зазначено, що ЦНАП мають виконувати функції прийняття та реєстрації заяв, перевірки формальної повноти документів, організації взаємодії між заявником і адміністративним органом, інформування про хід розгляду справи та видачі результату послуги. Водночас їхня діяльність не повинна підміняти повноваження адміністративного органу щодо правової оцінки обставин справи та прийняття рішення.

Визначено, що підвищення якості адміністративних послуг потребує балансу між процедурною економією та повноцінною правовою оцінкою справи. Аргументовано, що спрощення процедур, скорочення строків і розвиток

сервісної інфраструктури не можуть призводити до формального розгляду заяв або зниження стандартів мотивування рішень. Якість адміністративної послуги має оцінюватися не лише за швидкістю її надання, а й за законністю, обґрунтованістю та справедливістю адміністративного результату.

Узагальнено, що організаційно-процедурні напрями підвищення якості надання адміністративних послуг мають охоплювати посилення відповідальності за порушення строків, нормативне врегулювання міжвідомчої взаємодії, чітке визначення процесуальної ролі ЦНАП, стандартизацію адміністративних рішень та забезпечення належного мотивування результатів розгляду заяв.

У підрозділі 3.3 «Цифровізація адміністративних послуг: правові межі, гарантії та ризики» досліджено вплив цифровізації на форму здійснення заявницьких адміністративних проваджень та якість надання адміністративних послуг. Встановлено, що цифрові інструменти змінюють спосіб взаємодії особи з адміністративним органом, порядок подання заяв, фіксації процесуальних дій і формування юридично значущого результату, однак не змінюють правової природи адміністративної послуги.

Підкреслено, що електронна адміністративна послуга залишається формою реалізації публічно-владних повноважень, а її результат має розглядатися як адміністративний акт або інша юридично значуща дія. Відтак до такого результату повинні застосовуватися загальні вимоги законності, компетентності, обґрунтованості, мотивованості, пропорційності та можливості оскарження. Використання цифрового інструменту чи алгоритму не може звільняти суб'єкта владних повноважень від відповідальності за прийняте рішення.

Охарактеризовано основні ризики цифровізації адміністративних послуг. До них віднесено неповну нормативну визначеність електронного провадження, нечіткість моменту початку та завершення цифрової процедури, складність ідентифікації відповідального суб'єкта, можливість автоматизованого прийняття рішень без належного мотивування, залежність результату від реєстрових даних, а також ризик цифрової нерівності для осіб, які не мають належного доступу до електронних сервісів.

Окремо розглянуто проблему реєстрових помилок у цифрових адміністративних послугах. Зазначено, що помилки або неузгодженість даних у державних реєстрах не повинні автоматично перешкоджати реалізації права особи на адміністративну послугу чи перекладати на заявника надмірний тягар доказування. Зазначено, що адміністративний орган має забезпечувати перевірку, уточнення та виправлення реєстрових даних у межах належної процедури, не створюючи для заявника додаткових необґрунтованих перешкод.

Виокремлено процедурні гарантії у цифровому провадженні, серед яких: фіксація моменту подання заяви та прийняття рішення, можливість отримання зрозумілого мотивування, доступ до інформації про хід розгляду справи, право на виправлення помилкових даних, можливість адміністративного та судового оскарження, а також збереження альтернативних каналів доступу до адміністративної послуги для осіб, які не можуть скористатися електронними засобами.

У підсумку зазначено, що цифровізація адміністративних послуг має розглядатися не лише як технічна модернізація публічного адміністрування, а як зміна форми адміністративного провадження, яка потребує чітких правових

меж і збереження повного обсягу процедурних гарантій заявника. Аргументовано, що електронне надання послуг повинно поєднувати швидкість і зручність із законністю, мотивованістю, контрольованістю та доступністю адміністративного результату.

ВИСНОВКИ

У дисертаційному дослідженні здійснено комплексний аналіз адміністративних послуг у системі публічного адміністрування України та запропоновано новий підхід до розв'язання наукового завдання визначення їх юридичної природи, процедурних засад надання та гарантій реалізації прав заявників у відповідних адміністративних провадженнях. Досліджено концептуальні, нормативні та організаційно-процедурні аспекти функціонування системи адміністративних послуг, а також обґрунтовано напрями вдосконалення законодавства та практики діяльності органів публічної адміністрації у цій сфері. У результаті проведеного дослідження сформульовано такі основні висновки та пропозиції:

1. Встановлено, що адміністративні послуги займають центральне місце у системі публічного адміністрування як правова форма реалізації суб'єктивних публічних прав і законних інтересів приватної особи через отримання індивідуалізованого владного результату. Доведено, що юридична природа адміністративної послуги має інституційний адміністративно-правовий характер і не зводиться до сервісної взаємодії чи організаційної технології, а якість адміністративної послуги має оцінюватися за критеріями правової визначеності та процедурної справедливості.

2. З'ясовано, що вирішальними для правозастосування у сфері адміністративних послуг є ознаки, функції та критерії їх відмежування від суміжних форм діяльності публічної адміністрації. Обґрунтовано, що визначальною ознакою адміністративної послуги виступає наявність юридично оформленого індивідуального результату, який може набувати форми адміністративного акта або іншої юридично значущої дії, включаючи мотивовану відмову. Доведено прикладне значення відмежування адміністративних послуг від державного нагляду (контролю), внутрішньоорганізаційної діяльності, нормотворчості, актів планування, соціальних сервісів і приватноправових послуг, оскільки воно визначає належний процедурний режим, вимоги до мотивування, строки, процесуальні права заявника та порядок оскарження.

3. Дослідження генези правового регулювання адміністративних послуг засвідчило поетапну трансформацію від фрагментарного дозвольно-реєстраційного регулювання з процедурною різноманітністю до нормативної інституціалізації адміністративних послуг через спеціальне законодавство, організаційну інфраструктуру центрів надання адміністративних послуг, розвиток цифрових сервісів і кодифікацію загальних процедурних стандартів. Встановлено, що матеріальні умови отримання адміністративного результату та процедурні стандарти його ухвалення мають двокомпонентний характер, а саме процедурні приписи забезпечують передбачуваність, контрольованість і реальність гарантій заявника.

4. Обґрунтовано методологічні засади дослідження адміністративних послуг як адміністративно-правового інституту шляхом поєднання формально-юридичного, системного, структурно-функціонального, порівняльно-правового методів, методів тлумачення та правового моделювання із пояснювальними рамками публічного адміністрування. Доведено, що управлінські доктрини можуть застосовуватися як допоміжні аналітичні рамки організаційної спроможності адміністративних процедур, але не замінюють юридичних критеріїв правомірності. Запропоновано оцінювання

адміністративної послуги за взаємопов'язаними вимірами нормативної законності, процедурної правозахисності та фактичної доступності.

5. Розкрито зміст адміністративних послуг як форми реалізації повноважень органів публічної адміністрації, у межах якої абстрактна компетенція трансформується у юридично значущий індивідуальний результат за зверненням особи. Встановлено, що послуга може надаватися лише як реалізація конкретного повноваження, визначеного законом, а компетенція виконує функцію правового обмеження публічної влади. Доведено, що делегування повноважень у цій сфері не змінює публічно-правової природи результату, а організаційні моделі, включаючи використання ЦНАП, мають допоміжний характер і не підміняють суб'єкта владних повноважень, відповідального за кінцеве рішення.

6. Проаналізовано адміністративну процедуру надання адміністративних послуг і встановлено її стадійно структурований характер, який виконує правову функцію впорядкування дій органу, визначення процесуального статусу заявника та забезпечення контрольованості правозастосування. Визначено базові стадії провадження у справах про адміністративні послуги, а також юридичне значення належного прийняття і реєстрації заяви, з'ясування обставин справи, ухвалення рішення та доведення результату до відома заявника. Доведено, що строки розгляду заяв є юридичною гарантією правової визначеності та інструментом темпорального обмеження владного впливу, а мотивування адміністративних рішень є ключовим елементом юридичної якості адміністративного акта та умовою ефективного оскарження. Встановлено, що відмова у наданні послуги має адміністративно-актову природу, допускається виключно з підстав, визначених законом, і підлягає вимогам законності, мотивованості та оскаржуваності, тоді як затягування або ігнорування розгляду заяви утворює протиправну бездіяльність.

7. Охарактеризовано механізми контролю та захисту прав заявників у сфері адміністративних послуг як систему взаємодії адміністративного та судового контролю. Встановлено, що адміністративне оскарження виконує функцію первинного захисту та внутрішнього контролю, тоді як судовий контроль забезпечує незалежну перевірку відповідності рішень, дій і бездіяльності суб'єкта владних повноважень критеріям законності, обґрунтованості, добросовісності та пропорційності. Виокремлено типові порушення прав заявників, що проявляються у затягуванні строків, витребуванні документів поза законом, формальному мотивуванні відмов, підміні адміністративних актів інформаційними повідомленнями та неправомірному використанні дискреції, а також підкреслено роль судової практики у конкретизації стандартів належного адміністрування.

8. Виявлено проблеми нормативного регулювання адміністративних послуг, пов'язані з фрагментарністю та неповною узгодженістю законодавства про адміністративні послуги і загальної адміністративної процедури, що спричиняє непослідовне застосування процедурних вимог, неоднакову кваліфікацію юридично значущих результатів та складності для оскарження. Констатовано, що множинність форм фіксації результату (рішення, документ, запис у реєстрі, відмова) ускладнює застосування режиму адміністративного акта і потребує нормативного визначення підходів до стабільності, зміни, скасування та відкликання індивідуальних рішень у заявницьких провадженнях. Запропоновано системні напрями удосконалення нормативного регулювання адміністративних послуг в Україні, які передбачають: 1) внесення змін до статті 3 Закону України «Про адміністративні послуги» № 5203-VI шляхом закріплення прямої відсильної норми щодо обов'язкового застосування положень Закону України «Про адміністративну процедуру» № 2073-IX до всіх

проваджень з надання адміністративних послуг із встановленням можливості визначення особливостей таких проваджень виключно спеціальним законом за умови збереження базових процедурних гарантій; 2) доповнення статей 1 і 9 Закону України «Про адміністративні послуги» положеннями про те, що юридично значущий результат розгляду заяви про надання адміністративної послуги, включаючи прийняття рішення, оформлення документа, внесення запису до державного реєстру або відмову, є індивідуальним адміністративним актом у розумінні Закону України «Про адміністративну процедуру»; 3) законодавче закріплення у Законі України «Про адміністративні послуги» мінімальних процедурних стандартів заявницького провадження, які мають включати обов'язок реєстрації заяви, право особи бути вислуханою перед ухваленням негативного рішення, вимоги до належного повідомлення заявника, доступу до матеріалів справи та мотивування адміністративного акта; 4) уніфікацію та нормативне обмеження підстав відмови і зупинення розгляду заяви шляхом закріплення їх вичерпного характеру на рівні закону та встановлення заборони використання підзаконних або внутрішньоорганізаційних актів як самостійної підстави для відмови у наданні адміністративної послуги; 5) запровадження стандартизації процедур ухвалення рішень у типових адміністративних послугах через розроблення та затвердження модельних процедурних регламентів, які визначатимуть стадії адміністративного провадження, порядок взаємодії органів публічної адміністрації та мінімальні вимоги до оформлення адміністративного рішення; 6) визначення на законодавчому рівні меж підзаконного нормотворення у сфері адміністративних послуг, зокрема шляхом встановлення заборони запровадження підзаконними актами нових документів, додаткових підстав відмови або інших обтяжливих процедур без прямої законодавчої підстави.

9. Визначено організаційно-процедурні напрями підвищення якості надання адміністративних послуг в Україні, які мають базуватися на посиленні строкowości та відповідальності за адміністративну бездіяльність, вдосконаленні міжвідомчої взаємодії у межах загального строку провадження, процедурній визначеності ролі ЦНАП як посередника у заявницьких провадженнях та впровадженні стандартів юридичної якості адміністративного рішення. Доведено, що спрощення процедур і використання цифрових сервісів не може знижувати вимоги щодо повного з'ясування обставин справи і належного мотивування рішення. До таких напрямів віднесено: 1) посилення юридичної відповідальності за порушення строків розгляду заяв, зокрема шляхом установлення чіткого зв'язку між недотриманням строків і дисциплінарною відповідальністю посадових осіб, а також обов'язкової фіксації підстав продовження строку; 2) нормативне врегулювання міжвідомчої взаємодії у межах заявницьких адміністративних проваджень, включаючи встановлення чітких строків для надання відповідей на міжвідомчі запити, визначення процесуального статусу таких запитів та включення часу міжвідомчого обміну до загального строку розгляду справи; 3) законодавче визначення процесуальної ролі центрів надання адміністративних послуг як посередників у заявницьких адміністративних провадженнях із чітким окресленням їх функцій прийняття, реєстрації, супроводу заяви та інформування заявника без втручання у прийняття адміністративного рішення; 4) запровадження чітких стандартів якості адміністративного рішення у сфері надання адміністративних послуг, що включають вимоги законності, обґрунтованості, мотивованості та пропорційності; 5) забезпечення балансу між сервісною доступністю адміністративних послуг і юридичною якістю їх результату, що передбачає поєднання

організаційної оптимізації процедур із належним рівнем правової аргументації адміністративних рішень.

10. Окреслено правові межі та ризики цифровізації адміністративних послуг і встановлено, що цифрова форма не змінює публічно-правової природи провадження та не зменшує обсяг процесуальних гарантій заявника. Виявлено ризики редукції адміністративної процедури до технічного алгоритму, проблеми фіксації моментів початку і завершення цифрового провадження, складності розмежування відповідальності за дані реєстрів і за рішення, ухвалене на їх основі, а також прояви цифрової нерівності. Обґрунтовано, що автоматизація допустима як допоміжний інструмент у стандартизованих провадженнях і не звільняє суб'єкта владних повноважень від відповідальності за правовий результат, а цифрове провадження потребує підвищених вимог до фіксації процесуальних дій, інформування заявника, можливості корекції помилок та доступності оскарження. Запропоновано напрями удосконалення цифровізації адміністративних послуг в Україні: 1) нормативне визначення електронної послуги як форми адміністративного провадження; 2) встановлення меж автоматизації та вимог до мотивування, перевірюваності й можливості контролю; 3) врегулювання процедур перевірки реєстрових даних і відповідальності за помилки; 4) посилення процедурних гарантій у цифровому провадженні (інформованість, фіксація дій, доступ до матеріалів, корекція помилок, доступність оскарження); 5) забезпечення альтернативних каналів доступу та мінімізації цифрової нерівності як передумову реальної рівності заявників. Підсумовано, що цифровізація є інструментом організаційного розвитку публічного адміністрування, а її правова ефективність залежить від дотримання стандартів законності, обґрунтованості, процедурної прозорості, рівності доступу та забезпечення ефективного оскарження результатів адміністративного провадження.

СПИСОК ОПУБЛІКОВАНИХ ПРАЦЬ ЗА ТЕМОЮ ДИСЕРТАЦІЇ

Наукові статті у періодичних фахових виданнях України:

1. Юрченко Т. П. Стандарти якості адміністративних послуг: правовий вимір і практична реалізація. *Держава та регіони*. Серія: Право. 2024. № 1 (83). С. 261–268. DOI: <https://doi.org/10.32782/1813-338X-2024.1.42>
2. Юрченко Т. П. Проблеми правового забезпечення доступності адміністративних послуг для населення. *Право та державне управління*. 2024. № 1. С. 524–531. DOI: <https://doi.org/10.32782/pdu.2024.1.74>
3. Юрченко Т. П. Теоретичні засади поняття та правової природи адміністративних послуг. *Право і суспільство*. 2025. № 5. Т. 2. С. 223–232. DOI: <https://doi.org/10.32842/2078-3736/2025.5.2.28>
4. Юрченко Т. П. Оцінка ефективності правового регулювання у сфері надання адміністративних послуг в умовах воєнного стану в Україні. *Правові новели*. 2025. № 26. С. 140–148. DOI: <https://doi.org/10.32782/ln.2025.26.16>
5. Юрченко Т. П. Електронні адміністративні послуги: сучасний стан правового регулювання та виклики цифровізації. *Юридичний науковий електронний журнал*. 2026. № 1. С. 201–206. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0374/2026-1/43>

Наукові статті у періодичних виданнях іноземних держав:

6. Yurchenko T. Enforcement of administrative services: trends and their impact on Ukraine's economic security. *Baltic Journal of Economic Studies*. Vol. 11, No. 5, 2025. P. 406–413. DOI: <https://doi.org/10.30525/2256-0742/2025-11-5-406-413>

Наукові праці, які засвідчують апробацію матеріалів дисертації:

7. Юрченко Т. П. Поняття адміністративних послуг у публічному управлінні та межі їх відмежування від інших управлінських дій. *Теоретичні та практичні проблеми реалізації норм права*: матеріали X Міжнародної науково-практичної конференції (м. Кременчук, 5–7 грудня 2024 р.). Львів – Торунь: Liha-Pres, 2024. С. 661–665.

8. Yurchenko T. P. Administrative service centers as an institutional basis for a service state. *Theoretical foundations of law, public management and practice of their application: International scientific conference proceedings* (Riga, 25–26 December 2024). Riga, Latvia: Baltija Publishing, 2024. P. 396–400.

9. Юрченко Т. П. Еволюція правового регулювання надання адміністративних послуг в Україні та логіка адміністративної реформи. *Актуальні проблеми юридичної науки та практики у воєнний період*: матеріали міжнародної науково-практичної конференції (10 жовтня 2025 р.). Міжнародний економіко-гуманітарний університет імені академіка Степана Дем'янчука. Львів – Торунь: Liha-Pres, 2025. С. 201–205.

10. Юрченко Т. П. Аналіз ефективності правового регулювання сфери надання адміністративних послуг в умовах воєнного стану в Україні. *Актуальні питання розвитку науки, економіки та соціуму в умовах війни та повоєнного відновлення*: матеріали всеукраїнської науково-практичної конференції у 2-х т. Т.1. (м. Вінниця, 16–17 жовтня 2025 р.) / За заг. ред. В.І. Мельник. Тернопіль: Крок, 2025. С. 68–73.

11. Юрченко Т. П. Контроль, нагляд і відповідальність у сфері адміністративних послуг та забезпечення прав заявника. *Стан та перспективи розвитку адміністративного права України*: матеріали XII Міжнародної науково-практичної онлайн-конференції (м. Одеса, 24 жовтня 2025 р.). Одеса : ОДУВС, 2025. С. 312–317.

АНОТАЦІЯ

Юрченко Т. П. Адміністративні послуги в системі публічного адміністрування України: теоретико-правова характеристика та практика застосування. – Кваліфікаційна наукова праця на правах рукопису.

Дисертація на здобуття наукового ступеня кандидата юридичних наук за спеціальністю 12.00.07 «Адміністративне право і процес; фінансове право; інформаційне право». – Міжнародний університет бізнесу і права Міністерства освіти і науки України; Одеський державний університет внутрішніх справ Міністерства внутрішніх справ України, Одеса, 2026.

У дисертації наведено теоретичне узагальнення та запропоновано нове вирішення наукового завдання, що полягає у комплексному дослідженні адміністративних послуг у системі публічного адміністрування України, визначенні їх адміністративно-правової природи, місця у механізмі реалізації владних повноважень органів публічної адміністрації та формуванні пропозицій щодо вдосконалення правового регулювання і практики надання адміністративних послуг.

Обґрунтовано теоретичні засади адміністративно-правового розуміння адміністративних послуг як особливої форми реалізації владних повноважень органів публічної адміністрації у взаємовідносинах із приватними особами.

Запропоновано авторську дефініцію адміністративної послуги як врегульованого законом адміністративного провадження, що здійснюється адміністративним органом за зверненням особи з метою вирішення індивідуальної адміністративної справи та завершується прийняттям адміністративного акта або вчиненням іншої юридично значущої дії, наслідком чого є набуття, зміна або припинення прав чи обов'язків заявника. Визначено функції адміністративних послуг у системі публічного адміністрування: сервісну, регулятивну, гарантійну та превентивну. Обґрунтовано, що їх реалізація потребує узгодження через принципи адміністративної процедури, зокрема законність, пропорційність, рівність, строковість, неупередженість та обов'язок мотивування адміністративних рішень.

Підсумовано, що підвищення якості адміністративних послуг потребує переходу від розрізненого спеціального регулювання до узгодженої моделі, у межах якої Закон України «Про адміністративні послуги» виконує функцію спеціального регулювання сервісного сегмента публічного адміністрування, а Закон України «Про адміністративну процедуру» забезпечує єдину процедурну рамку прийняття адміністративних рішень. Запропоновано організаційно-процедурні напрями підвищення якості надання адміністративних послуг.

Ключові слова: адміністративні послуги, адміністративні акти, публічне адміністрування, адміністративне оскарження, адміністративно-правове регулювання, адміністративна процедура, органи публічної адміністрації, центри надання адміністративних послуг, належне врядування, цифровізація.

ABSTRACT

Yurchenko T. P. Administrative Services in the System of Public Administration of Ukraine: Theoretical and Legal Characteristics and Practice of Application. – Qualifying scientific work on manuscript rights.

Thesis for a Candidate Degree in Law in specialty 12.00.07 «Administrative law and process; finance law; information law». – International University of Business and Law of the Ministry of Education and Science of Ukraine; Odesa State University of Internal Affairs of the Ministry of Internal Affairs of Ukraine. Odesa, 2026.

The dissertation provides a theoretical generalization and proposes a new solution to the scientific task consisting in a comprehensive study of administrative services within the system of public administration of Ukraine, determining their administrative and legal nature, their place in the mechanism of exercising public authority by bodies of public administration, and developing proposals for improving the legal regulation and practice of providing administrative services.

The theoretical foundations of administrative and legal understanding of administrative services as a special form of exercising the power of Public Administration bodies in relations with individuals are substantiated.

The author's definition of an administrative service as an administrative proceeding regulated by law is proposed, which is carried out by an administrative body at the request of a person for the purpose of resolving an individual administrative case and ends with the adoption of an administrative act or the performance of another legally significant action, resulting in the acquisition, modification or termination of the applicant's rights or obligations. The functions of administrative services in the public administration system are defined: service, regulatory, warranty and preventive. It is proved that their implementation requires coordination through the principles of Administrative Procedure, in particular legality, proportionality, equality, urgency, impartiality and the obligation to motivate administrative decisions.

It is concluded that improving the quality of Administrative Services requires a transition from a separate special regulation to a coordinated model, within which the law of Ukraine "on administrative services" performs the function of special regulation of the service segment of Public Administration, and the law of Ukraine "on Administrative Procedure" provides a single procedural framework for making administrative decisions. Organizational and procedural directions for improving the quality of administrative services are proposed.

Key words: administrative services, administrative acts, public administration, administrative appeal, administrative and legal regulation, administrative procedure, public administration bodies, administrative service centers, good governance, digitalization.

Підписано до друку 17.07.2026.Формат 60х90/16.

Папір офсетний. Гарнітура «Times New Roman»/

Друк офсетний. Ум. друк .арк. 1,0

Наклад 100 прим.

Видавництво ОДУВС

м. Одеса, вул. Успенська, 1

Свідоцтво суб'єкта видавничої справи

ДК № 3507 від 25.06.2009 р.

Тел 0487505029

e-mail rvv@oduvs.edu.ua