

УДК 342.95.35:078 (477)

DOI <https://doi.org/10.32782/2311-8040/2023-3-16>

ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ

Шийович Святослав Ярославович,
аспірант кафедри адміністративно-правових дисциплін,
Львівський державний університет внутрішніх справ,
вулиця Городоцька, 26, Львів, 79007, Україна
ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1762-2095>

Анотація. У статті розглянуто питання забезпечення якості публічних послуг на підставі чинного законодавства України і Європейського Союзу. Розвиток державних послуг є частиною адміністративної реформи управління. Одним із пріоритетних напрямів розвитку системи державного управління є надання послуг високої якості та збільшення їх доступності для населення та бізнес-структур. Публічні послуги – це важлива складова сфери суспільної діяльності, результат процесу праці, що прямо чи опосередковано впливає на одержувача послуг, суб'єкта надання послуг і державу. Предметом дослідження є національні та міжнародні правові норми, що регулюють відносини у сфері надання публічних послуг, теоретичні положення, а також правозастосовна практика щодо досліджуваної проблематики. Дослідження якості передбачає виявлення загальної задоволеності якістю та доступністю публічних послуг і дослідження якості послуг, наданих конкретними суб'єктом надання. Зазначено, що під якістю публічних послуг розуміється ступінь відповідності наданої послуги сукупності обов'язкових вимог, закріплених у стандарті через встановлення системи критеріїв оцінки, що дозволяють вимірювати, враховувати та контролювати процес надання публічної послуги. Вказано, що система критеріїв якості публічних послуг включає кілька груп вимог: до процесу взаємодії персоналу та одержувача послуги; до доступності державної послуги; вимоги до місця надання послуги; до персоналу; до результату надання публічної послуги. Стандарт публічної послуги це нормативно закріплена сукупність вимог до якості послуг, виражених у системі показників, що враховують потреби заявників та фінансові можливості суб'єктів надання публічних послуг. Проведення моніторингу якості надання публічних послуг дозволяє своєчасно коригувати процес надання послуг з погляду підвищення якості процесу та збільшення ступеня задоволеності громадян результатом звернення до публічного органу за отриманням послуги.

Ключові слова: адміністративні послуги, контроль, моніторинг, критерії оцінки, одержувачі послуг, органи публічної влади.

Shyiovych Sviatoslav. ENSURING THE QUALITY OF PUBLIC SERVICES

Abstract. The article deals with the issue of ensuring the quality of public services based on the current legislation of Ukraine and the European Union. The development of public services is part of the administrative reform of management. One of the priority directions of developing the state administration system is providing high-quality services and increasing their availability for the population and business structures. Public services are an essential component of social activity, the result of the labor process, which directly or indirectly affects the recipient of services, the subject of service provision and the state. The subject matter of the scientific research is national and international legal standards regulating relations in the field of public service provision, theoretical provisions, and law enforcement practice concerning the researched issues. Quality research involves identifying general satisfaction with the quality and availability of public services and examining the quality of services provided by specific entities. It is noted that the quality of public services means the degree of compliance of the provided service with the set of mandatory requirements established in the standard through establishing a system of evaluation criteria that allow measuring, taking into account and controlling the process of providing a public service. It is indicated that the method of standards for the quality of public services, which includes several groups of requirements: for the process of interaction between personnel and the recipient of the service, to the availability of public services; conditions for the place of service provision; to the staff; to the result of providing a public service. The public service standard is a normative set of requirements for service quality expressed in a system of indicators that consider the needs of applicants and the financial capabilities of public service providers. Monitoring the quality of public service provision allows timely adjustment of the service provision process to improve the quality of the process and increase the satisfaction of citizens with the result of applying to a public body for receiving a service.

Key words: administrative services, control, monitoring, assessment criteria, service recipients, public authorities.

Вступ. Поточний етап реалізації Угоди про асоціацію між Україною, з однієї сторони, та Європейським Союзом, Європейським співтовариством з атомної енергії і їхніми державами-членами, з іншої сторони характеризується удосконаленням організації надання публічних послуг, зміною ролі держави у суспільстві, коли основним призначенням держави стає не владний вплив, а надання послуг. Визнання того, що держава створена для надання послуг громадянам, для задоволення потреб громадян – основна мета держави, забезпечує пріоритет прав людини як вищої цінності, визначає зміст діяльності державної влади.

Питання реалізації публічних послуг розглядали у працях вчені-правознавці: В. Б. Авер'янов, О. М. Бандурка, В. М. Бевзенко, А. І. Берлач, О. Г. Братко, М. М. Бурбика, Н. В. Камінська, М. В. Ковалів, Т. О. Коломоєць, В. К. Колпаков, А. Т. Комзюк, В. А. М. Куліш, Я. В. Лазур, К. Б. Левченко, В. Я. Малиновський, Р. С. Мельник, О. І. Миколенко, П. В. Онопенко, Т. О. Проценко, Л. П. Сушко, І. М. Шопіна та ін. Розвиток економіки країни сприяє появі нових технологій надання публічних послуг, що вимагає проведення теоретико-правових досліджень.

Метою статті є дослідження якості публічних послуг.

Матеріали та методи. Методологічну основу дослідження склали загальнонаукові наукові методи пізнання, які застосовувались комплексно та системно: порівняльного правознавства, формально-логічний, контент-аналіз документів та інші загальнонаукові методи.

Результати. Організацію адміністративних послуг можна аналізувати з позиції різних моделей державного управління. У країнах Європейського Союзу здійснено перехід до маркетингової моделі управління, що спирається на логіку ринкових відносин. Держава виступає у ролі замовника та контролера, бізнес стає сервісом для надання послуг (постачальником), населення та громадянське суспільство – є клієнтом, який отримує послугу.

В Україні спробу переходу до такої моделі управління було випробувано у контексті

політики аутсорсингу, управління, орієнтованого на результат, та ідеї електронного урядування. Дані реформування принесли очікувані результати у контексті реалізації Угоди про асоціацію України і ЄС [1]. Електронне урядування передбачає перехід до інформаційно-технологічних форм та методів публічного управління. У країні зазначений метод реалізується відповідно до Закону України «Про особливості надання публічних (електронних публічних) послуг» [2].

Реалізація Закону України «Про адміністративні послуги» викликала науковий та практичний інтерес до проблеми ефективності та якості послуг, тлумачення яких не має однозначного змісту [3]. Питання оцінки ефективності публічних послуг є актуальним питанням публічного управління.

Закони України «Про адміністративні послуги» поняття якості і ефективності щодо адміністративних послуг не розглядаються, звернемося до систем стандартизації. Стандарт ДСТУ ISO 9000-2015 «Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів» визначає якість та ступінь відповідності сукупності властивих характеристик вимогам, де вимога – це потреба чи очікування, яке встановлено, зазвичай передбачається чи є обов'язковою [4].

Поняття «якість» кожним дослідником тлумачиться по-різному залежно від мети дослідження, сфери застосування, об'єкта оцінки.

Поряд із поняттям якості в нормативній діяльності використовується поняття «доступність», проте й воно тлумачиться вченими неоднозначно. І. І. Луців вважає, що доступність адміністративних послуг не може розглядатися окремо від їх якості, оскільки доступність виступає як показник якості нарівні з компетентністю, надійністю, гнучкістю, відчутністю [5, с. 53].

Доступність можна описати як наявність умов для надання необхідних споживачем послуг у зручний час, у зручному місці за прийнятною ціною. Доступність послуг дозволяє оцінити ступінь незалежності надання від раси, статі, віку, віросповідання чи національності.

Якість має соціально-психологічний характер. В основі якості лежать сприйняття, задоволеність споживачів, очікування та потреби. Запропоновано різні класифікації потреб, серед яких виділяють матеріальні та нематеріальні, суспільні та особисті, первинні та вторинні тощо [6, с. 442-443].

Стандарт ДСТУ ISO 9000-2015 визначає потреби як встановлену споживачем, організацією або іншими зацікавленими сторонами обов'язкову для виконання частину вимог до послуги. Якість публічної послуги визначають споживчі характеристики.

На думку Є. М. Щербини, публічні послуги – це всі послуги, що надаються публічним сектором або іншими суб'єктами під відповідальність публічної влади і за рахунок публічних коштів [7, с. 186].

Потреби одержувачів публічних послуг розглядаються у контексті визначення потреб населення у конкретних адміністративних послугах, якості та комфортності, визначаються чинниками: функціональні (місце розташування, характеристики приміщення, час та очікування, професіоналізм і відношення персоналу, спосіб надання послуг; інформаційні (надійність, наявність зворотного зв'язку; повнота, доступність сприймання інформації); емоційні.

У теорії якості розглядають елемент, який використовується для визначення якості – очікування споживачів. Під очікуванням розуміється здатність суб'єкта передбачати майбутні події. Психологічний словник-довідник трактує очікування як передбачуваний результат імовірнісної ситуації [8, с. 140].

Характеризуючи якість використовують поняття задоволення споживачів. ДСТУ ISO 9000-2015 ISO цей термін визначає як сприйняття споживачами ступеня виконання вимог. Оцінюючи якість надання публічних послуг поняття задоволеності відіграє основну роль. На цих засадах будуються теорії оцінки якості. Якість надання публічних послуг та рівень задоволеності одержувача знаходяться у прямій залежності зі зростанням якості має збільшуватися задоволеність.

Підвищення якості у сфері надання послуг не може відбуватися без використання понять

результативність і ефективність. Результативність послуги включає чинники: ступінь вирішення матеріальних і фінансових проблем споживача, що оцінюється під час контролю результатів виконання послуги; ступінь поліпшення емоційного, фізичного стану споживача, вирішення правових, побутових і інших проблем, що оцінюється непрямим методом, за участю споживача щодо оцінки якості послуги.

Н. О. Сидоренко та І. В. Шкурата зазначають, що найбільш часто застосовуються такі форми оцінки владних органів стосовно якості надання послуг: оцінювання клієнтами послуг (зовнішнє оцінювання), оцінювання надавачами послуг (внутрішнє оцінювання, самооцінка), змішане оцінювання (виконується суб'єктами на зовнішньому рівні) [9, с. 33].

Публічне управління та діяльність органів публічної влади можна оцінити з позиції економічної ефективності, проте не завжди економія ресурсів допомагає досягти необхідних результатів. Значення у контексті економічної ефективності матиме показник, який враховує – результат, витрати, метод, тобто співвідношення результату до витрат з урахуванням методу реалізації).

Якість – це ступінь відповідності корисних властивостей послуги потребам споживача. Параметрами виступають: результативність, ефективність, своєчасність, доступність та повнота надання відповідно до стандартів. Зазначене реалізується суб'єктами надання публічних послуг.

Задоволеність послугами є суб'єктивним конструктом, проте вона відіграє роль в оцінці ефективності діяльності органів публічної влади. Водночас якість послуг, що надаються органами публічної влади оцінюється на підставі показників ефективності та результативності.

Визначаючи взаємодію та взаємовплив розглянутих понять, доцільно відзначити взаємозв'язок ефективності діяльності суб'єктів надання публічних послуг і якості наданих послуг. Оцінити якість неможливо без урахування показників ефективності та

ступеня досягнення суб'єктом, який надає публічні послуги. Ці поняття складні. Оцінка громадянами отриманих послуг залежить від суб'єктивних моментів. Стандарти надання послуг і методики оцінки якості і ефективності діяльності суб'єктів надання послуг, розроблені органами влади, допомагають вдосконалювати роботу, наприклад, Порядок здійснення контролю за якістю товарів, робіт і послуг оборонного призначення на всіх етапах їх розроблення, виробництва, модернізації, ремонту та утилізації, а також за цільовим використанням коштів [10].

Від якості публічних послуг залежить якість життя населення. Тому суспільство висуває вимоги до прозорості, ефективності і якості публічних послуг. Національна економічна стратегія на період до 2030 року включає окремих напрям розвитку системи надання публічних, у тому числі адміністративних послуг. На думку Н. О. Сидоренко та І. В. Шкурата, адміністративні послуги є головним елементом публічних послуг, які надають органи публічної влади, та пов'язані із владними повноваженнями [11, с. 9].

У країнах Європейського Союзу досвід відносин держави з фізичними та юридичними особами щодо надання та отримання публічних послуг розглядають як відносини послуги і одержувача послуги.

Крім розвитку інформаційних і комунікаційних технологій у країнах ЄС йде постійне вдосконалення стандартів надання публічних послуг, а також використання принципу зворотного зв'язку зі споживачем, що дозволяє простежити та оцінити якість послуг.

Оцінювання надання адміністративних послуг у Польщі базується на впровадженні системи управління якістю в органах влади, котра проявляється у наступних положеннях: формування кадрового складу на основі широкої компетентності та високого рівня кваліфікації виконавців; надання адміністративних послуг громадянам відповідно до встановлених законодавством приписів роботи органів місцевої влади; розробка ефективних механізмів управління інформаційними потоками; побудова системи із гнуч-

кою структурною організацією та розподілом обов'язків [12, с. 44].

У країнах Європейського Союзу створено розгалужену інфраструктуру надання публічних послуг. До неї входять різні центри доступу, телефонні та консультаційні центри, офіси, що надають адміністративні послуги за принципом «одного вікна».

У контексті зворотного зв'язку в Європейському Союзі проводиться моніторинг оцінки якості послуг, що надаються; вивчається громадська думка споживачів; проводяться регулярні опитування службовців органів публічної влади. Поширена практика використання програмно-цільового підходу. Акцент перенесено з витрат і ресурсів на наслідки та результати. У Великій Британії, Франції, Німеччині, Іспанії, Голландії, Бельгії, інших країнах Європейського Союзу використовують системи показників ефективності діяльності органів публічної влади.

Реалізація указу Президента України «Про деякі заходи із забезпечення надання якісних публічних послуг» зажадала серйозних фінансових витрат, та розробки нормативно-правового забезпечення [13].

Значним досягненням у реалізації всіх цих програм стало створення та введення в експлуатацію порталу державного порталу електронних послуг «Портал Дія» та Реєстру державних та адміністративних послуг, а також постійне вдосконалення роботи цих структур.

З 1 січня 2020 року Єдиний державний веб-портал електронних послуг виконує функції Єдиного державного порталу адміністративних послуг (постанова Кабінету Міністрів України від 04 грудня 2019 року № 1137 «Питання Єдиного державного веб-порталу електронних послуг та Єдиного державного порталу адміністративних послуг»). Єдиний державний веб-портал електронних послуг «Портал Дія» має офіційну адресу в Інтернеті diia.gov.ua [14, с. 115–116].

Закон України «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо оптимізації мережі та функціонування центрів надання адміністративних послуг та удосконалення доступу до адміністративних

послуг, які надаються в електронній формі» вступивши в чинність 3 листопада 2020 року передбачає, що центри надання адміністративних послуг розробляють власні методики вдосконалення діяльності на користь заявників [15]. Суть яких полягає в усуненні різноманітних втрат та непродуктивних витрат у процесі функціонування організації (втрат, які не створюють цінність операцій). До таких втрат відносять виробництво супутніх послуг не обумовлених інформаційними та технологічними картами (роздруківка документів заздалегідь, непотрібна перевірка документів); очікування (несправність техніки, очікування погодження чи підписання документа, очікування інформації); незручність планування, погано організовані робочі місця; відсутність системи навчання персоналу тощо. Виходячи з названих втрат, кожен керівник визначає слабкі місця відділу та вживає дій щодо оптимізації процесів, деталізації та стандартизації, підвищення знань фахівців.

Інструментом ефективного надання послуг є використання принципів ефективно організації робочого місця фахівців. Це дозволяє створити універсальне робоче місце у процесі діяльності відбувається оновлення та вдосконалення діяльності центрів надання адміністративних послуг.

Одним із ключових напрямів підвищення якості надання публічних послуг є організація зворотного зв'язку з громадянами, які отримують державні послуги. Для вирішення цього завдання постановою Кабінету Міністрів України від 11 серпня 2021 року № 864 затверджено Порядок проведення моніторингу якості надання адміністративних послуг та оприлюднення інформації про результати моніторингу якості надання адміністративних послуг.

Основними завданнями моніторингу є визначення: стану підготовленості онлайн-фронт-офісу та офлайн-фронт-офісу щодо обслуговування суб'єктів звернення; процедур надання адміністративних послуг, які підлягають оптимізації; стану дотримання процедур надання адміністративних послуг;

рівня задоволеності суб'єктів звернення якістю надання адміністративних послуг.

В Україні триває робота щодо вдосконалення системи міжвідомчої інформаційної взаємодії, формуються інструменти управління якістю надання послуг, удосконалюються технологічна документація та стандарти, методичне забезпечення процесу надання публічних послуг.

Доцільно відзначити, що в Україні реалізація Угоди про асоціацію між Україною, з однієї сторони, та Європейським Союзом, Європейським співтовариством з атомної енергії і їхніми державами-членами, з іншої сторони щодо надання публічних, у тому числі адміністративних послуг проходила за ефективним сценарієм, оскільки враховуються нормативні документи Європейського Союзу та досвід забезпечення якості публічних послуг (Директива 2006/123/ЄС Європейського Парламенту та Ради від 12 грудня 2006 р. щодо послуг на внутрішньому ринку).

Стратегія реформування державного управління України на 2022-2025 роки зазначає, що особлива увага приділяється подальшому розвитку центрів надання адміністративних послуг з урахуванням інклюзивності, доступності та зручності для суб'єктів звернень, збільшенню кількості адміністративних послуг, які надаються через такі центри, підвищенню якості їх надання [16].

Тенденція до електронного документообігу спостерігається за рахунок того, що молодше покоління вже з 18 років починає отримувати інформацію та довідки у цифровому форматі. Це створює надійну базу для переходу до цифрового суспільства.

Висновки. Для вдосконалення якості публічних послуг важливим є теоретичне обґрунтування та актуалізація системи оцінки якості та її елементів: об'єктів, критеріїв, показників, методів оцінки. Інтерес представляє аналіз показників кількісного та якісного характеру: своєчасність та оперативність, доступність і процес оскарження, культура обслуговування та показники процесу обслуговування. Робота з удосконалення надання якісних публічних послуг ведеться за рахунок

застосуванню моніторинг, який виконує функцію дистанційного державного контролю.

Його фактична сутність полягає у постійному отриманні аналізу інформації про діяльність суб'єктів надання публічних послуг з використанням методів дистанційного контролю, у тому числі застосування спеціальних

технічних засобів, що мають функції аудіо та відеозапису. Призначення моніторингу передбачає підвищення якості послуг. Здійснюючи моніторинг, виробляється стратегія, спрямована на організацію взаємодії органів управління. Варто відзначити, що моніторинг сприяє вдосконаленню економічного потенціалу країни.

Список використаних джерел:

1. Про ратифікацію Угоди про асоціацію між Україною, з однієї сторони, та Європейським Союзом, Європейським співтовариством з атомної енергії і їхніми державами-членами, з іншої сторони: Закон України від 16.09.2014 р. № 1678-VII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/card/1678-18>
2. Про особливості надання публічних (електронних публічних) послуг: Закон України від 15.07.2021 р. № 1698-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/card/1689-20>
3. Про адміністративні послуги: Закон України від 06.09.2012 р. № 5203-VI. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/card/5203-17>
4. ДСТУ ISO 9000:2015 (ISO 9000:2015, IDT) Системи управління якістю, Основні положення та словник термінів. URL: <https://khoda.gov.ua/image/catalog/files/%209000.pdf>
5. Луців І. І. Якість і доступність публічних послуг як елемент правової характеристики. *Соціально-правові студії*. 2020. Випуск 3 (9). С. 48–55.
6. Остапенко О. І. Ковалів М. В., Єсімов С. С. та ін. Адміністративне право України (загальна частина): навчальний посібник; Вид. 2-е, доповнене. Львів: СПОЛОМ, 2021. 616 с.
7. Щербина Є. М. Характеристика процедури надання електронних послуг в системі публічних послуг в Україні. *Дніпровський науковий часопис публічного управління, психології, права*. 2022. Випуск 4. С. 185–189.
8. Приходько Ю. О., Юрченко В. І. Психологічний словник-довідник: Навчальний посібник, 4-те вид., випр. і доп. Київ: Каравела, 2020. 418 с.
9. Сидоренко Н. О., Шкурат І. В. Методика оцінки якості надання адміністративних послуг центральними органами виконавчої влади України. *Публічне управління і адміністрування в Україні*. 2021. Випуск 24. С. 30–33.
10. Про затвердження Порядку здійснення контролю за якістю товарів, робіт і послуг оборонного призначення на всіх етапах їх розроблення, виробництва, модернізації, ремонту та утилізації, а також за цільовим використанням коштів: Постанова Кабінету Міністрів України від 28.07.2021 р. № 781. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/781-2021-%D0%BF#Text>
11. Сидоренко Н. О., Шкурат І. В. Надання адміністративних послуг, як складова публічних послуг: теоретичний аспект. *Державне будівництво*. 2021. № 1. С. 1–12.
12. Одінцов О. М., Ільченко Н. В., Ляшов Д. О. Міжнародний досвід організації надання адміністративних послуг. *Збірник наукових праць ЧДТУ*. 2021. Випуск 60. С. 41–51.
13. Про деякі заходи із забезпечення надання якісних публічних послуг: Указ Президента України від 04.09.2019 р. № 647/2019. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/647/2019#Text>
14. Ковалів М. В., Єсімов С. С., Ярема О. Г. Інформаційне право України: навчальний посібник. Львів: Львівський державний університет внутрішніх справ, 2022. 416 с.
15. Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо оптимізації мережі та функціонування центрів надання адміністративних послуг та удосконалення доступу до адміністративних послуг, які надаються в електронній формі: Закон України від 03.11.2021 р. № 943-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/943-IX#Text>

16. Деякі питання реформування державного управління України: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 21.07.2021 р. № 831-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/831-2021-%D1%80/conv#n3>

References:

1. Pro ratyfikatsiiu Uhody pro asotsiatsiiu mizh Ukrainoiu, z odniei storony, ta Yevropeiskym Soiuzom, Yevropeiskym spivtovarystvom z atomnoi enerhii i yikhnyimi derzhavamy-chlenamy, z inshoi storony: Zakon Ukrainy vid 16.09.2014 r. № 1678-VII [On the ratification of the Association Agreement between Ukraine, on the one hand, and the European Union, the European Atomic Energy Community and their member states, on the other hand: Law of Ukraine No. 1678-VII of September 16, 2014]. Retrieved from <https://zakon.rada.gov.ua/laws/card/1678-18> [in Ukrainian].

2. Pro osoblyvosti nadannia publichnykh (elektronnykh publichnykh) posluh: Zakon Ukrainy vid 15.07.2021 r. № 1698-IX [On the peculiarities of the provision of public (electronic public) services: Law of Ukraine No. 1698-IX of July 15, 2021]. Retrieved from <https://zakon.rada.gov.ua/laws/card/1689-20> [in Ukrainian].

3. Pro administrativni posluhy: Zakon Ukrainy vid 06.09.2012 r. № 5203-VI [On administrative services: Law of Ukraine No. 5203-VI of September 6, 2012]. Retrieved from <https://zakon.rada.gov.ua/laws/card/5203-17> [in Ukrainian].

4. DSTU ISO 9000:2015 (ISO 9000:2015, IDT) Systemy upravlinnia yakistiu, Osnovni polozhenia ta slovnyk terminiv [DSTU ISO 9000:2015 (ISO 9000:2015, IDT) Quality management systems, Basic provisions and glossary of terms]. Retrieved from <https://khoda.gov.ua/image/catalog/files/%209000.pdf>

5. Lutsiv, I. I. (2020). Yakist i dostupnist publichnykh posluh yak element pravovoi kharakterystyky [Quality and availability of public services as an element of legal characteristics]. *Sotsialno-pravovi studii (Social and Legal Studios)*, 3 (9), 48–55 [in Ukrainian].

6. Ostapenko, O. I., Kovaliv, M. V., Yesimov S. S., et al. (2021). Administrativne pravo Ukrainy (zahalna chastyna): navchalnyi posibnyk [Administrative law of Ukraine (general part): textbook]. Lviv: SPOLOM, 616 p. [in Ukrainian].

7. Shcherbyna, Ye. M. (2022). Kharakterystyka protsedury nadannia elektronnykh posluh v systemi publichnykh posluh v Ukraini [Characteristics of the procedure for providing electronic services in the system of public services in Ukraine]. *Dniprovskiyi naukovyi chasopys publichnoho upravlinnia, psykholohii, prava (Dnipro Scientific Journal of Public Administration, Psychology, Law)*, 4, 185–189 [in Ukrainian].

8. Prykhodko, Yu. O., Yurchenko, V. I. (2020). Psykholohichniy slovnyk-dovidnyk: Navchalnyi posibnyk, 4-te vyd., vypr. i dop. [Psychological dictionary-reference: Study guide, 4th ed., revised and additional]. Kyiv: Karavela, 418 p. [in Ukrainian].

9. Sydorenko, N. O., Shkurat, I. V. (2021). Metodyka otsinky yakosti nadannia administrativnykh posluh tsentralnymi orhanamy vykonavchoi vlady Ukrainy [Methodology for assessing the quality of administrative services provided by the central bodies of the executive power of Ukraine]. *Publichne upravlinnia i administruvannia v Ukraini (Public management and administration in Ukraine)*, 24, 30–33 [in Ukrainian].

10. Pro zatverdzhennia Poriadku zdiisnennia kontroliu za yakistiu tovariv, robit i posluh oboznanoho pryznachennia na vsikh etapakh yikh rozroblennia, vyrobnytstva, modernizatsii, remontu ta utylizatsii, a takozh za tsilovym vykorystanniam koshtiv: Postanova Kabinetu Ministriv Ukrainy vid 28.07.2021 r. № 781 [On the approval of the Procedure for quality control of goods, works and services for defense purposes at all stages of their development, production, modernization, repair and disposal, as well as on the targeted use of funds: Resolution of the Cabinet of Ministers of

Ukraine No. 781 of July 28, 2021]. Retrieved from <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/781-2021-%D0%BF#Text> [in Ukrainian].

11. Sydorenko, N. O., Shkurat, I. V. (2021). Nadannia administratyvnykh posluh, yak skladova publichnykh posluh: teoretychnyi aspekt [Provision of administrative services as a component of public services: theoretical aspect]. *Derzhavne budivnytstvo (State building)*, 1, 1–12 [in Ukrainian].

12. Odintsov, O. M., Ilchenko, N. V., Liashov, D. O. (2021). Mizhnarodnyi dosvid orhanizatsii nadannia administratyvnykh posluh [International experience of organizing the provision of administrative services]. *Zbirnyk naukovykh prats ChDTU (Proceedings of Scientific Works of Cherkasy State Technological University. Series: Economic Sciences)*, 60, 41–51 [in Ukrainian].

13. Pro deiaki zakhody iz zabezpechennia nadannia yakisnykh publichnykh posluh: Ukaz Prezydenta Ukrainy vid 04.09.2019 r. № 647/2019 [On some measures to ensure the provision of quality public services: Decree of the President of Ukraine No. 647/2019 of September 4, 2019]. Retrieved from <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/647/2019#Text> [in Ukrainian].

14. Kovaliv, M. V., Yesimov, S. S., Yarema, O. H. (2022). Informatsiine pravo Ukrainy: navchalnyi posibnyk [Information law of Ukraine: a textbook]. Lviv: Lviv State University of Internal Affairs, 416 p. [in Ukrainian].

15. Pro vnesennia zmin do deiakykh zakonodavchykh aktiv Ukrainy shchodo optymizatsii meretzhi ta funktsionuvannia tsestriv nadannia administratyvnykh posluh ta udoskonalennia dostupu do administratyvnykh posluh, yaki nadaiutsia v elektronii formi: Zakon Ukrainy vid 03.11.2021 r. № 943-IX [On the amendments to some legislative acts of Ukraine, regarding the optimization of the network and functioning of centers for the provision of administrative services and the improvement of access to administrative services provided in electronic form: Law of Ukraine No. 943-IX of November 03, 2021]. Retrieved from <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/943-IX#Text> [in Ukrainian].

16. Deiaki pytannia reformuvannia derzhavnoho upravlinnia Ukrainy: Rozporiadzhennia Kabinetu Ministriv Ukrainy vid 21.07.2021 r. № 831-p [Some issues of reforming the state administration of Ukraine: Decree of the Cabinet of Ministers of Ukraine No. 831-p of July 07, 2021]. Retrieved from <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/831-2021-%D1%80/conv#n3> [in Ukrainian].