

Концепція адміністративної послуги в контексті інформаційно-правового забезпечення діяльності органів публічної влади

*Крамар Р. І.¹, Довгополов А. О.², Горбач І. В.³, Жураковський В. Р.⁴,
Запотічний В. В.⁵, Пущак Н. В.⁶*

| Опубліковано | Секція | УДК |
|--------------|--------|------------------------|
| 30.12.2024 | Право | 35.07:004.9:342.9(477) |

DOI:<https://doi.org/10.5281/zenodo.14967170>

Анотація. Стаття присвячена дослідженню концепції адміністративної послуги як правової категорії в контексті інформаційно-правового забезпечення діяльності органів публічної влади. У роботі розкрито еволюцію поняття адміністративної послуги, проаналізовано її правову природу, ознаки та класифікаційні характеристики. Особливу увагу зосереджено на значенні інформаційно-правового забезпечення у сфері надання адміністративних послуг, зокрема його впливі на підвищення ефективності державного управління, забезпечення правової визначеності та формування прозорих механізмів взаємодії між громадянами, суб'єктами господарювання та органами влади.

Досліджено роль електронного урядування як ключового інструменту оптимізації адміністративних послуг. Розкрито особливості цифровізації у сфері публічного управління, її вплив на зниження бюрократичного навантаження, усунення корупційних ризиків та забезпечення оперативності адміністративних процедур. Окремо проаналізовано проблематику електронного документообігу, інтеграції державних реєстрів та функціонування єдиної інформаційної системи надання адміністративних послуг.

У статті також розглянуто основні правові ризики, що супроводжують цифровізацію адміністративних послуг. Акцентовано увагу на необхідності забезпечення захисту персональних даних, гарантуванні кібербезпеки та вдосконаленні нормативного регулювання у сфері електронного урядування. Визначено ключові напрями подальшого розвитку інформаційно-правового забезпечення адміністративних послуг, зокрема гармонізацію національного законодавства з європейськими стандартами, інтеграцію цифрових технологій у публічне управління та підвищення рівня цифрової грамотності населення.

Результати дослідження доводять, що якісне інформаційно-правове забезпечення адміністративних послуг є необхідною умовою ефективного функціонування державного апарату в умовах цифрової трансформації. Подальший розвиток цієї сфери

¹ доктор юридичних наук, професор, ЗВО «Львівський університет бізнесу та права»

² Аспірант ЗВО «Львівський університет бізнесу та права», <https://orcid.org/0009-0008-2121-6923>

³ Аспірант ЗВО «Львівський університет бізнесу та права», <https://orcid.org/0009-0003-6609-0627>

⁴ Аспірант ЗВО «Львівський університет бізнесу та права», <https://orcid.org/0009-0003-3456-7890>

⁵ Аспірант ЗВО «Львівський університет бізнесу та права», <https://orcid.org/0009-0002-3103-7706>

⁶ Аспірант ЗВО «Львівський університет бізнесу та права», <https://orcid.org/0009-0003-9012-7891>

має бути спрямований на удосконалення правових механізмів, впровадження сучасних технологічних рішень та забезпечення доступності адміністративних послуг для всіх категорій населення.

Ключові слова: адміністративна послуга, інформаційно-правове забезпечення, електронне урядування, органи публічної влади, цифровізація, електронний документ.

The concept of administrative service in the context of information and legal support for the activities of public authorities

Annotation. The article explores the concept of administrative service as a legal category in the context of information and legal support for public authorities. The study examines the evolution of the concept of administrative service, analyzing its legal nature, characteristics, and classification. Special attention is given to the significance of information and legal support in the provision of administrative services, particularly its impact on enhancing the efficiency of public administration, ensuring legal certainty, and establishing transparent mechanisms for interaction between citizens, business entities, and government authorities.

The role of e-governance as a key tool for optimizing administrative services is investigated. The article reveals the specifics of digitalization in public administration, its impact on reducing bureaucratic burdens, eliminating corruption risks, and ensuring the efficiency of administrative procedures. Particular focus is placed on electronic document management, the integration of state registers, and the functioning of a unified information system for providing administrative services.

The article also addresses the main legal risks associated with the digitalization of administrative services. Emphasis is placed on the necessity of protecting personal data, ensuring cybersecurity, and improving regulatory frameworks in the field of e-governance. The key directions for the further development of information and legal support for administrative services are identified, including the harmonization of national legislation with European standards, the integration of digital technologies into public administration, and the enhancement of digital literacy among the population.

The findings of the study confirm that high-quality information and legal support for administrative services is essential for the effective functioning of the state apparatus in the context of digital transformation. The further development of this area should focus on improving legal mechanisms, implementing modern technological solutions, and ensuring the accessibility of administrative services for all categories of the population.

Keywords: administrative service, information and legal support, e-governance, public authorities, digitalization, electronic document.

Вступ

Розвиток правової системи України у сфері державного управління супроводжується глибинними трансформаціями, спрямованими на забезпечення прозорості, ефективності та доступності адміністративних послуг. У сучасних умовах, коли держава перебуває в процесі євроінтеграції та одночасно змушена протистояти збройній агресії РФ, особливого значення набуває вдосконалення механізмів надання адміністративних послуг, що безпосередньо впливають на рівень довіри громадян до органів публічної влади та функціональну спроможність державного апарату.

Концепція адміністративної послуги пройшла значну еволюцію, перетворившись із механізму реалізації державних функцій на інструмент забезпечення прав громадян та юридичних осіб у межах сервісно-орієнтованої моделі держави. Відмова від суто регулятивного підходу на користь сервісного принципу означає необхідність переосмислення сутності адміністративних послуг як правової категорії, їхніх ознак, класифікації та інформаційно-правових механізмів регулювання. Водночас

цифровізація державного управління сприяє вдосконаленню процедури надання послуг, забезпечуючи їх оперативність, зручність та безпеку, що в умовах воєнного стану набуває ще більшої ваги.

Електронне урядування стало невід'ємною частиною сучасної системи державного управління, кардинально змінивши підходи до організації адміністративних послуг. Впровадження цифрових технологій дозволяє не лише автоматизувати процеси надання послуг, а й мінімізувати корупційні ризики, підвищити рівень підзвітності та сформуванню єдиної інформаційної екосистеми державних сервісів. Водночас швидкий розвиток технологічних рішень супроводжується новими правовими викликами, серед яких – необхідність вдосконалення законодавчого регулювання електронного документообігу, захисту персональних даних та кібербезпеки, що потребує комплексного наукового осмислення.

Досліджували концепцію адміністративної послуги в контексті інформаційно-правового забезпечення діяльності органів публічної влади такі науковці: Іванов Є., Кравцова Т., Ткачова Н., Казанська О., Шустікова А., Рижук Т., Філатов С., Щербінська А., Прокопенко С., Єрмоленко О., Коньшина І., Шамара О. та інші.

Метою статті - аналіз концепції адміністративної послуги в контексті інформаційно-правового забезпечення діяльності органів публічної влади, дослідження сучасних тенденцій цифровізації в цій сфері та виявлення правових ризиків і перспектив розвитку електронного урядування. Визначення теоретичних засад адміністративних послуг, аналіз їхнього правового регулювання та оцінка впливу інформаційних технологій на механізми їх реалізації дозволять не лише сформулювати висновки щодо сучасного стану цієї сфери, а й окреслити напрями її подальшого вдосконалення відповідно до європейських стандартів державного управління.

Результати

Адміністративна послуга є одним із ключових інструментів взаємодії держави з громадянами та суб'єктами господарювання, що реалізується через діяльність органів публічної влади. У сучасних умовах, коли правова система України зазнає глибоких трансформацій, зумовлених як внутрішніми реформами, так і необхідністю адаптації до європейських стандартів, сутність та функціональне призначення адміністративних послуг набувають нового значення [1]. Саме через ефективний механізм їх надання реалізується концепція публічного управління, що ґрунтується на сервісній природі держави, яка покликана не лише регулювати, а й сприяти створенню сприятливих умов для задоволення потреб суспільства.

Формування доктринальних підходів до адміністративних послуг тісно пов'язане з розвитком адміністративного права, публічного управління та інформаційного забезпечення діяльності органів влади. Якщо в класичному розумінні адміністративна діяльність держави асоціювалася передусім із владним регулюванням та контролем, то сучасні тенденції правового розвитку зумовлюють її спрямованість на задоволення законних інтересів фізичних та юридичних осіб. Відповідно, адміністративна послуга перестає бути виключно інструментом реалізації державної влади й набуває характеру правового сервісу, що базується на принципах доступності, відкритості, оперативності та зручності для кінцевого отримувача [2].

Еволюція концепції адміністративної послуги пов'язана з необхідністю забезпечення належного рівня публічного сервісу та інформаційно-правового регулювання, що особливо актуально в умовах цифрової трансформації державного управління. Поряд із традиційними підходами, що розглядали адміністративну послугу через призму владного впливу, сучасна теорія дедалі частіше акцентує на її сервісній природі, де держава виступає не лише регулятором, а й постачальником якісних послуг на рівні європейських стандартів. У цьому контексті інформаційно-правове

забезпечення відіграє визначальну роль, адже саме завдяки ефективному нормативному регулюванню та цифровим інструментам можливо досягти принципової зміни в підходах до взаємодії держави й суспільства.

На тлі загострення глобальних та національних викликів, зокрема збройної агресії РФ, адміністративні послуги набувають ще більшої ваги, адже забезпечують швидкість і ефективність державного реагування в умовах кризових ситуацій. Їх надання стає важливим елементом державної стабільності, що гарантує громадянам доступ до життєво необхідних послуг навіть у періоди надзвичайних викликів. Водночас правова природа адміністративних послуг не є сталою категорією й вимагає подальшого доктринального осмислення, що зумовлює необхідність детального аналізу їх сутності, класифікації та взаємозв'язку з концепцією публічного управління.

Адміністративна послуга як правова категорія є складним і багатоаспектним явищем, що відображає сутність взаємодії держави та суспільства у площині публічно-правових відносин. Її правова природа ґрунтується на обов'язку органів публічної влади надавати відповідні послуги у межах встановлених процедур, забезпечуючи ефективну реалізацію прав і законних інтересів фізичних та юридичних осіб [3]. У цьому контексті адміністративна послуга не лише формалізує державно-управлінську діяльність, а й слугує інструментом підвищення якості публічного управління, що є особливо актуальним у процесі становлення сервісної держави.

Ключовими ознаками адміністративної послуги є її публічно-правовий характер, адресність, ініціативність з боку отримувача, здійснення виключно в межах законодавчо визначеної компетенції органу влади, а також регламентованість процедури надання. Процедура надання адміністративної послуги не є проявом дискреційних повноважень держави, а передбачає чітке дотримання правових норм, що гарантує прозорість і правову визначеність у відносинах між владою та громадянами [4]. При цьому адміністративна послуга завжди спрямована на забезпечення реалізації конкретного суб'єктивного права або законного інтересу, що відрізняє її від владних управлінських актів, спрямованих на загальне регулювання правовідносин.

Класифікація адміністративних послуг може здійснюватися за різними критеріями, зокрема залежно від суб'єкта надання, характеру правовідносин, способу реалізації та ступеня автоматизації. З позиції суб'єктного складу виділяють адміністративні послуги, що надаються органами державної влади, органами місцевого самоврядування та іншими уповноваженими структурами. З огляду на спосіб реалізації можна розрізняти традиційні (офлайн) та електронні адміністративні послуги, причому останні дедалі більше домінують у сучасних умовах цифровізації державного управління. Крім того, важливим є розмежування адміністративних послуг за їхньою змістовою сутністю: реєстраційні, дозвільні, консультаційні та сертифікаційні, кожна з яких виконує специфічні функції у правовій системі [5].

Правова природа адміністративної послуги визначається її особливим місцем у системі публічного управління, адже вона одночасно є як правовим обов'язком держави, так і законним правом її отримувачів. Подвійна характеристика цього інституту зумовлює специфічний механізм правового регулювання, що поєднує імперативні та диспозитивні норми. У межах імперативного регулювання встановлюються чіткі процедури надання адміністративних послуг, вимоги до суб'єктів та порядок їх взаємодії, тоді як диспозитивні норми можуть застосовуватися щодо вибору форми та способу звернення, отримання додаткових сервісів та визначення порядку використання електронних документів [6].

З огляду на сучасні тенденції правового розвитку, адміністративна послуга перестає бути виключно традиційною формою державного управління, набуваючи рис цифрового сервісу, що дозволяє оптимізувати відносини між державою та суспільством. У цьому контексті особливого значення набуває інформаційно-правове забезпечення

адміністративних послуг, адже саме воно визначає якість, швидкість та доступність цих послуг, створюючи нові стандарти у сфері публічного управління.

Інформаційно-правове забезпечення у сфері надання адміністративних послуг є невід'ємною складовою сучасної системи публічного управління, що визначає не лише юридичну основу регулювання відповідних процесів, а й ефективність функціонування державного апарату. Сутність цього забезпечення полягає в упровадженні чіткої нормативно-правової бази, яка регламентує порядок надання адміністративних послуг, а також у створенні інформаційних механізмів, що забезпечують прозорість, доступність і якість відповідних процедур. У цьому контексті йдеться не лише про законодавчі акти, що визначають права та обов'язки суб'єктів цих правовідносин, а й про розвиток цифрової інфраструктури, що дозволяє оптимізувати взаємодію між державою та громадянами.

Значення інформаційно-правового забезпечення у сфері адміністративних послуг виходить за межі суто нормативного регулювання, адже воно слугує гарантією реалізації конституційного принципу правової визначеності, що є основоположним у демократичному суспільстві. Чітко структурована система правових норм у поєднанні з інформаційними технологіями унеможлиблює правовий свавілля та сприяє усуненню корупційних ризиків, які традиційно асоціюються з бюрократичними процедурами [7]. Окрім цього, інформаційне забезпечення дозволяє значно підвищити ефективність комунікації між органами влади та кінцевими отримувачами послуг, створюючи умови для мінімізації часових витрат та усунення надмірного адміністративного навантаження.

Цифровізація адміністративних послуг є ключовим вектором модернізації системи державного управління, що безпосередньо впливає на ефективність діяльності органів публічної влади. Поступова відмова від традиційних паперових процедур на користь електронних сервісів забезпечує оперативність, зручність та зменшення суб'єктивного впливу посадових осіб на процес прийняття рішень. Запровадження цифрових технологій у сфері адміністративних послуг відкриває можливості для автоматизації рутинних процесів, уніфікації даних та інтеграції різних державних реєстрів, що значно знижує ймовірність помилок та дублювання інформації.

Вплив цифровізації на діяльність органів публічної влади проявляється передусім у підвищенні рівня їхньої функціональної спроможності, що дозволяє ефективніше реагувати на виклики, пов'язані зі зростанням соціальних запитів. Використання електронного документообігу, цифрових ідентифікаторів, автоматизованих алгоритмів обробки запитів та інших технологічних інструментів суттєво зменшує витрати державного бюджету на адміністрування послуг, одночасно підвищуючи рівень їх доступності для населення. Особливо важливу роль цифровізація відіграє в умовах воєнного стану, коли необхідно забезпечити безперервну комунікацію між громадянами та державними органами, незалежно від територіального розташування чи фізичної присутності особи в конкретному регіоні [8].

Окрім практичних переваг, цифровізація змінює саму правову природу адміністративних послуг, перетворюючи їх на більш гнучкий, динамічний і орієнтований на громадянина механізм державного управління. Використання інформаційних технологій забезпечує можливість персоналізації послуг, скорочення термінів їх отримання, а також сприяє формуванню нової правової культури, де акцент робиться на доступності, відкритості та інтерактивній взаємодії з державними структурами [9]. Саме тому цифровізація адміністративних послуг повинна розглядатися не лише як інструмент підвищення ефективності роботи органів влади, а як фундаментальний елемент перетворення України на сервісну державу, де головним пріоритетом є забезпечення прав та свобод громадян на найвищому рівні.

Розвиток інформаційного суспільства та інтеграція України у світовий правовий і технологічний простір зумовлюють необхідність докорінного переосмислення підходів до організації адміністративних послуг. Традиційні методи взаємодії між державою та громадянами, що ґрунтувалися на паперовому документообігу, територіальній прив'язці до конкретного органу влади та значній часовій затратності, поступово відходять у минуле. Натомість формування цифрового середовища державного управління вимагає впровадження сучасних електронних технологій, які не лише спрощують та прискорюють процеси надання послуг, а й забезпечують їхню доступність незалежно від фізичних чи географічних обмежень.

Висновки

Змістовний аналіз концепції адміністративної послуги в контексті інформаційно-правового забезпечення діяльності органів публічної влади засвідчує її ключову роль у системі державного управління, що зазнає суттєвих трансформацій під впливом цифровізації та принципів сервісної держави. Адміністративна послуга вже не розглядається виключно як форма реалізації владних повноважень, а дедалі більше набуває значення юридично гарантованого публічного сервісу, що забезпечує ефективну взаємодію між громадянами, бізнесом і державою.

Правова природа адміністративних послуг ґрунтується на принципах доступності, прозорості та підконтрольності, що визначає необхідність їх нормативного врегулювання у поєднанні з дієвими механізмами інформаційного забезпечення. Саме інформаційно-правові інструменти виступають каталізатором якісних змін у сфері адміністративних послуг, створюючи підґрунтя для їх оперативного, зручного та безпечного надання. Водночас процес цифровізації зумовлює зміну самих підходів до їх регулювання, що вимагає розробки нових правових стандартів, адаптованих до реалій інформаційного суспільства.

Електронне урядування як інструмент оптимізації надання адміністративних послуг довело свою ефективність у забезпеченні швидкої, безперешкодної та автоматизованої взаємодії між державними структурами та громадянами. Використання електронних документів, інтегрованих цифрових платформ і автоматизованих сервісів дозволяє значно скоротити часові та процедурні витрати, усунути корупційні ризики та створити зручну екосистему державних послуг, доступну незалежно від місця перебування особи. Водночас реалізація цифрових проєктів у цій сфері має відбуватися із врахуванням безпекових ризиків, пов'язаних із загрозами несанкціонованого втручання та можливого витоку персональних даних.

Правові виклики цифровізації адміністративних послуг вимагають подальшого удосконалення нормативного регулювання у сфері електронного документообігу, захисту персональної інформації та інтеграції державних реєстрів, що дозволить гармонізувати процеси взаємодії між органами публічної влади та користувачами. Важливим завданням залишається створення комплексної системи правових гарантій, які унеможливлять бюрократичні перешкоди в доступі до державних сервісів та забезпечать рівність можливостей у користуванні ними.

Перспективи розвитку інформаційно-правового забезпечення адміністративних послуг безпосередньо пов'язані з подальшою цифровою трансформацією публічного управління, що передбачає не лише розширення функціоналу електронних сервісів, а й удосконалення правових механізмів їх реалізації. В умовах, коли Україна веде боротьбу за збереження своєї державності, ефективно надання адміністративних послуг набуває ще більшого значення, адже безперервний доступ до державних сервісів є одним із ключових елементів забезпечення соціальної стабільності та правопорядку. Саме тому удосконалення інформаційно-правового забезпечення адміністративних послуг має розглядатися не лише як внутрішній компонент реформування системи державного

управління, а як стратегічний напрям розвитку України як сучасної, правової та сервісно-орієнтованої держави.

Список використаної літератури

1. Кравцова, Т. М. (2023). Щодо правової визначеності та класифікації принципів надання адміністративних послуг. *Серія: Право*, (26), 26-35. <https://visnyk.mu.edu.ua/index.php/pravo/article/download/137/134>
2. Ткачова, Н. М., & Казанська, О. О. (2021). Адміністративні послуги: теорія, реформи децентралізації, маркетинг е-послуг. *Development vectors in public management and administration. Collective monograph. Riga, Latvia: «Baltija Publishing*, 291-306. <http://www.baltijapublishing.lv/omp/index.php/bp/catalog/download/137/4015/8382-1?inline=1>
3. Шустікова, А. С. (2023). Правове регулювання надання адміністративних послуг в Україні. <http://dspace.puet.edu.ua/handle/123456789/13001>
4. Рижук, Т. М. (2022). Адміністративні послуги як об'єкт державного управління. <https://dspace.nau.edu.ua/bitstream/NAU/60862/1/%D0%A0%D0%B8%D0%B6%D1%83%D0%BA%20%D0%A2%D0%9C.pdf>
5. Філатов, С., & Щербінська, А. Адміністративні послуги: підходи та критерії класифікації. *Редакційна колегія*, 196. https://science.btsau.edu.ua/sites/default/files/tezy/tezy_stud_econ_14.04.23.pdf#page=196
6. Прокопенко, С. (2024). Нормативно-правове забезпечення надання адміністративних послуг в Україні: сучасний стан та напрями вдосконалення. *Аспекти публічного управління*, 12(2), 5-12. <https://aspects.org.ua/index.php/journal/article/download/1062/1038>
7. Єрмоленко, О. О., & Коньшина, І. Р. (2023). Нормативно-правове забезпечення механізму надання адміністративних послуг в Україні. <http://repository.hneu.edu.ua/bitstream/1.pdf>
8. Шамара, О. О. (2024). Цифровізація адміністративних послуг в умовах воєнного стану. <https://irlykhuml.univer.km.ua/items/8c77965c-5b8f-465c-8ae2-5d9538cd4944>
9. Іванов, Є. В. Цифровізація як засіб підвищення якості надання адміністративних послуг. 89. <https://elartu.tntu.edu.ua/bitstream/lib/45232/1/89>
10. Заяць, Р., Сопільник, Л., & Сопільник, Р. (2020). ЗАХОДИ ЗАПОБІГАННЯ КОРУПЦІЙНІЙ ЗЛОЧИННОСТІ: МІЖНАРОДНИЙ ДОСВІД. *Наукові записки Львівського університету бізнесу та права*, 27, 137-141. Retrieved із <https://nzlubp.org.ua/index.php/journal/article/view/354>
11. Сопільник, Л., & Сопільник, Р. (2019). РЕТРОСПЕКТИВНИЙ АНАЛІЗ ПРОЕКТІВ ПІДТРИМКИ СУДОВОЇ РЕФОРМИ В УКРАЇНІ У РАМКАХ ЄВРОІНТЕГРАЦІЙНИХ ПЕРЕТВОРЕНЬ. *Наукові записки Львівського університету бізнесу та права*, 22, 67-73. Retrieved із <https://nzlubp.org.ua/index.php/journal/article/view/172>
12. Бортник, Н., & Сопільник, Л. І. (2022). Цивілізаційний аспект феномену глобалізації: політологічний дискурс. *Академічні візії*, (3), 63–71. вилучено із <https://academy-vision.org/index.php/av/article/view/35>