

**Кравченко С.О.**

Таврійський національний університет імені В.І. Вернадського

## ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ СИСТЕМИ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ НА СУЧАСНОМУ ЕТАПІ

*У статті узагальнено проблеми розвитку системи надання адміністративних послуг в Україні на сучасному етапі, що зумовлюють шляхи удосконалення цієї системи. Так, з погляду нормативно-правового забезпечення першочергове значення має прийняття Адміністративно-процедурного кодексу як основоположного законодавчого акту для сервісної діяльності органів публічної влади. Для наближення центрів надання адміністративних послуг до кращих європейських стандартів необхідно розв'язати низку конкретних проблем їхньої роботи, серед яких – недостатня інтеграція адміністративних послуг, різниця у графіках роботи для різних послуг, відсутність у низці випадків електронного документообігу між центрами та органами влади, недостатні умови для осіб з інвалідністю та відвідувачів з дітьми тощо. У напрямі електронізації послуг Єдиний державний вебпортал електронних послуг «Дія» потребує значного удосконалення щодо розширення переліку електронних послуг, їх систематизації й зручності для користування.*

*Виділено напрями удосконалення організації та функціонування центрів надання адміністративних послуг. Зокрема, доцільним є перехід від моделі «посередник» до моделі «універсаму послуг» («one-stop-shop»), що в зарубіжній практиці виступає найсучаснішою стадією розвитку таких сервісних центрів. Під час добору кадрів у центри потрібно звертати увагу на етичні та психологічні якості, що допомагають налагодити дієвий контакт зі споживачами послуг. У напрямі участі громадськості необхідне налагодження контролю громадськості за наданням адміністративних послуг та забезпечення зворотного зв'язку від населення, створення різноманітних каналів для систематичного збору думок, проведення активних консультацій з громадянами. Для подолання територіального та галузевого монополізму доцільним є запровадження конкурентних підходів на місцевому рівні шляхом формування альтернативних систем надання послуг.*

*Показано специфічні проблеми надання адміністративних послуг на території Донецької та Луганської областей з урахуванням збройного конфлікту і тимчасової окупації частини території регіонів. Перш за все гостро відчувається проблема обслуговування людей похилого віку, інвалідів та інших маломобільних груп населення. Для її розв'язання доцільно суттєво збільшити кількість мобільних кейсів, з якими адміністратори центрів надання адміністративних послуг зможуть надавати послуги на дому зазначених категоріям громадян. Дієвим засобом забезпечення доступних та якісних послуг для громадян, які проживають поблизу «лінії зіткнення», є збільшення кількості мобільних офісів, що будуть пересуватися населеними пунктами біля контрольних пунктів в'їзду/виїзду. Специфічною проблемою є також важкодоступність центрів надання адміністративних послуг у віддалених населених пунктах, насамперед, на тимчасово окупованих територіях. У цьому аспекті покращення ситуації можливе шляхом розвитку регіональних систем електронних адміністративних послуг, що мають доповнювати Єдиний державний вебпортал електронних послуг.*

**Ключові слова:** адміністративні послуги, центри надання адміністративних послуг, електронні послуги, проблеми надання адміністративних послуг в Україні, адміністративні послуги на місцевому рівні.

**Постановка проблеми.** Одним із провідних напрямів розвитку системи публічного управління в Україні виступає побудова сучасної системи надання адміністративних послуг. В умовах децентралізації державної влади особлива увага має приділятися рівню територіальних громад, оскільки відповідні органи місцевого

самоврядування найбільш наближені до громадян. Водночас особлива увага має приділятися розвитку електронних адміністративних послуг, що дозволяють принципово зменшити рівень корупції публічної влади, зробити спілкування громадян з ними максимально зручним та ефективним.

Функціонування системи надання адміністративних послуг в Україні поки що помітно відрізняється від роботи аналогічних систем у провідних країнах світу, зокрема, країнах ЄС. Зазвичай у зарубіжній практиці публічно-сервісні послуги спрямовані на забезпечення високого рівня соціальних гарантій та стандартів обслуговування населення, а між органами влади та громадянами під час надання публічних послуг існує належний ступінь прозорості. У нашій державі зазначена система суттєвою мірою орієнтована на державний контроль суспільних відносин, а ефективність взаємодії між споживачами та надавачами послуг часто є явно недостатньою [1, с. 67]. Зазначене зумовлює важливість розуміння сучасних проблем сервісної діяльності органів публічної влади в Україні та шляхів їх розв'язання з урахуванням кращих практик зарубіжних країн.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Теоретичні аспекти розвитку сервісної держави та функціонування систем надання адміністративних послуг, специфіку електронних послуг як складової електронного урядування аналізували В. Авер'янов, І. Венедіктова, А. Вишневський, В. Гусев, В. Долечек, В. Євдокименко, І. Ковбас, М. Лесечко, Ф. Лютенс, Л. Мажник, О. Поляк, В. Сороко, Л. Терещенко, Х. Хачатурян, А. Чемерис, С. Чукут, О. Ястремська та ін. Механізмам надання адміністративних послуг в Україні, напрямам їх удосконалення, відповідному зарубіжному досвіду приділяти значну увагу Н. Астапова, Ю. Жук, Н. Ільчанинова, І. Клименко, І. Коліушко, І. Молчанова, І. Репін, А. Топча, В. Тимошук, Д. Тихонова, Я. Храпунова, О. Циганов, Є. Шкільний, В. Юзефович та ін. Водночас є потреба дослідити вітчизняні проблеми надання адміністративних послуг у контексті реформ, що здійснюються в останні роки у напрямі децентралізації, становлення об'єднаних територіальних громад, розвитку електронного урядування, а також з урахуванням тимчасової окупації частини території Донецької та Луганської областей.

**Постановка завдання.** Мета статті – узагальнити проблеми розвитку системи надання адміністративних послуг в Україні на сучасному етапі та визначити шляхи їх розв'язання.

**Виклад основного матеріалу дослідження.** Нині в Україні робляться значні зусилля для перебудови механізмів державного управління у формат «сервісної держави». Реформа децентралізації та пов'язані з нею перетворення вітчизняної системи надання адміністративних послуг спрямовані на досягнення якісного, швидкого, зручного обслу-

говування громадян з мінімальними затратами для них, усунення відповідних корупційних ризиків, налагодження зворотного зв'язку від споживачів послуг та врахування їх думок і пропозицій з метою покращення сервісних механізмів [1, с. 59].

Водночас надання адміністративних послуг характеризується низкою проблем. Так, з погляду нормативно-правового забезпечення головним недоліком є відсутність Адміністративно-процедурного кодексу, що має регламентувати загальні процедури діяльності органів влади, зокрема, у аспекті послуг, починаючи від правил реєстрації звернення за послугою, і закінчуючи процедурою оскарження рішень владних установ. Тому першочерговим є прийняття Адміністративно-процедурного кодексу, що має стати основоположним законодавчим актом для сервісної діяльності органів публічної влади, встановити загальні стандарти обслуговування громадян. Відповідно до цих загальних правових рамок, у спеціальних законах мають регламентуватися процедури надання окремих адміністративних послуг, вимоги до діяльності посадових осіб при їх наданні, гарантії фізичних та юридичних осіб тощо [1, с. 67].

Розвиток організаційних механізмів надання адміністративних послуг в Україні відбувається за двома напрямками:

- удосконалення роботи центрів надання адміністративних послуг (далі – ЦНАП);
- електронізація адміністративних послуг.

Як зазначається у [11], в Україні функціонує майже 800 ЦНАП, багато з яких відповідають кращим європейським стандартам, але низка проблем їх роботи залишаються досить гострими. Насамперед ЦНАП забезпечують надання послуг шляхом взаємодії їх адміністраторів із суб'єктами надання адміністративних послуг. Перелік послуг, які надаються через центри, суб'єктами надання яких є органи виконавчої влади, визначаються органами (посадовими особами), що ухвалили рішення про утворення центрів, та включає адміністративні послуги органів виконавчої влади, перелік яких затверджується Кабінетом Міністрів України [5]. Отже, вітчизняні ЦНАП реалізують вже застарілу на сьогодні модель «посередник», оскільки послуги надаються органами публічної влади та їх посадовими особами через адміністраторів центрів, що виступають посередниками між громадянами та владними установами. Громадяни здають документи у ЦНАП, щоб адміністратори передали їх далі у відповідні органи, а потім знову приходять до ЦНАП, щоб цей результат отримати (наприклад, забрати паспорт). Це збільшує терміни

опрацювання запитів громадян та знижує якість послуг. У цьому зв'язку доцільним є поступовий перехід до моделі «універсаму послуг» («єдиного офісу», «one-stop-shop»), що в зарубіжній практиці виступає сучасною стадією розвитку сервісних центрів для фізичних та юридичних осіб. У такому сервісному центрі перебувають представники багатьох органів публічної влади, які безпосередньо контактують з громадянами, та інтегровано великий спектр послуг, що характерно, насамперед, для муніципалітетів [10, с. 113].

Фахівці також виділяють низку конкретних проблем роботи ЦНАП. Зокрема, до них належить недостатня інтеграція адміністративних послуг. Так, у багатьох ЦНАП відсутні послуги реєстрації актів цивільного стану (шлюбу, народження, смерті тощо), соціального захисту (субсидії, державні допомоги, пенсійні послуги), реєстрації автомобілів та видачі посвідчення водія. Незручності для громадян створює різниця у графіках роботи ЦНАП для різних послуг. Службовці центральних органів виконавчої влади, які надають послуги в офісі ЦНАП, працюють за своїми власними графіками роботи. При цьому існують суттєві обмеження днів та годин прийому відвідувачів. У низці випадків відсутній електронний документообіг між ЦНАП та органами влади. Це суттєво знижує ефективність послуг, оскільки більшість документів заявників передаються фізично зі ЦНАП до відповідних владних установ у паперовому вигляді, що спричиняє зайві часові й фінансові затрати. Часто спостерігаються недостатні умови для осіб з інвалідністю та відвідувачів з дітьми, в тому числі, щодо облаштування вбиралень для осіб з інвалідністю, пеленальних столиків для матерів з грудними немовлятами, пандусів, дитячих куточків тощо. Наступним недоліком є заповнення заяв переважно самими громадянами, хоча за європейськими стандартами відповідні бланки мають заповнювати виключно службовці ЦНАП, запитуючи необхідну інформацію, а потім показуючи клієнту заповнену заяву на перевірку. У багатьох ЦНАП відзначається відсутність планів підвищення кваліфікації персоналу, що зумовлює ситуативність такого навчання. Особливу увагу доцільно звернути на край обмежений інструментарій для з'ясування думок клієнтів ЦНАП, що у багатьох випадках зводиться виключно до скриньок або журналів для скарг і пропозицій. Анкетування й соціологічні опитування не є поширеною практикою, тим більше у електронному форматі. Крім того, далеко не завжди отриманий зворотний зв'язок враховується у діяльності центрів [11].

У напрямі електронізації послуг Міністерство цифрової трансформації України в 2020 р. запустило Єдиний державний вебпортал електронних послуг «Дія». На порталі зараз можна отримати 27 електронних публічних послуг, серед яких: реєстрація фізичної особи-підприємця, зміна виду або припинення підприємницької діяльності; оформлення довідки про несудимість; призначення допомоги при народженні дитини чи щомісячного відшкодування вартості послуг із догляду за дитиною до трьох років; подання позову до суду; реєстрація авто; відновлення та обмін посвідчення водія; оформлення низки ліцензій та дозволів тощо. Також громадяни можуть перевірити наявну інформацію про себе із п'яти зараз підключених державних реєстрів: Єдиний державний реєстр юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань, Державний реєстр речових прав на нерухоме майно, Єдиний державний реєстр зареєстрованих транспортних засобів та їх власників Міністерства внутрішніх справ, Державний земельний кадастр, Державний реєстр обтяжень рухомого майна. Планується незабаром під'єднати онлайн-послуги з прописки дитини, послуги у сфері будівництва, соціального захисту та реєстрації юридичних осіб [2].

Водночас зазначений портал перебуває лише на початку свого становлення і потребує значного удосконалення у частині розширення переліку електронних послуг, їх систематизації й зручності для користування фізичними та юридичними особами. Виходячи з Концепції розвитку електронного урядування в Україні, портал «Дія» має стати єдиною точкою доступу фізичних та юридичних осіб до електронних послуг. Останні мають бути запроваджені в усіх сферах суспільного життя з акцентом на надання інтегрованих електронних послуг за життєвими та бізнес-ситуаціями. Таким прикладом є запровадження комплексної соціальної послуги «єМалятко». Водночас необхідне стимулювання використання електронних послуг фізичними та юридичними особами [6]. У підсумку портал «Дія» повинен містити:

– вичерпну інформацію про види адміністративних послуг, що надаються фізичним та юридичним особам, суб'єктів їх надання та категорії одержувачів цих послуг, перелік документів, необхідних для одержання кожної адміністративної послуги;

– електронні форми заяв та інших документів, які можна заповнювати онлайн та подавати для одержання адміністративних послуг;

– сервіс для внесення встановленої плати за надання адміністративних послуг, що відповідно

до законодавства є платними, з використанням електронних платіжних систем;

- інструменти для відстеження стану проходження документів, повідомлення про результати надання адміністративних послуг;

- отримання споживачем цих результатів у електронному вигляді або інформації про те, де і як їх можна отримати [12, с. 131].

Доцільно виділити також загальні проблеми надання адміністративних послуг, пов'язані з їх кадровим забезпеченням та участю громадськості в удосконаленні їх механізмів. За першим напрямом доцільно зазначити, що службовці у цій сфері далеко не завжди орієнтовані на цінності сервісної держави, співпрацю з громадянами, універсалізм у наданні послуг, впровадження електронних технологій та ін. [3, с. 134]. Для розв'язання зазначеної проблеми під час добору кадрів у ЦНАП потрібно, крім професійних якостей, звертати увагу на етичні та психологічні якості, що допомагають налагодити дієвий контакт зі споживачами послуг (активність, працездатність, комунікабельність, ввічливість, вміння створити доброзичливу атмосферу тощо). Необхідно також налагодити планове навчання та підвищення кваліфікації таких працівників, спрямоване на формування кадрового складу компетентних працівників, налаштованих на обслуговування громадян в умовах сучасного інформаційного суспільства [8, с. 74].

У напрямі участі громадськості необхідне налагодження громадського контролю за наданням адміністративних послуг та забезпечення зворотного зв'язку між органами публічної влади, ЦНАП та населенням, створення різноманітних каналів для систематичного подання скарг та пропозицій, проведення активних консультацій з громадянами щодо поліпшення якості, удосконалення процедур надання послуг [9, с. 351]. На офіційних порталах органів публічної влади доцільно передбачити поштові скриньки та консультаційні форуми, через які громадяни можуть залишати пропозиції чи зауваження щодо організації надання адміністративних послуг [8, с. 74].

На місцевому рівні розвиток сфери муніципальних послуг в Україні стримують недоліки територіальної організації влади. зокрема: відсутність єдиної класифікації адміністративно-територіальних одиниць і застарілість порядку та критеріїв їх віднесення до відповідних категорій; значна диспропорція в ресурсному забезпеченні та рівнях соціально-економічного розвитку між адміністративно-територіальними одиницями

одного рівня; подрібненість адміністративно-територіальних одиниць базового та районного рівня. Наведені недоліки покликана виправити адміністративно-територіальна реформа, що наразі впроваджується у нашій державі [7, с. 222].

Суттєвою проблемою є територіальний та галузевий монополізм у наданні адміністративних послуг, коли їх можна отримати лише від конкретного органу або за місцем реєстрації особи. Це нерідко породжує суттєві незручності для громадян, знижує якість їх обслуговування та виступає одним з основних джерел корупційних ризиків. Для розв'язання цієї проблеми фахівці рекомендують запровадження конкурентних підходів у сферу надання адміністративних послуг на місцевому рівні шляхом формування альтернативних систем надання послуг наступними способами [12, с. 131]:

- заснування орієнтованих на надання послуг спеціалізованих організацій або створення інших гнучких схем надання послуг;

- запровадження співпраці між органами влади через спільне надання послуг на місцевому рівні;

- залучення до надання послуг приватних структур на умовах контракту;

- співпраця із сектором неурядових організацій;

- делегування функцій і повноважень з надання послуг на регіональний та місцевий рівні;

- комерціалізація деяких послуг з метою підвищення їх ефективності;

- приватизація деяких функцій з надання послуг.

Крім загальнодержавних проблем, доцільно відзначити специфічні проблеми надання адміністративних послуг на території Донецької та Луганської областей, враховуючи збройний конфлікт і тимчасову окупацію частини території регіонів [4]. У таких умовах особливо гостро відчувається проблема обслуговування людей похилого віку, інвалідів та інших маломобільних груп населення. Для її розв'язання доцільно суттєво збільшити кількість мобільних кейсів, з якими адміністратори ЦНАП зможуть надавати послуги на дому зазначених категорій громадян. Водночас необхідне збільшення штату ЦНАП, спеціальний відбір та навчання службовців для такої сервісної діяльності.

Спеціальної уваги потребує розв'язання проблеми підвищення якості та доступності послуг щодо включення до Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань і Державного реєстру речових прав на нерухоме майно. Враховуючи

високу затребуваність цих послуг, вони мають бути інтегровані у всі ЦНАП Донецької та Луганської областей.

В умовах збройного конфлікту проблемою є забезпечення доступних та якісних послуг для громадян, які проживають поблизу «лінії зіткнення». Дієвим засобом розв'язання цієї проблеми є збільшення кількості мобільних офісів, що будуть пересуватися населеними пунктами біля контрольних пунктів в'їзду/виїзду, та забезпечення можливості надання через них якомога ширшого спектру послуг. За заявками виконавчих комітетів місцевих рад можна скласти графіки виїзду мобільних офісів для цільових категорій громадян.

Специфічною проблемою для Донецької та Луганської областей є також важкодоступність ЦНАП у віддалених населених пунктах, насамперед на тимчасово окупованих територіях. У цьому аспекті покращення ситуації можливе шляхом розвитку регіональних систем електронних адміністративних послуг, що мають доповнювати Єдиний державний вебпортал електронних послуг. У містах та об'єднаних територіальних громадах зазначених областей доцільно створювати локальні вебсайти для забезпечення громадян популярними послугами, які можливо повністю або, принаймні, частково перевести у електронний формат.

**Висновки.** Розвиток системи надання адміністративних послуг в Україні на сучасному етапі характеризується низкою проблем, що зумовлюють шляхи удосконалення цієї системи. Так, з погляду нормативно-правового забезпечення першочергове значення має ухвалення Адміністративно-процедурного кодексу як основоположного законодавчого акту для сервісної діяльності органів публічної влади. Щодо організації надання адміністративних послуг доцільним є перехід від моделі «посередник» до моделі «універсаму послуг» («one-stop-shop»), що в зарубіжній практиці виступає найсучаснішою стадією розвитку таких сервісних центрів.

Для наближення ЦНАП до кращих європейських стандартів необхідно розв'язати низку конкретних проблем їхньої роботи, серед яких – недостатня інтеграція адміністративних послуг, різниця у графіках роботи ЦНАП для різних

послуг, відсутність у низці випадків електронного документообігу між ЦНАП та органами влади, недостатні умови для осіб з інвалідністю та відвідувачів з дітьми тощо. У напрямі електронізації послуг Єдиний державний вебпортал електронних послуг «Дія» потребує значного удосконалення щодо розширення переліку електронних послуг, їх систематизації й зручності для користування.

Під час добору кадрів у ЦНАП потрібно звертати увагу на етичні та психологічні якості, що допомагають налагодити дієвий контакт зі споживачами послуг. У напрямі участі громадськості необхідне налагодження контролю громадськості за наданням адміністративних послуг та забезпечення зворотного зв'язку від населення, створення різноманітних каналів для систематичного збору думок, проведення активних консультацій з громадянами. Для подолання територіального та галузевого монополізму доцільним є запровадження конкурентних підходів на місцевому рівні шляхом формування альтернативних систем надання послуг.

На території Донецької та Луганської областей, враховуючи збройний конфлікт і тимчасову окупацію частини території регіонів, гостро відчувається проблема обслуговування людей похилого віку, інвалідів та інших маломобільних груп населення. Для її розв'язання доцільно суттєво збільшити кількість мобільних кейсів, з якими адміністратори ЦНАП зможуть надавати послуги на дому зазначених категоріям громадян. Дієвим засобом забезпечення доступних та якісних послуг для громадян, які проживають поблизу «лінії зіткнення», є збільшення кількості мобільних офісів, що будуть пересуватися населеними пунктами біля контрольних пунктів в'їзду/виїзду. Специфічною проблемою для Донецької та Луганської областей є також важкодоступність ЦНАП у віддалених населених пунктах, насамперед, на тимчасово окупованих територіях. У цьому аспекті покращення ситуації можливе шляхом розвитку регіональних систем електронних адміністративних послуг, що мають доповнювати Єдиний державний вебпортал електронних послуг.

#### Список літератури:

1. Жук Ю. Надання адміністративних послуг населенню: зарубіжний аспект. *Ефективність державного управління*. 2016. Вип. 1/2 (46/47). Ч. 1. С. 59-68.
2. Запрацював Єдиний веб-портал державних послуг. URL: <http://lexinform.com.ua/v-ukraini/zapratsuyuvav-yedynuj-veb-portal-derzhavnyh-poslug> (дата звернення: 2.07.2021).
3. Ільчанинова Н.І. Перспективи впровадження зарубіжного досвіду формування механізму надання адміністративних послуг в Україні. *Інвестиції: практика та досвід*. 2018. № 10. С. 130-134.

4. Інформація про розвиток системи надання адміністративних послуг у Донецькій області станом на 1 липня 2020 р. URL: <http://dn.gov.ua/ua/prozora-vlada/nadannya-administrativnih-poslug/zrazki-zayav> (дата звернення: 1.07.2021).
5. Про затвердження Примірною положення про центр надання адміністративних послуг: постанова Кабінету Міністрів України від 20 лютого 2013 р. № 118 / Кабінет Міністрів України. *Урядовий кур'єр*. 6 березня 2013 р.
6. Про схвалення Концепції розвитку електронного урядування в Україні: розпорядження Кабінету Міністрів України від 20 вересня 2017 р. № 649-р / Кабінет Міністрів України. *Урядовий кур'єр*. 27 вересня 2017 р.
7. Репін І.І., Молчанова І.В., Храпунова Я.В. Перспективи розвитку системи надання адміністративних послуг органами місцевого самоврядування. *Формування ринкових відносин в Україні*. 2014. № 11(162). С. 221-226.
8. Тихонова Д.С. Зарубіжний досвід надання адміністративних послуг органами публічної влади та можливості його використання в Україні. *Право і безпека*. 2014. № 4(55). С. 70-75.
9. Топча А.О. Організація надання адміністративних послуг у зарубіжних країнах: досвід для України. *Часопис Київського університету права*. 2015. № 1. С. 350-353.
10. Циганов О.Г. Теорія адміністративних послуг та її реалізація в країнах Європейського Союзу та в Україні. *Юридичний науковий електронний журнал*. 2017. № 5. С. 111-114.
11. Школьнік Є. Центри надання адмінпослуг: проблеми якості їх сервісу для громадян і бізнесу. URL: <http://lexinform.com.ua/dumka-eksperta/tsentry-nadannya-adminposlug-problemy-yakosti-yih-servisu-dlya-gromadyan-i-biznesu> (дата звернення: 4.07.2021).
12. Юзефович В.В., Астапова Н.Л. Досвід зарубіжних країн у сфері надання адміністративних послуг: організаційний аспект. *Право та державне управління*. 2016. № 3(24). С. 130-136.

#### **Kravchenko S.O. PROSPECTS OF DEVELOPMENT OF THE PROVIDING SYSTEM FOR ADMINISTRATIVE SERVICES IN UKRAINE AT THE PRESENT STAGE**

*The article generalizes modern problems of development of the providing system for administrative services in Ukraine causing ways for improvement of this system. As for legal base the priority is adoption the Code for administrative procedure as fundamental law for service activity of public authorities. The set of specific problems is to be solved for centers for providing of administrative services to meet the high European standards. These problems are insufficient integration of administrative services, difference in work schedules for various services, absence of electronic document circulation between centers and authorities, insufficient conditions for persons with physical inability, visitors with children, etc. In direction of services "eletronization" the United State Web-Portal for Electronic Services "Dija" need to be improved significantly in widening the set of electronic services, their systematization and comfort for users.*

*The directions for improvement of organization and functioning of the centers for providing of administrative services are defined. In particular, transition from "intermediary" model to "one-stop-shop" model is expedient because the last is a modern stage in development of such service centers in foreign practice. In staffing of centers, it is necessary to pay attention to ethical and psychological skills because they help servants to communicate with customers effectively. Public participation is significant in providing of administrative services, including public control over service procedures, citizens' feedback through various channels for systematic collection of opinions, and active consultations with customers. Implementation of competitive approaches is expedient at local level for the purpose of territorial and sectoral monopoly overcoming by means of creation of alternative service systems.*

*The specific problems in providing of administrative services in Donetsk and Luhansk region are shown considering armed conflict and temporary partial occupation of regional territory. First, serious problem is to provide services for old age people, persons with physical inability and other limitations. Amount of the special mobile suitcases is expedient to be increased significantly for administrators of service centers to work with mentioned citizens' groups at home. Increasing of amount of the special mobile offices is an effective means for providing accessible and quality services for citizens living near "conflict line". Such mobile offices might move among settlements beside control points for entrance/departure. Difficult accessibility of centers for providing of administrative services is the serious problem in remote settlements, first of all, on temporary occupied territory. Constructing the regional systems of electronic services is the way for improvement of this situation. Such service systems is to complement the United State Web-Portal for Electronic Services.*

**Key words:** *administrative services, centers for providing of administrative services, electronic services, problems of providing of administrative services in Ukraine, administrative services on local level.*