

**ВІННИЦЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ ПЕДАГОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
ІМЕНІ МИХАЙЛА КОЦЮБИНСЬКОГО**

**ФАКУЛЬТЕТ ПРАВА, ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ ТА  
АДМІНІСТРУВАННЯ**

**КАФЕДРА ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ ТА АДМІНІСТРУВАННЯ**

**КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА**

на тему:

**«МЕХАНІЗМИ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ НАДАННЯ ПУБЛІЧНИХ  
ПОСЛУГ В ОБ'ЄДНАНИХ ТЕРИТОРІАЛЬНИХ ГРОМАДАХ»**

Студентки 4 курсу, АПУА групи  
Освітньої програми Публічне управління та  
адміністрування  
Спеціальності 281 Публічне управління та  
адміністрування  
Галузі знань 28 Публічне управління та адміністрування  
Ступеня вищої освіти бакалавр  
**Сацюк Іванни Олександрівни**  
Використання чужих ідей, результатів і текстів мають  
посилання на відповідне джерело

\_\_\_\_\_  
(підпис) (ініціали, прізвище)

**Науковий керівник:**

Кононенко Валерій Васильович,  
доктор історичних наук, професор

Розширена шкала \_\_\_\_\_  
Кількість балів: \_\_\_\_\_ Оцінка: ECTS \_\_\_\_\_  
Голова комісії \_\_\_\_\_  
Члени комісії \_\_\_\_\_

**Вінниця - 2024 р.**

## АНОТАЦІЯ

**Сацюк Іванна Олександрівна.** Механізми забезпечення якості надання публічних послуг в об'єднаних територіальних громадах. Кваліфікаційна робота на правах рукопису. 281 Публічне управління. **Вінницький державний педагогічний університет імені Михайла Коцюбинського, Вінниця, 2024. 90 с.**

У кваліфікаційній роботі визначено ключові поняття та наукові підходи до вивчення механізмів надання публічних послуг, досліджена нормативно-правова база проблеми механізмів забезпечення якості надання публічних послуг.

Визначено класифікацію публічних послуг, а також з'ясовано різницю між поняттями «публічної» та «адміністративної» послуг. Викоремлено особливості, переваги і недоліки системи надання публічних послуг в Україні.

У практичному розділі роботи з'ясовано проблеми механізмів забезпечення якості надання публічних послуг об'єднаними територіальними громадами. Також запропоновано рекомендації щодо удосконалення системи надання публічних послуг об'єднаними територіальними громадами.

**Ключові поняття:** об'єднана територіальна громада, публічна послуга, адміністративна послуга, механізми забезпечення якості.

## SUMMARY

**Satsyuk Ivanna.** Mechanisms for ensuring the quality of the provision of public services in united territorial communities. Qualification work on manuscript rights. 281 Public administration. **Vinnitsia Mykhailo Kotsiubynskyi State Pedagogical University, Vinnitsia, 2024.**

In the qualification work, key concepts and scientific approaches to the study of the mechanisms of providing public services are defined, the regulatory and legal framework of the problem of mechanisms for ensuring the quality of public services is investigated.

The classification of public services is determined, and the difference between the concepts of "public" and "administrative" services is clarified. The features, advantages and disadvantages of the system of providing public services in Ukraine are highlighted.

In the practical section of the work, the problems of mechanisms for ensuring the quality of public services provided by united territorial communities are clarified. Recommendations for improving the system of providing public services by united territorial communities are also proposed.

**Key words:** united territorial community, public service, administrative service, quality assurance mechanisms.

## ЗМІСТ

<b>ВСТУП.....</b>	<b>3</b>
<b>РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНИЙ АНАЛІЗ ПРОБЛЕМИ МЕХАНІЗМІВ ЯКОСТІ НАДАННЯ ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ В ОБ'ЄДНАНИХ ТЕРИТОРІАЛЬНИХ ГРОМАДАХ.....</b>	<b>7</b>
1.1. Визначення ключових понять та наукових підходів до вивчення механізмів надання публічних послуг .....	7
1.2. Дослідження механізмів забезпечення якості надання публічних послуг в об'єднаних територіальних громадах у працях вітчизняних та закордонних вчених.....	14
1.3. Правове регулювання функціонування системи об'єднаних територіальних громад.....	20
<b>РОЗДІЛ 2. МЕХАНІЗМИ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ НАДАННЯ ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ В ОБ'ЄДНАНИХ ТЕРИТОРІАЛЬНИХ ГРОМАДАХ.....</b>	<b>26</b>
2.1. Види публічних послуг, форми, способи та суб'єкти їх надання.....	26
2.2. Система надання публічних послуг ОТГ в Україні: особливості, переваги та недоліки.....	33
2.3. Дослідження закордонного досвіду системи надання публічних послуг об'єднаними територіальними громадами.....	44
<b>РОЗДІЛ 3. НАПРЯМИ УДОСКОНАЛЕННЯ МЕХАНІЗМІВ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ НАДАННЯ ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ ОБ'ЄДНАНИМИ ТЕРИТОРІАЛЬНИМИ ГРОМАДАМИ.....</b>	<b>50</b>
3.1. Проблеми забезпечення якості надання публічних послуг об'єднаними територіальними громадами.....	51
3.2. Практичні рекомендації удосконалення механізмів забезпечення якості надання публічних послуг ОТГ.....	56
<b>ВИСНОВКИ.....</b>	<b>60</b>
<b>СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....</b>	<b>64</b>

## ВСТУП

Публічне управління – це великий механізм, що включає в себе теоретичні та практичні засади управління державою, вивчення і вирішення питань з роботи внутрішніх державних управлінь, організацій та закладів, а також вивчення механізмів забезпечення якості надання послуг ОТГ. Оскільки, успішне публічне управління показане в успішних результатах раніше поставлених цілей, логічно чітко проробляти стратегію, слідкувати за ефективністю роботи, заохочувати працівників тощо.

Особливою складовою, яку ми хочемо виділити у ході свого дослідження, є вивчення механізмів публічного адміністрування як ефективного інструменту для надання послуг об'єднаними територіальними громадами. Механізми публічного адміністрування – це широка система заходів і способів, форм та інструментів, завдяки яким здійснюється ефективне адміністрування усіма суб'єктами публічного адміністрування, зокрема, органами місцевого самоврядування. Набір таких інструментів є аспектом, через який суб'єкт публічного адміністрування складає конкретну стратегію із форм та способів управління для досягнення конкретної цілі чи мети.

Сьогодні ця тема є важливою у питанні управління державою, адже будь-які політичні, державні, соціальні проблеми відображаються на системі управління та адміністрування як всією країною, так і окремими її територіями. І саме чітка стратегія, яка складається із конкретних способів, форм та інструментів управління, на мою думку, дозволяє контролювати безпосередній процес управління, ефективно надавати публічні послуги об'єднаними територіальними громадами.

Проблематиці питання механізмів якості надання публічних послуг об'єднаними територіальними громадами присвячені роботи таких науковців: А. Аксютіної, І. Венедіктової, О. Григораш, А. Голика, Т. Гладкої, Н. Добрянської, В. Кубійди, О. Курінного та інших.

Отже, **актуальність** науково-дослідної роботи полягає у вивченні і аналізі системи управління регіонами, форм та способів, інструментів впливу на управління об'єднаними територіальними громадами, як ефективним інструментом в управлінні державою. Насамперед, це потрібно задля вирішення ряду проблем: пошуку оптимізації роботи органів місцевого самоврядування; покращенні системи надання публічних послуг об'єднаними територіальними громадами; розвитку регіональних управлінь і територій в цілому.

**Мета дослідження** – дослідити механізми публічного управління, які забезпечують якість надання послуг об'єднаними громадами.

**Об'єкт дослідження.** Система надання публічних послуг об'єднаними територіальними громадами.

**Предмет дослідження.** Механізми публічного управління як набір інструментів задля забезпечення якості надання публічних послуг об'єднаними територіальними громадами.

Для розв'язання проблем, поставлених у дипломній роботі, планується виконання таких **завдань**:

1. Визначити ключові поняття та наукові підходи до надання публічних послуг об'єднаними територіальними громадами.

2. Дослідити механізми забезпечення якості надання публічних послуг в об'єднаних територіальних громадах у працях вітчизняних та закордонних вчених та нормативно-правову базу у сфері надання публічних послуг.

3. Розглянути механізми, види та способи надання публічних послуг об'єднаними територіальними громадами.

4. Охарактеризувати систему надання публічних послуг в Україні.

5. Проаналізувати приклади закордонного досвіду із надання публічних послуг об'єднаними територіальними громадами.

6. Визначити недоліки механізмів забезпечення якості надання публічних послуг ОТГ та запропонувати практичні рекомендації щодо вдосконалення якості надання публічних послуг об'єднаними територіальними громадами.

Для досягнення поставлених завдань, у ході науково-практичної роботи було застосовано такі методи:

- *дослідження* – аналіз і опис вивчення всіх явищ, пов'язаних з проблематикою роботи. Використаний у дослідженні поняття «публічної послуги», «децентралізації», вивченню процесу надання публічних послуг об'єднаними територіальними громадами;

- *емпіричний* – глибокий аналіз досліджуваного явища, класифікація тощо. За допомогою нього збудована класифікація публічних послуг, які надаються об'єднаними територіальними громадами, характеристика надання публічних послуг у Вінницькій МТГ;

- *порівняння* – дослідження і опис двох окремих одиниць дослідження, порівняльна характеристика. Використаний у дослідженні проблем надання соціальних послуг об'єднаними територіальними громадами – порівняли приклад організації роботи соціального захисту у Хрестівській ОТГ Херсонської області та Вінницькій МТГ;

- *аналізу і синтезу* – метод, що дає можливість розподілити досліджуване явище на умовні частини, а після вивчення поєднати в єдине ціле методом синтезу. Застосували цей метод у процесі вивчення окремих понять у контексті реформи децентралізації. Окремо дослідили поняття «публічної» та «адміністративної» послуг, «децентралізації», щоб сформуванати цілісну картину досліджуваного явища;

- *моделювання* – метод дослідження явища шляхом заміни реального об'єкта на умовний. Використовується при формулюванні практичних рекомендації щодо удосконалення системи надання публічних послуг ОТГ;

- *узагальнення* – використовується для формулювання підсумків конкретних явищ і роботи в цілому. Застосований протягом дослідницької роботи для узагальнення досліджуваних явищ.

Загалом, наша науково-дослідна робота є дослідницько-практичною та складається із трьох розділів, вступу і висновків. Дослідницька діяльність полягає у

## ВИСНОВКИ

Надання публічних послуг об'єднаними територіальними громадами – це важливий механізм забезпечення якісного життя населення, підвищення задоволеності його потреб, захисту інтересів тощо. Сучасна система надання публічних послуг будується на основі процесу децентралізації влади в Україні.

Отже, в ході написання науково–дослідної роботи ми досягли виконання таких завдань:

1. Визначили основні поняття та підходи надання публічних послуг об'єднаними територіальними громадами. Ми з'ясували поняття «децентралізації», «публічної послуги», «адміністративної послуги».

Публічна послуга – це юридично або соціально значуща дія суб'єкта надання публічної (електронної публічної) послуги, у тому числі адміністративна послуга, за заявою (зверненням, запитом) суб'єкта звернення або без такого звернення, у результаті якої набуваються, переходять, припиняються права та/або здійснюються обов'язки суб'єктом звернення, надаються відповідні матеріальні та/або нематеріальні блага суб'єкту звернення (за визначенням із Закону України «Про особливості надання публічних (електронних публічних) послуг»).

Адміністративна послуга – це результат здійснення владних повноважень суб'єктом надання адміністративних послуг за заявою фізичної або юридичної особи, спрямований на набуття, зміну чи припинення прав та/або здійснення обов'язків такої особи відповідно до закону. З результатів нашого дослідження можемо сказати, що адміністративна послуга є різновидом публічної послуги.

Згідно з Законом України «Про місцеве самоврядування в Україні» органи місцевого самоврядування, як суб'єкти публічного управління на рівні територій та громад, покликані вирішувати питання місцевого значення в межах Конституції та законів України». Саме органи місцевого самоврядування (ОМС) є тими суб'єктами публічної влади, що найбільш повно володіють інформацією про розвиток та потреби територіальної громади, локальні особливості та ресурси, та є найбільш наближеними

до населення. Тобто, ОМС відповідають за якість, доступність та прозорість надання публічних послуг об'єднаними територіальними громадами.

2. Також ми дослідили нормативно-правову базу питання механізмів забезпечення якості надання публічних послуг ОТГ. Ми з'ясували, що це питання має достатню нормативно-правову базу для врегулювання відносин між суб'єктами системи надання публічних відносин ОТГ. Основоположним документом в Україні, що визначає пріоритети громадян, а також захищає їх права та інтереси є Конституція України. Нормативно-правовими актами, що регулюють відносини в процесі надання публічних послуг є Закон України «Про адміністративні послуги», Закон України «Про надання публічних (електронних публічних) послуг», Постанови Кабінету Міністрів, розпорядження ОМС тощо. Проблемою є недостатнє правове регулювання у питанні делегування певних повноважень щодо надання публічних послуг органам місцевого самоврядування.

3. Проаналізували види публічних послуг, які надають ОТГ за різними ознаками та класифікаціями, а також дослідили механізми забезпечення якості надання публічних послуг ОТГ. Досліджуючи класифікацію публічних послуг, ми з'ясували, які послуги надаються ОТГ в умовах децентралізації та воєнного часу. *За сферою надання* вони поділяються на такі: послуги освіти, науки, культури, духовного розвитку, послуги охорони здоров'я, житлово-комунальні, послуги транспортного обслуговування, послуги туризму та рекреації тощо. Що стосується адміністративних послуг, варто чітко розрізняти поняття «публічної» та «адміністративної» послуг, як ми зазначили вище. Особливу роль у сьогоденні відіграють соціальні послуги як ефективний інструмент у покращення якості життя населення, зокрема, в умовах воєнного стану.

4. Визначили переваги та недоліки сучасної системи надання публічних послуг об'єднаними територіальними громадами. Сучасна система надання публічних послуг ОТГ має чимало переваг, які сформувалися завдяки процесу децентралізації влади: покращення якості надання послуг через побудову системи ЦНАПів районного, сільського, селищного значення, або утворення віддалених



робочих місць у селах від центрального ЦНАПу (на прикладі Вінницької МТГ); розбудова електронної системи надання публічних послуг; полегшення отримання адміністративних послуг; підвищення якості обслуговування (на прикладі ЦНАПів); дотримання принципу відкритості та прозорості тощо. Проте, залишаються відкритими недоліки та проблеми системи надання публічних послуг ОТГ. Основними з них є: теоретико-правові проблеми (нечітке розуміння людиною понять «публічна» та «адміністративна» послуги, їх часто ототожнюють); присутня й досі бюрократична система, яка тягне за собою і корумпованість; проблеми доступу до інформації роботи адміністративних чи інших установ, відсутнє консультування за телефонними лініями; застаріла технічна база, яка використовуються у закладах надання послуг (в тому числі, освітніх, медичних, адміністративних), звідси демонструється проблема фінансової неспроможності ОТГ забезпечити оновлення технічної бази власними силами.

5. Проаналізували закордонний досвід надання публічних послуг ОТГ. Для України яскравим прикладом є досвід Польщі, саме їх система повністю відповідає положенням Європейської хартії і показує достатньо ефективні результати роботи механізмів забезпечення якісних послуг, які надають ОТГ,

6. Розробили практичні рекомендації. Головним нашим завданням було розробити практичні рекомендації, які могли б удосконалити систему надання публічних послуг ОТГ. На нашу думку, це повинні бути рекомендації, націлені на вирішення проблем із:

- фінансовою складовою (якісний бюджетний розподіл, залучення інвестицій до ОТГ, співпраця між ОТГ тощо);
- якісною підготовкою кадрів, які є посередником між громадянином та послугою (по-суті, якісно підготовані працівники у сфері надання публічних послуг грають важливу роль на шляху до концепції «сервісної держави»);
- впровадження якісного контролю за виконанням ОМС своїх обов'язків у сфері надання публічних послуг;

- розвиток електронної системи надання послуг і навчання громадян вмінню користуватись подібними сервісами.;
- приділення особливої уваги соціальним послугам (організація центрів соціально-психологічної підтримки, допомога адаптуватись ветеранам війни, забезпечення захисту прав дітей шляхом ефективної роботи соціальних служб);
- модернізація нормативно-правових актів у сфері надання публічних послуг задля визначеності особливостей правового регулювання надання відповідних послуг і супроводження цього процесу виключно в рамках законодавства;
- передача більших функціональних повноважень ОМС, з мінімізацією делегованих, щоб максимально усунути ефектів централізації влади і ускладнене надання послуг органами місцевого самоврядування.

Отже, процес надання публічних послуг ОТГ є актуальним і потребує постійного вивчення. Дослідження особливостей, переваг і недоліків дає змогу визначити пріоритетні шляхи удосконалення системи надання публічних послуг та механізмів забезпечення якості надання цих послуг.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Сацюк І. Територіальна організація публічної влади в Україні. *Вісник студентського наукового товариства факультету права, публічного управління та адміністрування*. 2022. №1. С. 70–73
2. Сацюк І. Основні напрями правового забезпечення державної інформаційної політики. *Глобальні тенденції та національні особливості публічного управління та адміністрування* : Зб. матеріалів "круглого столу", м. Вінниця, 22 груд. 2023 р. Вінниця, 2024. С. 179–183.
3. Сацюк І. Надання публічних послуг об'єднаними територіальними громадами : Курсова робота. Вінниця, 2023. 33 с.
4. Коротич О. Б. Державне управління регіональним розвитком країни: визначення основних понять. *Вісник економічної науки України*. 2010. № 2 (18). С. 57–60.
5. Регіональна політика в країнах Європи. Уроки для України. Київ : Логос, 2000. 35 с.
6. Дегтярьова І. Регіоналізм як чинник децентралізації влади. *Державне управління та місцеве самоврядування*. 2009. Вип. 3 (3). С. 143-147.
7. Регіональне управління : Підручник / ред.: Ю. Ковбасюк, В. Вакуленко, М. Орлатий. Київ : НАДУ, 2014. С. 25-26.
8. Чаусовська С. Поняття публічних послуг та їх класифікація. *Держава і регіони*. 2017. Т. 1, № 13. С. 104.
9. Mykola V. Public services: legal types and classifications. *Law. Human. Environment*. 2019. Vol. 10, no. 3. URL: <https://doi.org/10.31548/law2019.03.015> (date of access: 14.11.2023).
10. Венедіктова І.В. Юридична природа публічних послуг. *Вісник Харківського національного університету*. Харків. Т. 1. № 5. 2009. 88 с.

11. Svitlichny O. P. Provision of services by public administration: models of regulation. *Uzhhorod National University Herald. Series: Law*. 2021. No. 63. P. 234–238. URL: <https://doi.org/10.24144/2307-3322.2021.63.41> (date of access: 15.11.2023).
12. Розвиток системи надання електронних послуг в Україні. *Центр адаптації державної служби до стандартів Європейського Союзу*. URL: <http://www.center.gov.ua/component/k2/item/3452> (дата звернення: 19.11.2020).
13. Мерзляк А., Боклаг В., Віхорт Ю. Зарубіжний досвід розитку системи електронних публічних послуг в умовах розбудови інформаційного суспільства. *Держава та регіони*. URL: [http://pa.stateandregions.zp.ua/archive/1\\_2021/23.pdf](http://pa.stateandregions.zp.ua/archive/1_2021/23.pdf) (дата звернення: 21.04.2024).
14. Мариняк Н. М. Адміністративна послуга та її співвідношення з суміжними поняттями. *Вісник Національного університету «Львівська політехніка»*. Серія: Юридичні науки. 2015. № 824. С. 60 – 64.
15. Co-creation of digital public services. *Co-creating Digital Public Services for an Ageing Society, Evidence for User-centric Design*. URL: [https://www.mobile-age.eu/pdf/Co-creation\\_of\\_digital\\_public\\_services-European\\_Commission.pdf](https://www.mobile-age.eu/pdf/Co-creation_of_digital_public_services-European_Commission.pdf) (дата звернення: 22.11.2023).
16. Україна та Естонія: результати партнерства у цифровій трансформації. *Урядовий портал | Єдиний веб-портал органів виконавчої влади України*. URL: <https://www.kmu.gov.ua/news/ukraina-ta-estoniia-rezultaty-partnerstva-u-tsyfrovii-transformatsii> (дата звернення: 21.01.2024).
17. Тимченко Л. Європейський досвід удосконалення системи надання адміністративних послуг. *Державне управління / Інвестиції: практика та досвід*. 2015. № 3. С. 136–140. URL: [http://www.irbis-nbu.gov.ua/cgi-bin/irbis\\_nbu/cgiirbis\\_64.exe?I21DBN=LINK&P21DBN=UJRN&Z21ID=&S21REF=10&S21CNR=20&S21STN=1&S21FMT=ASP\\_meta&C21COM=S&2\\_S21P03=FILA=&2\\_S21STR=ipd\\_2015\\_3\\_31](http://www.irbis-nbu.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbu/cgiirbis_64.exe?I21DBN=LINK&P21DBN=UJRN&Z21ID=&S21REF=10&S21CNR=20&S21STN=1&S21FMT=ASP_meta&C21COM=S&2_S21P03=FILA=&2_S21STR=ipd_2015_3_31) (дата звернення: 21.01.2024).

18. Litovchenko V.V. Theoretical approaches to determining the mechanisms of providing administrative services in public management. *Public administration and customs administration*. № 4. 2021. 10 p. URL: <http://dx.doi.org/10.32836/2310-9653-2021-4.2> (дата звернення: 21.01.2024).
19. Аксютіна А. Використання зарубіжного досвіду як умова вдосконалення адміністративно-правового забезпечення населення культурними послугами. *European Political and Law Discourse*. 2020. Т. 1, № 7. С. 100–104.
20. Pienska I. THE CURRENT STATE OF PROVIDING ADMINISTRATIVE SERVICES TO THE PUBLIC BY PUBLIC ADMINISTRATION ENTITIES. *Market Infrastructure*. 2020. No. 41. URL: <https://doi.org/10.32843/infrastruct41-39> (date of access: 21.02.2024).
21. Ковбасюк Ю. Енциклопедичний словник з державного управління : Енциклопед. слов. / ред.: В. Трошинський, Ю. Сурміна. Київ : НАДУ, 2010. 166 с.
22. Гладка Т. Децентралізація влади в Україні як засіб посилення демократії та підвищення її стабільності. *Державне управління: удосконалення та розвиток*. 2015. № 12. С. 1-3.
23. Тимощук В. та ін. Адміністративні послуги: стан і перспективи реформування : Зб. матеріалів / ред.: В. Тимощук, О. Курінний. Київ : Центр політико-прав. реформ, 2010. С. 42-46.
24. Ільчанінова Н. Механізми надання адміністративних послуг у контексті децентралізації: методологічний аспект. *Держава та регіони | Державне управління*. 2017. № 4 (60). С. 31.
25. Малиновський В. Словник термінів і понять з державного управління : Словник. 2-ге вид. Київ : Центр сприяння інституц. розвитку держ. служби, 2005. 251 с.
26. Коліушко І. Адміністративна реформа для людини : наук.-практ. нарис. Київ : Факт, 2001. 72 с.

27. Serohina T. V. Category «public service» as a scientific research object. *Public administration aspects*. 2018. Vol. 6, no. 4. P. 14–19. URL: <https://doi.org/10.15421/15201818> (date of access: 21.02.2024).
28. Афанасьев К. Державні управлінські послуги та законні інтереси особи: взаємозв'язок понять. *Юридична Україна*. 2007 № 7. С. 26-29.
29. Сороко В. М. Надання публічних послуг органами державної влади та оцінка їх якості : навч. посіб. Київ: НАДУ 2008. 104 с.
30. Honefelder S. Public undertakings and services of general interest. Режим доступу: [http://www.europarl.europa.eu/ftu/pdf/en/FTU\\_3.3.4.pdf](http://www.europarl.europa.eu/ftu/pdf/en/FTU_3.3.4.pdf) (дата звернення: 31.03.2024).
31. Matei L., Matei A. I. BEHAVIOUR AND ACTION:CITIZENS VS. PUBLIC SERVICES. *SSRN Electronic Journal*. 2010. URL: <https://doi.org/10.2139/ssrn.1599593> (date of access: 31.03.2024).
32. Haque M. S. The Diminishing Publicness of Public Service under the Current Mode of Governance. *Public Administration Review*. 2001. Vol. 61, no. 1. P. 65–82. URL: <https://doi.org/10.1111/0033-3352.00006> (date of access: 31.03.2024).
33. Steele J., Corrigan P. What makes a public service public? Public Management Foundation public? 2001. 25 p.
34. Люхтергандт О. Проект адміністративного процедурного кодексу України та сучасне адміністративне процедурне право. *Юридичний журнал*. 2002. № 5. С. 24–28.
35. City С. Що таке ОТГ - пояснюємо простими словами - Сватове.City. Сватове.City. URL: <https://svatove.city/cards/15914/prostimi-slovami-pro-otg-scho-ce-vzagali-take-> (дата звернення: 01.11.2023).
36. Про схвалення Концепції реформування місцевого самоврядування та територіальної організації влади в Україні : Розпорядж. Каб. Міністрів України від 01.04.2014 р. № 333-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/333-2014-p#Text> (дата звернення: 10.11.2023).

37. Європейська хартія місцевого самоврядування : Хартія Ради Європи від 15.10.1985 р. : станом на 16 листоп. 2009 р.  
URL: [https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/994\\_036#Text](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/994_036#Text) (дата звернення: 01.04.2024).

38. Про добровільне об'єднання територіальних громад : Закон України від 05.02.2015 р. № 157-VIII : станом на 14 трав. 2020 р.  
URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/157-19#Text> (дата звернення: 10.11.2023).

39. Конституція України. Офіційний вебпортал парламенту України.  
URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/%20254к/96-вр.#Text> (дата звернення: 06.11.2023).

40. Про затвердження плану заходів з виконання Програми діяльності Кабінету Міністрів України та Стратегії сталого розвитку “Україна-2020” у 2015 році : Розпорядж. Каб. Міністрів України від 04.03.2015 р. № 213-р : станом на 6 лип. 2016 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/213-2015-p#Text> (дата звернення: 10.11.2023).

41. Про затвердження Державної стратегії регіонального розвитку на 2021-2027 роки : Постанова Каб. Міністрів України від 05.08.2020 р. № 695.  
URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/695-2020-п#Text> (дата звернення: 07.11.2023).

42. Колишко Р. А. Децентралізація публічної влади в унітарній державі : автореф. дис. канд. юрид. наук. Київ, 2003. 198 с.

43. Про адміністративні послуги : Закон України від 06.09.2012 р. № 5203-VI : станом на 26 жовт. 2023 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17#Text> (дата звернення: 11.11.2023).

44. Про особливості надання публічних (електронних публічних) послуг : Закон України від 15.07.2021 р. № 1689-IX : станом на 31 берез. 2023 р.  
URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1689-20#Text> (дата звернення: 10.11.2023).

45. Публічне управління : НМК з дисципліни для магістрів галузі знань 28 «Публічне управління та адміністрування» / А. Ф.Мельник, А. Ю. Васіна, О. П. Дудкіна. Тернопіль : ТНЕУ, 2018. 197 с.

46. Адміністративна послуга. ВУЕ.  
URL: [https://vue.gov.ua/Адміністративна\\_послуга](https://vue.gov.ua/Адміністративна_послуга) (дата звернення: 15.11.2023).
47. Юридична енциклопедія : в 6-ти томах. Київ : Укр. енциклопедія ім. М.П. Баж., 2004. Т. 6 : Т-Я. 744 с.
48. Про організацію надання соціальних послуг : Постанова Каб. Міністрів України від 01.06.2020 р. № 587 : станом на 2 листоп. 2023 р.  
URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/587-2020-п#Text> (дата звернення: 15.11.2023).
49. Надання адміністративних послуг у період воєнного стану - роз'яснення для громад. Децентралізація в Україні.  
URL: <https://decentralization.gov.ua/news/15084> (дата звернення: 11.11.2023).
50. Перелік соціальних послуг, умови та порядок їх надання структурними підрозділами територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг) : Постанова Каб. Міністрів України від 29.12.2009 р. № 1417.  
URL: <https://www.kmu.gov.ua/npas/243237379> (дата звернення: 13.11.2023).
51. Про соціальні послуги : Закон України від 17.01.2019 р. № 2671-VIII : станом на 31 груд. 2023 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text> (дата звернення: 21.04.2024).
52. Крикавська І. Особливості реалізації принципів надання адміністративних послуг в об'єднаних територіальних громадах. *Актуальні проблеми вітчизняної юриспруденції*. 2019. № 2. С. 104–106.
53. Лемак В. Принцип верховенства права в Україні: основні загрози. *Право України*. 2010. № 3. С. 44-51.
54. Галуцько В. Адміністративне право. Повний курс : Підручник. Херсон : ОЛДІ-ПЛЮС, 2018. 446 с.
55. Бондар Г., Воронова Л. Сучасний стан надання адміністративних послуг в Україні за умов децентралізації. *Держава та регіони. серія: Державне управління*. 2019. № 1 (65). С. 33–37.



56. Центр надання адміністративних послуг "Прозорий офіс" ЦНАП. *Вінницька міська рада*. URL: <https://www.vmr.gov.ua/Transparent> (дата звернення: 02.04.2024).

57. Звіт про роботу Центрів надання адміністративних послуг "Прозорий офіс" Вінницької міської ради за грудень 2022 року. *Вінницька міська рада*. URL: <https://vmr.gov.ua/media/Департамент%20адміністративних%20послуг/Звіт%20за%202022%20рік%20ЦНАП.pdf> (дата звернення: 11.04.2024).

58. Рішення Вінницької міської ради №1404. *Вінницька міська рада*. URL: <https://vmr.gov.ua/media/Виконком/Старостинські%20округи/№1404%2027-01-2023.pdf> (дата звернення: 11.04.2024).

59. Рішення виконавчого комітету Вінницької міської ради №326. *Вінницька міська рада*. URL: <https://2021.vmr.gov.ua/Docs/ExecutiveCommitteeDecisions/2022/№326%2010-02-2022.pdf> (дата звернення: 11.04.2024).

60. Звіт за результатами визначення потреб населення у 2024 році. *Вінницька міська рада*. URL: <https://www.vmr.gov.ua/media/Департаменти/ДСП/Картки/Звіт%20за%20результатами%20визначенні%20потреб%20населення%20у%202024%20році.pdf> (дата звернення: 13.04.2024).

61. Нападовська Г. Міжнародний досвід формування та просторове впорядкування територіальних громад. *Херсонський державний університет*. 2017. С. 85–88.

62. Бібік Н., Шаповал Г. Аналіз міжнародного досвіду розвитку територіальних громад та визначення напрямків його впровадження в Україні. *Сучасний стан наукових досліджень та технологій в промисловості*. 2019. № 2. С. 5–8.

63. Шамрай Н.В. Організація надання публічних послуг у містах з районним поділом: зарубіжний досвід. *Управління сучасним містом: наук.-практ. журнал*. 2013. № 1-2/1-6. С. 31-37.

64. Мережева країна: як Естонія запровадила е-урядування. *Mind.ua*. URL: <https://mind.ua/openmind/20200751-merezheva-krayina-yak-estoniya-zaprovadila-e-uryaduvannya> (дата звернення: 13.04.2024).
65. Васильєва Н.В. Досвід Естонії у наданні електронних послуг населенню. Державне управління: удосконалення та розвиток. №11. 2013. *Журнал Державне управління: удосконалення та розвиток - наукове фахове видання з питань державного управління*. URL: <http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=650> (дата звернення: 14.04.2024).
66. Васильєва О.І. Аналіз заходів реформування системи надання послуг у країнах пострадянського простору. *Вісник НАДУ*, 2013. № 3. С. 59-63.
67. Драган І.О. Організація надання публічних послуг населенню органами влади: зарубіжні практики. Державне управління: удосконалення та розвиток, 2014. № 4.
68. Софій О., Крат М. Майбутнє українських районів: досвід функціонування місцевого самоврядування на рівні повітів. Інформаційно-аналітична довідка. *Децентралізація в Україні*. URL: <https://decentralization.ua/uploads/library/file/91/Maybutnye-ukrayinskih-rayoniv.pdf> (дата звернення: 13.04.2024).
69. Petryshyna M. The theoretical and legal problems of the ensuring of provision of public services to the business entities by local self-government bodies. *Law and innovations*. 2020. No. 2 (30). P. 93–98. URL: [https://doi.org/10.37772/2518-1718-2020-2\(30\)-14](https://doi.org/10.37772/2518-1718-2020-2(30)-14) (date of access: 14.04.2024).
70. Проблеми надання адміністративних послуг та їх вирішення. *Західноукраїнський національний університет*. URL: <http://dspace.wunu.edu.ua/bitstream/316497/43706/1/Курило.pdf> (дата звернення: 15.04.2024).
71. Буханевич О. Проблеми надання адміністративних послуг органами місцевого самоврядування. *Науковий Вісник Міжнародного гуманітарного університету. Серія: Юриспуденція*. 2015. Т. 1, № 14. С. 71–72.

72. Про схвалення Концепції реалізації державної політики щодо соціального захисту населення та захисту прав дітей : Розпорядж. Каб. Міністрів України від 26.08.2020 р. № 1057-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1057-2020-p#Text> (дата звернення: 17.04.2024).

73. Дурман О., Цилюрник Є. Проблеми надання соціальних послуг на рівні територіальних громад. *Публічне управління та адміністрування у процесах економічних реформ* : Матеріали V Всеукр. наук.-практ. конф., м. Херсон, 24 берез. 2021 р. Херсон, 2021. С. 90–92.

74. На Херсонщині суд зобов'язав створити службу у справах дітей в Асканійській ТГ. *Суспільне | Новини*. URL: <https://suspilne.media/kherson/120156-na-hersonsini-sud-zobovazav-stvoriti-sluzbu-u-spravah-ditej-v-askanijskij-tg/> (дата звернення: 15.04.2024).

75. Опис проекту. *Головна | Міністерство у справах ветеранів*. URL: <https://mva.gov.ua/ua/pomichnik-veterana/opis-proyektu> (дата звернення: 17.04.2024).