

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ ЕКОЛОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет комп'ютерних наук,
управління та адміністрування
Кафедра публічного управління та
менеджменту природоохоронної
діяльності

Кваліфікаційна робота магістра

на тему: Тема: «Адміністративні послуги, як об'єкт державного управління, на
прикладі Южноукраїнського ЦНАП»

Виконав студент 2 курсу
групи ММО- 20
спеціальності 073 Менеджмент
Клівець Євген Олександрович

Керівник канд.екон.наук, доц.
Козловцева Валентина Анатоліївна

Рецензент канд. юрид. наук, доц.
Швидченко Ірина Георгіївна

Одеса 2021

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ ЕКОЛОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

Факультет Комп'ютерних наук, управління та адміністрування

Кафедра публічного управління та менеджменту

природоохоронної діяльності

Рівень вищої освіти магістр

Спеціальність 073 Менеджмент

(шифр і назва)

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри _____

Павленко О.П.

“28” жовтня 2021 року

**ЗАВДАННЯ
НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ МАГІСТРА**

студента Клівеця Євгена Олександровича
(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема роботи: «Адміністративні послуги, як об'єкт державного управління, на прикладі Южноукраїнського ЦНАП»

керівник роботи Козловцева В.А., канд. екон. наук, доцент

(прізвище, ім'я, по батькові, науковий ступінь, вчене звання)

затверджені наказом закладу вищої освіти від 18.10.2021 року №216 «С»

2. Строк подання студентом роботи 09 грудня 2021 р.

3. Вихідні дані до роботи матеріали наукових та періодичних видань, статті фахових збірників наукових робіт, матеріали сайтів мережі Інтернет. Інформаційну базу магістерської роботи складають закони України, нормативно-правові акти, збірники наукових праць, спеціальна періодична література, методичні напрацювання та зразки документів підготовлені експертами в рамках Програми ЄС «U-LEAD Компонент 2: (початкова фаза)», що є спільною програмою Європейського Союзу та його держав-членів – Данії, Естонії, Німеччини, Польщі та Швеції; офіційний сайт ЦНАП Южноукраїнської міської ради.

4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, як потрібно розробити) Метою дипломної роботи є теоретико-методологічне і науково-практичне обґрунтування процесу організації надання управлінських послуг населенню в контексті удосконалення діяльності ЦНАП на місцевому рівні. Відповідно до визначеної мети поставлено такі завдання: вивчити наукові підходи до визначення сутності управлінських послуг; розкрити засади

державного реформування сфери надання управлінських послуг; визначити особливості процесу організації надання адміністративних послуг на місцевому рівні; проаналізувати зарубіжний досвід організації надання адміністративних послуг; дослідити вітчизняну практику надання адміністративних послуг; провести аналіз методології оцінки якості надання адміністративних послуг; визначити головні засади організації надання адміністративних послуг ЦНАП Южноукраїнської міської ради; запропонувати удосконалення управління персоналом ЦНАП Южноукраїнської міської ради; дати пропозиції покращення якості надання адміністративних послуг.

5. Перелік графічного матеріалу (зточним зазначенням обов'язкових креслень)

1.Стратегічний аналіз організації, показники основних чинників впливу середовища, сформування стратегії організації, сутність управлінських послуг.

2.Сильні / слабкі сторони і можливості / загрози організації.

3.Аналіз зарубіжного досвіду організації.

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв

6. Дата видачі завдання 28 жовтня 2021 року

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів роботи	Термін виконання етапів роботи	Оцінка виконання етапу	
			у %	за 4-х бальною шкалою
1.	Робота з літературними джерелами	28.10.21-03.11.21	90	відмінно
2.	Робота на розділом 1	04.11.21-14.11.21	95	відмінно
3.	Робота над розділом 2	15.11.21-23.11.21	93	відмінно
4.	Рубіжна атестація	18.11.21-23.11.21	91	відмінно
5.	Робота над розділом 3	24.11.21-06.12.21	90	відмінно
6.	Оформлення роботи	06.12.21-09.12.21	95	відмінно

7.	Здача роботи на кафедрі	09.12.21		
8.	Перевірка на плагіат	09.12.21- 12.12.21	80	добре
	Інтегральна оцінка виконання етапів календарного плану (як середня по етапам)		90,5	Відмінно

Студент _____

(підпис)

(прізвище та ініціали)

Керівник роботи _____

(підпис)

(прізвище та ініціали)

АНОТАЦІЯ

Кваліфікаційна робота магістра на тему «Адміністративні послуги, як об'єкт державного управління, на прикладі Южноукраїнського ЦНАП»

Клівця Євгена Олександровича

Актуальність теми. Надання адміністративних послуг є важливою складовою діяльності органів публічного управління. Вибір теми даної магістерської роботи полягає у тому, що у зв'язку із проведенням адміністративної реформи, органи місцевого самоврядування повинні вирішувати ряд локальних проблем самостійно.

Мета і задачі дослідження. Метою магістерського дослідження є узагальнення кращих послуг вітчизняного та зарубіжного досвіду щодо забезпечення механізмів якості надання адміністративних послуг та практичного їх застосування в діяльності українських ЦНАП, зокрема центром надання адміністративних послуг Южноукраїнського ЦНАП в Миколаївській області.

Об'єктом дослідження виступає діючий орган виконавчої влади - Южноукраїнський ЦНАП в Миколаївській області.

Предмет дослідження – перспективні напрями та пріоритетні шляхи підвищення якості надання публічних послуг в умовах децентралізації влади; розвиток та удосконалення механізмів надання адміністративних послуг органами публічного управління.

Методи дослідження. Теоретичну і методологічну основу дослідження даної роботи становлять загальні положення функціонування процесів адміністративних послуг, наукові праці вітчизняних і зарубіжних учених з питань поняття та класифікації адміністративних послуг, а також дослідження досвіду різних країн світу у сфері надання адміністративних послуг.

Результати, їх новизна, теоретичне та практичне значення. У магістерській роботі обґрунтуванні посилення ефективності діяльності адміністраторів та реєстраторів ЦНАП України, виявленні основні недоліки проблем у їх роботі на шляху до підвищення якості ЦНАП із урахуванням кращих практик вітчизняного та зарубіжного досвіду.

Рекомендації щодо використання результатів роботи з зазначенням галузі застосування. Пропозиції щодо удосконалення надання послуг можуть бути прийняті до практичного застосування в ЦНАПі.

Структура і обсяг роботи. Робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел. Повний обсяг тексту магістерської роботи – ** сторінок, таблиць – **, рисунків – *.

Перелік ключових слів: Центр надання адміністративних послуг, орган місцевого самоврядування, центральні органи виконавчої влади, адміністративна послуга, публічне управління, державний службовець, суб'єкт владних повноважень.

ANNOTATION

Qualifying work of the master on a subject "Administrative services as an object of public administration, on the example of the Yuzhnoukrayins'k CNAP " Klivets Yevhen

Actuality of theme. The provision of administrative services is an important component of public administration. The choice of the topic of this master's thesis is that in connection with the administrative reform, local governments must solve a number of local problems on their own.

The purpose and objectives of the study. The purpose of the master's study is to summarize the best services of domestic and foreign experience to ensure quality mechanisms for providing administrative services and their practical application in the activities of Ukrainian CASP, in particular the center of administrative services of the Yuzhnoukrayins'k CNAP in Mykolaiv region.

The object of the study is the current body of executive power - the Yuzhnoukrayins'k CNAP in the Mykolayiv region.

Subject of research - promising areas and priority ways to improve the quality of public services in the context of decentralization of power; development and improvement of mechanisms for providing administrative services by public administration bodies.

Research methods. The theoretical and methodological basis of the study of this work are the general provisions of the administrative services, scientific works of domestic and foreign scientists on the concept and classification of administrative services, as well as research on the experience of different countries in providing administrative services.

The practical significance of the master's thesis is to improve the process of providing administrative services in the Yuzhnoukrayins'k CNAP of Mykolaiv region, the creation and provision of related services.

Recommendations for the use of the results of work with the indication of the field of application. Proposals to improve the provision of services can be accepted for practical application in the CNAP.

Structure and scope of work. The work consists of an introduction, three sections, conclusions, a list of sources used. The full text of the master's thesis - ** pages, tables - **, figures - *.

List of keywords: Center for administrative services, local government, central executive bodies, administrative service, public administration, civil servant, subject of power.

ЗМІСТ

ВСТУП	7
РОЗДІЛ 1 ЗАГАЛЬНІ ЗАСАДИ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ	11
1.1 Реформаційні передумови формування інституту адміністративних послуг	11
1.2 Адміністративні послуги в Україні: поняття, система та види	14
1.3 Особливості надання адміністративних послуг в Україні	21
1.4 Адміністративні послуги, як об'єкт державного управління	24
РОЗДІЛ 2 АНАЛІЗ ПРАКТИКИ ОРГАНІЗАЦІЇ НАДАННЯ УПРАВЛІНСЬКИХ ПОСЛУГ	32
2.1 Шляхи розвитку та удосконалення інституту адміністративних послуг в Україні	32
2.2 Зарубіжний досвід у сфері надання адміністративних послуг	36
2.3 Шляхи вдосконалення системи адміністративних послуг	42
РОЗДІЛ 3 УДОСКОНАЛЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ НА МІСЦЕВОМУ РІВНІ	57
3.1 Реформування управлінських процесів через адміністративні послуги	57
3.2 Головні засади організації надання адміністративних послуг Южноукраїнської міської ради	64
3.3 Покращення та удосконалення якості надання адміністративних послуг ЦНАП Южноукраїнської міської ради	70
ВИСНОВКИ	74
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	77
ДОДАТКИ	82
ДОДАТОК А	83

ВИСНОВКИ

Узагальнюючи теоретичні положення цієї дипломної роботи та підсумовуючи результати передової практики організації надання адміністративних послуг зроблено такі висновки.

В умовах інтеграції України до ЄС відбувається радикальне переосмислення відносин держави і суспільства з позиції забезпечення потреб кожного громадянина. Проведення адміністративних реформ в Україні активізує потребу в удосконаленні системи публічного управління, корегує підходи в роботі державних службовців та посадових осіб органів місцевого самоврядування, зокрема в наданні послуг.

У роботі наведено вирішення актуального наукового завдання яке полягає в тому, щоб на основі досягнень науки, які є на сьогодні, чинного законодавства і узагальнень практики його реалізації провести дослідження системи державного управління та надати теоретичне обґрунтування та розробку практичних рекомендацій щодо вдосконалення механізмів та технологій надання якісних адміністративних послуг органами публічної влади.

Отримані в ході дослідження результати підтверджують покладену в його основу гіпотезу, а реалізовані цілі та завдання дозволяють зробити такі основні висновки:

1. З'ясовано, що адміністративні послуги органів державної влади та органів місцевого самоврядування є вагомим інструментом регулювання різних сфер суспільства в більшості промислово розвинених країн світу, які доповнюють ринкове регулювання в економічній сфері діяльності, є значним складовою транзакційних витрат економіки держави, впливають на рівень інфляції. Їх роль підвищується під час впровадження реформ у суспільстві.

Адміністративні послуги органів влади розглядаються у наукових джерелах України (в основному юридичних) насамперед як процес обслуговування, тоді як у світі такі послуги осмислюються як результат

обслуговування товариства через адміністративні послуги, так і інших інструментів державного регулювання (грошово-кредитна політика, політика оподаткування тощо). Тому назріла необхідність наукового і практичного виділення адміністративних послуг органів влади із сукупності номенклатури державних послуг.

2. Визначено шляхи економіко-організаційного впорядкування адміністративних послуг органів державної влади в Україні на основі застосування моніторингу цієї системи. Це дозволить оцінювати економічність, ефективність та результативність адміністративних послуг та діяльності відповідних організацій щодо їх надання. Оцінювання можна проводити на основі даних моніторингу їх функціонування, що базуються на принципах альтернативності, системності, відкритості інформації. Основними джерелами інформації для моніторингу мають бути: надавачі адміністративних послуг; отримувачі адміністративних послуг місцевих органів влади; органи статистики; незалежні організації.

3. Важливим є винесення на рівень пріоритету державної політики питання реформування системи надання адміністративних послуг; напрямок зусиль на впровадження інформаційно-комунікаційних технологій у діяльності органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування, і насамперед, у частині надання послуг; сприяння подальшому розвитку науки адміністративного права як теоретичної основи для розвитку ефективної системи публічної адміністрації в Україні.

4. Забезпечення належного рівня якості надання адміністративних послуг вимагає здійснення низки системних заходів, зокрема,: залучення споживачів до оцінки якості надання адміністративних послуг, що дозволить чіткіше визначати пріоритетні проблеми у сфері надання адміністративних послуг та шляхи їх вирішення; більш об'єктивна оцінка роботи органів влади щодо надання послуг для вироблення критеріїв оцінки на основі визначення стандартів надання адміністративних послуг; можливість складання перспективних планів розвитку щодо покращання якості надання

адміністративних послуг органами влади, що надають їх; можливість вживання заходів щодо покращання правового регулювання цих послуг.

5. Електронні послуги – провідний напрям послуг у світі. Розвиток інформаційних технологій дозволяє зробити спілкування особи з владою максимально комфортним для споживача.

Як показали дослідження ЦНАП Южноукраїнської міської ради, реалізація концепції «сервісної держави» може не лише надавати якісні та зручні послуги для населення, але і стати майданчиком для діалогу та партнерства місцевої влади з мешканцями територіальної громади. ЦНАП може допомогти місцевій владі перейти від форматів виключно інформування та консультацій до діалогу, партнерства та підсилення співпраці мешканців із владою. Для цього необхідно обрати певний набір інструментів, за допомогою яких місцева влада зможе ефективно залучати мешканців, що дозволить підвищити якість надання адміністративних послуг.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Тимошук В. Адміністративні послуги: посібник. Швейцарсько-український проект “Підтримка децентралізації в Україні – DESPRO”. К. : ТОВ “Софія-А”, 2012. С. 9. 10.
2. .Сороко В. Надання державних послуг як функція державного управління Сороко, Н. Ходорківська // Вісник державної служби України [Текст]. 2007. № 3. С. 10–27.
3. Закон України «Про заходи щодо упорядкування адміністративних послуг» від 17 липня 2009 р. № 737 [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua/>
4. Навчально-методичний посібник для системи підвищення кваліфікації державних службовців та посадових осіб місцевого самоврядування Київ 2013
5. Про схвалення Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 15 лют. 2006 р. № 90-р // Офіц. вісн. України. 2006. № 7. С. 167. Ст. 376.
6. Про адміністративні послуги : наук.-практ. коментар до Закону України / за заг. ред. В. П. Тимошука. Київ: ФОП Москаленко О.М. 392 с.
7. Офіційний сайт [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://my.gov.ua/>
8. Програма "Підтримка реформи децентралізації в Україні/U-LEAD з Європою: Програма для України з розширення прав і можливостей на місцевому рівні, підзвітності та розвитку" // Децентралізація: міжнародна співпраця. Режим доступу: Реформа публічної адміністрації в Україні: проекти концепції та законів / упоряд.: І. Коліушко, В. Тимошук. Київ, 2005. 192 с. <http://donors.decentralization.gov.ua/project/ulead>.
9. Васильєва Н. В. Адміністративні послуги на регіональному рівні: теорія, методологія та проекти реалізації : монографія. Донецьк: Юго-Восток, 2013. – 380 с.

10. Офіційний сайт Центру політико-правових реформ [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://plan2.diia.gov.ua/>
11. Пальчук В. Програма «U-LEAD з Європою» у розвитку мережі центрів надання адміністративних послуг. Україна: події, факти, коментарі. 2018. № 7. С. 38–50. Режим доступу: <http://nbuviar.gov.ua/images/ukraine/2018/ukr7.pdf>
12. Телицька В. А. Адміністративні послуги, що надаються органами місцевої влади: визначення поняття та сутності... С. 49–51. 24.
13. Ніколаєнко К. В. Сутність та ознаки адміністративних послуг. С. 272.
14. Коліушко І.Б. Виконавча влада та проблеми адміністративної реформи в Україні. К. : Факт, 2002. С. 107.
15. Тимощук В. «Адміністративні послуги». С. 9.
16. Адміністративна процедура та адміністративні послуги. Зарубіжний досвід і пропозиції для України / Автор – упорядник В.П.Тимощук. – К.:Факт, 2009. – 496 с
17. Ніколаєнко К.В. Адміністративні послуги як різновид публічних послуг. Держава і право. – 2010. – № 47. – С. 269-274
18. Ільчанінова Н.І. Механізм надання адміністративних послуг в контексті децентралізації влади в Україні. Державне управління: удосконалення та розвиток. – 2017.– № 12. – Режим доступу до журналу: <http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=1158>
19. Легеза Є. Основні теоретичні положення концепції публічних послуг в Україні. Підприємництво, господарство і право. 2016. № 9. С. 81-85.
20. Шамрай Н. В. Організація надання публічних послуг у містах з районним поділом: зарубіжний досвід. Управління сучасним містом: наук.-практ. журн. 2013. № 1–2/1-6 (49–50). С. 31– 37.
21. Офіційний сайт Центру політико-правових реформ [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://pravo.org.ua>

22. Васильєва О. І. Аналіз заходів реформування системи надання послуг у країнах пострадянського простору. Вісн. НАДУ. – 2013. – № 3. – С. 59–63.

23. Програма "Підтримка реформи децентралізації в Україні/U-LEAD з Європою: Програма для України з розширення прав і можливостей на місцевому рівні, підзвітності та розвитку" // Децентралізація: міжнародна співпраця. Режим доступу: <http://donors.decentralization.gov.ua/project/ulead>

24. Зарубіжний досвід організації та роботи місцевої влади / О. В. Власенко, П. В. Ворона, М. О. Пухтинський та ін. Полтава : Полт. НТУ, 2009. С. 288

25. Джига Т. Реформування сфери надання адміністративних послуг в контексті розбудови «сервісної» держави в Україні. Актуальні проблеми державного управління : зб. наук. пр. ОРІДУ. 2014. Вип. 3 (59). С. 70-74.

26. Легеза Є. О. Оцінювання якості надання публічних послуг в Україні. Вісник Запорізького національного університету. 2016. №1. С. 93.

27. Інформація щодо центрів надання адміністративних послуг у регіонах України (станом на 01.01.2021). Мінекономрозвитку, : <http://www.me.gov.ua/Documents/List?lang=uk-UA&tag=InformatsiiaSchodoTsentrivNadanniaAdministrativnikhPoslugURegionakhUkraini-stanomNa15-01-2021>

28. Мінцифри: кількість ЦНАП у громадах зросла втричі URL: <https://www.if.gov.ua/news/mincifri-kilkist-cnap-u-gromadah-zroslo-vtrichi/> (Дата звернення 20.10.2021)

29. Електронний ресурс – Режим доступу: <http://www.me.gov.ua/Documents/List?lang=uk-UA&tag=MonitoringTsentrivNadanniaAdministrativnikhPoslugURozriziRegionivUkraini>

30. Легеза Є. О. Оцінювання якості надання публічних послуг в Україні. Вісник Запорізького національного університету. 2016. №1. С. 93

31. Михайлюк Я. Б. Адміністративні послуги у країнах європейського союзу та Україні (порівняльно-правовий аспект): автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. юр. наук : спец. 12.00.07 «адміністративне право і процес; фінансове право; інформаційне право». Запоріжжя, 2016.

32. Легеза Є. О. Оцінювання якості надання публічних послуг в Україні. / Є. О. Легеза // Вісник Запорізького національного університету. 2016. №1. С. 93.

33. Легеза Є. О. Оцінювання якості надання публічних послуг в Україні. Запорізького національного університету. 2016. №1. С. 93.

34. Єдиний державний портал адміністративних послуг. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://posluga.gov.ua/>.

35. Проект Розпорядження КМУ «Про схвалення Концепції розвитку системи електронної ідентифікації в Україні». Державне агентство з питань електронного урядування України. [Електронний ресурс]. Режим доступу: http://www.dknii.gov.ua/sites/default/files/rozporyadzhennya_kmu_eid.pdf

36. Центр політико-правових реформ. URL: <http://pravo.org.ua/ua/news/20871553-u-vinnitsi-obgovoryuvali-shlyahi-polipshennya-nadannya-administrativnih-poslug> (дата звернення 20.10.2021)

37. Розпорядження КМУ від 11 січня 2017 р. № 8-р «Про затвердження плану заходів, спрямованих на реалізацію деяких засад державної внутрішньої політики щодо окремих районів Донецької та Луганської областей, де органи державної влади тимчасово не здійснюють свої повноваження». Режим доступу: <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/8-2017-%D1%80>

38. Про схвалення Концепції реформування місцевого самоврядування та територіальної організації влади в Україні: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 1 квітня 2014 р. № 333-р [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/333-2014-%D1%80>.

39. Звіт про розвиток Центрів надання адміністративних послуг у 2020 р. Новини порталу. Єдиний державний портал адміністративних послуг [Електронний ресурс]. URL: <http://issuu.com/mineconomdev/docs/f96f86420b2e80>

40. Закон України “Про внесення змін до Закону України “Про державну реєстрацію юридичних осіб та фізичних осіб – підприємців” та деяких інших законодавчих актів України щодо децентралізації повноважень з державної реєстрації юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та громадських формувань” від 26.11.2015 № 835-VIII, Закон України “Про внесення змін до

Закону України “Про державну реєстрацію речових прав на нерухоме майно та їх обтяжень” та деяких інших законодавчих актів України щодо децентралізації повноважень з державної реєстрації речових прав на нерухоме майно та їх обтяжень” від 26.11.2015 № 834-VIII [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/>

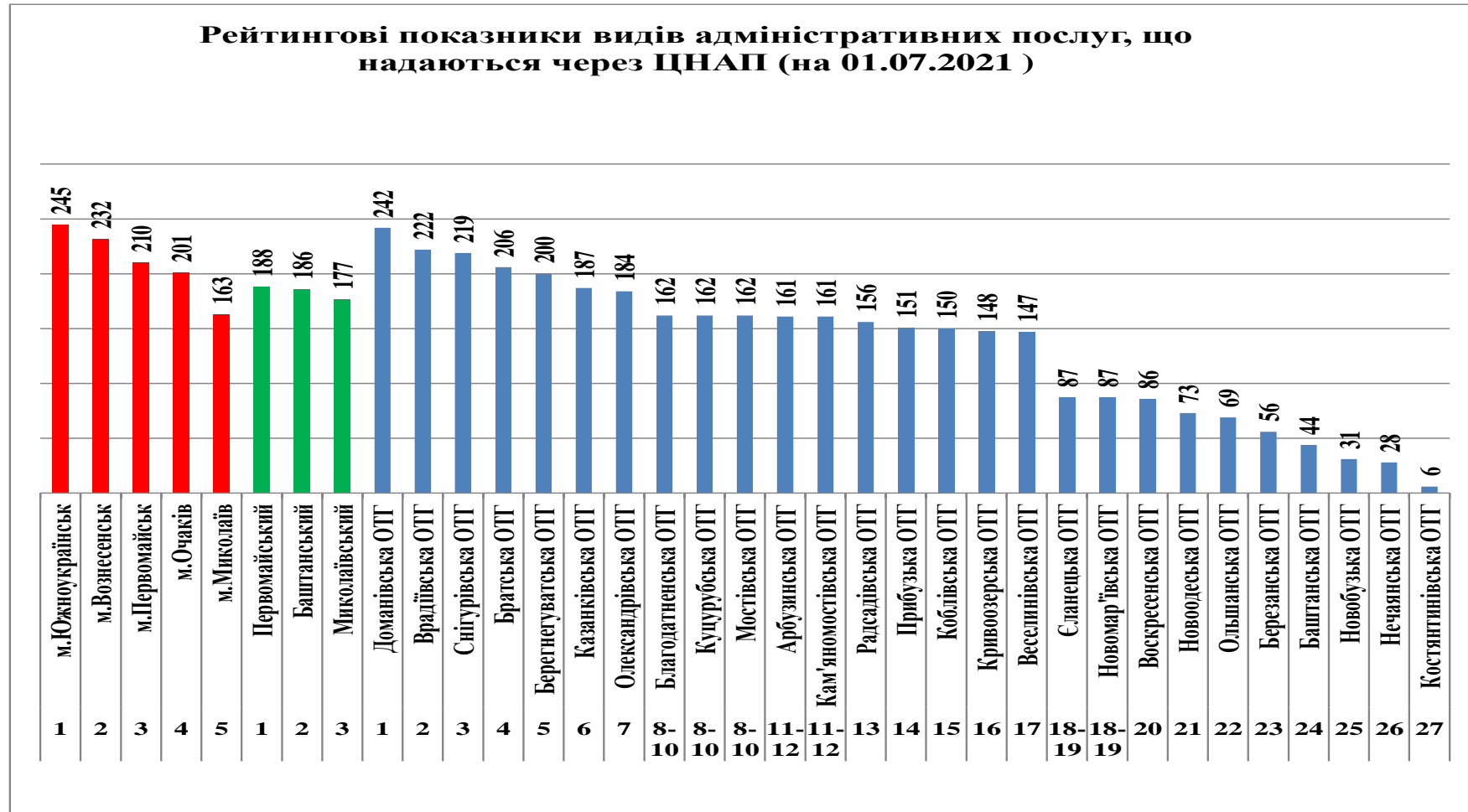
41. Про затвердження Методики визначення собівартості платних адміністративних послуг: постанова Кабінету Міністрів України від від 27 січня 2010 р. № 66 /Верховна Рада України –офіційний веб-портал [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/66-2010-%D0%BF>.

42. Послуги для людей: як працюють ЦНАП у громадах Економічна правда (pravda.com.ua)

43. Центр надання адміністративних послуг URL: <http://yu.mk.ua/show/645>. (Дата звернення 10.11.2021 р.)

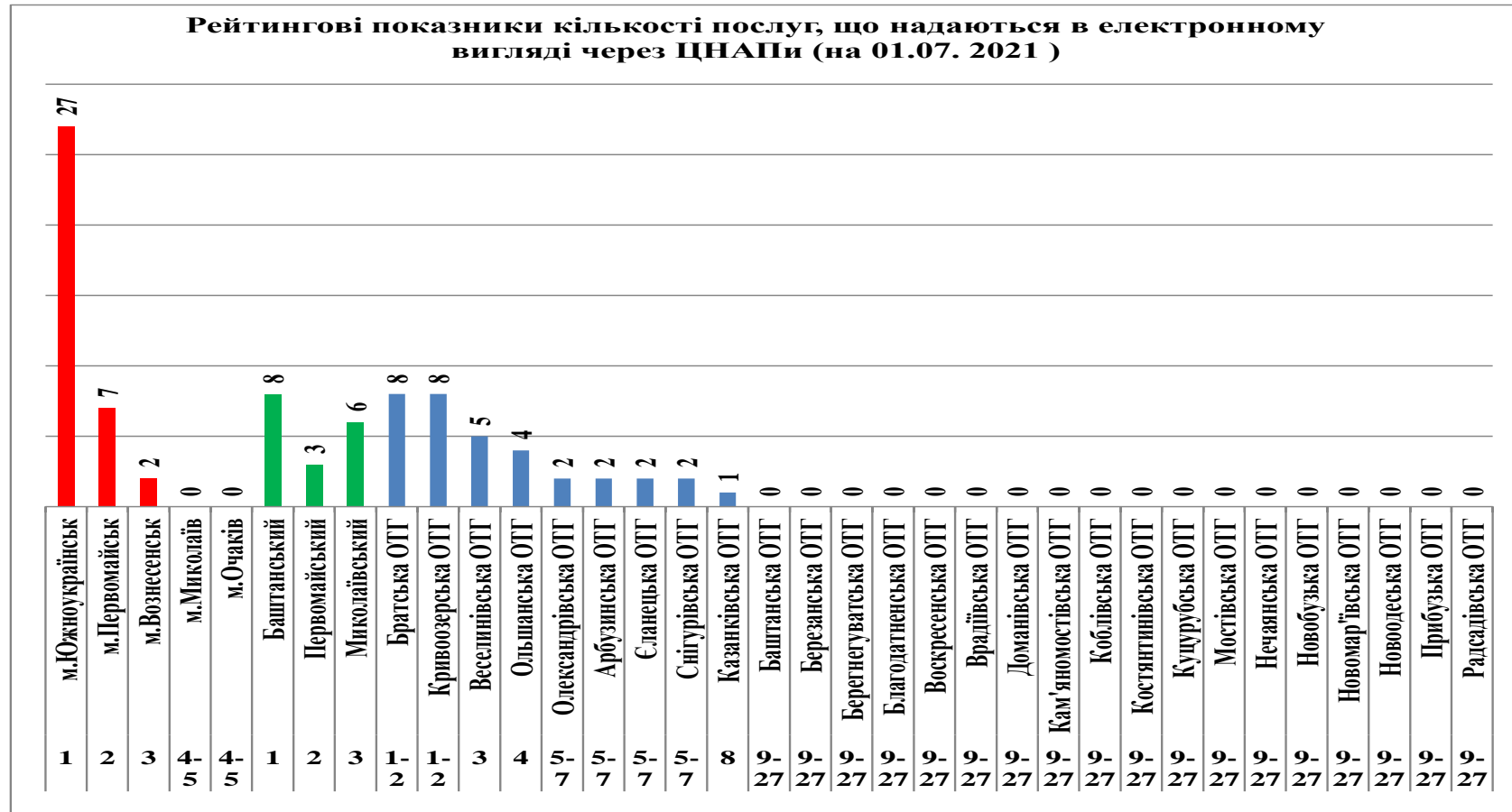
44. Електронний журнал «Державне управління: удосконалення та розвиток» (від 28.12.2019 №1643) ТОВ "ДКС Центр" <http://www.dy.nayka.com.ua/?op=7>

ДОДАТОК А

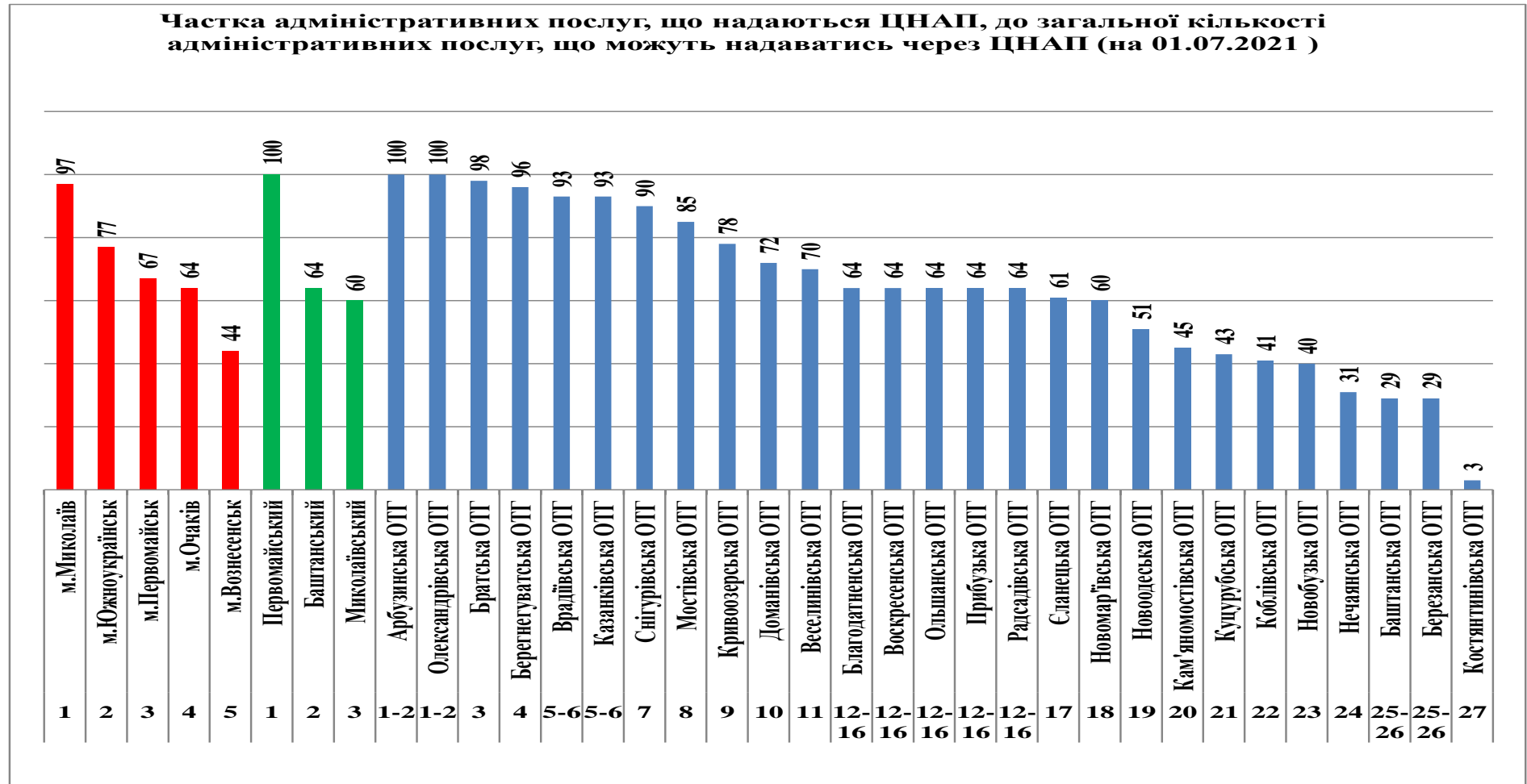


Додаток А.1 –Рейтингові показники видів адміністративних послуг, що надаються через ЦНАП

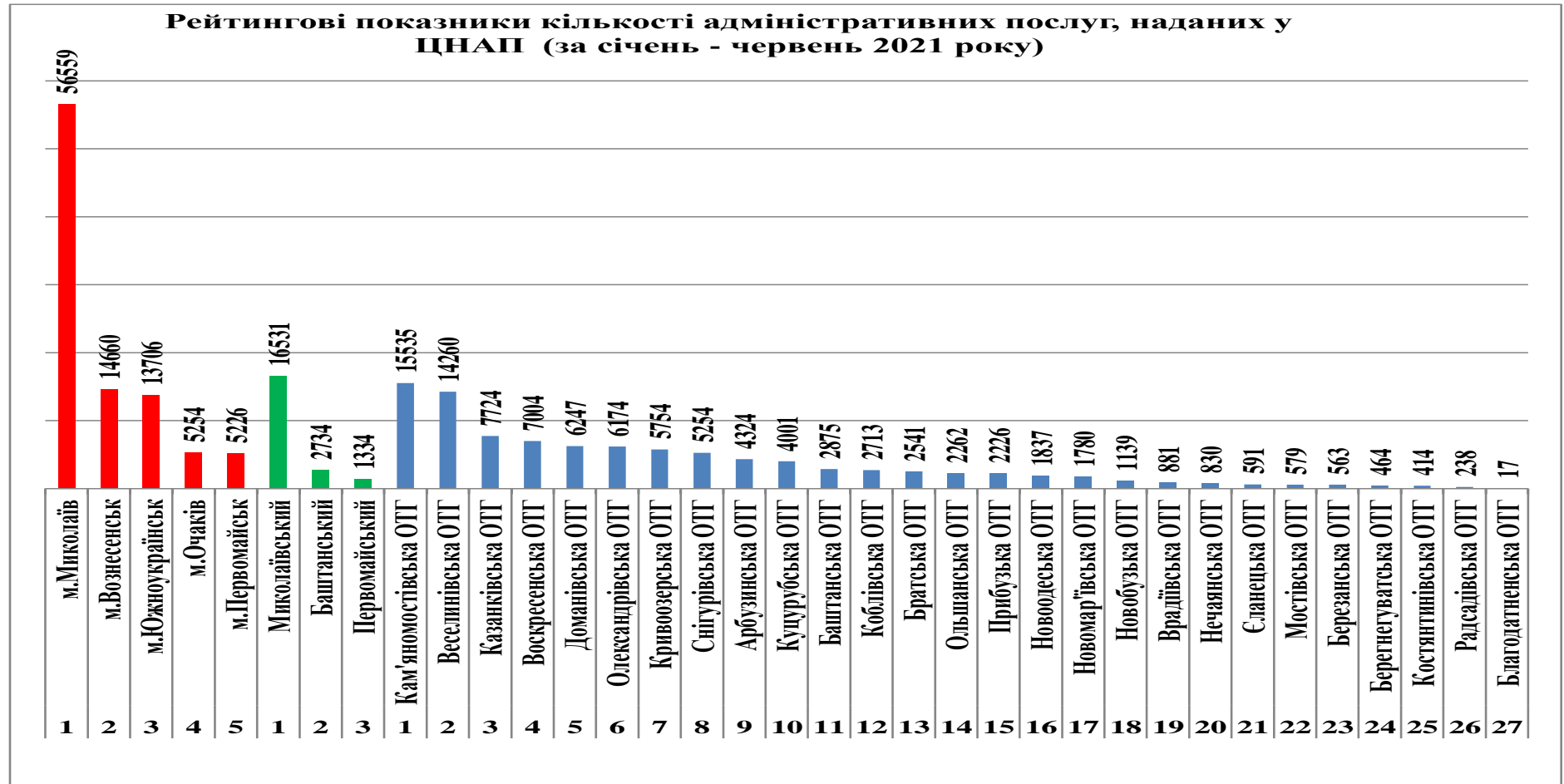
(на 01.07.2021)



Додаток А.2 – Рейтингові показники кількості послуг, що надаються в електронному вигляді через ЦНАПи (на 01.07.2021).



Додаток А.3 – частка адміністративних послуг, що надаються ЦНАП, до загальної кількості адміністративних послуг, що можуть надаватись через ЦНАП (на 01.07.2021)



Додаток А.4 – рейтингові показники кількості адміністративних послуг, наданих у ЦНАП
(за січень – червень 2021 року)