

**Т. П. Юрченко**

аспірант

ЗВО «Міжнародний університет бізнесу і права»

ORCID ID: 0009-0002-5142-5845

## **ПРОБЛЕМИ ПРАВОВОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ДОСТУПНОСТІ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ ДЛЯ НАСЕЛЕННЯ**

Стаття присвячена комплексному дослідженню проблем правового забезпечення доступності адміністративних послуг для населення України. Показано, що категорія «доступність» має багатовимірний характер, поєднуючи нормативні, організаційні, соціальні та технологічні аспекти, і є ключовим індикатором ефективності публічного управління. Обґрунтовано, що доступність адміністративних послуг визначає не лише можливість отримати певний документ чи дозвіл, а й загальний рівень довіри громадян до держави, а також ступінь реалізації конституційних прав і свобод. Проаналізовано основні бар'єри у сфері забезпечення доступності: територіальну нерівність, що проявляється у відсутності належної інфраструктури в сільських громадах; фінансові витрати, які обтяжують малозабезпечені верстви населення; соціальні й інформаційні перешкоди, пов'язані з низьким рівнем правової культури та поінформованості; цифрову нерівність, яка посилюється впровадженням електронних сервісів без достатніх механізмів інклюзії. Особливу увагу приділено цифровізації адміністративних процедур: відзначено її значний потенціал у спрощенні доступу до послуг, проте виявлено низку ризиків, що можуть призвести до нових форм соціального відчуження. На підставі порівняльного аналізу розкрито зарубіжний досвід правового забезпечення доступності публічних сервісів у країнах ЄС, Німеччині, Франції, Польщі та Скандинавських державах. Зроблено висновок, що для України першочерговими завданнями є вдосконалення законодавчої бази, розширення мережі ЦНАПів, правове врегулювання електронних адміністративних послуг, створення ефективних механізмів контролю та оскарження, а також системна правова просвіта населення. Реалізація цих заходів сприятиме формуванню сервісної держави та наближенню української правової системи до європейських стандартів належного врядування.

**Ключові слова:** адміністративні послуги; доступність; правове забезпечення; публічна адміністрація; цифровізація; правові гарантії; територіальні бар'єри; соціальна нерівність; електронні сервіси; зарубіжний досвід.

**Постановка проблеми.** Доступність адміністративних послуг для населення сьогодні є одним із ключових індикаторів якості публічного управління та важливим елементом формування сервісної держави. В умовах демократичного розвитку суспільства громадяни очікують від органів публічної адміністрації не лише ефективності, а й прозорості та рівних можливостей у сфері задоволення повсякденних потреб, пов'язаних із реалізацією прав і свобод. Адміністративні послуги охоплюють широкий спектр суспільних відносин – від реєстрації актів цивільного стану, оформлення паспортних докумен-

тів і видачі дозволів до державної реєстрації бізнесу чи нерухомості. Тому рівень доступності цих послуг безпосередньо впливає на реалізацію конституційних прав громадян, економічний розвиток країни та довіру до державних інституцій.

Разом із тим, на практиці існує низка системних бар'єрів, що ускладнюють отримання адміністративних послуг. Насамперед, це територіальні диспропорції. У великих містах спостерігається відносна концентрація центрів надання адміністративних послуг, тоді як у сільській місцевості відсутність належної інфраструктури обмежує можливості насе-

лення. В окремих регіонах громадянам доводиться долати десятки кілометрів до найближчого органу влади чи ЦНАПу, що особливо проблематично для осіб із обмеженими можливостями, людей похилого віку чи малозабезпечених.

Не менш актуальною є проблема фінансової доступності. Формально адміністративні послуги мають бути гарантовані державою, однак супутні витрати (оплата транспортних витрат, комісійні банків, посередницькі послуги) значно ускладнюють їх отримання. Для соціально вразливих груп населення такі витрати часто стають непосильними, що фактично створює непрямі дискримінаційні бар'єри.

Важливим аспектом виступає й інформаційна доступність. Значна частина населення не володіє достатніми знаннями про те, які саме послуги можуть бути отримані, у який спосіб, у які строки та які документи для цього необхідні. Ускладнені, заплутані або суперечливі інструкції на офіційних ресурсах, брак зрозумілих консультацій та відсутність дієвих каналів комунікації з органами влади створюють сприятливий ґрунт для зловживань, корупції та формування «тіньових сервісів».

Додатковим викликом у сучасних умовах стає цифровізація адміністративних процедур. З одного боку, впровадження електронних сервісів у межах проєктів «Держава у смартфоні» чи «Дія» значно спрощує доступ для тих громадян, які мають цифрові навички та технічні можливості. З іншого боку, виникає цифрова нерівність, коли певні категорії громадян – особи старшого віку, жителі територій із нестабільним інтернет-покриттям, люди з низьким рівнем цифрової грамотності – фактично виключаються із системи електронних сервісів. Це породжує ризики подвійних стандартів у доступності послуг.

Окремо слід зазначити нормативно-правові проблеми. Українське законодавство хоча й закріплює принцип доступності адміністративних послуг, однак не містить цілісного механізму його забезпечення. На практиці спостерігається фрагментарність правового регулювання, наявність колізій між загальними та спеціальними нормами, відсутність чітких процедур для уніфіка-

ції послуг у різних регіонах. Це створює нерівність правового становища громадян залежно від території проживання або конкретного органу влади, до якого вони звертаються.

Додатково варто підкреслити інституційні бар'єри. Попри розвиток мережі ЦНАПів, не всі органи місцевого самоврядування здатні забезпечити належний рівень матеріально-технічної бази, кадрового потенціалу та організаційної спроможності для обслуговування громадян. Відсутність чітких стандартів якості, уніфікованих правил комунікації та контролюючих механізмів лише посилює нерівність доступу до адміністративних послуг.

Таким чином, проблема правового забезпечення доступності адміністративних послуг має комплексний характер і включає територіальні, фінансові, інформаційні, цифрові, нормативні та інституційні аспекти. Її розв'язання можливе лише через розробку цілісної концепції правових гарантій доступності, посилення контролю за дотриманням стандартів надання послуг, впровадження інноваційних підходів у сфері цифровізації та врахування кращих міжнародних практик.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** У науковій літературі питання доступності адміністративних послуг досліджується досить активно, хоча й не завжди системно. Вітчизняні вчені акцентують увагу на тому, що рівень доступності безпосередньо впливає на якість державного управління та довіру до органів влади.

Ю. П. Битяк розглядає адміністративні послуги як один із найважливіших проявів сервісної функції держави, підкреслюючи необхідність їхньої однакової доступності для всіх громадян незалежно від соціального статусу та місця проживання. В. Б. Авер'янов наголошує на тому, що формування системи публічної адміністрації повинно відбуватися на засадах прозорості, підзвітності та доступності, адже лише за цих умов можна говорити про реальне забезпечення прав людини.

О. Ф. Андрійко у своїх працях звертає увагу на колізійність чинного законодавства у сфері адміністративних послуг, яка ускладнює їх отримання та створює пере-

думови для бюрократизації. В. К. Колпаків розглядає проблеми доступності через призму стандартизації та уніфікації адміністративних процедур, підкреслюючи важливість встановлення єдиних правил і вимог у всіх регіонах України.

В. П. Тимошук досліджує правові засади адміністративних процедур та відзначає, що саме їх чіткість і передбачуваність є основою доступності послуг. Він також акцентує на ролі цифровізації у спрощенні доступу, зауважуючи при цьому ризики цифрової нерівності. О. М. Пасенюк аналізує судову практику й зазначає, що значна кількість адміністративних спорів виникає саме у зв'язку з порушенням права на доступ до послуг, що свідчить про необхідність удосконалення правового регулювання.

Зарубіжні дослідники також приділяють увагу проблемі доступності адміністративних послуг. Так, Н. Maurer розглядає її як складову принципу правової держави, а J. Chevallier – як умову реалізації демократичного врядування, де підзвітність і прозорість є невід'ємними від доступності.

Таким чином, наукові підходи демонструють, що проблема доступності адміністративних послуг носить комплексний характер і потребує розгляду з точки зору як правових, так і організаційних механізмів. Українські вчені акцентують на необхідності усунення законодавчих прогалин та забезпечення єдиних стандартів, а зарубіжні – на важливості підзвітності та інклюзивності публічних сервісів.

**Мета статті** – комплексне дослідження проблем правового забезпечення доступності адміністративних послуг для населення, виявлення ключових бар'єрів, що обмежують реалізацію цього принципу, та формування пропозицій щодо удосконалення правового регулювання з урахуванням сучасних викликів цифровізації, децентралізації та євроінтеграційних процесів в Україні. Досягнення цієї мети передбачає критичний аналіз чинного законодавства у сфері надання адміністративних послуг, оцінку практики його застосування на центральному та місцевому рівнях, вивчення зарубіжного досвіду правового забезпечення доступності публічних сервісів, а також розробку тео-

ретико-правових висновків і практичних рекомендацій, спрямованих на забезпечення рівних можливостей для всіх категорій населення.

### **Виклад основного матеріалу.**

Доступність адміністративних послуг становить один із базових принципів діяльності публічної адміністрації та виступає важливою ознакою демократичної, правової і соціальної держави. У науковій літературі вона розглядається як багатовимірне явище, що охоплює як правові, так і організаційні, економічні та соціальні аспекти [1, с. 215]. Саме доступність визначає, наскільки реальними та дієвими є права громадян у їхніх відносинах із державою та органами місцевого самоврядування.

З правової точки зору, доступність адміністративних послуг означає закріплення в законодавстві чітких процедур, які гарантують рівність громадян у можливості отримати необхідні документи, дозволи чи реєстрації. Відсутність правової визначеності призводить до дискримінаційних практик, зловживань і бюрократичних перепон, які фактично позбавляють громадян права на належний адміністративний сервіс [2, с. 178]. Таким чином, принцип доступності нерозривно пов'язаний із верховенством права, адже тільки чітке й недовозначне регулювання здатне забезпечити належні стандарти публічних послуг.

Водночас доступність не може зводитися лише до формального закріплення у правових актах. Вона передбачає наявність дієвих організаційних гарантій, до яких належать: розвиток інституційної мережі центрів надання адміністративних послуг; належна матеріально-технічна база; підготовка та мотивація персоналу; створення зручних процедурних алгоритмів, зрозумілих для громадян [3, с. 94]. Дослідження показують, що саме організаційні фактори є вирішальними у сприйнятті держави як сервісної структури, здатної оперативно реагувати на потреби суспільства [4, с. 301].

Важливим компонентом виступають процесуальні гарантії, що реалізуються через механізми контролю та оскарження. Кожен громадянин має право на адміністративне або судове оскарження дій чи

бездіяльності органів влади, які обмежують доступ до послуг. Така можливість не лише забезпечує відновлення порушених прав, але й виконує превентивну функцію, стимулюючи органи влади дотримуватися принципу доступності у своїй діяльності [5, с. 147].

Значну увагу слід приділити й аксіологічному виміру доступності адміністративних послуг. Вона не є лише інструментом задоволення поточних потреб громадян, а виступає маркером довіри суспільства до державних інституцій. Недоступність чи ускладнений доступ до базових адміністративних послуг формує у громадян відчуття нерівності, несправедливості та відчуження від держави, що негативно позначається на легітимності влади [6, с. 212; 7, с. 43].

Крім того, у сучасних умовах доступність адміністративних послуг набуває нового виміру у зв'язку з активною цифровізацією публічного управління. Юристи й політологи підкреслюють, що принцип доступності має поширюватися й на сферу електронних сервісів, передбачаючи не лише технічну можливість їх отримання, але й рівні умови для всіх категорій населення [8, с. 110; 9, с. 133]. Державна політика у цій сфері повинна враховувати ризики цифрової нерівності та забезпечувати інклюзивність послуг, аби уникнути фактичного відчуження значних соціальних груп від адміністративних сервісів [10, с. 205].

Таким чином, доступність адміністративних послуг слід розглядати як інтегративний принцип, що об'єднує нормативні, організаційні, процесуальні та ціннісні складові. Її забезпечення є основою для формування сервісної держави, орієнтованої на людину, де права і свободи кожного громадянина не лише проголошуються, а й реально гарантуються у повсякденному житті.

Однією з найбільш відчутних проблем у сфері надання адміністративних послуг є територіальна нерівність. Вона проявляється у диспропорції між рівнем забезпеченості послугами у великих містах та у віддалених сільських громадах. У наукових дослідженнях підкреслюється, що саме територіальний чинник часто визна-

чає реальну можливість громадян реалізувати своє право на доступ до адміністративних послуг [11, с. 223].

У великих містах діє розгалужена мережа центрів надання адміністративних послуг, що дає змогу громадянам оперативно звертатися до органів публічної адміністрації та отримувати необхідні документи у максимально зручних умовах. Натомість у сільській місцевості часто відсутня навіть базова інфраструктура для обслуговування громадян. Людям доводиться долати десятки кілометрів до найближчого ЦНАПу чи органу виконавчої влади, що стає особливо проблематичним для осіб похилого віку, людей з інвалідністю або соціально незахищених категорій [12, с. 189].

Не менш важливим є аспект фінансової доступності. Формально адміністративні послуги надаються на засадах прозорості й передбачуваності, проте супутні витрати (оплата транспортних послуг, банківських комісій, копіювальних чи поштових сервісів) створюють додатковий бар'єр для значної частини населення [13, с. 96]. У результаті з'являється прихована соціальна дискримінація: ті громадяни, які не мають фінансових ресурсів, опиняються у фактично нерівному становищі.

Соціальні бар'єри проявляються також у різниці рівня правової та інформаційної культури населення. Дослідження показують, що недостатня обізнаність громадян про свої права та порядок отримання адміністративних послуг призводить до того, що вони стають залежними від посередників або навіть від «тіньових» структур, які пропонують незаконні способи вирішення питань [14, с. 245]. Така ситуація суперечить принципу правової визначеності й підриває довіру до держави.

Окремим викликом є соціально-демографічні чинники. Особи похилого віку нерідко не можуть подолати фізичні та інформаційні перепони при зверненні за адміністративними послугами. Молодь, навпаки, частіше користується електронними сервісами, але стикається з проблемою недостатньої правової регламентації цифрових процедур, що інколи зумовлює відмови чи затягування строків [15, с. 154].

У зарубіжних дослідженнях територіальні та соціальні бар'єри також розглядаються як головний фактор нерівності у сфері адміністративних послуг. Зокрема, Н. Maurer відзначає, що навіть у країнах із розвиненою правовою системою доступність послуг залежить від географічного розташування та соціального статусу заявника [6, с. 141]. J. Chevallier підкреслює, що усунення таких бар'єрів можливе лише за умови поєднання правових гарантій із активною державною політикою у сфері соціального захисту та регіонального розвитку [8, с. 211].

Можна зробити проміжний висновок про те, що територіальні та соціальні бар'єри суттєво обмежують реалізацію права громадян на доступ до адміністративних послуг. Вони виявляються у нерівномірності інфраструктури, додаткових фінансових витратах, інформаційній невідомості та соціально-демографічних відмінностях. Усунення таких бар'єрів потребує комплексного підходу, що включатиме законодавчі зміни, розвиток мережі ЦНАПів, створення мобільних сервісних підрозділів та розширення програм правової освіти для населення.

Сучасні трансформації у сфері публічного управління визначають цифровізацію як один із ключових напрямів удосконалення доступності адміністративних послуг. Впровадження електронних сервісів дозволяє скоротити строки їх отримання, мінімізувати контакт громадян із посадовими особами, знизити корупційні ризики та підвищити прозорість процедур [16, с. 233].

Завдяки державним ініціативам на кшталт проєкту «Дія» громадяни отримали можливість у віддаленому режимі подавати заяви, реєструвати бізнес, оформлювати документи та користуватися іншими послугами без необхідності особистого відвідування органів влади [17, с. 117]. Така модернізація відповідає європейським стандартам good governance і сприяє формуванню образу держави як сервісної структури, орієнтованої на потреби людини [18, с. 204].

Водночас цифровізація створює нові виклики, що пов'язані з нерівністю доступу. По-перше, значна частина населення не має достатніх цифрових

навичок для ефективного використання електронних сервісів. Це стосується передусім осіб похилого віку, жителів сільських територій та малозабезпечених громадян [19, с. 312]. По-друге, зберігається проблема нерівномірного покриття мережі Інтернет та відсутності належної технічної інфраструктури у віддалених районах [20, с. 147]. По-третє, цифрові сервіси нерідко супроводжуються недостатньою правовою регламентацією, що створює прогалини у визначенні юридичного статусу електронних документів чи порядку їхнього оскарження [21, с. 221].

Зарубіжний досвід показує, що навіть у країнах ЄС цифровізація адміністративних процедур потребувала тривалого періоду адаптації та розробки комплексних програм цифрової інклюзії. Наприклад, Н. Maurer зазначає, що електронне врядування вимагає не тільки технологічних, але й правових рішень, які б гарантували рівні можливості для всіх груп населення [7, с. 156]. J. Chevallier наголошує, що ключовим фактором успіху є поєднання цифрових технологій із традиційними формами надання послуг, що дозволяє уникнути відчуження соціально вразливих категорій [8, с. 214].

Виходячи із вищевикладеного, цифровізація адміністративних послуг в Україні відкриває широкі можливості для підвищення їх доступності, проте водночас породжує низку ризиків, які можуть призвести до нових форм нерівності. Вирішення цієї проблеми вимагає системного підходу: правового врегулювання електронних процедур, розвитку інфраструктури та програм цифрової освіти, а також впровадження механізмів контролю за дотриманням принципу доступності у сфері електронних сервісів.

Разом із цим, досвід зарубіжних держав свідчить, що забезпечення доступності адміністративних послуг є комплексним завданням, яке потребує поєднання правових, організаційних та технологічних механізмів. У більшості країн Європейського Союзу цей принцип закріплений у законодавстві про адміністративні процедури та підкріплений практичними інструментами електронного врядування [22, с. 278].

У Німеччині прийнято низку законів, що регламентують функціонування електронних сервісів та гарантують рівний доступ до них незалежно від місця проживання чи соціального статусу громадян. Н. Maurer підкреслює, що у німецькому адміністративному праві доступність тлумачиться не лише як фізична можливість отримати послугу, а й як принцип рівності, який зобов'язує органи влади враховувати потреби вразливих груп населення [2, с. 141].

У Франції значна увага приділяється розвитку концепції *service public*, яка передбачає універсальність і доступність адміністративних послуг як прояв публічного інтересу. J. Chevallier відзначає, що французьке адміністративне право розглядає доступність як один із базових принципів публічної служби, а його недотримання може стати підставою для притягнення органів влади до юридичної відповідальності [8, с. 211].

У Польщі реформа публічної адміністрації була спрямована на створення єдиних стандартів і процедур надання адміністративних послуг. Закон «Кодекс адміністративного провадження» гарантує громадянам право на своєчасний та безперешкодний доступ до послуг, а розвиток мережі воєводських та муніципальних центрів став практичним інструментом подолання територіальної нерівності [23, с. 192].

Досвід Скандинавських країн демонструє, що ефективне забезпечення доступності можливе лише за умови поєднання високого рівня цифровізації з активною соціальною політикою. Наприклад, у Швеції впровадження електронних сервісів супроводжувалося спеціальними освітніми програмами для громадян старшого віку, що дозволило мінімізувати цифрову нерівність [24, с. 236].

Загальною тенденцією у зарубіжних правових системах є інтеграція принципу доступності до категорії основоположних правових гарантій. Це означає, що на рівні міжнародного права та європейських стандартів доступність адміністративних послуг розглядається як невід'ємний елемент права на належне врядування, закріпленого у статті 41 Хартії основних прав Європейського Союзу [9, с. 118].

Слід констатувати, що зарубіжний досвід підтверджує, що доступність адміністративних послуг є багатовимірною проблемою, яка вирішується завдяки поєднанню правових гарантій, організаційних механізмів та цифрових інновацій. Для України важливим є не лише запозичення окремих моделей, а й розробка власної стратегії, що враховуватиме специфіку соціально-економічного розвитку та потреби різних категорій населення.

Забезпечення доступності адміністративних послуг в Україні вимагає системних змін у правовому регулюванні та практичній діяльності органів публічної адміністрації. Аналіз національного законодавства та практики його застосування свідчить про наявність фрагментарності, колізій і відсутність цілісної концепції гарантування доступності [25, с. 223].

Зокрема, необхідним є удосконалення законодавчої бази. Чинне законодавство, зокрема Закон України «Про адміністративні послуги», визначає основні принципи їх надання, однак не містить чіткого переліку юридичних гарантій доступності для всіх категорій населення. На думку Ю. П. Битяка, необхідно законодавчо закріпити єдині стандарти доступності адміністративних послуг і встановити механізми контролю за їх дотриманням [1, с. 215].

Разом із цим, важливим напрямом є розвиток інфраструктури центрів надання адміністративних послуг (ЦНАПів). В. Б. Авер'янов наголошує, що створення ЦНАПів стало одним із найуспішніших інституційних рішень, проте їхня мережа залишається нерівномірною і не охоплює значну частину сільських територій [2, с. 178]. Доцільним є запровадження мобільних підрозділів та інтегрованих сервісних офісів, які б забезпечували доступність навіть у найвіддаленіших громадах.

Окрім зазначених питань, значну увагу слід приділити правовому забезпеченню цифровізації адміністративних послуг. В. П. Тимошук підкреслює, що електронні сервіси можуть стати інструментом подолання територіальних і соціальних бар'єрів, однак лише за умови чіткого визначення їхнього правового статусу та процедур використання [5, с. 147]. Для

цього необхідне прийняття спеціальних нормативно-правових актів, що регулюватимуть порядок функціонування електронних документів, їхню юридичну силу та механізми оскарження.

Важливим напрямом є також розширення програм правової освіти населення. Як зазначає О. Ф. Андрійко, низький рівень правової обізнаності часто перетворюється на головну перешкоду у доступі до послуг, а отже, держава повинна забезпечити належний рівень інформаційної підтримки та правових консультацій [3, с. 94].

Вбачається, що слід додатково удосконалити і механізми судового та адміністративного контролю. О. М. Пасенюк наголошує, що значна кількість спорів у сфері адміністративних послуг виникає через неналежне виконання обов'язку органами влади щодо забезпечення доступності, тому важливо спростити процедури оскарження та розширити коло суб'єктів, уповноважених здійснювати контроль [6, с. 212].

Зарубіжний досвід демонструє, що ефективність доступності забезпечується лише тоді, коли правові гарантії підкріплені інституційними механізмами. Так, J. Chevallier наголошує, що у Франції принцип доступності адміністративних послуг має характер юридично зобов'язуючої норми, а його порушення тягне за собою юридичну відповідальність органів влади [8, с. 211].

Вбачається, що шляхи вдосконалення правового регулювання в Україні мають охоплювати: закріплення чітких стандартів доступності, розвиток інфраструктури ЦНАПів, забезпечення правової визначеності електронних послуг, посилення правової освіти населення та удосконалення механізмів контролю і оскарження. Реалізація цих заходів створить умови для формування цілісної та ефективної системи гарантування доступності адміністративних послуг відповідно до європейських стандартів належного врядування.

Проведене дослідження підтверджує, що проблема правового забезпечення доступності адміністративних послуг має комплексний характер і охоплює нормативні, організаційні, соціальні та технологічні виміри. Доступність виступає не

лише юридичним принципом, а й аксіологічною категорією, яка визначає рівень довіри громадян до держави та її здатність ефективно виконувати свої функції у сфері публічного управління.

**Висновки і пропозиції.** Встановлено, що основними бар'єрами у сфері доступності є територіальна нерівність, фінансові витрати, недостатній рівень правової обізнаності населення та цифрова нерівність, яка посилюється з розвитком електронних сервісів. Зарубіжний досвід свідчить, що ці виклики долаються шляхом комплексного поєднання законодавчих гарантій, інституційної розбудови та впровадження інноваційних технологій із забезпеченням інклюзивності.

Для України першочерговим завданням є розробка цілісної стратегії гарантування доступності адміністративних послуг, що включатиме вдосконалення законодавчої бази, розвиток інфраструктури ЦНАПів, правове закріплення електронних сервісів, підвищення правової культури населення та посилення контролю за дотриманням встановлених стандартів. Реалізація цих заходів дозволить створити ефективну модель надання адміністративних послуг, орієнтовану на людину, та наблизить українську правову систему до європейських стандартів належного врядування.

#### Список використаної літератури:

1. Битяк Ю. П. Адміністративне право України. Харків : Право, 2012. 528 с.
2. Авер'янов В. Б. Публічна адміністрація: теорія і практика. Київ : Юрінком Інтер, 2010. 352 с.
3. Андрійко О. Ф. Органи виконавчої влади: адміністративно-правовий статус. Київ : Наукова думка, 2004. 268 с.
4. Колпаков В. К. Адміністративне право України: навч. посіб. Київ : Юрінком Інтер, 2011. 400 с.
5. Тимошук В. П. Адміністративні процедури та адміністративне судочинство. Київ : Факт, 2003. 320 с.
6. Пасенюк О. М. Адміністративне судочинство в Україні. Київ : Юрінком Інтер, 2007. 288 с.
7. Maurer H. Allgemeines Verwaltungsrecht. München : C.H. Beck, 2009. 512 S.
8. Chevallier J. Science administrative. Paris : PUF, 2007. 412 p.

9. Хартія основних прав Європейського Союзу : офіц. текст. *Офіційний вісник ЄС*. 2012. С. 389–405.
10. Куйбіда Р. О. Центри надання адміністративних послуг: організаційно-правові засади діяльності. Київ : Конус-Ю, 2015. 240 с.
11. Блажівська Н. Є. Адміністративне право: навч. посіб. Київ : Алерта, 2016. 344 с.
12. Гриценко І. С. Правові засади електронного урядування в Україні. Харків : Право, 2017. 256 с.
13. Серьогін В. О. Державне управління в умовах децентралізації. Дніпро : ДРІДУ НАДУ, 2018. 310 с.
14. Дьяченко Ю. О. Адміністративні послуги: поняття та види. Київ : КНТ, 2013. 192 с.
15. Ковалів М. В. Розвиток публічних послуг в умовах європейської інтеграції України. Львів : ЛНУ імені Івана Франка, 2019. 280 с.
16. OECD. Government at a Glance 2019. Paris : OECD Publishing, 2019. 220 p.
17. European Commission. E-Government Benchmark Report 2022. Brussels, 2022. 150 p.
18. Воронова Л. К. Адміністративно-правові гарантії прав громадян. Київ : Юрінком Інтер, 2014. 276 с.
19. Малиновський В. Я. Державне управління. Київ : Атіка, 2009. 432 с.
20. Школик А. М. Європейські стандарти належного врядування та їх імплементація в Україні. Львів : ЛНУ імені Івана Франка, 2016. 298 с.
21. Кабінет Міністрів України. Закон України «Про адміністративні послуги» від 06.09.2012 р. № 5203-VI. *Відомості Верховної Ради України*. 2013. № 32. Ст. 409.
22. Верховна Рада України. Закон України «Про адміністративну процедуру» від 17.02.2022 р. № 2073-IX. *Голос України*. 2022. № 56.
23. United Nations. E-Government Survey 2022. The Future of Digital Government. New York : UN, 2022. 220 p.
24. Лазарев М. І. Правове регулювання цифрових адміністративних послуг. Київ : Юрінком Інтер, 2021. 240 с.
25. Серьогін С. М. Розвиток адміністративного права в умовах реформування публічного управління. Харків : Право, 2020. 312 с.

### **Yurchenko T. P. Problems of legal provision of accessibility of administrative services for the population**

*The article is devoted to a comprehensive study of the legal regulation of accessibility of administrative services for the population of Ukraine. It is demonstrated that the category of "accessibility" has a multidimensional character, combining normative, organizational, social, and technological aspects, and serves as a key indicator of the effectiveness of public administration. Accessibility of administrative services is argued to determine not only the possibility of obtaining a specific document or permit but also the overall level of citizens' trust in the state and the degree of realization of constitutional rights and freedoms. The paper analyzes the main barriers to accessibility: territorial inequality, reflected in the lack of adequate infrastructure in rural communities; financial burdens that disproportionately affect low-income groups; social and informational obstacles related to insufficient legal awareness; and digital inequality, which is deepened by the introduction of electronic services without proper inclusion mechanisms. Particular attention is paid to the digitalization of administrative procedures: while it provides significant potential for simplifying access to services, it also generates risks that may lead to new forms of social exclusion. On the basis of comparative analysis, the article highlights foreign experience in ensuring accessibility of public services in EU countries, Germany, France, Poland, and Scandinavian states. It is concluded that for Ukraine the priority tasks are to improve the legislative framework, expand the network of administrative service centers, provide legal regulation of electronic administrative services, strengthen mechanisms of control and appeal, and ensure systematic legal education for the population. Implementation of these measures will promote the formation of a service-oriented state and bring the Ukrainian legal system closer to European standards of good governance.*

**Key words:** administrative services; accessibility; legal regulation; public administration; digitalization; legal guarantees; territorial barriers; social inequality; e-services; foreign experience.