

DOI: 10.33663/1563-3349-2022-33-91-101

УДК 342.9

В. П. ТИМОЩУК,
кандидат юридичних наук*
ORCID: 0000-0001-6109-0909

ВПЛИВ ВІЙНИ НА СФЕРУ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ¹

У статті розглядається питання впливу воєнного стану та воєнних дій на сферу адміністративних послуг у зв'язку з новою масштабною агресією росії проти України. Адже адміністративні послуги, зокрема, такі важливі, як паспортні, реєстрація актів цивільного стану, соціального характеру та інші так звані базові є необхідними і під час війни. Тому зроблена спроба оглянути головні виклики, які постали перед громадянами (споживачами послуг) у перші дні і тижні війни з отриманням базових адміністративних послуг, рішення органів державної влади у цій сфері. Також зроблені рекомендації для відповідальних органів державної влади на майбутнє, які можна винести навіть з цього «досвіду».

Ключові слова: адміністративні послуги, воєнний стан, війна.

Tymoshchuk V. P. The impact of the war on the sphere of administrative services

The article considers the issue of the impact of martial law and military action on the sphere of administrative services in connection with the new large-scale aggression of russia against Ukraine. After all, administrative services, in particular such important as passport, registration of civil status, social and other so-called «basic» will remain necessary even during the war. Therefore, an attempt was made to examine the main challenges that arose for citizens (consumers of services) in the first days and weeks of the war with the receipt of basic administrative services, the decision of public authorities in this area. Recommendations were also made for the responsible public authorities for the future, which can be learned even from this «experience».

Key words: administrative services, martial law, war.

Вступ. Повномасштабна воєнна агресія рф проти України, що розпочалася 24 лютого 2022 р., вплинула на всі сфери життєдіяльності суспільства і держави. Однією з таких сфер, що зазнала негативного впливу та мусила пристосовуватися до нових реалій, є сфера адміністративних послуг. При цьому вже перші акти органів державної влади щодо введення воєнного стану [1, 2] і спрямування роботи державних інституцій визначили і напрям змін у цій сфері. З перших днів війни Кабінет Міністрів України [3] також почав приділяти велику увагу адаптації роботи органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування до роботи в умовах воєнного стану, починаючи із зупинення строків надання адміністративних послуг на час воєнно-

* **Tymoshchuk Viktor**, Candidate of Juridical Sciences (Ph. D.)

го стану. Варто наголосити, що тільки в частині нормативно-правового регулювання Кабінет Міністрів України за перші півтора місяці війни видав понад три десятки актів щодо сфери базових адміністративних послуг. І це цілком виправдано, адже саме Уряд України за ініціативою відповідальних міністерств міг оперативно реагувати на відповідні виклики. Були великі практичні зміни, адаптація системи виконавчої влади та інших суб'єктів надання адміністративних послуг до умов воєнного стану.

Мета та завдання дослідження. Сфера адміністративних послуг зберігає важливе значення навіть у випадку значних безпекових викликів, у тому числі в умовах війни. Люди народжуються, помирають та одружуються, тож потрібні послуги реєстрації актів цивільного стану (далі – РАЦС). Людям потрібні паспортні документи, щоб посвідчити свою особу. Через збільшення вимушеної міграції, потрібні відповідні види обліку та захисту внутрішньо переміщених осіб (далі – ВПО). Зростає актуальність соціальної підтримки інших громадян, які потрапили у складні життєві обставини; збереження соціальної допомоги особам, що отримували її до війни. Є потреба у реєстраційних діях з транспортними засобами, зокрема і для цілей оборони, з відновленням втрачених посвідчень водія тощо. Ці та інші адміністративні послуги необхідні і в часи війни. А для відбудови України є потрібними також і адмінпослуги у секторі нерухомості, земельному, будівельному та інший секторах.

Українська держава успішно впоралася з викликами у сфері адмінпослуг після початку повномасштабного вторгнення рф 24.02.2022 р. Поряд з тим війна показала, що низка послуг може бути ще краще підготовлена до безпекових викликів. А деякі рішення можуть бути корисні й для умов мирного стану.

Варто нагадати, що гострими проблемами у перші дні та тижні початку активної фази війни були:

- встановлення особи, при втраті усіх документів, і одночасному закритті Єдиного державного демографічного реєстру, при припиненні роботи територіальних підрозділів Державної міграційної служби (далі – ДМС);
- загалом зупинення усіх послуг, що вчиняються з допомогою державних реєстрів (реєстрація бізнесу, нерухомості, транспортних засобів і т. д.);
- припинення надання однієї з наймасовіших груп послуг – реєстрації / декларування місця проживання, що мало вплив і на (не)можливість надання інших послуг або утруднило їх надання;
- як наслідок, це також тимчасова втрата більшості послуг, які надавалися центрами надання адміністративних послуг (далі – ЦНАП);
- перебої у роботі застосунку «Дія» та ін.

При цьому одразу важливо наголосити, що застосунок «Дія» згодом суттєво врятував ситуацію, адже дав змогу швидко закрити потребу виплат державної допомоги («Підтримка») для мільйонів громадян, а також повернув інші корисні сервіси (зокрема, цифрові документи про особу для користувачів застосунку).

Фахівці у сфері адмінпослуг провели аналітичне дослідження питання того, як масштабна воєнна агресія вплинула на сферу базових адміністративних послуг: РАЦС, паспортні послуги, реєстрація місця проживання, адмінпослуги соціального характеру, реєстрація бізнесу та нерухомості, реєстрація транспортних засобів та видача посвідчень водія. Намагалися проаналізувати й виклики перших днів та тижнів війни (лютого-березня 2022 р.), і визначити успішні рішення влади, в тому числі з можливістю їх поширення і на перспективу мирного часу. З повним текстом дослідження варто ознайомитись окремо [4]. У цій публікації зроблено акцент на окремих проблемах та рекомендаціях для влади.

Виклад основного матеріалу. Загалом варто відзначити багато дуже швидких і креативних рішень Українського Уряду на період воєнного стану:

- продовження дії «протермінованих» паспортів, посвідчень водія;
- автоматичне продовження соціальних виплат;
- перенесення місця виплат пенсій і соціальних допомог незалежно від зареєстрованого місця проживання;
- телефонне підтвердження статусу безробітного;
- резервні державні реєстри і перенесення їх у «хмару»;
- «Документ»;
- шлюб протягом доби без доплат, з використанням відеозв'язку і свідків;
- грошова допомога («Допомога» – 6500 грн) без зайвих умов і складних процедур;

– обмін посвідчення водія без медичної довідки тощо.

У дослідженні виходили з кількох гіпотез:

– сфера РАЦС (особливо реєстрація смерті, народження) має працювати навіть в умовах, коли є проблеми з доступом до державного реєстру. Для легітимних органів влади (зокрема, й органів місцевого самоврядування (далі – ОМС) повинна бути можливість надавати критично важливі послуги РАЦС, навіть якщо їх верифікація і внесення записів у реєстри відбуватиметься пізніше. Паперовий облік, у тому числі з можливим відступленням від певної форми (якщо журнали втрачені, згоріли тощо), можливо теж має право на існування;

– паспортні послуги повинні надаватися практично завжди, зокрема у безпечних районах країни. Тут може обиратися рішення регіонального доступу до Єдиного державного демографічного реєстру, чи його резервної версії. Для мешканців з регіонів активних бойових дій теж має бути забезпечена можливість встановлення особи доступними засобами доказування, видачі документа про особу (принаймні тимчасового);

– реєстрація місця проживання, і особливо чинна система «декларування» місця проживання» (під як фактично закладена реєстрація в електронній формі) складна в реалізації, коли за чинним порядком потрібна взаємодія з іншими реєстрами. Але виходом могла б бути повноцінна повідомна модель, так само як для отримання довідки / статусу ВПО. Крім того, завжди корисне

документальне підтвердження місця проживання особи у паспортному документі, у тому числі з безпекових міркувань (зважаючи на комендантські обмеження, перевірки на блокпостах, боротьбу з диверсантами тощо). Достовірний облік мешканців важливий і для ОМС, щоб виконувати свої повноваження щодо життєзабезпечення громади;

– потрібно зважити на виправданість обмежень доступу у роботі ЦНАП/ОМС, особливо коли державні органи (ДМС, МВС, Мін'юст) вже відновили свою роботу. Також потрібно і далі опрацьовувати можливість використання ЦНАП і їх територіальних точок доступу (територіальних підрозділів, віддалених робочих місць адміністраторів) для надання послуг інших суб'єктів, зокрема, Пенсійного фонду тощо;

– потрібно пам'ятати про потреби у послугах для «неоцифрованої» частини суспільства, коли держава пропонує певні послуги тільки для користувачів «Дії». Хоча й тут є позитивна динаміка (як-от, анонсовано і реалізовано можливість подання заявки на відшкодування втраченого житла і через ЦНАП);

– важливо забезпечувати дієву комунікацію зі споживачами послуг. Зокрема, бажано уникати «розривів», коли громадянам повідомлена можливість отримання певних послуг, але технологічно і організаційно їх впровадження ще потребує часу. Тобто треба дуже чітко доносити споживачам, коли саме і де послуги будуть реально доступні.

Забігаючи наперед, можна зазначити, що ці гіпотези були підтримані експертною спільнотою фахівців у сфері адмінпослуг, долучених до проведення дослідження.

Отже, загалом державі треба визначити й критично важливі групи адміністративних послуг чи окремі послуги, і рішення, які треба винести з подій активної фази війни РФ проти України в період з 24 лютого 2022 р. Потрібно проаналізувати усе, що відбулося, та зробити висновки, щоб споживачі послуг мали доступ принаймні до базових послуг і при цьому були враховані безпекові чинники. Україна повинна вийти з цієї ситуації ще сильнішою.

Якщо зробити дуже короткий огляд змін у правовому регулюванні і практиці надання окремих базових адміністративних послуг, то варто відзначити таке.

Послуги у сфері РАЦС є завжди затребуваними. Але доступ до Державного реєстру актів цивільного стану громадян (ДРАЦСГ) був призупинений. Надання комплексної послуги «Малютко» також було призупинено. Проте важливо, що за тимчасової відсутності доступу до реєстру ДРАЦСГ державою була передбачена можливість складання актового запису цивільного стану в паперовій формі, з наступним внесення інформації до реєстру (після відновлення доступу). Тобто навіть без комплексного підходу, але самі послуги РАЦС отримати було можливо.

Цікавим стало також нове регулювання щодо державної реєстрації шлюбу, коли один із наречених є військовослужбовцем, поліцейським, меди-

ком. Наразі шлюб може укладатися без особистої присутності одного чи обох наречених, з використанням засобів відеозв'язку та свідків. Також була закріплена можливість, у визначених випадках, державної реєстрації шлюбу протягом доби (без додаткових доплат за терміновість).

Чи не найбільш відчутні проблеми виникли з отриманням паспортних послуг. З дня введення воєнного стану Державна міграційна служба тимчасово призупинила роботу усіх власних інформаційних систем. Через це і деякі цифрові документи у застосунку «Дія» певний час були недоступними. Також з 24.02.2022 р. до 15.03.2022 р. було призупинено роботу усіх територіальних підрозділів ДМС. І коли чимало громадян України втратили документи, що посвідчують особу, то була реальна проблема встановлення особи, відновлення документів. І тут одним з рішень став «єДокумент» у застосунку «Дія», як документ, що посвідчує особу в період дії воєнного стану. Цей вихід допоміг принаймні «цифровізованим» громадянам.

У паспортній сфері було ще кілька цікавих рішень на час воєнного стану. Зокрема, було визначено, що паспорт, строк дії якого закінчився, до якого своєчасно не вклеєна фотокартка, є чинним (дійсним) документом, що посвідчує особу. У разі закінчення строку дії паспорта для виїзду за кордон такий строк може бути продовжено до 5 років. Внесення необхідної інформації здійснюється органами ДМС безоплатно в день звернення. Також було передбачено внесення до паспорта для виїзду за кордон батьків або іншого законного представника дитини фото та інформації про дитину.

Послуги декларування / реєстрації місця проживання фізичних осіб були зупинені. Окремі ОМС тільки знімали з реєстрації місця проживання померлих.

Надання послуг з державної реєстрації нерухомості також було призупинено.

З середини березня обмеженій кількості державних реєстраторів, включених Мін'юстом до спеціального Переліку, було надано можливість надавати окремі адмінпослуги у сфері державної реєстрації бізнесу. При цьому варто позитивно оцінити рішення влади щодо невідкладності та екстериторіальності надання відповідних послуг.

Досить швидко і чи не найкраще була адаптована до війни сфера соціального захисту. Адміністративні послуги соціального характеру були пролонговані без потреби додаткового звернення до органів соцзахисту.

До середини березня були зупинені реєстраційні послуги щодо транспортних засобів та видачі (обміну) посвідчень водія. Але вже з 15 березня почало відновлюватися надання низки послуг в окремих сервісних центрах МВС. Зокрема, поступово відновилися послуги щодо: реєстрації нового транспортного засобу, транспортних засобів, ввезених з-за кордону; отримання дублікату свідоцтва про державну реєстрацію транспортного засобу. Щодо посвідчень водія, то: посвідчення, термін дії яких закінчився в період воєнного стану, продовжують діяти на території України; став доступним

обмін посвідчення водія в разі заміни, втрати або викрадення (зокрема, хто має право виїзду за межі України, залучається до оборони країни), у тому числі без медичної довідки.

У зв'язку з вимушеним переміщенням мільйонів людей набули актуальності й нового «розвитку» послуги для ВПО (внутрішньо переміщених осіб). Право на отримання статусу ВПО отримали особи, які змушені покинути своє постійне місце проживання у зв'язку з воєнними діями, тобто, які перемістились з регіонів, де ведуться активні бойові дії. Перелік цих регіонів визначений Урядом.

Статус ВПО також надають особам, які переміщуються в межах цих «небезпечних» областей. Вважаємо це правильним підходом, адже вимушене переміщення особи з постійного місця проживання в іншу територіальну громаду, навіть у межах однієї області, дійсно має надавати право на всебічну підтримку держави.

Від березня 2022 р. Урядом було визначено три «точки» для звернення за довідкою про взяття на облік ВПО. Крім органів соціального захисту населення райдержадміністрацій та місцевих рад колишніх міст обласного значення (далі – УСЗН), передбачено, що людина за довідкою може також звернутись і до уповноваженої особи громади, або до центру надання адміністративних послуг (ЦНАП). Дві останні опції почали працювати з 28.03.2022 р. після доопрацювання функціоналу ПК «Соціальна громада» (хоча через велике навантаження на цей ПК швидкість опрацювання заяв дуже утруднена). При цьому і ЦНАП, і уповноважені особи громади визначені не просто фронт-офісами для прийняття заяви, а наділені повноваженнями «приймати рішення», тобто видавати довідку про взяття на облік ВПО. Це дає змогу надавати цю послугу невідкладно, за один візит. Але зауважимо, що на практиці не всі ЦНАП надають цю послугу. Це залежить від спроможностей конкретного ЦНАП/ОМС та інших факторів. Тому в урядових актах доцільно було б визначати, що точки обслуговування і прийняття рішень в ОМС визначаються самим ОМС, з числа трьох можливих, визначених Урядом, тобто за формулою «та/або». Цей гнучкий підхід варто поширювати й на інші «нові» послуги, які впроваджуються нині через війну, щоб все ж враховувати спроможність та специфіку конкретних ОМС.

Позитивним рішенням стало призначення щомісячної допомоги на проживання для ВПО, без зайвих умов і складних процедур. Було б ще краще, щоб ці виплати призначалися в проактивному режимі, без додаткового звернення особи. Або варто забезпечити принаймні комплексність цих послуг – за однією заявою передбачити отримання обох послуг.

Війна справила великий вплив на роботу ЦНАП. Фактично надання адміністративних послуг у ЦНАП було призупинено з першого дня повномасштабного вторгнення. Адже більшість послуг, що надаються у ЦНАП, потребують виконання дій у відповідних державних реєстрах. Однак ЦНАП і в цей критичний для держави час знайшли своє важливе місце. З перших днів вони

стали гуманітарними центрами (центрами турботи тощо), насамперед для ВПО.

Висновки. Загалом з досвіду сфери адмінпослуг у перші тижні повномасштабної війни можна зробити багато висновків та рекомендацій.

У кожній групі адмінпослуг має бути передбачений і врегульований порядок їх надання, або надання принаймні найважливіших (базових) послуг, на випадок виникнення складних безпекових ситуацій, як-от під час війни.

Треба врахувати потреби й можливості надавати базові адмінпослуги навіть тоді, коли є проблеми з доступом до державних реєстрів. Необхідно передбачати резервний порядок дій, зокрема, паперові обліки і підтвердження дій (послуг), з відкладеним внесенням інформації в реєстри. За потреби з додатковою верифікацією. Зокрема, це стосується і послуг РАЦС, і реєстрації / декларування місця проживання, і видачі документа, що підтверджує особу, та ін. Виходом також можуть бути резервні версії реєстрів, локалізовані територіально.

Паспортні послуги повинні надаватися практично завжди. У безпечних районах повинні надаватися повноцінні паспортні послуги. Для цього можуть обиратися вже відомі рішення регіонального / територіального доступу до ЄДДР або застосовуватися резервні версії реєстру.

Для осіб, які втратили документи, у тому числі для мешканців з регіонів активних бойових дій, має бути забезпечена можливість встановлення особи доступними засобами доказування (включаючи свідків), і видачі документа про особу (принаймні, тимчасового) у паперовій чи пластиковій формі.

Необхідно забезпечувати доступність послуг для «нецифровізованої» частини громадян, оскільки держава іноді пропонувала певні послуги тільки для користувачів «Дії». Тобто потрібно завжди уникати цифрової дискримінації громадян.

Потрібно ширше використовувати інститут свідків (як при «дистанційній» реєстрації шлюбу) та механізми відеозв'язку при наданні адмінпослуг. Ці інструменти вже передбачені Законом «Про адміністративну процедуру» (очікує набрання чинності), і вони особливо можуть застосовуватися там, де немає інших видів доказування та можливостей комунікації (як-от, для встановлення особи).

Варто передбачити та врегулювати питання пересилання готових паспортних документів між підрозділами ДМС, ЦНАП, консульськими установами, у зв'язку з великою мобільністю громадян, кількістю ВПО, біженців. За потреби, можна врегулювати це питання з додатковою оплатою за рахунок отримувача.

Доцільно опрацювати питання диверсифікації ризиків безпечного виготовлення паспортних документів, можливо через розміщення філій Поліграфкомбінат «Україна» у різних областях України, зокрема на заході держави. Як варіант, можна також розглянути можливість виготовлення певних тимчасових ідентифікаційних документів (з достатнім рівнем захи-

сту) локальними автономними технічними засобами, принаймні, у більших територіальних громадах.

Щодо декларування / реєстрації місця проживання корисно повернути просте документальне підтвердження місця проживання особи в паспортних документах особи. Ця інформація важлива і з безпекових міркувань. Тому пропонуємо розглянути пропозицію щодо візуального відображення інформації про місце проживання (реєстрації / декларування) у паспорті громадянина України. Це може бути штамп у паспорті-книжці, напис на поверхні паспорта-картки. Нагадуємо, що у разі зміни місця проживання громадян з паспортом у формі картки може робитися наліпка з новою адресою. Такий спосіб полегшив би роботу, пов'язану з обліком ВПО, перевірками документів, поліпшив би зручність і для громадян, і для органів влади.

Варто визначити самодостатність / автономність Реєстрів територіальних громад (РТГ), принаймні у воєнний час. Тобто треба побудувати цю систему так, щоб відповідна інформація завжди була доступна ОМС, а послуга з реєстрації місця проживання – її мешканцям. Достовірний облік реального складу мешканців потрібен і для ОМС, щоб виконувати свої повноваження із життєзабезпечення громади, і для держави – щоб ефективно розподіляти ресурси. Передача даних до Єдиного державного демографічного реєстру має похідний характер і не повинна перешкоджати виконанню ОМС функцій / послуг з реєстрації місця проживання. Об'єктивні обмеження в електронній взаємодії з ЄДДР, неможливість обміну даними між ОМС також не повинні перешкоджати реєстрації місця проживання. У кризових ситуаціях ОМС повинен мати право вести РТГ у паперовій формі, з наступним внесенням інформації в е-формі, після відновлення відповідних можливостей. Наразі важливо якнайшвидше надати ОМС/ЦНАП на безпечних територіях постійний доступ до їх Реєстрів територіальних громад (або їх резервних копій).

Варто знову розглянути питання запровадження простої повідомної моделі декларування місця проживання – без потреби підтвердження прав користування / власності житлом та без потреби взаємодії з іншими реєстрами при наданні послуги. Саме такий підхід працює вже багато років для обліку ВПО. А до часу прийняття такого рішення або незалежно від нього – можна розглянути можливість впровадження «реєстрації тимчасового місця проживання», насамперед враховуючи потреби громадян, які залишили постійне місце проживання, але не мають права на статус ВПО.

Доцільно надати доступ усім державним реєстраторам бізнесу та нерухомості у безпечних регіонах з усіх ОМС до виконання реєстраційних повноважень. Виняток має стосуватися тільки реєстраторів, до роботи яких є обґрунтовані зауваження (скарги тощо).

На прикладі ВПО варто також зауважити, що державі треба чіткіше комунікувати дати, з яких стають доступними певні послуги (як-от, звернення за статусом ВПО в певні точки обслуговування, звернення за допомогою на

проживання тощо). Це допоможе запобігати неефективному навантаженню на органи влади та заощаджувати ресурси громадян. Тобто треба уникати «комунікаційних розривів», коли громадянам вже анонсована можливість отримання певних послуг, але технологічно і організаційно їх впровадження ще потребує часу.

Крім того, треба дуже зважено обмежувати строки на звернення за певними послугами, особливо, коли бракує достатніх умов для своєчасного обслуговування усіх потребуючих. До прикладу, з виплатами для ВПО Уряд вчасно продовжив відповідні строки для звернення.

Доцільно зняти обмеження у роботі ЦНАП/ОМС з усіма групами послуг, за якими органи виконавчої влади (ДМС, МВС, Мін'юст) вже відновили свою роботу. Адже в ОМС працюють такі ж добросесні, патріотичні, професійні публічні службовці. Їх робота зменшить навантаження на державні органи, надасть звичної зручності громадянам, територіальної доступності послуг.

Потрібно і далі пропрацювати можливість використання ЦНАП і їх точок доступу (територіальних підрозділів, віддалених робочих місць) для надання послуг. Це стосується і таких послуг, як допомога на поховання, за якою досі потрібно звертатися виключно до підрозділів Пенсійного фонду України, що є територіально досить віддаленими (та це загалом стосується усіх послуг ПФУ). Тобто треба повернути ЦНАП основну місію і можливість – бути інтегрованим офісом з надання широкого переліку адміністративних послуг, особливо базових.

Потрібно також вирішити проблему, коли через обмеження доступу до адміністративних будівель громадяни втратили доступ і до окремих ЦНАП. Серед можливих рішень це використання додаткового входу у приміщення, впровадження контролю на безпеку, перенесення керівних структур ОМС в інші приміщення тощо.

Надзвичайно важливим завданням є збереження персоналу ЦНАП і суб'єктів надання адміністративних послуг, особливо при ризиках скорочень через можливі труднощі з бюджетом. Зокрема, для цього варто опрацювати й закріпити у законодавстві інструменти неповної зайнятості (неповний робочий день, тиждень); надання дозволу на сумісництво у сферах, де немає конфлікту інтересів тощо.

Ефективні адміністративні послуги дуже важливі для нормальної життєдіяльності громади і держави, ведення економічної діяльності, відбудови та розвитку України.

1. Про введення воєнного стану в Україні: Указ Президента України від 24 лютого 2022 року № 64/2022. *Голос України*. 24.02.2022. № 37. 2. Про затвердження Указу Президента України «Про введення воєнного стану в Україні»: Закон України від 24 лютого 2022 року № 2102-ІХ. *Голос України*. 24.02.2022. № 37. 3. Деякі питання реалізації прав, свобод і законних інтересів фізичних та юридичних осіб: Постанова

Кабінету Міністрів України від 28 лютого 2022 р. № 165. *Урядовий кур'єр*. 28.02.2022. № 43. 4. Вплив війни на сферу адмінпослуг: Спільне дослідження Ініціативи «Право в умовах війни» та проєкту Prosto «Підтримка доступності послуг в Україні». 08.04.2022. URL: <https://law-in-war.org/vplyv-viiny-na-sferu-adminposlug/> (дата звернення 22.04.2022).

References

1. Pro vvedennia voiennoho stanu v Ukraini: Ukaz Prezydenta Ukrainy vid 24 liutoho 2022 roku № 64/2022. *Holos Ukrainy*. 24.02.2022. № 37 [ukr]. 2. Pro zatverdzhennia Ukazu Prezydenta Ukrainy «Pro vvedennia voiennoho stanu v Ukraini: Zakon Ukrainy vid 24 liutoho 2022 roku № 2102-IX. *Holos Ukrainy*. 24.02.2022. № 37 [ukr]. 3. Deiaki pytannia realizatsii prav, svobod i zakonnykh interesiv fizychnykh ta yurydychnykh osob: Postanova Kabinetu Ministriv Ukrainy vid 28 liutoho 2022 r. № 165. *Uriadovyi kurier*. 28.02.2022. № 43 [ukr]. 4. Vplyv viiny na sferu adminposlug: Spilne doslidzhennia Initsiatyvy «Pravo v umovakh viiny» ta proektu Prosto «Pidtrymka dostupnosti poslug v Ukraini». 08.04.2022. URL: <https://law-in-war.org/vplyv-viiny-na-sferu-adminposlug/> (data zvernennia 22.04.2022) [ukr].

Tymoshchuk V. The impact of the war on the sphere of administrative services

Introduction. *The article considers the issue of the impact of martial law on the sphere of administrative services. After all, basic administrative services will remain necessary even during the war. Therefore, an attempt is made to examine the main challenges that arose for consumers of services in the first days and weeks of the war, the decisions of public authorities in this area.*

Aim of the article. *The purpose of the article is the need to identify both critical groups of administrative services or individual services, and decisions to be made from the events of the active phase of the Russian war against Ukraine in the period from February 24, 2022. It is necessary to analyze everything that has already happened and draw conclusions so that consumers of services have access to at least basic services and take into account security factors. Ukraine must emerge from this situation even stronger. The aim of the article was also to formulate and advocate recommendations for the responsible public authorities for the future.*

Results. *The results of the study are key changes in such groups of basic administrative services as registration of civil status, passport services, administrative services of a social nature, registration of business, real estate, vehicles, issuance of driver's licenses. Problems of identification, in case of loss of all documents, and simultaneous closing of the demographic register are noted; in general, suspension of all services provided by state registers; temporary inability to provide most of the services provided by integrated offices – centers of administrative services (CNAP); disruptions in the main application of electronic services in Ukraine.*

Conclusions. *Each group of basic administrative services must have a procedure for providing them in case of difficult security situations, such as during the war. The needs and possibilities of providing such services should be taken into account even when there are problems with access to state registers. To do this, you can provide paper records and subsequent confirmation of actions (services). Persons who have lost their documents must be able to establish their identity by available means of*

proof. It is necessary to ensure equal access to all services for the «non-digital» part of the citizens. It is useful to return documentary evidence of the person's place of residence in passport documents. It is advisable to consider the introduction of a simple notification model for declaring a place of residence. It is very important to avoid «communication gaps» between the announced opportunity to receive certain services and their technological and organizational implementation. In the current environment, it is extremely important to keep the staff of the CNAP and administrative service providers from redundancies due to possible budgetary difficulties. To do this, it is necessary to develop and enshrine in law the tools of underemployment; granting permission for part-time work in areas, etc.

Key words: *administrative services, martial law, war.*