



Едуард Олександрович МУЗИЧУК,
доктор філософії в галузі права
(Харківський національний університет внутрішніх
справ, м. Харків)

ОСОБЛИВОСТІ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ НАДАННЯ ПОСЛУГ СЕРВІСНИМИ ЦЕНТРАМИ МВС УКРАЇНИ

У статті проаналізовано особливості забезпечення якості надання адміністративних послуг сервісними центрами Міністерства внутрішніх справ України, що є ключовими інституціями державної системи обслуговування громадян у сфері безпеки дорожнього руху, реєстрації транспортних засобів, видачі та обміну посвідчень водія, а також надання інших адміністративних послуг. Визначено, що ефективність роботи сервісних центрів залежить від інтеграції нормативно-правових, організаційних, технологічних, кадрових та соціально-етичних складових. У статті проведено аналіз сучасного стану нормативно-правового регулювання, організаційно-управлінських структур, цифрової інфраструктури та кадрового потенціалу центрів, а також оцінено рівень інклюзивності та доступності послуг для різних категорій населення.

Приділено увагу проблемам забезпечення рівномірної якості послуг у різних регіонах України, мінімізації корупційних ризиків та впровадженню інноваційних технологічних рішень. Підкреслено, що забезпечення високої якості адміністративних послуг є багатовимірним процесом, який поєднує ефективне нормативне регулювання, сучасні технології, професійний та етичний кадровий склад, доступність для громадян та гнучкість у реагуванні на виклики зовнішнього середовища. Розроблено науково обґрунтовані рекомендації спрямовані на підвищення стандартів обслуговування, удосконалення організаційних і технологічних механізмів, забезпечення інклюзивності та стабільності функціонування сервісних центрів, що сприятиме зміцненню довіри суспільства до державних інституцій та формуванню сучасної моделі публічних сервісів в Україні.

Ключові слова: сервісні центри МВС України, адміністративні послуги, якість обслуговування, цифровізація, інклюзивність, організаційно-правове

регулювання, євроінтеграція, кадровий потенціал, ефективність публічних сервісів.

Постановка проблеми. Особливості забезпечення якості надання послуг сервісними центрами Міністерства внутрішніх справ України є надзвичайно актуальною та багатоплановою тематикою у сучасних умовах державного управління. Українська система адміністративних послуг зазнала значних змін протягом останніх років, зокрема у зв'язку з реформою МВС України, впровадженням нових моделей обслуговування громадян та цифровізацією процесів. Водночас існує низка комплексних проблем, що ускладнюють підтримання високого рівня якості послуг і потребують наукового осмислення. Серед основних проблем можна виділити нормативно-правові, організаційні, технологічні, кадрові та соціально-етичні, які взаємопов'язані між собою та впливають на ефективність роботи сервісних центрів.

По-перше, на нормативно-правовому рівні спостерігається необхідність адаптації діючих законодавчих актів та підзаконних нормативних документів до сучасних вимог клієнтоорієнтованого обслуговування та європейських стандартів надання публічних послуг. Відсутність єдиних та уніфікованих стандартів обслуговування по всій території України призводить до нерівномірності якості послуг у різних регіонах і формує ризики соціальної несправедливості.

По-друге, організаційні проблеми пов'язані з необхідністю забезпечення ефективної координації між структурними підрозділами МВС України, регіональними сервісними центрами та іншими державними органами, що надають адміністративні послуги. Нерівномірність навантаження на центри, відмінності у матеріально-технічному забезпеченні та кадровому потенціалі створюють перешкоди для формування єдиної, стандартизованої та високоякісної системи обслуговування громадян.

По-третє, технологічний аспект проблеми полягає у необхідності модернізації інформаційних систем та запровадження електронних сервісів, що забезпечують оперативність, прозорість і безпеку обслуговування. Нерозвиненість цифрової інфраструктури або недостатній рівень її інтеграції з іншими державними реєстрами знижує ефективність надання послуг, збільшує час очікування та підвищує ймовірність помилок чи зловживань.

По-четверте, кадровий аспект пов'язаний з формуванням професійної культури працівників сервісних центрів, здатних дотримуватися стандартів клієнтоорієнтованого обслуговування, а також ефективно взаємодіяти з громадянами. Відсутність системної підготовки, мотивації та оцінки персоналу створює загрозу зниження якості послуг та репутаційних ризиків для державних інституцій.

По-п'яте, соціально-етичний аспект проблеми визначається необхідністю забезпечення інклюзивності, доступності та справедливості

адміністративних послуг для всіх категорій населення, включаючи маломобільні групи, внутрішньо переміщених осіб, ветеранів та жителів віддалених територій. Ігнорування цих аспектів може призвести до соціальної нерівності та зниження рівня довіри громадян до держави.

Так, проблема забезпечення якості надання послуг сервісними центрами МВС України є багатовимірною та комплексною. Вона потребує системного аналізу, поєднання нормативно-правових, організаційних, технологічних, кадрових та соціально-етичних рішень. Актуальність дослідження обумовлена необхідністю формування сучасної моделі публічних сервісів, яка забезпечуватиме ефективне, прозоре і доступне обслуговування громадян, сприятиме підвищенню рівня довіри до державних інституцій та інтеграції України у європейський простір управління.

Різноманітні аспекти проблеми надання публічних послуг розглядали такі вчені, як О. М. Бандурка, О. І. Безпалова, Ю. П. Битяк, П. Н. Бірюков, В. В. Богуцький, В. М. Василенко, Ю. В. Гаруст, І. П. Голосніченко, Н. В. Гришина, С. М. Гусаров, О. В. Джафарова, Д. Г. Заброта, М. В. Завальний, С. С. Засунько, О. М. Ключев, Ю. В. Ковбасюк, В. К. Колпаков, А. Т. Комзюк, С. Ф. Константінов, С. І. Корсун, А. М. Куліш, Ю. Д. Кунев, К. Б. Левченко, О. І. Миколенко, Р. В. Миронюк, О. М. Музичук, Є. С. Назимко, О. Ю. Прокопенко, О. Ю. Синявська, А. О. Собакар, Є. Ю. Соболев, В. В. Сокуренок, С. О. Шатрава, І. М. Шопіна та інші дослідники. Водночас дане питання ще ґрунтовно не досліджувалося в контексті функціонування сервісних центрів МВС України.

Метою статті є всебічне вивчення особливостей забезпечення якості надання адміністративних послуг сервісними центрами Міністерства внутрішніх справ України та визначення ключових напрямів їх вдосконалення з урахуванням сучасних викликів, серед яких слід виділити воєнний та післявоєнний періоди, процеси цифровізації, а також євроінтеграційні реформи. Для досягнення зазначеної мети передбачається виконання низки взаємопов'язаних завдань, основні з яких наступні: провести системний аналіз нормативно-правової бази, що регламентує діяльність сервісних центрів МВС, визначити її відповідність сучасним стандартам адміністративних послуг та принципам прозорого і ефективного державного управління; дослідити організаційно-управлінську структуру центрів, механізми координації між підрозділами та їх здатність забезпечувати єдиний рівень якості обслуговування громадян по всій території країни; проаналізувати кадровий потенціал центрів, що включає оцінку професійної підготовки персоналу, рівня мотивації, формування етичної та клієнтоорієнтованої культури обслуговування громадян.

Виклад основного матеріалу. Система сервісних центрів Міністерства внутрішніх справ України (далі – сервісні центри МВС) є одним із ключових елементів державної інфраструктури, яка забезпечує надання громадянам та юридичним особам широкого спектру адміністративних

послуг у сфері безпеки дорожнього руху, реєстрації транспортних засобів, видачі та обміну посвідчень водія, допуску до керування транспортними засобами, а також інших суміжних послуг.

Особливістю функціонування сервісних центрів МВС є поєднання правових та організаційних засад їхньої діяльності з сучасними підходами до управління якістю публічних сервісів, що формує передумови для підвищення рівня довіри громадян до інституцій держави.

Якість надання послуг у цій сфері визначається не лише дотриманням встановлених законодавством вимог, а й відповідністю їх організації міжнародним стандартам «good governance», орієнтованим на потреби людини. Важливим є перехід від формального виконання адміністративних процедур до створення комфортних, швидких і прозорих умов для отримання послуг, що відповідає принципам доступності, відкритості та клієнтоорієнтованості. У цьому контексті суттєву роль відіграє використання цифрових технологій, автоматизація процесів та впровадження електронних сервісів¹.

Забезпечення якості послуг у діяльності сервісних центрів МВС можна розглядати за кількома ключовими напрямками. По-перше, це нормативно-правове забезпечення, яке регламентує порядок та стандарти надання адміністративних послуг. Закон України «Про адміністративні послуги», підзаконні акти Кабінету Міністрів України та накази МВС формують нормативну основу, яка визначає вимоги до процедури обслуговування, строків надання послуг, переліку необхідних документів тощо².

По-друге, важливим є організаційно-управлінський аспект, який включає кадрове забезпечення, систему внутрішнього контролю, професійну підготовку працівників та впровадження інноваційних методів управління. По-третє, технологічна складова передбачає використання сучасних інформаційних систем, що мінімізують людський фактор, знижують ризики корупційних проявів і забезпечують прозорість обслуговування.

Значним досягненням у напрямі підвищення якості сервісу стало запровадження концепції «єдиного вікна» та створення відкритих просторів для обслуговування громадян. Така модель дозволяє максимально спростити комунікацію між суб'єктом звернення і працівником центру, створює умови для уникнення бюрократичних перепон і забезпечує комфортне середовище. Крім того, сучасні сервісні центри МВС активно застосовують систему електронної черги, онлайн-запису, попередньої консультації через веб-сайт та контакт-центри, що значно підвищує оперативність та зручність взаємодії з громадянами³.

¹ Пижев С. Адміністративно-правова характеристика принципів діяльності регіональних сервісних центрів МВС. *Юридичний вісник*. 2022. № 6. С. 209. DOI: <https://doi.org/10.32782/yuv.v6.2022.25>

² Про адміністративні послуги: Закон України від 06.09.2012 № 5203-VI // База даних (БД) «Законодавство України» / Верховна Рада (ВР) України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17#Text>

³ Кравченко О. І. Система управління якістю надання адміністративних послуг: навч.-метод. посіб. для здобувачів освітніх програм «Територіальне управління та місцеве самоврядування», «Кадровий

Водночас забезпечення належної якості послуг не можна розглядати ізольовано від проблематики антикорупційної діяльності та дотримання принципів доброчесності. Сфера надання адміністративних послуг традиційно є вразливою до корупційних ризиків, зокрема через прямий контакт між громадянином і службовцем. Тому важливим напрямом діяльності сервісних центрів МВС є впровадження процедур внутрішнього аудиту, а також використання цифрових рішень, що мінімізують особисте спілкування.

Крім того, якість адміністративних послуг безпосередньо залежить від людського фактора – професійності, компетентності та етичних стандартів персоналу. У цьому контексті МВС України впроваджує програми підвищення кваліфікації та професійної підготовки працівників сервісних центрів, розвиває корпоративну культуру, орієнтовану на клієнта, а також удосконалює механізми оцінки роботи персоналу через систему опитувань та зворотного зв'язку від громадян¹.

Окремим чинником є питання регіональної доступності послуг. Хоча мережа сервісних центрів охоплює всі регіони України, рівень їхнього матеріально-технічного забезпечення, кадрового потенціалу та завантаженості може істотно відрізнятись. Забезпечення єдиного стандарту сервісу незалежно від територіального розташування є важливим завданням у контексті реалізації принципу рівності прав громадян на отримання адміністративних послуг².

У сучасних умовах викликів воєнного стану особливої важливості набуває питання гнучкості та стійкості сервісних центрів. Забезпечення безперервності надання послуг навіть за умов обмежень, пов'язаних із безпековою ситуацією, потребує адаптації процедур, використання дистанційних форматів обслуговування та посилення цифровізації.

Так, забезпечення якості надання послуг сервісними центрами МВС України є комплексним процесом, що включає поєднання нормативно-правових, організаційно-управлінських, технологічних та етичних аспектів. Подальший розвиток цієї системи пов'язаний із посиленням клієнтоорієнтованості, цифровою трансформацією, мінімізацією корупційних ризиків та уніфікацією стандартів обслуговування по всій території України.

Від ефективності цих процесів залежить не лише рівень задоволеності громадян адміністративними послугами, а й загальний рівень довіри до органів державної влади, що має стратегічне значення для розбудови демократичної правової держави.

Досліджуючи особливості забезпечення якості надання послуг сервісними центрами МВС України, необхідно також зупинитися на питанні

менеджмент», «Соціальна сфера» другого (магістерського) рівня вищої освіти спеціальності 281 Публічне управління та адміністрування. Полтава : ДЗ «ЛНУ імені Тараса Шевченка» 2022. С. 48.

¹ Обґрунтування економічних рішень і оцінювання ризиків: навч. посіб. Чернівці : Чернівець. нац. ун-т ім. Ю. Федьковича, 2025. С. 62.

² Роль громадськості у покращенні якості адміністративних послуг / [В. Тимошук, Є. Школьников, А. Колохіна, Є. Бородин,]; за заг. ред. В. Тимошука. Київ: ФОП Москаленко О. М., 2017. С. 39.

стандартизації та оцінювання результативності їх діяльності. Ефективність надання адміністративних послуг повинна оцінюватися не лише за кількісними показниками (швидкість обслуговування, кількість оброблених заяв тощо), але й за якісними критеріями, які відображають рівень задоволеності громадян¹.

Запровадження системи незалежного моніторингу, зокрема через соціологічні дослідження, електронні анкети, інтерактивні платформи для збору відгуків, дозволяє об'єктивно вимірювати результативність діяльності центрів та формувати рекомендації для їх подальшого вдосконалення.

Серед сучасних тенденцій у сфері публічного управління важливе місце займає концепція сервісної держави, що передбачає пріоритет інтересів громадянина над адміністративними процедурами. У цьому контексті сервісні центри МВС виступають практичним прикладом реалізації такої моделі, адже їхня діяльність орієнтована на зменшення бюрократичних бар'єрів і спрощення доступу до публічних послуг. Важливою ознакою цього підходу є активне впровадження інновацій: мобільних додатків, електронних кабінетів користувача, інструментів інтеграції з державними цифровими платформами («Дія» та ін.), що забезпечує мобільність та універсальність доступу до адміністративних послуг.

Водночас варто відзначити, що забезпечення якості послуг не може бути статичним процесом. Воно потребує постійного удосконалення механізмів управління змінами, які зумовлені як динамікою розвитку суспільних відносин, так і викликами зовнішнього середовища².

Наприклад, активна цифровізація та збільшення попиту на онлайн-послуги формують необхідність постійного оновлення технічної інфраструктури, модернізації інформаційних систем та підвищення рівня кібербезпеки. Безпосередньо з цим пов'язана й проблема захисту персональних даних громадян, що є однією з ключових умов довіри до державних сервісів.

Не менш значущим є аспект інституційної спроможності сервісних центрів МВС. Забезпечення якості надання послуг потребує не лише формального дотримання законодавства, а й належного фінансового, матеріально-технічного та кадрового забезпечення. Розбудова інфраструктури сучасних центрів вимагає стабільного фінансування, інвестицій у навчання персоналу та створення належних умов праці, що в перспективі сприятиме зміцненню інституційного потенціалу системи.

Суттєвою проблемою залишається також питання єдності стандартів і практики надання послуг у різних регіонах. Нерівномірність розвитку регіональної мережі сервісних центрів призводить до ситуації, коли

¹ Лавренова О. І., Білоус-Осін Т. І., Могил С. К. Оцінювання якості надання адміністративних послуг: навчальний посібник. 2019. С. 21.

² Слободенюк Т. О. Перспективна модель публічно-сервісної держави в Україні. *Інвестиції: практика та досвід*. 2024. № 18. С. 158. DOI: <https://doi.org/10.32702/2306-6814.2024.18.155>.

громадяни у великих містах отримують якісніші послуги порівняно з мешканцями віддалених або сільських територій¹.

Для подолання цієї проблеми важливим є створення мобільних сервісних центрів, розвиток дистанційних каналів обслуговування та уніфікація внутрішніх регламентів, що гарантуватиме однаковий рівень сервісу для всіх категорій користувачів.

Окремої уваги потребує питання міжнародного досвіду у сфері надання адміністративних послуг. Багато країн ЄС запровадили ефективні механізми сервісного обслуговування, які ґрунтуються на принципах прозорості, цифрової інклюзії та децентралізації. Використання цього досвіду в Україні дозволить не лише підвищити якість послуг, але й інтегрувати національну систему публічного сервісу у європейський простір управління. Зокрема, слід підкреслити важливість таких практик, як максимальне скорочення часу очікування, інтеграція різних видів послуг у єдині портали, використання біометричної ідентифікації та автоматизованих сервісних пунктів².

Так, якість надання послуг сервісними центрами МВС України слід розглядати як багатовимірний показник, що поєднує нормативно-правові, організаційні, технологічні, кадрові та соціально-етичні складові. Подальший розвиток цієї системи має ґрунтуватися на принципах безперервного вдосконалення, інноваційності та орієнтації на потреби суспільства.

У перспективі це дозволить сформувати ефективну модель взаємодії громадянина з державою, яка відповідатиме європейським стандартам публічного адміністрування та сприятиме зростанню рівня довіри до інститутів влади в Україні³.

У межах дослідження важливо звернути увагу на соціальну значущість сервісних центрів МВС як елементу взаємодії держави та громадян. У сучасних умовах саме якість та доступність адміністративних послуг стають критерієм ефективності державного управління в очах суспільства. Відтак, діяльність сервісних центрів виходить за рамки суто технічного виконання функцій і набуває більш широкого змісту в контексті формування позитивного іміджу державних інституцій. Якість сервісу в цьому випадку є індикатором готовності влади діяти відповідно до принципів верховенства права, прозорості та відкритості⁴.

Забезпечення якісних стандартів діяльності сервісних центрів МВС тісно пов'язане з питаннями інноваційної політики держави. Використання цифрових технологій не тільки скорочує час і ресурси, необхідні для

¹ Щерблюк О. В. Організаційні основи судоустрою в Україні. Кваліфікаційна наукова праця на правах рукопису : дис. ... канд. юрид. наук : 12.00.07. Київ, 2021. С. 192.

² Лис А. Б. Світовий досвід надання послуг населенню державними і самоврядними органами влади. *Механізми публічного управління*. 2015. № 9 (23). С. 45.

³ Опанасюк Ю. А., Романченко Я. О. Державне управління у сфері надання адміністративних послуг. *Вісник СумДУ*. 2020. № 2. С. 163–173. DOI: <https://doi.org/10.21272/1817-9215.2020.2-18>.

⁴ Сировацький В. І. Філософсько-правовий контент державного примусу у темпорально-просторовому дискурсі : дис. ... д-ра юрид. наук : 12.00.12. Хмельницький, 2020. 461 с.

обслуговування громадян, але й сприяє створенню єдиного інформаційного простору, де взаємодія з державою відбувається швидко, безпечно та зручно.

При цьому варто наголосити, що цифровізація повинна бути не самоціллю, а інструментом підвищення якості сервісу. Успішність цифрових рішень вимірюється не стільки їхньою технічною досконалістю, скільки рівнем сприйняття та зручності для кінцевого користувача.

Важливим завданням є й забезпечення інклюзивності адміністративних послуг. Сучасні стандарти якості передбачають рівний доступ до сервісів для всіх категорій населення, включаючи осіб з інвалідністю, громадян похилого віку, осіб, які проживають у віддалених регіонах або перебувають у складних життєвих обставинах. Це зумовлює потребу в інклюзивності будівель, використанні адаптованих цифрових платформ, розвитку мобільних сервісних підрозділів та впровадженні спеціалізованих комунікаційних засобів. Забезпечення інклюзивності виступає показником не лише якості, а й справедливості державних сервісів¹.

У контексті реформування системи МВС України важливим є питання інтеграції сервісних центрів із загальною системою публічного адміністрування. Йдеться про необхідність тісної координації діяльності з іншими суб'єктами, які надають адміністративні послуги, а також з органами місцевого самоврядування. Синхронізація міжвідомчих процесів, обмін даними через інтегровані інформаційні системи та використання єдиних реєстрів дозволяють скоротити дублювання функцій, зменшити бюрократичне навантаження і підвищити зручність для громадян.

Особливе місце у забезпеченні якості діяльності сервісних центрів займає система управління персоналом. Розвиток сервісної моделі публічного управління передбачає формування нової професійної культури працівників, орієнтованої на етику спілкування та доброчесність. Це потребує не лише підвищення кваліфікації, а й системи мотивації, що заохочує якісне виконання функцій².

Належне кадрове забезпечення та формування відповідальних управлінських команд стають фундаментальними умовами функціонування сервісних центрів як сучасних інституцій держави.

Не можна залишити поза увагою і ризики функціонування сервісних центрів МВС, які безпосередньо впливають на якість надання послуг. Серед них: технічні збої інформаційних систем, недосконалість окремих

¹ Нестеренко К. О. Запобігання корупції в діяльності підрозділів системи Міністерства внутрішніх справ як спосіб підвищення якості надання ними адміністративних послуг. *Науковий вісник Ужгородського Національного Університету*. 2024. Вип. 86. Ч. 4. С. 18. DOI: <https://doi.org/10.24144/2307-3322.2024.86.1.4.2>.

² Штефюк О. Принципи адміністративної процедури як основа реалізації публічно-сервісних повноважень органів місцевого самоврядування в Україні // Стандарти належного адміністрування: європейські підходи та впровадження в Україні : Збірник тез за матеріалами панельної дискусії VIII Харківського міжнародного юридичного форуму (м. Харків, 25 вересня 2024 р.). Харків : НЮУ імені Ярослава Мудрого, 2024. С. 134.

нормативно-правових процедур, нерівномірність навантаження на регіональні підрозділи, а також ризики зловживань з боку окремих службовців.

Подолання цих викликів можливе шляхом створення ефективної системи управління ризиками, запровадження внутрішнього аудиту, вдосконалення механізмів реагування на скарги громадян і посилення публічного контролю¹.

З огляду на це якість надання послуг сервісними центрами МВС є результатом багатофакторного процесу, в якому поєднуються нормативні, організаційні, технологічні та соціальні чинники.

Висновки. Таким чином, забезпечення якості надання послуг сервісними центрами МВС виступає багатофакторним і комплексним процесом, який поєднує правові, організаційні, технологічні, кадрові та соціальні аспекти. Якість адміністративних сервісів у цій сфері є не лише інструментом задоволення повсякденних потреб громадян, але й важливим показником ефективності державної політики загалом, адже саме через доступність, прозорість і комфортність процедур формується рівень довіри суспільства до інституцій влади. Нормативно-правова база створює фундамент для функціонування сервісних центрів, проте вона потребує системного оновлення відповідно до сучасних умов і стандартів Європейського Союзу.

У практичній площині доцільним є кілька ключових напрямів удосконалення системи забезпечення якості надання послуг сервісними центрами МВС. По-перше, у сфері правового регулювання необхідно забезпечити гармонізацію національних стандартів із європейськими практиками, а також запровадити механізми оперативного оновлення нормативно-правових актів залежно від потреб суспільства. По-друге, у напрямі цифровізації варто продовжити інтеграцію сервісних центрів із єдиними державними інформаційними платформами, приділивши особливу увагу безпеці обробки персональних даних і розвитку мобільних сервісів, зручних для громадян. По-третє, у сфері доступності слід забезпечити повну інфраструктурну та цифрову інклюзивність сервісних центрів, створити спеціалізовані програми для ветеранів, внутрішньо переміщених осіб, людей з інвалідністю та інших вразливих категорій населення, а також розширювати мережу мобільних підрозділів для обслуговування віддалених регіонів.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Кравченко О. І. Система управління якістю надання адміністративних послуг: навч.-метод. посіб. для здобувачів освітніх програм «Територіальне управління та місцеве самоврядування»,

¹ Публічна служба : навч. посіб. / С. М. Серьогін, Н. А. Липовська, Є. І. Бородин [та ін.] ; за заг. ред С. М. Серьогіна. 2-ге вид. Дніпро: ГРАНІ, 2019. С. 161.

«Кадровий менеджмент», «Соціальна сфера» другого (магістерського) рівня вищої освіти спеціальності 281 Публічне управління та адміністрування. Полтава : ДЗ «ЛНУ імені Тараса Шевченка» 2022. 121 с.

2. Лавренова О. І., Білоус-Осінь Т. І., Могил С. К. Оцінювання якості надання адміністративних послуг: навчальний посібник. 2019. 56 с.

3. Лис А. Б. Світовий досвід надання послуг населенню державними і самоврядними органами влади. *Механізми публічного управління*. 2015. № 9 (23). С. 43–50.

4. Нестеренко К. О. Запобігання корупції в діяльності підрозділів системи Міністерства внутрішніх справ як спосіб підвищення якості надання ними адміністративних послуг. *Науковий вісник Ужгородського Національного Університету*. 2024. Вип. 86. Ч. 4. С. 17–21. DOI: <https://doi.org/10.24144/2307-3322.2024.86.1.4.2>.

5. Обґрунтування економічних рішень і оцінювання ризиків: навч. посіб. Чернівці : Чернівець. нац. ун-т ім. Ю. Федьковича, 2025. 412 с.

6. Опанасюк Ю. А., Романченко Я. О. Державне управління у сфері надання адміністративних послуг. *Вісник СумДУ*. 2020. № 2. С. 163–173. DOI: <https://doi.org/10.21272/1817-9215.2020.2-18>.

7. Пижов С. Адміністративно-правова характеристика принципів діяльності регіональних сервісних центрів МВС. *Юридичний вісник*. 2022. № 6. С. 207–215. DOI: <https://doi.org/10.32782/yuv.v6.2022.25>.

8. Про адміністративні послуги: Закон України від 06.09.2012 № 5203-VI // База даних (БД) «Законодавство України» / Верховна Рада (ВР) України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17#Text>.

9. Публічна служба : навч. посіб. / С. М. Серьогін, Н. А. Липовська, Є. І. Бородін [та ін.] ; за заг. ред С. М. Серьогіна. 2-ге вид. Дніпро: ГРАНІ, 2019 384 с.

10. Роль громадськості у покращенні якості адміністративних послуг / [В. Тимошук, Є. Школьник, А. Колохіна, Є. Бородін,]; за заг. ред. В. Тимошука. Київ: ФОП Москаленко О. М., 2017. 73 с.

11. Сировацький В. І. Філософсько-правовий контент державного примусу у темпорально-просторовому дискурсі : дис. ... д-ра юрид. наук : 12.00.12. Хмельницький, 2020. 461 с.

12. Слободенюк Т. О. Перспективна модель публічно-сервісної держави в Україні. *Інвестиції: практика та досвід*. 2024. № 18. С. 155–160. DOI: <https://doi.org/10.32702/2306-6814.2024.18.155>.

13. Штефюк О. Принципи адміністративної процедури як основа реалізації публічно-сервісних повноважень органів місцевого самоврядування в Україні // Стандарти належного адміністрування: європейські підходи та впровадження в Україні : Збірник тез за матеріалами панельної дискусії VIII Харківського міжнародного юридичного форуму (м. Харків, 25 вересня 2024 р.). Харків : НЮУ імені Ярослава Мудрого, 2024. С. 131–138.

14. Щерблюк О. В. Організаційні основи судоустрою в Україні. Кваліфікаційна наукова праця на правах рукопису : дис. ... канд. юрид. наук : 12.00.07. Київ, 2021. 253 с.

Стаття надійшла до редакції 02.08.2025

Eduard OI. MUZYCHUK,

PhD in Law

(Kharkiv National University of Internal Affairs, Kharkiv, Ukraine)

FEATURES OF QUALITY ASSURANCE OF SERVICES PROVIDED BY SERVICE CENTERS OF THE MIA OF UKRAINE

The article examines the peculiarities of ensuring the quality of administrative services provided by the service centres of the Ministry of Internal Affairs of Ukraine, which are key institutions of the state system of public services in the field of road safety, vehicle registration, issuance and exchange of driving licences, as well as the provision of other administrative services. The author has determined that the effectiveness of service centres depends on the integration of regulatory, organisational, technological, human resources, and socio-ethical components. The article analyses the current state of regulatory and legal regulation, organisational and management structures, digital infrastructure and human resources of the centres, and assesses the level of inclusiveness and accessibility of services for different categories of the population.

It has been highlighted that there is a need to ensure consistent service quality across different regions of Ukraine, minimise corruption risks, and implement innovative technological solutions. The conclusions of the article emphasise that ensuring high-quality administrative services is a multidimensional process that combines effective regulatory control, modern technologies, professional and ethical staff, accessibility for citizens, and flexibility in responding to external challenges.

These scientifically based recommendations are designed to raise service standards, improve organisational and technological mechanisms, and ensure the inclusiveness and stability of service centres, which will help build public trust in state institutions and shape a modern model of public services in Ukraine.

Keywords: *service centres of the Ministry of Internal Affairs of Ukraine, administrative services, quality of service, digitalisation, inclusiveness, organisational and legal regulation, European integration, human resources, efficiency of public services.*