ЗВІТ
про результати опитування щодо готовності ЦОВВ до застосування Закону України «Про адміністративну процедуру» (ЗАП)

Опитування проведено Секретаріатом Кабінету Міністрів України за підтримки проєкту ЄС «Продовження підтримки комплексної реформи державного управління в Україні» (EU4PAR2) шляхом заповнення анонімної онлайн-анкети державними службовцями ЦОВВ у грудні 2024 – січні 2025 року[1].

Мета опитування

1) краще зрозуміти ***готовність*** до застосування ЗАП ЦОВВ та їх територіальними підрозділами;
2) ***визначити потреби необхідної підтримки*** для належного впровадження ЗАП;
3) проаналізувати динаміку впровадження ЗАП у порівнянні з першою хвилею опитування, проведеного у грудні 2023 року серед 18 118 респондентів центрального рівня та територіальних органів.

РЕЗЮМЕ (КЛЮЧОВІ СПОСТЕРЕЖЕННЯ)

- **46% респондентів оцінили своє розуміння Закону як дуже добре або добре**.
- **71% респондентів оцінюють розуміння впливу Закону на власну роботу як дуже добре та добре**, у той час як у 2023 році цей показник становив 38%.
- Загалом **43% респондентів вважають, що вони особисто дуже добре та добре готові до застосування ЗАП** (респонденти оцінили свій рівень готовності на 4-5 за 5-бальною шкалою, де 5 відповідає найвищому рівню готовності). Найвищі показники зафіксовані серед респондентів центральних апаратів агентств, служб, інспекцій – 48% та територіальних органів і підрозділів ЦОВВ – 45%.
- **В 40% органах влади розпочато впровадження ЗАП у 2024 році**. Ця частка зросла на 12% у порівнянні з 2023 роком.
- 19% у 2024 у порівнянні із 9% у 2023 році оцінили готовність органів влади, в яких вони працюють, на 90-100%.
- **Частка тих органів, в яких розпочато адаптацію НПА, зросла на 14% у порівнянні між 2023 і 2024 роками** (36% у 2024 у порівнянні з 22% у 2023), у 46% центральних апаратів агентств, служб та інспекцій та у 38% центральних апаратах міністерств.
- **25% респондентів відзначають, що орган має визначений перелік НПА, які мають бути приведені у відповідність до ЗАП.** Визначено перелік НПА для відповідного перегляду у 37% центральних апаратів агентств, служб та інспекцій та 29% центральних апаратів міністерств. При цьому найкраще розуміння, як саме адаптувати НПА, є у 42% респондентів центральних апаратів агентств, служб та інспекцій. Загалом розуміння, як саме проводити адаптацію НПА до норм ЗАП,

[1] Дослідження щодо рівня готовності ОМС та ЦНАП проводилися окремо і тут не відображені.

покращилось незначно між 2023 та 2024 роками – 32% у 2024 у порівнянні із 28% у 2023 році.

- **28% респондентів вже мали досвід застосування ЗАП у своїй роботі. 73% з них застосовували його при наданні послуг та/або здійсненні контрольно-інспекційної діяльності**, 25% брали участь у приведенні НПА у відповідність до норм ЗАП.
- **59% респондентів відзначають потребу у навчанні персоналу,** 40% потребують допомоги у розробці шаблонів і типових документів, а 35% потребують консультаційної допомоги з боку експертів.
- Особливої уваги, наряду з переглядом та адаптацією НПА, потребує **перегляд інформаційних систем та програмного забезпечення** і запровадження можливості застосування норм ЗАП при наданні адміністративних послуг та при наданні послуг в е-форматі.

ДЕТАЛЬНИЙ ОПИС РЕЗУЛЬТАТІВ

1. Особливості цільових груп

В опитуванні взяли участь **4 816 респондентів** центрального рівня та територіальних органів. Більшість респондентів представляють територіальний орган або підрозділ ЦОВВ – 37%, центральний апарат міністерств (25%) або інший державний орган (26%). Розподіл за рівнем посад в цілому відображає реальний розподіл державної служби. Проте немає підстав вважати опитування репрезентативним через нерівномірність розподілу респондентів за типом та рівнем органів, а також відсутність даних про виконувані респондентами функції.

**для зручності представлення даних усі варіанти, які мали однакове значення об'єднані у групи*

Рис. 1 Особливості респондентів

1. Обізнаність та розуміння ЗАП

46% респондентів оцінили своє розуміння Закону як дуже добре або добре, у той час як майже 40% респондентів вважають своє розуміння лише задовільним. У 2023 році значно більше частка респондентів - 61% - зазначили, що мають загальне розуміння ЗАП. **У 2024 році 29% респондентів читали Закон та вже добре обізнані з його положеннями у порівнянні із 14% у 2023 році.** Частка тих, хто читав Закон, але ще не розібрався з деталями, залишається майже незмінною – 47% у 2024 році у порівнянні із 50% у 2023 році. Це наголошує на важливості навчальних заходів в силу новаційності ЗАП. Частка тих, хто чув про адмінпроцедуру, але не читав Закон, зменшилась на 5% (з 15% у 2024 і 20% у 2023 році).

	центральний апарат міністерства	центральний апарат агентства/ служби/ інспекції	територіальний орган/підрозділ ЦОВВ	інший державний орган
5	6%	10%	6%	7%
4	37%	42%	41%	39%
3	39%	34%	40%	39%
2	13%	8%	9%	9%
1	5%	6%	4%	6%

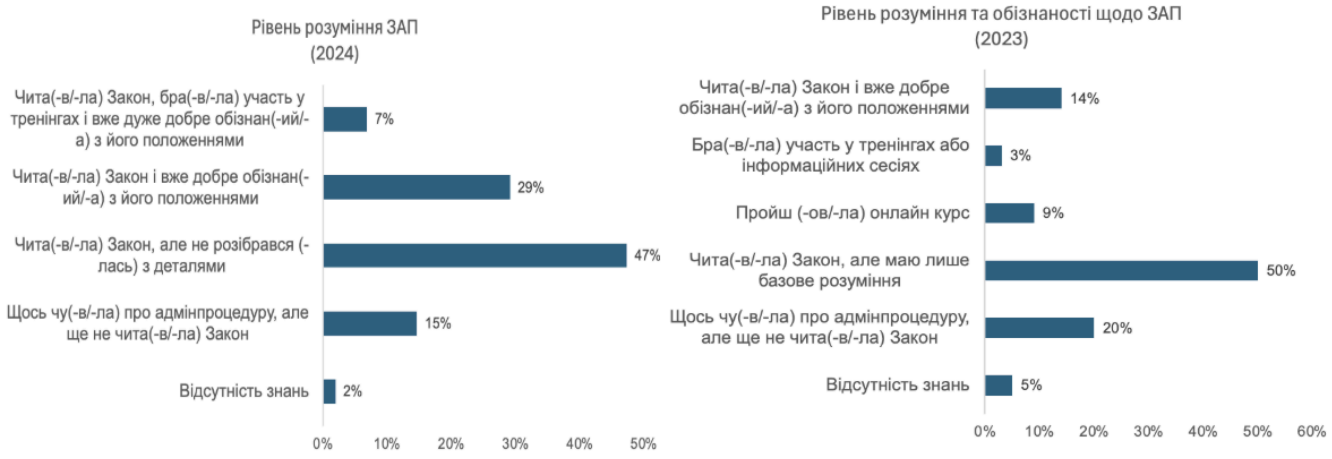


Рис. 2 Рівень обізнаності та розуміння ЗАП

Показники обізнаності суттєво відрізняються між категоріями посад респондентів. Так, 55% респондентів категорії А відзначили високу обізнаність щодо Закону, у той час як лише 33% категорії Б та 28% категорії В оцінили свою обізнаність як високу. 48% респондентів категорії В і 46% респондентів категорії Б читали Закон, але не розібрались з деталями.

Рівень розуміння ЗАП: розподіл за категоріями посад

	Категорія "А"	Категорія "Б"	Категорія "В"
Чита(-в/-ла) Закон, бра(-в/-ла) участь у тренінгахі вже дуже добре обізнан(-ий/-а)	18%	9%	6%
Чита(-в/-ла) Закон і вже добре обізнан(-ий/-а)	55%	33%	28%
Чита(-в/-ла) Закон, але не розібрався (-лась) з деталями	18%	46%	48%
Щось чу(-в/-ла) про адмінпроцедуру, але ще не чита(-в/-ла) Закон	9%	10%	16%
Відсутність знань	0%	1%	2%

Рис. 3 Рівень обізнаності та розуміння ЗАП за категоріями посад

Показники обізнаності та розуміння ЗАП не суттєво відрізняються між міністерствами та іншими ЦОВВ, а також між центральним апаратом та територіальними органами, незважаючи на різну кількісну представленість у загальній вибірці.

Найвищий рівень розуміння положень ЗАП (за кількістю респондентів, які читали закон, відвідували заходи і загалом добре оцінюють рівень обізнаності) мають органи влади в наступних сферах:

- захист довкілля - 43%
- інфраструктура, розвитку громад і територій – 40%

- фінансова сфера – 40%
- сфера юстиції – 39%

Висока кількість респондентів у всіх сферах лише читали Закон, але мають лише базове розуміння його деталей. Найменше розібрались з деталями ЗАП (лише читали Закон, але не розібрались з деталями) у сфері цифрової трансформації (58%), сфері охорони здоров'я (54%), сфері аграрної політики і продовольства (53%).

	Чита(-в/-ла) Закон, бра(-в/-ла) участь у тренінгах та/або інших заходах по тематиці ЗАП і вже дуже добре обізнан(-ий/-а) з його положеннями	Чита(-в/-ла) Закон і вже добре обізнан(-ий/-а) з його положеннями	Чита(-в/-ла) Закон, але не розібрався (-лась) з деталями	Щось чу(-в/-ла) про адмінпроцедуру, але ще не чита(-в/-ла) Закон	Відсутність знань
Аграрна політики та продовольство	6%	29%	53%	11%	1%
Внутрішні справи	7%	28%	46%	17%	2%
Довкілля	6%	37%	48%	10%	
Економіка	10%	27%	49%	11%	3%
Енергетика	9%	27%	52%	9%	3%
Інформаційна політика і культура	5%	20%	50%	25%	0%
Інфраструктура, розвиток громад і територій	5%	35%	47%	12%	1%
Інше	6%	30%	46%	16%	2%
Молодь і спорт	0%	17%	43%	39%	0%
Оборона	2%	25%	47%	25%	2%
Освіта і наука	13%	22%	44%	19%	2%
Охорона здоров'я	6%	28%	54%	11%	1%
Соціальна і ветеранська політика	11%	20%	48%	20%	2%
Фінансова політика	11%	29%	47%	12%	2%
Цифрова трансформація	10%	23%	58%	6%	3%
Юстиція	8%	31%	46%	14%	1%

Рис. 4 Рівень обізнаності та розуміння ЗАП за сферами політики

71% респондентів оцінюють розуміння впливу Закону на власну роботу як дуже добре та добре, у той час як у 2023 році цей показник становив лише 38%. Частка респондентів, які зовсім не розуміють вплив ЗАП на власну роботу, теж знизилась на 4% у порівнянні із 2023 роком і становить лише 5%. Найбільші зміни відбулись в групі, яка оцінює своє розуміння ЗАП на власну роботу на 3 за 5-бальною шкалою – 12% у 2024 році у порівнянні з 41% у 2023 році.

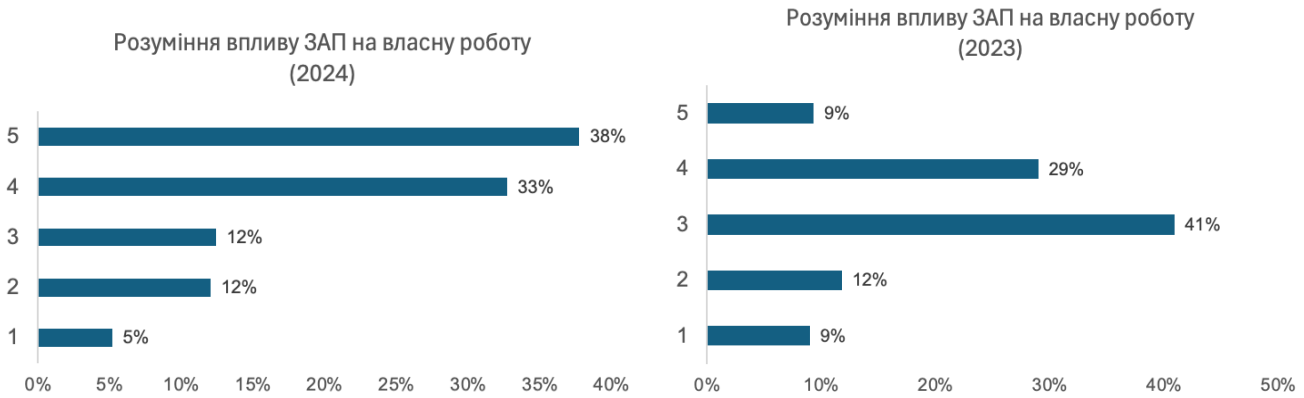


Рис. 5 Розуміння впливу ЗАП на власну роботу у 2024 та 2023 роках

Принципи ЗАП досі потребують роз'яснення. Найбільше респонденти обізнані щодо принципу законності (41%), верховенства права (33%) та рівності перед законом (33%), які вже зустрічаються в інших актах законодавства і вже є більш знайомими респондентам. Посиленого роз'яснення потребують такі принципи як пропорційність (з ним ознайомлені лише 11%), розсудливість (12%) та презумпція правомірності дій та вимог особи (13%), офіційність (15%). Про решту принципів обізнані від 15% до 29% респондентів. Відносно невисокі показники обізнаності з такими засадничими для ЗАП принципами як "офіційність" (лише 15%) та "гарантування права особи на участь" (лише 21%) показують, що ці питання потребують додаткової уваги та зусиль і в комунікації ЗАП, і в навчальних заходах.

Рис. 6 Обізнаність з конкретними принципами ЗАП

2. Готовність до впровадження і застосування ЗАП

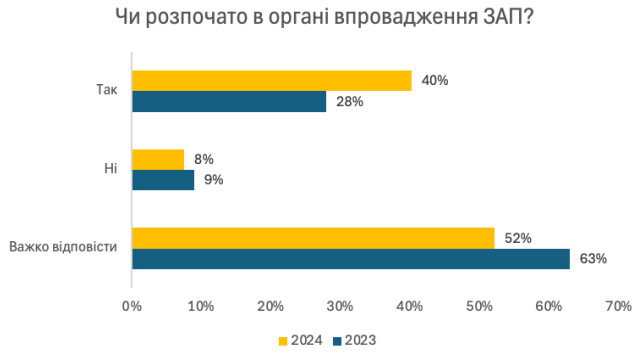
Загалом 43% респондентів вважають, що вони особисто дуже добре та добре готові до застосування ЗАП (респонденти оцінили свій рівень готовності на 4-5 за 5-бальною шкалою, де 5 відповідає найвищому рівню готовності). Найвищі показники зафіксовані серед респондентів центральних апаратів агентств, служб, інспекцій – 48% та територіальних органів та підрозділів ЦОВВ – 45%. Більшість респондентів оцінили власний рівень готовності на 3 (загалом по вибірці 38%).

	центральний апарат міністерства	центральний апарат агентства/ служби/ інспекції	територіальний орган/ підрозділ ЦОВВ	інший державний орган
5	14%	15%	15%	12%
4	26%	33%	30%	30%
3	36%	35%	39%	40%
2	16%	11%	11%	12%
1	8%	6%	5%	6%

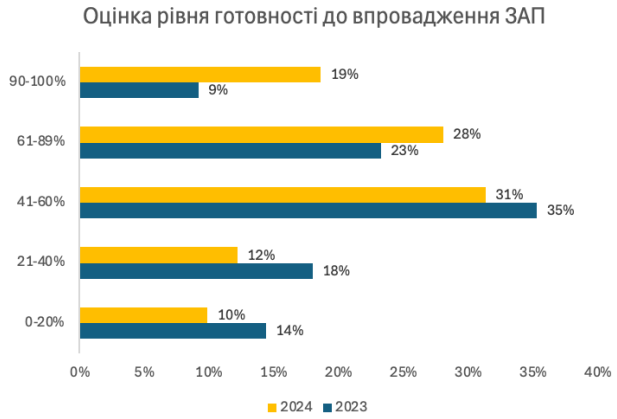
Рис. 7 Оцінка власної готовності до застосування ЗАП

Частка респондентів, які відповіли, що в їхньому органі розпочато впровадження ЗАП, зросла на 12% (з 28% у 2023 до 40% у 2024 році). У той же час, більшість респондентів не обізнані про стан готовності органу, в якому вони працюють, до застосування ЗАП, проте ця частка знизилась - 52% у 2024 у порівнянні із 63% у 2023 році. Найбільше поінформовані про початок впровадження Закону в органі, де вони працюють, представники центральних апаратів агентств, служб та інспекцій – 48%, та територіальних органів іпідрозділів ЦОВВ – 45%.

Суттєво зросли показники рівня готовності органів влади до застосування ЗАП. **19% у 2024 у порівнянні із лише 9% у 2023 році оцінили готовність органів влади, в яких вони працюють, на 90-100%.** Частка респондентів, які оцінюють готовність до застосування ЗАП в органі на понад 60% становить 47% у порівнянні із 32% у 2023 році. Найвище оцінюють готовність до застосування ЗАП центральні апарати міністерств та інших ЦОВВ – на 21% кожен. Територіальні органи та підрозділи ЦОВВ переважно оцінюють готовність органу на 41-60% - таку думку мають 32% респондентів.



	центральний апарат міністерства	центральний апарат агентства/ служби/ інспекції	територіальний орган/ підрозділ ЦОВВ	інший державний орган
Так	36%	48%	45%	35%
Ні	5%	9%	8%	9%
Важко відповісти	59%	44%	47%	56%



	центральний апарат міністерства	центральний апарат агентства/ служби/ інспекції	територіальний орган/підрозділ ЦОВВ	інший державний орган
0-20%	9%	13%	9%	10%
21-40%	12%	10%	12%	13%
41-60%	28%	28%	32%	34%
61-89%	29%	29%	28%	27%
90-100%	21%	21%	18%	16%

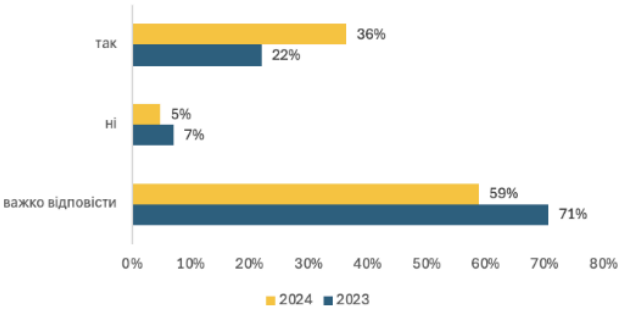
Рис. 8 Підготовка органів влади до впровадження ЗАП у 2023 та 2024 роках, зокрема в розрізі органів влади

Водночас частка респондентів, які не можуть відповісти, чи розпочато в органі, в якому вони працюють, адаптацію НПА до норм ЗАП, а також чи визначений перелік НПА, які підлягають приведенню у відповідність до норм ЗАП, залишається високою. Це може бути зумовлено тим, що не всі респонденти залучені до приведення у відповідність НПА.

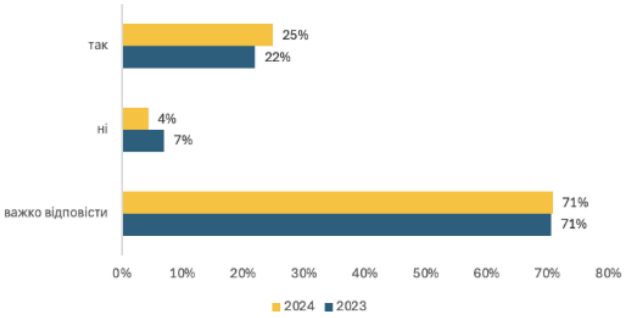
При цьому **частка тих органів, в яких розпочато адаптацію НПА, зросла на 14% у порівнянні між 2023 і 2024 роками (36% у 2024 у порівнянні з 22% у 2023).** У 46% центральних апаратів агентств, служб та інспекцій та у 38% центральних апаратах міністерств розпочато адаптацію НПА до норм ЗАП.

25% респондентів відзначають, що орган має визначений перелік НПА, які мають бути приведені у відповідність до ЗАП. **Визначено перелік НПА для відповідного перегляду у 37% центральних апаратів агентств, служб та інспекцій та 29% центральних апаратів міністерств**. При цьому найкраще розуміння, як саме адаптувати НПА, є у 42% респондентів **центральних апаратів агентств, служб та інспекцій.** Загалом **розуміння, як саме проводити адаптацію НПА до норм ЗАП, покращилось незначно між 2023 та 2024 роками – 32% у 2024 у порівнянні із 28% у 2023 році.** Частка респондентів з зовсім низьким рівнем розуміння, як проводити адаптацію до норм ЗАП, зменшилась з 13% у 2023 до 9% у 2024.

Чи розпочато адаптацію НПА до норм ЗАП?



Чи визначено НПА які потребують перегляду?



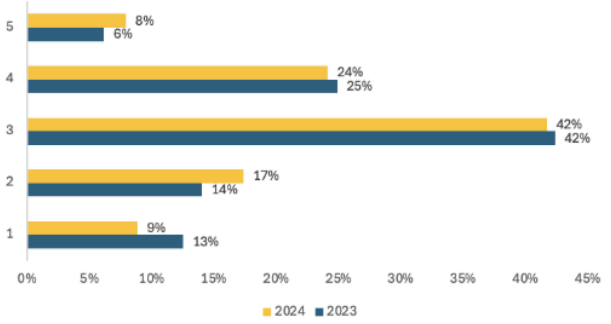
Чи розпочато адаптацію НПА до норм ЗАП?

	центральний апарат міністерства	центральний апарат агентства/ служби/ інспекції	територіальний орган/підрозділ ЦОВВ	інший державний орган
Так	38%	46%	36%	32%
Ні	3%	6%	6%	4%
Важко відповісти	59%	48%	58%	65%

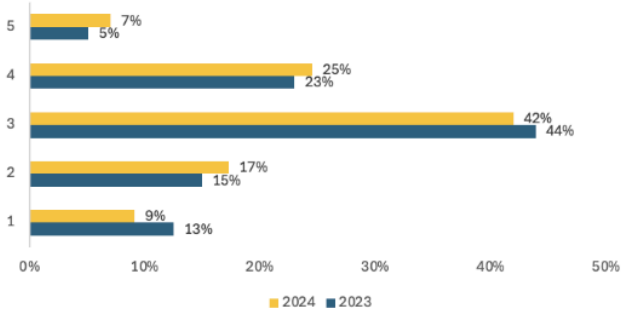
Чи визначено НПА які потребують перегляду?

	центральний апарат міністерства	центральний апарат агентства/ служби/ інспекції	територіальний орган/підрозділ ЦОВВ	інший державний орган
Так	29%	37%	21%	20%
Ні	3%	5%	6%	4%
Важко відповісти	68%	58%	73%	76%

Розуміння які документи повинні бути приведені у відповідність із ЗАП



Рівень розуміння як проводити адаптацію до норм ЗАП



Розуміння які документи повинні бути приведені у відповідність із ЗАП: розподіл за типом органів

	центральний апарат міністерства	центральний апарат агентства/ служби/ інспекції	територіальний орган/підрозділ ЦОВВ	інший державний орган
5	9%	12%	6%	7%
4	21%	32%	24%	23%
3	38%	32%	45%	45%
2	21%	15%	17%	15%
1	11%	9%	7%	9%

Рівень розуміння як проводити адаптацію до норм ЗАП: розподіл за типом органів

	центральний апарат міністерства	центральний апарат агентства/ служби/ інспекції	територіальний орган/підрозділ ЦОВВ	інший державний орган
5	9%	11%	5%	7%
4	22%	31%	25%	24%
3	38%	34%	45%	44%
2	19%	16%	17%	16%
1	11%	8%	8%	9%

Рис.9 Адаптація НПА до норм ЗАП

3. Досвід застосування ЗАП

28% респондентів вже мали досвід застосування ЗАП у своїй роботі, у той час як 39% все ще не мали такого досвіду. **73% з тих, хто мав досвід, застосовували його при наданні послуг та/або здійсненні контрольно-інспекційної діяльності,** 25% брали участь у приведенні НПА у відповідність до норм ЗАП, 10% брали участь у розробці нових НПА, а 6% вже мали досвід захисту інтересів органу в суді.

**серед тих, хто зазначили, що мають досвід застосування ЗАП*

Рис. 10 Досвід застосування ЗАП

Серед механізмів ЗАП, з якими мали досвід респонденти (серед тих, хто вже мав досвід застосування ЗАП), найбільш поширеними були належне доведення адміністративного акта до відома адресата та/або заінтересованих осіб (6%), залишення заяви без руху (6%) та надання особі права доступу до матеріалів справи (5%). З розглядом скарг в

порядку адміністративного оскарження мали досвід лише 4% респондентів, при цьому лише 2% мали досвід з утворенням комісії з розгляду скарг. Також низьким залишається рівень застосування принципу офіційності (лише 2%) та мотивування негативних адміністративних актів (лише 2%).

Належне доведення адміністративного акта до відома адресата та/або заінтересованих осіб	6%
Залишення заяви без руху	6%
Надання особі права доступу до матеріалів справи	5%
Інші способи забезпечення права особи на участь (заслуховування особи та/або можливість надання доказів: документів тощо)	4%
Розгляд скарг в порядку адміністративного оскарження	4%
Проведення слухання у справі	3%
Залучення заінтересованих осіб до провадження	3%
Зазначення в негативному адміністративному акті порядку його оскарження	2%
Виконання принципу офіційності	2%
Утворення комісії з розгляду скарг	2%
Мотивування негативного адміністративного акта	2%
Використання заходів впливу для примусового виконання адміністративного акта	2%
Застосування мовчазної згоди при отриманні погоджень та/або висновків від інших органів	1%
Спрощене представництво для особи (на підставі простого письмового уповноваження)	1%
Використання механізму відкликання або визнання недійсним адміністративного акта	1%
Залучення фахових громадських об'єднань у статусі заінтересованих осіб до провадження	1%

Рис. 11 Досвід застосування конкретних механізмів ЗАП

4. Бар'єри і потреби для впровадження ЗАП

Більше половини респондентів (59%) відзначають потребу у навчанні персоналу, 40% потребують допомоги у розробці шаблонів і типових документів, а 35% потребують консультаційної допомоги з боку експертів. Також залишається потреба у вивченні міжнародного досвіду застосування ЗАП у конкретних сферах політики (про це зазначають 23% респондентів), а 20% потребують допомоги у перегляді НПА.

Найвищий запит на навчання є у територіальних органах/підрозділах ЦОВВ та інших державних органах – 62% і 60% відповідно. Цей показник в центральних апаратах міністерств та інших ЦОВВ залишається високим, проте дещо нижчим – 55% і 53% відповідно.

Центральні апарати міністерств найбільше потребують навчання (55%), консультаційної допомоги (33%) і розробки шаблонів (33%).
Теророгани/підрозділи найбільше потребують навчання (62%) і розробки шаблонів (48%).
Центральні апарати ЦОВВ найбільше потребують навчання (53%), розробки шаблонів (43%) і консультаційної допомоги (41%).

	центральний апарат міністерства	центральний апарат агентства/ служби/ інспекції	територіальний орган/підрозділ ЦОВВ	інший державний орган
Навчання	55%	53%	62%	60%
Консультаційна допомога	33%	41%	38%	35%
Міжнародний досвід	26%	29%	21%	20%
Перегляд НПА	25%	25%	20%	15%
Розробка шаблонів	33%	43%	48%	34%

	центральний апарат міністерства	центральний апарат агентства/ служби/ інспекції	територіальний орган/підрозділ ЦОВВ	інший державний орган
Для чого потрібен ЗАП (його призначення)	23%	22%	23%	27%
Предмет регулювання та сфера дії ЗАП	21%	23%	22%	21%
Термінологія ЗАП	9%	10%	11%	9%
Місце ЗАП в системі законодавства	19%	20%	18%	16%
Принципи адміністративної процедури (ЗАП) та їх практичне значення	23%	27%	32%	29%
Вплив ЗАП на роботу ЦОВВ	39%	28%	25%	15%
Основні новели адміністративного провадження за ЗАП	22%	17%	20%	15%
Порядок прийняття заяв та скарг, у тому числі з недоліками	15%	19%	21%	19%
Підготовка справи до розгляду та її вирішення	11%	16%	19%	15%
Вимоги до адміністративного акта за ЗАП	14%	21%	19%	15%
Новели механізму адміністративного оскарження за ЗАП	16%	16%	15%	11%
Примусове виконання адміністративних актів за ЗАП	12%	17%	15%	13%
Відкликання та визнання недійсним адміністративних актів за ЗАП	12%	16%	13%	11%
Вага процедурних порушень за ЗАП	13%	14%	12%	9%
Правила вирішення колізій за ЗАП	23%	28%	24%	18%
Розмежування справ за ЗАП та Законом «Про звернення громадян»	32%	29%	29%	23%
Потреби відсутні	11%	9%	9%	13%

Рис. 12 Потреби у впровадженні ЗАП, зокрема в розрізі типу органу

Відповідно до респондентів, навчально-інформаційні заходи необхідно фокусувати на наступних темах:

1) Вимоги до адміністративного акта – 33%
2) Розмежування справ за ЗАП і ЗУ «Про звернення громадян», принципи ЗАП і їх практичне застосування – по 28%
3) Вплив ЗАП на роботу ЦОВВ – 26%
4) Призначення ЗАП – 24%
5) Правила вирішення колізій – 23%
6) Предмет регулювання і сфера дії ЗАП – 22%
7) Порядок прийняття заяв і скарг, у т.ч. з недоліками, а також основні новели адміністративного провадження – по 19%
8) Місце ЗАП в системі законодавства – 18%
9) Підготовка справи до розгляду і вирішення – 16%
10) Новели механізму адміністративного оскарження – 15%
11) Примусове виконання адміністративних актів – 14%
12) Відкликання та визнання недійсним адміністративного акта – 13%
13) Вага процедурних порушень – 12%
14) Термінологія ЗАП – 10%

Більшість респондентів не змогла відповісти, чи проводились навчальні заходи в органі влади, в якому вони працюють (48%), а також чи надається підтримка проєктами МТД у впровадженні ЗАП (58%). При цьому 27% респондентів знають про проведення в органі, де вони працюють, навчальних заходів з тематики ЗАП.

Серед труднощів у застосуванні ЗАП респонденти відзначили брак розуміння та знань про ЗАП та його місце в роботі конкретного органу влади (40%), а 37% відзначили, що проблем як таких немає і потрібно більше часу. Майже третина респондентів (30%) бачить складність, пов'язану з необхідністю змінювати усталені практики, а 27% посилаються на неузгодженість спеціального законодавства і ЗАП, що підкреслює необхідність комунікації ухвалення наприкінці 2024 року закону № 4017-IX «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України у зв'язку з прийняттям Закону України "Про адміністративну процедуру», а також потребу системного та якнайшвидшого приведення у відповідність із ЗАП підзаконних НПА.

12% респондентів відзначають, що можливість застосування норм ЗАП не передбачена програмним забезпеченням, яке використовується в органі, а 18% посилаються на брак людських ресурсів на дотримання норм ЗАП.

ВИСНОВКИ

1) Показники обізнаності та розуміння ЗАП суттєво покращились у 2024 році у порівнянні з 2023 роком. Також, маємо позитивні показники щодо початку впровадження ЗАП органами влади, зокрема перегляду НПА. Водночас залишається потреба у більш поглибленому навчанні, консультативній підтримці та розробці шаблонних документів. Потреба у навчанні особливо стосується вимог до адміністративного акта, розмежування справ за ЗАП і ЗУ «Про звернення громадян», принципів ЗАП і їх практичного застосування, роз'яснення впливу ЗАП на роботу конкретних ЦОВВ, загалом про призначення ЗАП та правил вирішення колізій.
2) Рівень готовності органів влади до застосування ЗАП покращився у порівнянні з 2023 роком. Наразі ключовим пріоритетом є визначення переліку і приведення НПА у відповідність до норм ЗАП, особливо з огляду на ухвалення наприкінці 2024 року закону №4017-IX "Про внесення змін до деяких законодавчих актів України у зв'язку з прийняттям Закону України "Про адміністративну процедуру", згідно якого 196 законодавчих актів були адаптовані до норм ЗАП.
3) Особливої уваги, наряду з переглядом та адаптацією НПА, потребує перегляд інформаційних систем та програмного забезпечення і запровадження можливості застосування норм ЗАП при наданні адміністративних послуг та при наданні послуг в е-форматі.