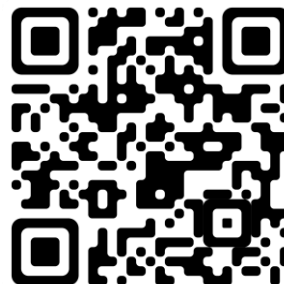




DOI 10.37491/UNZ.85-86.5
УДК 351/354:338.46.325.1



Наталія ВАСИЛЬЄВА¹,
Сергій ФЕДОРЕНКО²

ДОСВІД НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ У СФЕРІ МІГРАЦІЇ

Визначено проблеми, які породжує міграція та процеси, які впливають на її поширення. Трудова міграція посідає в Україні важливе місце в державному регулюванні. Акцентовано увагу на реалізації державної міграційної політики, реформі місцевого самоврядування, децентралізації владних відносин. Досліджено наукові праці з питань реалізації державної міграційної політики, діяльності публічної влади на місцевому рівні, надання адміністративних послуг. Окремі владні повноваження, в тому числі надання адміністративних послуг, передано з центрального на місцевий рівень. Адміністративні послуги надаються через центри надання адміністративних послуг. Адміністративні послуги класифіковано за групами. Розкрито окремі аспекти нормативно-правового, інституційного й іншого забезпечення. Приділено увагу розвитку електронних сервісів у сфері міграції. Проаналізовано стан надання органами публічної влади адміністративних послуг населенню у сфері міграції. Наголошено на проблемі вимушених внутрішніх переселенців з тимчасово окупованих територій Автономної Республіки Крим, Донецької та Луганської областей. Представлено інформацію про надання територіальними органами Державної міграційної служби України адміністративних послуг внутрішньо переміщеним особам. Наведено дані про

¹ докторка наук з державного управління, професорка, професорка кафедри регіональної політики, Київський національний університет імені Тараса Шевченка, vasilyeva.nadu@gmail.com, <https://orcid.org/0000-0002-3128-7767>.

² начальник Вишгородського відділу, Центральне міжрегіональне управління державної міграційної служби у місті Києві та Київській області, sergeytp@gmail.com, <https://orcid.org/0000-0003-4115-2345>.



надані адміністративні послуги на прикладі Вишгородського регіонального відділення Державної міграційної служби України у місті Києві та Київській області. Представлено результати опитування щодо якості отримання населенням адміністративних послуг. Зазначено, що для забезпечення доступності адміністративних послуг є потреба у впровадженні сучасних методів, механізмів, інструментів і технологій реалізації державної політики із залученням представників громадського та бізнес середовищ. Нагальними залишаються кадрові питання, які становитимуть предмет подальших наукових досліджень.

Ключові слова: публічне управління, міграція, державна міграційна політика, адміністративні послуги, внутрішньо переміщені особи, органи публічної влади.

Міграція впливає на процеси в суспільстві, породжуючи значні політичні, соціально-економічні, екологічні й інші проблеми, водночас дозволяє реалізувати права й інтереси громадян на вільне життя і працю в тому місці, де конкретна людина зможе покращити власний добробут й отримати безпечні умови існування. В умовах глобалізації міграція позначається на міжнародних економічних відносинах. В Україні важливе місце в питанні державного регулювання посідає трудова міграція, на яку дестабілізаційно вплинули анексія території Автономної Республіки Крим і збройний конфлікт у Донецькій та Луганській областях. В умовах проведення реформи децентралізації окремі владні повноваження передаються з центрального рівня на місцевий. Зокрема, деякі адміністративні послуги у сфері міграції надаються через центри надання адміністративних послуг (із нормативно-правовим та інформаційним забезпеченням), демонструючи наближеність послуг до кінцевого споживача. Такий підхід дозволяє уникнути дискримінаційних заходів і забезпечити комфортні умови для всіх верств населення під час отримання якісних адміністративних послуг, у т.ч. шляхом розширення електронних сервісів.

У працях таких учених, як О. Пуригіна, С. Сардак, О. Сидорчук та ін. висвітлені окремі питання реалізації державної міграційної політики, О. Васильєва, А. Лелеченко, В. Пила, С. Приліпко, А. Ткачук та ін. — різні аспекти діяльності публічної влади на місцевому рівні, О. Васильєва, В. Телицька, В. Тимошук, І. Тищенкова й ін. — певні проблеми надання адміністративних послуг. Проте окремі питання щодо вдосконалення політики органів публічної влади щодо надання послуг населенню у міграційній сфері залишаються невирішеними і потребують окремого дослідження.

Мета статті полягає у проведенні аналізу стану надання органами публічної влади адміністративних послуг населенню у сфері міграції задля виявлення проблемних питань реалізації державної міграційної політики.



Зазначимо, що міграції не виникають самі по собі, а зумовлюються певними чинниками, які виникають за певних умов і в конкретному середовищі, характеризують наявний стан розвитку різних сфер суспільного життя, вказують на прогалини державної політики, що реалізується в той чи той історичний період часу. На думку В. Пили, «основною метою регіональної політики якої є збереження загальноекономічного простору, оптимальне поєднання державних і місцевих інтересів, забезпечення підвищення рівня життя населення» [1, с. 221]. Так, державна міграційна політика, зокрема, є «напрямом зовнішньополітичної, економічної, демографічної, соціально-інтеграційної, соціально-культурної та іншої діяльності, системою правових, адміністративних, організаційно-фінансових заходів, інформаційним забезпеченням державних установ і неурядових організацій щодо упорядкування міграційного простору, регулювання трудового міграційного руху населення з позицій національних пріоритетів, кількісного й якісного складу міграційних потоків, їхньої соціальної, демографічної та економічної структури» [2, с. 96–97]. І тому вона повинна бути спрямованою на подолання негативних чинників впливу на рівень життя населення та формування системи стимулів і заохочень, щоб мінімізувати кількість тих, хто бажає покинути батьківщину [3, с. 10].

Як зазначає С. Приліпко «Сучасна концепція публічного управління вимагає від посадових осіб органів публічної влади бути більш чутливими до запитів громадян, ширше залучати інститути громадянського суспільства до прийняття управлінських рішень, здійснювати свою діяльність прозоро та відкрито. Інформування громадськості та комунікаційна взаємодія є основними інструментами забезпечення відкритості й прозорості діяльності суб'єктів владних відносин» [4, с. 232].

Зауважимо, що в Україні довгий час були відсутні стратегічне бачення управління й розвитку міграційних процесів та їхнього нормативно-правового врегулювання, не існувало єдиного спеціалізованого центрального органу виконавчої влади з підрозділами на місцях, діяльність якого б була спрямована на виконання комплексу управлінських функцій у сфері міграції. Державну міграційну службу України (ДМС) утворено відповідно до Указу Президента України «Про оптимізацію системи центральних органів виконавчої влади» від 09 грудня 2010 р. № 1085/2010, на яку покладено «реалізації державної політики з питань громадянства, імміграції та реєстрації фізичних осіб, а також у справах міграції в межах, визначених законодавством про біженців» [5].

Україна дещо поступається європейським країнам за рівнем та якістю життя населення. Мігранти прагнуть не лише вищих заробітків, а й спокійного, стабільного життя, безпечного середовища, доступних якісних послуг тощо. Погіршення ситуації в Україні з 2014 року призвело до зростання бідності, збільшення безробіття та трудової міграції. Проблеми внутрішньо переміщених осіб і трудових мігрантів залишаються також дещо поза увагою, вони не достатньою мірою залучаються до розвитку суспільства та територіальних громад [3, с. 2, 5].

Реалізація реформи місцевого самоврядування, зокрема децентралізації владних відносин, спрямована на подолання проблеми підвищення



ефективності системи публічної влади. Тому для налагодження стабільного функціонування всіх елементів системи публічного управління потрібно покращити інституціональне забезпечення зі створенням необхідних умов, за яких працівники органів публічної влади зможуть опанувати й запровадити на практиці встановлені правила, обов'язки й еталони [6, с. 14]. На думку О. Васильєвої та В. Телицької, реформа децентралізації владних відносин вимагає розширення сфер адміністративної правосуб'єктності органів місцевого самоврядування, з приділенням особливої уваги контролю діяльності органів влади на всіх рівнях управління [7, с. 20]. Успішне здійснення реформ децентралізації передбачає формування нової генерації місцевих політиків і службовців органів місцевого самоврядування. Модернізація публічної влади повинна відбуватися у напрямі створення клієнтоорієнтованої системи публічного управління [8, с. 5].

Вищезазначене вимагає налагодження ефективного надання адміністративних послуг, які у сфері міграції класифікуються за такими групами: паспорт громадянина України, набуття громадянства України, документи для виїзду за кордон, документування іноземців, набуття статусу біженця або додаткового захисту. Кожна група послуг має нормативно-правове, організаційно-методичне, інформаційне й інше забезпечення надання.

Відомо, що з 2013 року адміністративні послуги поступово почали надаватися через центри надання адміністративних послуг; з 2014 почали надаватися такі послуги, як: вклеювання фотокарток у паспорт громадянина України при досягненні 25- і 45-річного віку, видача довідки про реєстрацію місця проживання / перебування тощо; з 2016 року реєстрацію місця проживання передано до повноважень місцевої влади; у 2017 році до Єдиного державного демографічного реєстру були підключені 53 ЦНАП та їхні територіальні підрозділи, які мали змогу приймати заяви-анкети для внесення інформації до Реєстру та видавати паспорти громадянина України у формі картки та паспорти громадянина України для виїзду за кордон.

ЦНАП сьогодні є серцевиною реформи адміністративних послуг, оскільки гарантують кращу якість цих послуг для громадян на рівні територіальних громад. Так, споживачі послуг мають більші важелі впливу на органи місцевого самоврядування і тому можуть вимагати належної їхньої якості. Крім того, демонструється ефективність та економічність, оскільки замість утримання багатьох вузькоспеціалізованих офісів, які потребують окремого приміщення й наскрізної інфраструктури, створюється «єдиний офіс», утримання якого суттєво заощаджує публічні кошти [9].

Інноваційний процес в органах публічної влади являє собою спосіб цілеспрямованого запровадження державно-управлінських нововведень, що передбачає послідовне здійснення новацій, їх адаптацію й інституалізацію. Інноваційність у діяльності органів публічної влади пов'язана із загальними процесами, які відбуваються в суспільстві, глобальними проблемами, здатністю їх розуміти та вирішувати по-новому, застосовуючи сучасні методи та засоби досягнення результату. Інноваційність потребує здійснення пошуку нових механізмів та інструментів реалізації державної



політики, розроблення ефективних процедур, впровадження творчих ідей і розробок, удосконалення стандартів і підходів для досягнення змін у публічному управлінні й адмініструванні [10, с. 58–59].

Як зазначає І. Тищенко «електронні послуги в діяльності публічної адміністрації є одним із інструментів розвитку інформаційного суспільства в Україні, розбудова та впровадження яких сприятиме створенню відкритого й прозорого державного управління, покращенню якості діяльності публічної адміністрації, доступності та прозорості процедури отримання послуг і в цілому підвищить довіру громадян до влади» [11, с. 4]. Останнім часом набирає обертів розвиток електронних сервісів — з метою спрощення доступу населення до адміністративних послуг на сайті ДМС запроваджено:

— електронну чергу (дозволяє спланувати дату й час відвідання територіального органу чи територіального підрозділу ДМС);

— перевірку стану виготовлення паспорта громадянина України для виїзду за кордон та ID-картки (для з'ясування на якій стадії перебуває процес надання замовленої адміністративної послуги);

— отримання платіжних реквізитів для оплати вартості закордонного біометричного паспорта (оплата вартості послуги в будь-якому місці та зручним для заявника способом);

— перевірку транслітерації в майбутньому паспорті (отримання інформації про майбутню транслітерацію в паспорті та прийняття рішення про її заміну до відвідання територіального органу чи територіального підрозділу ДМС або ЦНАП).

Отже, можна зазначити, що за роки незалежності в Україні відбулися суттєві зміни, які позначились на здійсненні публічного управління із застосуванням нових підходів до розробки концептуальних засад і реалізації галузевих реформ. Зокрема, реформа децентралізації спрямована на вдосконалення сфери публічних послуг рівні територіальних громад. Створення доступного середовища покращує соціально-економічний розвиток населених пунктів і територій. Час є ресурсом, який використовується щодня, тому автоматизація рутинних процесів і застосування цифрових технологій дозволяє підвищити ефективність надання публічних послуг, мінімізувати ризики під час прийняття управлінських рішень [12, с. 100].

Проте в Україні значну проблему становить забезпечення прав і свобод вимушених переселенців з тимчасово окупованих територій і районів проведення антитерористичної операції (табл. 1) [13, 14]. З'ясовано, що з 2014 року територіальними органами і підрозділами ДМС внутрішньо переміщеним особам (ВПО) було надано 946,4 тис. адміністративних послуг, у т.ч. 761 тис., або 80,4 % — громадянам з районів проведення ООС (АТО) та 185,4 тис., або 19,4 % — з АР Крим і м. Севастополя (оформлення паспорта громадянина України, вклеювання до паспорта фотокарток при досягненні 25- і 45-річного віку, оформлення паспорта громадянина України для виїзду за кордон). За регіонами розселення найчастіше за отриманням адміністративних послуг зверталися громадяни: з районів проведення ООС (АТО) — у Донецькій (40,4 %), Луганській (12,6 %), Харківській (9,9 %), Дніпропетровській (5,3 %), Запорізькій (3,1 %), Київській (2,8 %),



Одеській (2,0 %), Херсонській (1,4 %) обл. і в м. Києві (15,4 %); з АР Крим і м. Севастополя — у Херсонській (52,2 %), Дніпропетровській (6,1 %), Запорізькій (3,1 %), Одеській (3,1 %), Харківській (2,6 %), Київській (3,0 %), Миколаївській (2,0 %), Львівській (1,6 %) обл. і в м. Києві (20,4 %) [15].

У 2020 році було надано 134,1 тис. адміністративних послуг (на 139,4 тис. менше за показник 2019 року, у т.ч.: 117,0 тис., або 87,2 % — громадянам з районів проведення ООС (АТО) та 17,1 тис., або 12,8 % — з АР Крим і м. Севастополя.

Таблиця 1

**Інформація про надання територіальними органами ДМС
адміністративних послуг ВПО за 2015–2020 роки**

Адміністративна послуга	з тимчасово окупованої території України АР Крим і м. Севастополя					
	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Реєстрація місця проживання	3 826	859	-	-	-	-
Реєстрація місця перебування	509	98	-	-	-	-
Оформлення паспорта громадянина України (у формі книжечки)	3 766	3 690	232	-	-	-
Оформлення паспорта громадянина у формі картки (ID)	-	722	4 019	8 689	18 418	5 427
Уклеювання до паспорта фотокартки при досягненні 25- і 45-річного віку	7 634	8 610	7 346	4 573	2 458	2 011
Оформлення тимчасового посвідчення, що підтверджує особу громадянина України	55	153	26	166	6	2
Оформлення паспорта громадянина України для виїзду закордон	892	35	31 443	40 973	33 643	9 645
Всього	16 682	14 167	14 767	54 401	54 525	17 085

Адміністративна послуга	з районів проведення ООС (АТО)					
	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Реєстрація місця проживання	20 339	18 499	-	-	-	-
Реєстрація місця перебування	381 493	26 344	-	-	-	-
Оформлення паспорта громадянина України (у формі книжечки)	42 303	39 875	9 659	-	-	-
Оформлення паспорта громадянина у формі картки (ID)	-	4 878	25 524	48 252	51 672	23 613
Уклеювання до паспорта фотокартки при досягненні 25- і 45-річного віку	62 970	62 307	36 599	37 334	38 406	16 313
Оформлення тимчасового посвідчення, що підтверджує особу громадянина України	1 837	2 101	1 777	14 480	19 572	5092
Оформлення паспорта громадянина України для виїзду закордон	3 001	236	106 685	154 426	109 172	71 991
Всього	511 943	154 240	180 244	254 492	218 822	117 009

За регіонами розселення за адміністративними послугами найчастіше зверталися ВПО: з районів проведення ООС (АТО) — у Донецькій (42,6 %), Луганській (17,9 %), Харківській (9,5 %), Запорізькій (3,5 %), м. Києві та Київській областях (17,7 %), інших регіонах (8,8 %); з АР Крим і м. Севастополя — у Херсонській (61,6 %), Запорізькій (7,2 %), Одеській (2,7 %), у м. Києві та Київській областях (25,3%), в інших регіонах (3,2 %) [13].

Зазначимо, що в усіх областях України працюють регіональні відділення ДМС. У табл. 2 наведені дані про надання адміністративних послуг



Вишгородським регіональним відділенням Центрального міжрегіонального управління ДМС у м. Києві та Київській області [16].

Таблиця 2

Інформація про надані адміністративні послуги Вишгородським РВ ЦМУ ДМС у м. Києві та Київській області у 2020 році

Адміністративні послуги			Паспорт громадянина України	Паспорт громадянина України для виїзду за кордон
Оформлено	Біометричний	термін.	3403	942
		реглам.	3608	5527
	не біометричний	термін.	0	0
		реглам.	0	0
<i>Всього</i>			7011	6469
Виготовлено	біометричний	термін.	3743	945
		реглам.	3468	5736
	не біометричний	термін.	0	0
		реглам.	0	0
<i>Всього</i>			7211	6681
Видано	біометричний	термін.	3725	949
		реглам.	3372	5784
	не біометричний	термін.	0	0
		реглам.	0	0
<i>Всього</i>			7097	6733
Зіпсовано			0	0
Технічно зіпсовано			0	0
Відмова в отриманні			0	0

Таблиця 3

Результати опитування щодо отримання населенням адміністративних послуг

Адміністративні послуги	Грудень 2014	Листопад 2015	Липень 2019
<i>Якщо Вам чи членам Вашої сім'ї доводилося протягом останніх 12 місяців отримувати адміністративні послуги — в яких органах влади Ви залишилися «задоволені» обслуговуванням?</i>			
при реєстрації місця проживання чи вклейці фото до паспорта (25, 45 років)	9,4	8,4	11,0
при отриманні «закордонного» паспорта чи при отриманні «внутрішнього» паспорта нового зразка (у формі картки)	8,5	6,6	16,9
<i>Якщо Вам чи членам Вашої сім'ї доводилося протягом останніх 12 місяців отримувати адміністративні послуги — в яких органах влади Ви залишилися «незадоволені» обслуговуванням?</i>			
при реєстрації місця проживання чи вклейці фото до паспорта (25, 45 років)	6,6	8,4	6,3
при отриманні «закордонного» паспорта чи при отриманні «внутрішнього» паспорта нового зразка (у формі картки)	7,1	6,6	7,8



У різні роки Фондом «Демократичні ініціативи» ім. Ілька Кучеріва спільно із соціологічною службою Центру Разумкова проводилось дослідження щодо оцінки думки населення України щодо якості надання адміністративних послуг. Опитування проводилось в усіх регіонах України, крім окупованих територій АР Крим, Донецької та Луганської областей, де було залучено 2018 респондентів віком від 18 років за вибіркою, що репрезентує доросле населення країни за основними соціально-демографічними показниками (табл. 3) [17].

Таким чином, в Україні, з одного боку, відбувається постійне вдосконалення нормативно-правового й інституціонального механізмів державного регулювання внутрішньої і зовнішньої, добровільної та вимушеної міграції, проте недостатньо врахованими залишаються пріоритети забезпечення національної безпеки держави відповідно до нових викликів і загроз, зокрема не вирішена проблема ВПО.

У рамках проведення реформи децентралізації владних відносин окремі повноваження з центрального рівня переміщуються на місцевий, зокрема окремі адміністративні послуги у сфері міграції надаються населенню через центри надання адміністративних послуг, а з розвитком електронного урядування традиційне державне управління зазнає змін, оскільки вимагає цільової інтеграції, використання інформаційно-комунікаційних технологій. Тобто формування та реалізація державної міграційної політики, зокрема в напрямі надання адміністративних послуг, сьогодні відбувається в умовах цифровізації (використання відкритих даних, взаємодія мережевих систем баз, уніфікованих інтерфейсів чи протоколів, впровадження е-послуг, розвиток цифрової грамотності). Питання забезпечення доступності послуг спонукає до пошуку, прийняття й реалізації нових управлінських рішень, що потребує розроблення й впровадження сучасних методів, механізмів, інструментів і технологій реалізації державної політики із залученням представників громадського та бізнес-середовищ. Особливо це актуально в умовах делегування повноважень між органами публічної влади різних рівнів із максимальним наближенням послуг до кінцевого споживача, задоволеність послугами якого свідчить про рівень його довіри органам публічної влади, а також позначається на іміджі України на міжнародному рівні. Проте нагальними залишаються кадрові питання щодо здійснення політики органів публічної влади в міграційній сфері, зокрема щодо надання послуг населенню, які становитимуть предмет наших подальших наукових досліджень.

Список використаних джерел

1. *Пила В. І.* Про підвищення ролі місцевого самоврядування в управлінні регіональним розвитком. *Управлінські та правові засади забезпечення розвитку України як європейської держави* : зб. тез XXII щоріч. звітної наук. конф. науково-педагогіч. працівників, докторантів та аспірантів (м. Хмельницький, 24 березня 2018 р.). Хмельницький : Хмельницький університет управління та права, 2018. С. 219–221.
2. *Пуригіна О. Г., Сардак С. Е.* Міжнародна міграція. Дніпропетровськ : Вид-во ДНУ, 2009. 352 с.



3. Сидорчук О. Г. Міграційні тенденції в Україні: безпековий аспект. *Публічне адміністрування: теорія та практика*. 2019. Вип. 1 (21). С. 1–12.
4. Приліпко С. М. Нормативно-правові засади інформаційної відкритості та комунікаційної взаємодії органів публічної влади з громадськістю. *Науковий вісник: Державне управління*. 2020. № 4 (6). С. 232–251.
5. Про оптимізацію системи центральних органів виконавчої влади. Указ Президента України від 09.12.2010 р. № 1085/2010. *Верховна Рада України. Законодавство України*. URL : <https://bit.ly/3K3wO5c>.
6. Пила В. І. Щодо трансформації діяльності публічної влади на місцевому рівні. *Становлення та розвиток місцевого самоврядування в Україні* : зб. тез VII Всеукр. заочної наук.-практ. конф. (м. Хмельницький, 07 грудня 2018 р.). Хмельницький : Хмельницький університет управління та права, 2018. С. 13–16.
7. Васильєва О. І., Телицька В. А. Діяльність органів державної влади та органів місцевого самоврядування у сфері надання адміністративних послуг як об'єкт контролю. *Науковий вісник Академії муніципального управління: Управління*. 2014. Вип. 1. С. 19–28.
8. Місьцеве самоврядування в умовах децентралізації повноважень / О. І. Васильєва, А. П. Лелеченко, В. С. Куйбіда, А. Ф. Ткачук. Київ, 2017. 110 с.
9. Адміністративні послуги: стан і перспективи реформування : зб. матер. / за заг. ред. В. П. Тимошука, О. В. Курінного. Київ, 2015. 428 с.
10. Публічне управління: термінологічний словник / за заг. ред. В. С. Куйбіди, М. М. Білинської, О. М. Петрое. Київ : НАДУ, 2018. 224 с.
11. Тищенко І. О. Електронні послуги у діяльності публічної адміністрації України. Дніпро : Дніпроп. держ. ун-т внутр. справ, 2017. 156 с.
12. Федоренко С. В., Васильєва Н. В. Концептуальні засади надання публічних послуг на місцевому рівні. *Європейський вимір публічного управління* : матер. IV регіонал. наук. конф. (м. Чернігів, 18 грудня 2020 р.) / за заг. ред. О. М. Руденко, О. В. Михайловської. Чернігів : Чернігівська політехніка, 2020. С. 98–101.
13. Міграційний профіль України за 2020 рік. Київ, 2021. 138 с. *Державна міграційна служба України*. URL : <https://bit.ly/3Opn7Bl>.
14. Міграційний профіль України за 2016 рік. Київ, 2017. 98 с. *Державна міграційна служба України*. URL : <https://bit.ly/3L2INkL>.
15. Міграційний профіль України за 2010–2014 рр. Київ, 2015. 78 с. *Державна міграційна служба України*. URL : <https://bit.ly/3rFHUNb>.
16. Інформація Вишгородського регіонального відділення Центрального міжрегіонального управління ДМС у м. Києві та Київській області. Поточний архів.
17. Оцінки населенням України якості надання адміністративних послуг: результати опитування. *Фонд «Демократичні ініціативи» ім. Льва Кучеріва*. URL : <https://bit.ly/3vvPCEZ>.

Надійшла до редакції 23.12.2021



Nataliia VASYLIEVA

Taras Shevchenko National University of Kyiv,

Sergii FEDORENKO

Central Interregional Office of the State Migration Service in Kyiv and Kyiv region

Experience of Providing of Administrative Services in the Sphere of Migration in Ukraine

The problems posed by migration and the processes that affect its spread are identified in the article. Labour migration occupies an important place in state regulation in Ukraine. The authors focus on the implementation of state migration policy, local government reform, decentralization of power relations. Research papers on the implementation of state migration policy, the activities of public authorities at the local level, the providing of administrative services have been studied. Certain powers, including the providing of administrative services, have been transferred from the central level to the local level. Administrative services are provided through administrative service centres. Administrative services are classified into groups. Some aspects of normative-legal, institutional and other providing are revealed. Attention is paid to the development of electronic services in the sphere of migration. The state of provision of public services by the public authorities to the population in the sphere of migration is analysed. The problem of internally displaced persons from the temporarily occupied territories of the Autonomous Republic of Crimea, Donetsk and Luhansk oblasts is emphasized. The article presents information on the provision of administrative services to internally displaced persons by the territorial bodies of the State Migration Service of Ukraine. The authors present data on administrative services provided on the example of Vyshhorod regional branch of the State Migration Service of Ukraine in Kyiv and Kyiv region. The results of the survey on the quality of receiving administrative services by the population are presented. It is noted that to ensure the availability of administrative services there is a need to implement modern methods, mechanisms, tools and technologies for implementing public policy with the involvement of representatives of public and business environments. Personnel issues, which will be the subject of further research, remain urgent.

Keywords: *public administration, migration, state migration policy, administrative services, internally displaced persons, public authorities.*