

освіти і науки України
Тернопільський національний економічний університет
Юридичний факультет
Кафедра конституційного, адміністративно та фінансового права

Облещук Олена Василівна

Адміністративні послуги в Україні: організаційно – правовий
аспект

Спеціальність: 081 – Право
Освітньо-професійна програма - Право
Випускна кваліфікаційна робота

Виконала студентка групи ПРзм-21
О.В. Облещук

Науковий керівник:
к.ю.н, доцент, О.Р. Шевчук

Випускну кваліфікаційну роботу
допущено до захисту:

«___» _____ 20__ р.

Завідувач кафедри
_____ С.К. Гречанюк

Тернопіль - 2019

ПЛАН

ВСТУП

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-ПРАВОВІ ЗАСАДИ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ

1.1. Адміністративні послуги як категорія адміністративного права

1.2. Класифікація та розмежування адміністративних послуг в процесі здійснення публічно-владної діяльності

1.3. Законодавство про адміністративні послуги в Україні: характеристика і перспективи розвитку

РОЗДІЛ 2. ПРАВОВА РЕГЛАМЕНТАЦІЯ ПРОЦЕДУР НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ

2.1. Сервісна спрямованість процедур надання адміністративних послуг в Україні

2.2. Суб'єкти надання адміністративних послуг

2.3. Порядок і форми надання адміністративних послуг

РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ РОБОТИ ТЕРНОПІЛЬСЬКОГО МІСЬКРАЙОННОГО ВІДДІЛУ ДЕРЖАВНОЇ РЕЄСТРАЦІЇ АКТИВ ЦИВІЛЬНОГО СТАНУ ГОЛОВНОГО ТЕРИТОРІАЛЬНОГО УПРАВЛІННЯ ЮСТИЦІЇ У ТЕРНОПІЛЬСЬКІЙ ОБЛАСТІ

3.1. Недоліки існуючої системи надання адміністративних послуг органами юстиції

3.2. Використання іноземного досвіду удосконалення роботи органів публічної влади у підвищенні роботи Тернопільського відділу державної реєстрації актів цивільного стану Головного територіального управління юстиції в Тернопільській області.

ВИСНОВОК

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

ЗМІСТ

ВСТУП.....	4
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-ПРАВОВІ ЗАСАДИ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ	7
1.1. Адміністративні послуги як категорія адміністративного права	7
1.2. Класифікація та розмежування адміністративних послуг в процесі здійснення публічно-владної діяльності.....	11
1.3. Законодавство про адміністративні послуги в Україні: характеристика і перспективи розвитку	15
РОЗДІЛ 2. ПРАВОВА РЕГЛАМЕНТАЦІЯ ПРОЦЕДУР НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ	21
2.1. Сервісна спрямованість процедур надання адміністративних послуг в Україні	21
2.2. Суб'єкти надання адміністративних послуг Помилка! Закладку не визначено.	
2.3. Порядок і форми надання адміністративних послуг	40
РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ РОБОТИ ТЕРНОПІЛЬСЬКОГО МІСЬКРАЙОННОГО ВІДДІЛУ ДЕРЖАВНОЇ РЕЄСТРАЦІЇ АКТИВ ЦИВІЛЬНОГО СТАНУ ГОЛОВНОГО ТЕРИТОРІАЛЬНОГО УПРАВЛІННЯ ЮСТИЦІЇ У ТЕРНОПІЛЬСЬКІЙ ОБЛАСТІ	47
3.1. Недоліки існуючої системи надання адміністративних послуг органами юстиції	47
3.2 Використання іноземного досвіду удосконалення роботи органів публічної влади у підвищенні роботи Тернопільського відділу державної реєстрації актів цивільного стану Головного територіального управління юстиції в Тернопільській області.....	56
ВИСНОВОК	66
СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ	69

ВСТУП

Впровадження безлічі реформ в Україні потребує удосконалення системи публічного управління, а також й зміни підходів до діяльності державних службовців та посадових осіб органів місцевого самоврядування, зокрема переорієнтування її насамперед з надання різного роду послуг. Це потребує невідкладної модернізації структури та механізму надання послуг, а особливо тих, що надаються органами публічної влади на різних рівнях управління та в межах різних галузей. Для прикладу візьмемо адміністративні послуги, які в проведенні адміністративної реформи визначаються, як важливий інструмент здійснення державного управління, оскільки відповідно до цієї ж реформи відносини повністю мають бути одним злагодженим механізмом взаємодії людини та держави, де остання повинна відповідати основним потребам суспільства.

Адміністративні послуги як наукова категорія пройшла довгий шлях від обґрунтування необхідності їх запровадження як напряду діяльності держави до застосування у законодавстві як базового поняття у регулятивних адміністративних правовідносинах. Необхідність та доцільність, можливість та обов'язковість надання адміністративних послуг вже не піддається критиці. Актуальним напрямом дослідження стають питання організаційно-правового забезпечення сервісної діяльності органів публічної адміністрації, підвищення якості, доступності, зручності адміністративних послуг для споживачів.

Адміністративні послуги є ланкою сполучення між органами усіх рівнів та громадянами. Вони відіграють роль забезпечення населення необхідними послугами, отримання яких свідчить про турботу державних органів щодо можливості забезпечення жителів держави у втіленні їх законних прав. Проте процес розроблення та надання адміністративних послуг знаходиться на етапі розвитку й формування, а, отже, потребує постійного моніторингу та вдосконалення.

Комплексність, взаємозв'язок, послідовність, інтегрованість та оцифрування інформаційних даних, а також скорочення часу виконання операцій та забезпечення безпечного доступу користувачів до бази даних стали прерогативами у формуванні національної мережі веб-порталів єдиного централізованого доступу.

Дане питання активно досліджувалося низкою науковців, серед них варто згадати таких як: Барікова А.А., Бесчастний В. М., Білик Л. Л., Болокан І. В., Буханевич О.М., Добрянська Н., Кунцевич М. П., Ліпенцев А. В., Малікіна О. А., Малієнко О., Міхровська М., Панченко А. М., Петьовка В. О., Полішкевич Л. Д., Руденко О. В., Скрипник В., Сорокіна І. С., Соловійова О.М., Сущенко Д. В., Тимошук В., Тихонова Д. С., Шрамко Ю., Циганов О.Г. та інші.

Метою магістерської роботи є дослідження особливості надання адміністративних послуг в Україні.

Об'єктом дослідження є безпосередньо послуга, яка надається суб'єктом ладних повноважень.

Предметом дослідження є особливості надання таких послуг в Україні.

Досягнення поставленої мети передбачає вирішення таких завдань:

- охарактеризувати адміністративні послуги як категорію адміністративного права;
- вивчити класифікацію та особливості розмежування адміністративних послуг в процесі здійснення публічно-владної діяльності;
- проаналізувати законодавство про адміністративні послуги в Україні: характеристика і перспективи розвитку;
- визначити сервісну спрямованість процедур надання адміністративних послуг в Україні;
- охарактеризувати суб'єктів надання адміністративних послуг;
- проаналізувати порядок і форми надання адміністративних послуг;

– дослідити недоліки існуючої системи надання адміністративних послуг органами юстиції та запропонувати напрямки удосконалення.

Під час написання магістерської роботи використовувалися методи характеристики, аналізу та порівняння.

Курсова робота складається зі вступу, трьох розділів з підрозділами, висновків та списку використаних джерел.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-ПРАВОВІ ЗАСАДИ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ

1.1. Адміністративні послуги як категорія адміністративного права

Законодавці створюють урядові установи відповідальні за реалізацію законів та повноважень уряду. Ці установи називаються адміністративними органами вони впроваджують та породжують права та обов'язки для суб'єктів звернення. Вся робота, яка входить у їхню діяльність, підпадає під категорію за назвою «адміністративне право».

Протягом життя людину супроводжують безліч реєстраційних дій, які у свою чергу називаються — адміністративною послугою. Проте в різних виданнях вони вживані по-різному, зазвичай слово "адміністративна" замінюють такі слова, як: "публічна", "платна", "муніципальна", "державна", тощо.

У термінологічних словниках "послуга" визначається як дія, на користь іншого суб'єкта, а у множинному значенні це є діяльність, виконувана для задоволення чийх-небудь потреб. Слово "послуга" може мати різний характер це все залежить від слова що йому передує себто, - "соціальна", "публічна", "адміністративна", "управлінська" тощо, означає її головну особливість. Соціальні послуги, як правило найширші за розумінням оскільки охоплюють всі інші підвиди послуг у публічній сфері.

Поняття «адміністративна послуга» та «управлінська послуга» спочатку ототожнювалися, проте згодом науковці прийшли до висновку, що краще буде використовувати термін «адміністративна послуга» як елемент «державних» та «муніципальних» послуг.

На сьогодні поняттєве поле сервісної спрямованості органів державної влади та місцевого самоврядування перенасичено дихотомічним різноманіттям дефініцій, які насправді є синонімічними, що призводить до одночасного використання різних категорій послуг: «адміністративних»,

«публічних», «громадських», «суспільних», «державних» тощо [22, с. 139-144].

В енциклопедичному словнику з управління зазначається, що вище згадана послуга – це результат здійснення владних повноважень уповноваженим суб'єктом, що відповідно до закону забезпечує юридичне оформлення умов реалізації фізичними та юридичними особами прав, свобод і законних інтересів за їх заявою (видача дозволів, ліцензій, сертифікатів, довідок, проведення реєстраційних дій тощо). Адміністративна послуга є важливою складовою державних і муніципальних послуг.

На даний момент Україна перебуває в процесі адаптації адміністративних послуг та законодавства, що його регулює до європейських стандартів. А відповідно органи, що надають такі послуги перебувають у процесі постійних змін та удосконалення. За європейськими стандартами органи, що надають вище сказані послуги, повинні вибудувати своєрідний рівень довіри та взаємовідносин який транслював принцип служіння держави громадянинові. Де особа, яка звернулась за послугою не є тягарем, а «клієнтом», а відповідно суб'єкт надання такої послуги повинен створити таку систему обслуговування, яка б відповідала потребі суб'єкта звернення.

У Законі України «Про адміністративні послуги» вони трактуються як результат здійснення владних повноважень суб'єктом надання адміністративних послуг за заявою фізичної або юридичної особи, спрямований на набуття, зміну чи припинення прав та/або обов'язків такої особи відповідно до закону.

І. Коліушко та В. Тимошук вважають доречнішим використання терміну «адміністративні послуги», зауважуючи, що в широкому розумінні поняття «управлінських послуг» фактично однакове поняття відносно «державних послуг», яке охоплює також послуги, за надання яких органи державної влади та місцевого самоврядування несуть опосередковану відповідальність, хоча безпосередньо їх не надають. Відразу фахівцями було запропоновано вживати саме термін «управлінські» послуги. Він

неодноразово критикувався, оскільки управлінськими послугами часто вважають обслуговування власне управлінського процесу (наприклад обслуговування приватному секторі виробництва). Проте, доцільно наголосити, що управлінська послуга має кінцеву форму індивідуального адміністративного акту і є результатом адміністративного провадження, тому доцільне використання терміну «адміністративні послуги» [23, с. 125-129].

Багато дискусій є відносно запропонованої доктрини адміністративних послуг, яку визначив В.Тимощук де в основі лежить концепція служіння держави (влади) людині (суспільству), тому основою категорії «послуг» є те ж, що й у приватному секторі, – це діяльність щодо задоволення певних потреб особи, яка здійснюється за зверненням цієї особи. Тобто, як і у приватному секторі, так і в публічному за основу є слугують саме інтереси та потреби людини.

Серед аспектів адміністративної послуги виділяють:

а) публічно-владну діяльність органу, що має на меті саме юридичне оформлення за для реалізації прав фізичними або юридичними особами, яка здійснюється за заявою цих осіб, у їхніх інтересах;

б) як результат публічно-владної діяльності цього ж органу, направлену на юридичне оформлення для реалізації суб'єктивних прав фізичних або юридичних осіб, яка здійснювалась за їхньою заявою.

Зазвичай адміністративні послуги визнають, як правовідносини, що виникають в процесі реалізації суб'єктивних прав вище сказаних осіб за їх заявою у процесі здійснення публічно-владної діяльності адміністративного органу для отримання певного результату.

Законом України «Про адміністративні послуги» на законодавчому рівні здійснено розмежування адміністративних правовідносин у сфері їх надання та державно-владної діяльності, яка стосується контролю та нагляду, реалізації права доступу до публічної інформації, здійснення юрисдикційних повноважень тощо [1].

Існує також класифікацію за рівнями встановлення повноважень з надання адміністративних послуг, зокрема із правового регулювання процедури їх надання, зокрема: 1) послуги з централізованим регулюванням; 2) послуги з локальним регулюванням; 3) послуги зі «змішаним» регулюванням (коли комбінуються водночас два попередніх регулювання).

Дослідження наведених відмінностей дозволяє виділити спільні риси, притаманні адміністративній послугі: 1) те що вона здійснюється за заявою фізичної або юридичної особи; 2) безпосередньо стосується прав та/ або обов'язків такої особи, тобто адміністративна послуга спрямована на забезпечення умов для набуття, зміни чи припинення прав та/або обов'язків осіб; 3) надання послуг спеціальним суб'єктом (надалі суб'єктом надання) з відповідними владними повноваженнями, та їх реалізацією (наприклад органами виконавчої влади, місцевого самоврядування, іншими державними органами) особливістю також є те, що цей суб'єкт надання є свого роду «монополістом» на надання такої послуги; 4) право на отримання особою конкретної адміністративної послуги та відповідні повноваження адміністративного органу мають бути безпосередньо передбачені та впорядковані законом [18, с. 611-614].

Підсумовуючи вище наведене, до загальних ознак можна віднести: публічний характер та інтерес з боку суспільства, порядок надання таких послуг визначається локальним та централізованим регулюванням; «монопольним» становищем суб'єкта надання адміністративних послуг; гарантування реалізації прав та/або обов'язків закріплюється на державному рівні; бюджетне фінансування обслуговування з надання таких послуг (для прикладу деякі послуги є безкоштовними для окремої категорії осіб, а саме: ветерани АТО, інваліди I та II груп, одинока мати, тощо); підставою звернення можуть бути визначені в законі (тобто конкретні умови, за яких особа може звернутись для реалізації свого права та/або обов'язку); ініціативність суб'єкта звернення (послуга надається лише за заявою фізичної або юридичної особи); відповідальність суб'єкта надання за

невиконання/неналежне виконання обов'язку з надання адміністративних послуг; наявність взаємних прав і обов'язків уповноваженого суб'єкта та суб'єкта звернення; результатом надання адміністративної послуги – адміністративний акт [12, с. 54-55].

Отже, адміністративна послуга – являє собою належним чином оформлений результат діяльності суб'єкта владних повноважень, за наслідком діяльності якого видається певний адміністративний акт (дозволи, патенти, ліцензії, сертифікати, проведення реєстрації тощо) спрямованих на реалізацію фізичними або юридичними особами їхніх прав та обов'язків, та задля задоволення суспільного інтересу.

1.2.Класифікація та розмежування адміністративних послуг в процесі здійснення публічно-владної діяльності

Вміст та функціонування, кількість суб'єктів якими може здійснюватися діяльність з надання адміністративних послуг чимала відповідно потребує наявність великої кількості класифікацій. Згідно вимог ст. 5 та 11 Закону України «Про адміністративні послуги», впливає критерій платності відносно споживача послуг. Класифікація оплатності адміністративних послуг передбачає, яка розмежування адміністративних послуг на платні та безоплатні. Плата за надання адміністративних послуг з суб'єктів звернення справляється лише у випадках, передбачених законом. Також, у визначеному законом випадках, суб'єкта звернення може бути звільнено від сплати адміністративного збору, це стосується виключної категорії осіб, визначеної у законодавчому порядку, стягнення плати за послуги яке не має законодавчого закріплення заборонено законом [1].

Хочу додати, що станом на сьогодні в деяких областях цінова оцінка послуг може завищувати або зменшувати реальну вартість послуги, або ж справді необхідні послуги не є безкоштовними, що є недоліком законодавця.

Наприклад, з однієї області в бюджет може надходити більше коштів за надання адміністративних послуг ніж з іншої, хоча в реаліях, та область, обсяг коштів, якої надійшли в бюджет у меншій кількості, мала більше звернень ніж перша. Обумовлено це тим, що деякі люди, які мають пільги звертаються в адміністративний орган часто без потреби, збільшуючи навантаження на працівників.

В період адаптації національної системи адміністративних органів до європейських стандартів, виникла потреба в забезпеченні надання адміністративних послуг дистанційно. Тобто, обслуговування відбувається в електронній формі та означає, що доступ суб'єктів звернення до інформації про послугу відбувається не тільки за допомогою інформаційних стендів, які є обов'язковими в адміністративному органі, а й з безпосереднім використанням мережі Інтернет, а саме Єдиного державного порталу адміністративних послуг, який є офіційним джерелом інформації про надання та характеристику послуги в Україні. Не слід забувати, що вони також надаються суб'єктами надання адміністративних послуг безпосередньо та через центри надання адміністративних послуг. Тому ще одним критерієм – порядок їх надання. Він розмежовує адміністративні послуги на такі пункти, як: 1) послуги, що надаються суб'єктами надання адміністративних послуг безпосередньо; 2) послуги, що надаються через центри надання адміністративних послуг; 3) послуги, що надаються через Єдиний державний портал адміністративних послуг [10, с. 140-149].

Проаналізувавши дефініцію законодавства, що закріплена у п. 3 ст. 1 Закону України «Про адміністративні послуги», дозволяє виділити третій критерій класифікації, в залежності від суб'єктів надання адміністративних послуг. Цей критерій розділяє послуги що надаються адміністративним органом на державні і муніципальні. Державні послуги – це ті, які фінансуються за кошти з державного бюджету, мають специфічний суб'єктний склад, тобто надаються органами державної влади. Муніципальні послуги – на відміну від державного фінансуються за рахунок

місцевого бюджету, відповідно їй надаються органами місцевого самоврядування. Особливістю в даному випадку є те, що як державні так муніципальні послуги будуть адміністративними лише у випадку їх здійснення відповідними суб'єктами владних повноважень, інакше це вже будуть інші послуги, передбачені законодавством [1].

Для пересічних громадян органи державної влади повинні бути близькими до потреб та інтересів суспільства, проводити моніторинг та аналіз основних недоліків обслуговування громадян, здійснювати реальний захист прав та свобод, слідкувати за нововведеннями Інтернет новацій, тобто зробити максимально зручною та доступною для людей. З метою відкритого обліку таких послуг, забезпечення відкритого і безоплатного доступу до інформації про цей напрям діяльності публічної адміністрації, удосконалення процедури їх надання на платній і безоплатній основі в Україні запроваджено Реєстр адміністративних послуг, порядок ведення якого затверджено постановою Кабінету Міністрів України від 30 січня 2013 р. № 57.

У зв'язку із доступністю «он-лайн послуги» в Єдиному державному порталі адміністративних послуг та все більшим попитом та переходом на електронну форму обслуговування, при вході на портал можна виділити велику кількість реєстраційних дій з реалізації Вашого права, тому і виникає необхідність в більш детальному розмежуванні суб'єктів надання таких дій. Тому наступним розподілом за цим критерієм є: 1) центральні органи виконавчої влади з їх територіальними органами; 2) державні колегіальні органи з їх територіальними органами; 3) інші центральні органи виконавчої влади з їх територіальними органами (це можуть бути державні інспекції, агентства, служби); 4) органи виконавчої влади Автономної Республіки Крим з їх структурними підрозділами; 5) а також місцеві органи виконавчої влади [6, с. 30-31].

В основі адміністративної послуги не мале має значення займає суб'єкт звернення (отримання): 1) послуги, з реалізації прав та інтересів фізичних осіб (комунальні, побутові, соціальні); 2) послуги, з реалізації прав та

інтересів юридичних осіб і фізичних осіб - підприємців (щодо реєстрації юридичної особи та ФОП, видача необхідних ліцензій); 3) послуги, з реалізації інтересів як фізичних, так і юридичних осіб (реєстрація прав на нерухоме майно, кадастровий облік об'єктів нерухомого майна).

Виходячи з того, що вище наведено класифікацію суб'єктів звернення, необхідно також класифікувати ознаки зазначених суб'єктів, тобто: 1) ті послуги, які спрямовані на задоволення потреб юридичних осіб; 2) що спрямовані на задоволення суб'єктів господарювання; 3) послуги щодо обслуговування фізичних осіб; 4) окремою категорією також виділяють послуги з задоволення потреб іноземними громадянами.

Наступний критерій - необхідність послуги для споживача, який виокремлює послуги на основні та додаткові. Визначити, яка за характером послуга, можна дуже легко, для прикладу, основна послуга є невід'ємною, оскільки у разі невиконання основної послуги не має потреби в виконанні додаткової. Наприклад візьмемо таку процедуру, як визнання батьківства, тобто щоб при реєстрації народження дитини внести відомості про батька дитини, необхідна особиста присутність і матері, і батька при реєстрації та згода батька й матері на внесення таких відомостей до реєстру. Тобто основна це реєстрація народження, а додаткова це внесення відомостей щодо батька. На цьому прикладі також можна й пояснити такий критерій, як обов'язковість одержання адміністративної послуги яку класифікують на обов'язкові (на вище згаданому прикладі це реєстрація дитини) та добровільні (це визнання батьківства або внесення відомостей про батька за словами матері, де за суб'єктом отримання залишається можливість вибору поведінки) [4, с. 7-17].

В кожній людини, яка звернулася за адміністративною послугою характер такої послуги абсолютно різний, оскільки розмежовується різними галузями законодавства. Тому появляється такий критерій - розподілення послуг за галузями законодавства: 1) у сфері землекористування (тобто надання земельної ділянки особі, яка звернулася з особистою заявою до

відповідного органу з державної і муніципальної власності, реєстрація права власності на земельну ділянку); 2) у галузі природокористування (проведення різного роду експертиз з цього питання або отримання інформації про ділянку що надається у користування); 3) у галузі підприємницької діяльності (реєстрація фізичної особи підприємця, юридичної особи, отримання дозволів або ліцензій); 4) в галузі соціальних відносин (соціальна допомога призначення пенсії, отримання субсидії) [5, с. 63-69].

Таким чином, варіантів класифікації є безліч, та з подальшим реформуванням буде змінюватись неодноразово. Але в роботі висвітлено основні критерії розподілу адміністративних послуг, які передусім, дають нам уявлення про те, що собою являє адміністративна послуга та до якої із класифікацій відноситься конкретна послуга надана адміністративним органом, а також містить вказівку на інформацію де її можна знайти.

1.3. Законодавство про адміністративні послуги в Україні: характеристика і перспективи розвитку

Механізм надання адміністративної послуги в демократичному суспільстві невід'ємний від транспарентності влади, а якість їх надання є чинником ефективності місцевого управління. Показником ефективності прийнятого на національному рівні законодавства зазвичай є відгуки суспільства щодо роботи адміністративного органу тому, законодавство відіграє фундаментальну роль.

Чинне законодавство України що регулює адміністративні послуги базується на Основному Законі – Конституції України, та низкою нормативно-правових актів як на локальному, так і централізованому рівні, яким регулюються данні суспільні відносини (кодекси України, закони України, нормативно-правові акти Кабінету Міністрів України, локальні правові акти, тощо).

Окрім Конституції України, до основних законодавчих актів, які регулюють усі адміністративні послуги, відносять:

- Закон України «Про державну службу», він визначає порядок роботи державного органу, критерії відбору на державну службу в державний орган, та закріплює основний принцип яким повинен користуватись державний службовець виконуючи свої функціональні обов'язки - забезпечення якісних та доступних адміністративних послуг.
- Закон України «Про адміністративні послуги», передусім зазначає основні терміни, сферу застосування цього закону, порядок надання послуг, плату за надання окремого виду послуг, характеристику та технічно-інформаційну картку послуги, а основне, це відповідальність за порушення вимог цього закону.
- Закон України «Про місцеве самоврядування», також регулює реєстраційні дії, які можуть здійснюватись на місцевому рівні для прикладу погодження клопотань про надання дозволу на спеціальне використання природних ресурсів загальнодержавного значення; вирішення відповідно до закону питань про надання дозволу на спеціальне використання природних ресурсів відповідно районного, обласного значення, а також про скасування такого дозволу, тощо.
- Але особливе місце займає міжнародно-правовий договір ратифікований Україною, оскільки тоді його норми, тоді мають пріоритетний характер відносно національного законодавства. Якщо взяти адміністративні послуги в галузі соціальних відносин - Угода про гарантії прав громадян держав-учасниць Співдружності Незалежних Держав в галузі пенсійного забезпечення від 13 березня 1992 року, Угода між Урядом України та Урядом Республіки Молдова про гарантії прав громадян в галузі пенсійного забезпечення, підписана 29.08.1995 р., ратифікована ВРУ 29.10.1996 р.

1. Кодекси у сфері надання адміністративних послуг.

1.1. Податковий кодекс України (від 2 грудня 2010 р. № 2755-VI), який є по факту основним базисом для справляння коштів в державний бюджет за

надану Вам послугу. Він визначає порядок стягнення податків та зборів, а відповідальність за неправомірне справляння таких податків та зборів відповідними посадовими особами, визначає перелік послуг за які може справлятися податок або збір, тощо. Станом на сьогодні Державна Фіскальна служба перебуває у процесі реформації відповідно до постанови Кабінету Міністрів України, проте незмінним залишається поки те, що цей по факту один із найбільших публічних органів здійснює чималу роботу з надання публічних (адміністративних) послуг, моніторингу та контролю щодо дотримання суспільством законодавства відносно здійснення ними реєстраційних дій (ліцензування щодо певних видів діяльності, видачі патентів, дозволів, також контроль та видача довідок про сплату зборів та податків, видача картки платника податків тощо).

1.2. Кодекс України про адміністративні правопорушення (від 7 грудня 1984 р. № 8073-Х), основним завданням цього кодексу на мій погляд, є те, що він як і захищає права та свободи громадян, конституційного ладу України, підприємств так і виховує самостійне відчуття відповідальності вказаних суб'єктів в разі порушення ними норм законодавства, шляхом накладення певних видів відповідальності.

1.3. Господарський кодекс України (від 16 січня 2003 р. № 436-VI), який визначає основні засади господарювання в Україні і регулює господарські відносини, що виникають у процесі організації та здійснення господарської діяльності між суб'єктами господарювання, а також між цими суб'єктами та іншими учасниками відносин у сфері господарювання, а також, визначає вже неодноразово згаданий порядок отримання патентів, ліцензій, порядок реєстрації юридичних та фізичних осіб підприємців.[11, с. 56-60].

2. Закони України щодо здійснення публічно-владними органами їхньої діяльності з надання послуг

2.1. Закон України “Про адміністративні послуги”, який визначає умови та порядок реалізації прав, свобод і законних інтересів осіб у сфері

надання адміністративних послуг, виділяє основну інформацію про необхідну послугу, та визначає основні терміни, такі як:

1) адміністративна послуга – результат здійснення владних повноважень суб'єктом надання адміністративних послуг за заявою фізичної або юридичної особи, спрямований на набуття, зміну чи припинення прав та/або обов'язків такої особи відповідно до закону;

2) суб'єкт звернення – фізична особа, юридична особа, яка звертається за отриманням адміністративних послуг;

3) суб'єкт надання адміністративної послуги – орган виконавчої влади, інший державний орган, орган влади Автономної Республіки Крим, орган місцевого самоврядування, їх посадові особи, уповноважені відповідно до закону надавати адміністративні послуги [14, с. 93-96].

Встановлюються вимоги щодо якості та порядку надання адміністративних послуг, регламентується плата за надання адміністративних послуг (надалі адміністративний збір), поверхнево унормовується діяльність центру надання адміністративних послуг.

2.2. Закон України “Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності”, який визначає порядок діяльності дозвільних органів, умови їх роботи та функціонування, правові та організаційні засади здійснення професійної діяльності щодо дозвільної системи з господарської діяльності, порядок видачі дозвільних документів.

2.3. Закон України “Про Перелік документів дозвільного характеру у сфері господарської діяльності” є по факту похідним від попередньо наведеного закону, оскільки він деталізує якими бувають документи дозвільного характеру, та основне визначає законодавчі акти які регулюють конкретну дозвільну діяльність (наразі в законі 154 дозвільні дії, але меншість із них було виключено відповідними законами).

2.4. Закон України “Про внесення змін до Закону України “Про державну реєстрацію юридичних осіб та фізичних осіб – підприємців” щодо проведення електронної реєстрації”, де є детальна інформація про єдиний

державний реєстр, його функціонування, проведення державної реєстрації, перелік необхідних документів, а також те, що спеціально уповноважений орган з питань державної реєстрації розробляє та розміщує на своєму офіційному веб-сайті в Інтернеті всю необхідну інформацію щодо електронного формату документів та подання документів, необхідних суб'єкту підприємницької діяльності для проведення реєстрації [22, с. 139-144].

3. Постанови Кабінету Міністрів України.

Міністерство економічного розвитку та торгівлі України формує та відповідає за ведення адміністративних послуг України. Раніше дане питання регулювалось Постановою КМУ «Про Реєстр адміністративних послуг» від 05.12.2011 р. але він втратив чинність, нині ж існує інша чинна постанова КМУ «Про затвердження Порядку ведення Реєстру адміністративних послуг» від 30.01.2013 р. але на мій погляд і вона застаріла, і не відповідає сучасним новаціям та потребам людей. Згідно з цією постановою Мінекономрозвитку має повноваження щодо збирання та оброблення інформації про адміністративні послуги та внесення відомостей до Реєстру та змін до них, а також виключення відомостей. Тобто всі відомості, які вносяться до Реєстру стосуються інформаційної картки адміністративної послуги починаючи назвою конкретної послуги та визначенням суб'єкта їх надання, закінчуючи адміністративним збором, який справляється за таку послугу та результатом та правовими підставами надання такої послуги, що і становить характеристику адміністративної послуги.

Сам Реєстр розміщується на Урядовому порталі. Держателем його згідно закону є Мінекономрозвитку й на ньому розміщуються основна інформація про суб'єктів надання адміністративних послуг та центри їх надання, з посиланнями на необхідний особі веб-сайт, який хоч і деталізовано не описує конкретно вашу ситуацію але дає необхідне уявлення про необхідну Вам послугу, та яким чином та основний пакет документів необхідний для її отримання. В Україні широко впроваджується створення,

використання та модернізація державними органами веб-сайтів для інформування населення та обслуговування в он-лайн режимі. Також планується ввести електронний документообіг майже у всіх державних органах, що сприятиме більш швидкому обслуговуванню громадських пореб.

На держателя сайту покладається захист інформації, розміщеної на Порталі, що характеризується створенням комплексної системи захисту інформації з підтвердженою відповідністю.

Підтвердження відповідності здійснюється за результатами державної експертизи в установленому законодавством порядку.

Додатковим підпунктом є накази серед яких, Наказ Мінекономрозвитку від 12 січня 2012 р. № 28 “Про затвердження Положення про державного адміністратора і порядок його взаємодії з регіональними, місцевими дозвільними органами та суб’єктами господарювання”, Наказ Держкомпідприємництва від 3 липня 2009 р. № 114 “Про затвердження Примірної форми анкети”.

Також розпорядження, зокрема розпорядження Кабінету Міністрів України від 16 травня 2014 р. № 523-р “Деякі питання надання адміністративних послуг органів виконавчої влади через центри надання адміністративних послуг”. Розпорядження Кабінету Міністрів України від 16 жовтня 2011 р. № 1076-р “Про затвердження плану заходів щодо реформування системи надання адміністративних послуг” [27].

Отже, в національному законодавстві існує велика нормативно-правова база, яка спрямованих на регулювання відносин у сфері надання послуг, проте в прогресивному суспільстві виникає необхідність у її постійному оновленні, нажаль більшість із них на національному рівні застарілі. У подальшому необхідні наукові напрацювання щодо удосконалення нормативних актів для покращення якості надання адміністративних послуг, забезпечення організації надання якісних адміністративних послуг виходячи з процесів адміністративно-територіальної реформи, об’єднання територіальних громад зокрема.

РОЗДІЛ 2. ПРАВОВА РЕГЛАМЕНТАЦІЯ ПРОЦЕДУР НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ

2.1. Сервісна спрямованість процедур надання адміністративних послуг в Україні

У зв'язку із реформуванням сучасної системи України з надання послуг адміністративного характеру виникла потреба з оптимізації системи відповідно до розвинутих демократичних країн світу та міжнародних зобов'язань України на шляху до євроінтеграції.

Реалізація Концепції розвитку електронних послуг в Україні і зростання ролі електронізації потребують удосконалення управління системою надання адміністративних послуг, спрямованого на взаємодію органів державного управління та громадянського суспільства, а саме, забезпечення не тільки умов комплексного використання всіх видів державної інформації, вільного доступу до неї з боку громадян, підвищення ефективності діяльності органів державного управління, а й створення умов, в яких громадяни можуть приймати участь в державно-управлінських процесах, спрямованих на вдосконалення управління.

В умовах децентралізації делегування повноважень органам місцевого самоврядування, територіальним громадам актуальною є проблема побудови досконалої системи надання адміністративних послуг громадянам, яка б працювала максимально оперативно та якісно [17, с. 113-118].

За результатами останніх досліджень встановлено, що більшість послуг, які отримують громадяни держави, є суспільно важливими, а процес їх надання – досить складний. Оскільки “паперова тяганина” поступово почала залишатися в минулому, а процес комп'ютеризації даних та виконання замовлень в електронних форматах затягується через відсутність цілковито безпечної та централізованої електронної системи зберігання

даних зі сформованою комплексністю необхідних документів, зразків та достатньою кількістю висококваліфікованих спеціалістів, то взаємодія між споживачами адміністративних послуг та виконавцями залишається в “електронно-паперовому” форматі. Багато електронних версій пакетів надання адміністративних послуг знаходиться в стадії розроблення, а значна їх кількість потребує спеціальних програм, які доступні тільки у платній формі. Така ситуація спостерігається в багатьох країнах.

Процес регламентації адміністративних послуг має певну послідовність робіт, яка представлена на рис. 2.1.



Рис. 2.1. Складові регламентування адміністративних послуг

Отже, відбувається зміна теоретико-методологічних підходів до визначення предмета адміністративного права, його місця в системі правового регулювання суспільних відносин у сучасних умовах. Більше того, В. Б. Авер'янов неодноразово у своїх працях наголошував на необхідності забезпечення пріоритету прав людини та запровадження

«людиноцентристської» ідеології, яка полягає в служінні держави інтересам людини [6, с. 6]. Погоджуючись із твердженням науковця, можемо констатувати, що шляхи модернізації державного управління, по суті, ґрунтуються на засадах доктрини адміністративних послуг. Головною ідеєю цієї доктрини є концепція служіння держави громадянину, а тому термін “послуга” у своїй основі має те ж саме навантаження, що й у приватному секторі, – це діяльність щодо задоволення певних потреб особи, яка здійснюється за зверненням цієї особи [55, с. 92]. В українському законодавстві цей термін визначається «як діяльність виконавця з надання (передачі) споживачеві певного визначеного договором матеріального чи нематеріального блага, що здійснюється індивідуальним за замовленням споживача для задоволення його особистих потреб» [137].

Зазначена концепція – сучасне розуміння соціального призначення держави, за яким пріоритетним завданням демократичного врядування є служіння громадянському суспільству, а основною формою діяльності владних інституцій – надання публічних послуг. У рамках сервісної концепції державного управління влада розглядається як постачальник послуг, система державного управління – як організація з надання державних послуг, а громадянин – як їх замовник і споживач [96, с. 523].

Такої позиції дотримується й В. Б. Авер'янов, зазначивши, що дефініція терміна «послуги» акцентує увагу на виконанні саме обов'язків держави перед приватними особами, спрямованих на юридичне оформлення умов, необхідних для забезпечення належної реалізації ними своїх прав та охоронюваних законом інтересів. Таке розуміння повніше відповідає новій ідеології «служіння держави людині». Адже служіння з боку виконавчої влади – це і є багато в чому надання її органами і службовцями різноманітних послуг. І це цілком закономірно, оскільки слід, зрештою, погодитися з тим, що сама державна влада – це не тільки реалізація повноважень, що зобов'язують громадянина, а й виконання певних обов'язків держави перед ним, за які остання цілком відповідальна перед

ним. І таких обов'язків з її боку з'являтиметься дедалі більше з подальшою демократизацією держави. Підтримуючи доктринальну правомірність і термінологічну визначеність поняття «послуги» з боку органів виконавчої влади, вчений звертає увагу на недоречність характеризування цих послуг як управлінських. Адже тут прийнятнішим є акцент не на владно-організуючому аспекті відповідних дій (оскільки управління – це і є владно-організуючий вплив), а на тій ознаці, що останні здійснюються органами публічної (державної й самоврядної) адміністрації. Інакше кажучи, найдоцільнішим слід вважати поняття «адміністративні послуги» [2, с. 37].

Сьогодні понятійне поле сервісної діяльності органів державної влади й органів місцевого самоврядування перенасичено різноманітними дефініціями, що призводить до одночасного використання різних категорій послуг – адміністративних, публічних, громадських, суспільних, державних, муніципальних тощо.

В англomовному варіанті для позначення категорії «публічні послуги» вживається термін «public services». Проте через особливості категорійного апарату він так само, як і термін «публічна адміністрація», помилково перекладається як «державне управління». Замість поняття «публічні послуги» в Україні спочатку прижилося поняття «державні послуги». Для повнішого розуміння сутності адміністративних послуг пропонуємо розкрити зміст таких категорій, як «публічні послуги», «державні послуги» і «муніципальні послуги». Публічні послуги – це всі послуги, що надаються як публічним сектором, так і приватним сектором під відповідальність публічної влади й за рахунок публічних коштів. Так, залежно від суб'єкта, який надає публічні послуги, розрізняють послуги державні й муніципальні. Державні (управлінські) – це послуги, що надаються органами державної влади (насамперед виконавчої) та державними підприємствами, установами й організаціями. До них повинні належати також послуги, що надаються недержавними організаціями в порядку виконання делегованих повноважень.

Серед фахівців, які приділили особливу увагу цьому напрямку досліджень, треба відзначити таких, як В. Б. Авер'янов, Т. О. Коломоєць, О. В. Кузьменко, Р. С. Мельник, А. Т. Комзюк, В. М. Бевзенко, О. І. Миколенко, А. М. Школик, В. П. Тимошук, М. М. Тищенко, Р. С. Алімов. І цей перелік, зауважимо, не є вичерпним. Варто нагадати, що погляди перелічених і багатьох інших науковців на сутність адміністративної процедури залишаються кардинально відмінними. Наприклад, Р. С. Алімов у дисертаційному дослідженні «Процедури в адміністративному праві України: теорія та практика» зазначає, що правова (юридична) процедура – це система правових відносин, які складаються в певній послідовності і спрямовані на досягнення правового результату, який може виражатись у формуванні юридичних норм, утворень або у припиненні певних правовідносин (головних для процедури), в запобіганні правопорушенням, а також в інших правових наслідках. Крім того, дисертант підкреслив, що сукупність правових відносин, які складають зміст юридичної процедури, спрямована саме на досягнення певного правового результату, який служить її метою [18, с. 82].

Правове регулювання порядку надання адміністративних послуг існує й у більшості європейських країн, де ефективно діють кодифіковані акти, норми яких присвячені детальній регламентації процедур у діяльності органів влади в частині їх взаємовідносин з фізичними і юридичними особами. Зокрема, у Федеративній Республіці Німеччині й Естонії функціонують закони про адміністративну процедуру [168, с. 178], у Австрійській Республіці – Загальний закон про адміністративну процедуру [90], в Нідерландах – Акт із загального адміністративного права [16], у Польщі – Кодекс адміністративного провадження, в США – Федеральний закон про адміністративну процедуру. Серед країн СНД уперше в Україні розроблено законодавчий акт про адміністративні процедури. У проекті Адміністративно-процедурного кодексу наводиться дефініція зазначених послуг, за якою адміністративні послуги – це результат діяльності органів

виконавчої влади й органів місцевого самоврядування, що відповідно до закону забезпечує юридичне оформлення умов реалізації фізичними і юридичними особами прав, свобод і законних інтересів за їх заявою: видачу дозволів (ліцензій), сертифікатів, посвідчень, проведення реєстрації тощо. Кодекс закріплює також основні принципи діяльності органів влади з надання адміністративних (управлінських) послуг, серед яких принципи верховенства права, рівності перед законом, законності, гласності й відкритості, повноти, об'єктивності й неупередженості, етичності у відносинах, оперативності й доступності та ін [178, с. 193]. Одним з основних завдань цього Кодексу повинно стати впорядкування відносин між органами публічної адміністрації та приватними (фізичними і юридичними) особами, раціональне і справедливе правове регулювання порядку вирішення адміністративних справ. Саме тому Кодекс має встановити для органів публічної адміністрації принципи і правила адміністративної процедури, зокрема: а) адміністративних проваджень за заявами приватних осіб (надання адміністративних послуг), б) втручальних проваджень (за власною ініціативою органів публічної адміністрації, в тому числі контрольнаглядових), в) адміністративного (досудового) оскарження тощо. Значущим є встановлення в Кодексі нових процедурних гарантій захисту прав приватних осіб, а саме: а) забезпечення права приватної особи бути вислуханою перед прийняттям адміністративного акта (індивідуального рішення органу публічної адміністрації), який може на неї негативно вплинути; б) надання особі доступу до матеріалів справи, на підставі яких прийматиметься рішення; в) обмеження дискреційних повноважень адміністративних органів; г) обов'язкове мотивування (обґрунтування) органом прийнятого адміністративного акта; д) визнання права приватної особи на допомогу і представництво в адміністративній процедурі та ін. Зазначені гарантії допоможуть значному зменшенню корупційних ризиків. Так, обов'язковість заслуховування (врахування) посадовцем думки (позиції) заінтересованої особи перед прийняттям рішення з її питання сприятиме

ефективнішої діяльності державного органу й більш повному врахуванню інтересів особи. Забезпечення права особи на доступ до матеріалів справи суттєво зменшить імовірність неправомірних дій службовця по даній справі. Відсутність інформації щодо матеріалів справи й доступу до них не виправдано обмежує права громадян і служить корупційним ризиком, що уможливорює одержання службовцем додаткової винагороди за сам факт надання такої інформації. Відсутність доступу до матеріалів справи позбавляє особу можливості орієнтуватися у перебігу справи, а значить, обмежує її право на подання доказів і додаткових аргументів. Інформаційна обізнаність споживача щодо стану справи на тому чи іншому її етапі дає йому змогу прогнозувати її перспективи й бути впевненим в очікуваному рішенні. Кодекс також повинен урегулювати правила перегляду адміністративних актів та їх відкликання (визнання недійсними). Після ухвалення Адміністративно-процедурного кодексу потрібно буде провести ревізію спеціальних (тематичних) законів з метою їх узгодження з принципами і правилами загальної адміністративної процедури. Цілком очевидно, що його прийняттю має передувати ґрунтоване системне розроблення відповідних правових норм та інститутів, одним з яких є процедури з надання адміністративних послуг. Їх правове регулювання на підставі кодифікованого нормативно-правового акта є пріоритетним завданням на сучасному етапі реалізації адміністративної реформи. Проте його вирішення належить забезпечити відповідним науковим обґрунтуванням. У Законі України «Про адміністративні послуги» термін «процедура» згадується одноразово: у п. 8 ч. 1 його ст. 4 йдеться про такий принцип державної політики у сфері надання адміністративних послуг, як раціональна мінімізація кількості документів і процедурних дій, що вимагаються для отримання адміністративних послуг. Також в ст. 8 цього Закону говориться про затвердження суб'єктом надання адміністративної послуги інформаційної й технологічної карток на кожну адміністративну послугу. Технологічна картка такої конкретної послуги становить собою

детальний опис процедури її надання, точніше, порядок дій працівників суб'єктів та/або центрів надання адміністративних послуг (далі – ЦНАП) від моменту отримання заяви щодо адміністративної послуги і до видачі результату суб'єктові звернення (чи, принаймні, до готовності результату для видачі) [87, с. 170]. У свою чергу, в ч. 3 ст. 8 зазначено, що технологічна картка адміністративної послуги містить інформацію про порядок надання адміністративної послуги, а саме: 1) етапи опрацювання звернення про надання адміністративної послуги; 2) відповідальна посадова особа; 3) структурні підрозділи, відповідальні за етапи (дію, рішення); 4) строки виконання етапів (дії, рішення). Етапи надання адміністративної послуги розкриваються в постанові Кабінету Міністрів України від 30 січня 2013 р. за № 44 «Про затвердження вимог до підготовки технологічної картки адміністративної послуги» [119]. Зокрема, у п. 6 зазначено, що етапи опрацювання звернення про надання адміністративної послуги включають: – реєстрацію (оформлення) звернення суб'єкта звернення; – опрацювання звернення та оформлення (погодження) результату надання адміністративної послуги структурними підрозділами та посадовими особами суб'єкта надання адміністративної послуги, зокрема, шляхом взаємодії структурних підрозділів суб'єкта надання адміністративної послуги, суб'єкта надання адміністративної послуги з іншими органами для отримання документів, інформації, рішень, відповідей, необхідних для надання адміністративної послуги, а також з адміністраторами – під час надання адміністративної послуги через ЦНАП із зазначенням граничних строків проведення таких дій; – видачу результату надання адміністративної послуги та його реєстрацію. Окремим абзацом у п. 6 вказаної постанови КМУ передбачено, що технологічна картка містить також інформацію про механізм оскарження результату надання адміністративної послуги. Однак такий механізм виходить за межі процедури надання адміністративних послуг. З цього приводу В. П. Тимошук пише, що насправді така інформація є зайвою для технологічної картки, адже технологічна картка не призначена для суб'єктів

звернення. Подання скарги покладе початок нових етапів проходження справи (нерідко взагалі нової процедури в іншому органі), і сама лише констатація порядку оскарження була б, можливо, корисніша для інформаційної картки. Тому для дотримання вимог в технологічній картці рекомендується лише коротко зазначити про механізм оскарження результату надання адміністративної послуги. А за умови внесення змін до розглядуваної постанови КМУ взагалі усунути цю інформацію з технологічних карток [87, с. 191]. К. А. Фуглевич визначає процедуру надання державної послуги як «закріплені в технологічній картці процедурні дії суб'єкта надання адміністративної послуги, здійснювані в певному порядку, в певній послідовності і спрямовані на досягнення певного результату». На нашу думку, не можна підтримати вчену у її пропозиції звузити визначення процедури надання адміністративних послуг до процедурних дій суб'єкта надання адміністративної послуги, закріплених в технологічній картці адміністративної послуги. Правильніше буде підтримати позицію Р. Ф. Гринюка й О. М. Синкової, які стверджують, що «технологічна картка лише регламентує процедуру роботи з заявою про надання адміністративної послуги» [42, с. 107]. Дійсно, інститут надання адміністративних послуг хоча і зведений в більшості випадків до процедур роботи з заявою потенційних споживачів таких послуг, він все ж таки містить й інший масив адміністративних процедур.

Серед таких ми б виділяли:

1) процедури інформаційно-аналітичного забезпечення діяльності з надання адміністративних послуг. Є. В. Коломієць у своїй дисертації «Удосконалення механізму інформаційно-аналітичного забезпечення державного управління в Україні» визначає інформаційно-аналітичне забезпечення державного управління як «особливий вид інформаційної діяльності, що здійснюється інформаційноаналітичними підрозділами органів влади на базі сучасних інформаційнокомунікаційних технологій, та передбачає збирання, обробку, аналіз інформації з метою отримання даних,

які лягають в основу реалізації державноуправлінських рішень і надання адміністративних послуг. Воно виконує наступні основні групи функцій: моніторинг ситуації та запитів, експертно-аналітичне забезпечення, збирання та первинне опрацювання інформації, створення системи автоматизованої підтримки аналітичних досліджень, створення системи автоматизованої підтримки надання адміністративних послуг» [65, с. 118]. Слід вказати, що становлення інформаційного суспільства обумовлює зміну у підходах та можливостях надання державними органами певних адміністративних послуг. Автоматизація їх надання потребує 3-х компонентів інформаційно-аналітичного забезпечення, а саме модуля: – планування необхідності в послугах; – надання послуг в електронному вигляді; – аналізу параметрів їх надання.

Крім того, для вдосконалення надання адміністративних послуг важливе значення має: створення в рамках системи порталів органів виконавчої влади правових інструментів, що забезпечують міжвідомчу взаємодію органів державної влади, муніципальних утворень і громадян, оскільки без ефективної електронної взаємодії суб'єктів, що надають державні і муніципальні послуги, надання послуг в електронному вигляді неможливе; формування нормативної бази, що регламентує надання адміністративних послуг із застосуванням інформаційно-телекомунікаційних мереж, зокрема мережі Інтернет, інформації про порядок надання адміністративних послуг, іншої суттєвої інформації про діяльність органів державної влади і місцевого самоврядування, необхідної громадянам і організаціям; створення нормативної бази, що регламентує надання державних і муніципальних послуг або окремих адміністративних процедур, здійснюваних у процесі надання державних і муніципальних послуг, в електронному вигляді з використанням мереж загального користування. Запровадження технологічних та інформаційних правил надання адміністративних послуг дозволяє: – оптимізувати схеми прийому заяв; – гарантувати дотримання термінів розгляду заяв; – підвищити якість

експертизи документів; – скоротити строки проходження документів на кожному етапі; – оперативно обмінюватися інформацією із заявником; – перейти на електронну взаємодію при спрямуванні запитів чи заяв про виправлення технічних помилок і отримання відповідей у вигляді відомостей або документів в електронному виді, що виключає паперовий документообіг і дозволяє скоротити терміни для отримання інформації [42, с. 109].. В рамках інформаційно-аналітичної діяльності органів державного управління все більш актуальним є створення єдиних інформаційноаналітичних систем управління певними процесами. Така тенденція направлена на автоматизацію діяльності органів державного управління і приведення з урахуванням кращого досвіду Європейського Союзу системи державного управління у відповідність із стандартами Європейського Союзу [71, с. 3-5]. На законодавчому рівні таке прагнення нашої держави відтворено в Концепції створення єдиної інформаційно-аналітичної системи управління міграційними процесами, схваленій розпорядженням Кабінету Міністрів України від 07 листопада 2012 р. Метою Концепції є визначення підходів до формування та створення інформаційно-аналітичної системи, яка дасть можливість автоматизувати процеси діяльності Державної міграційної служби здійснювати обмін інформацією з іншими органами державної влади з метою забезпечення реалізації ними державної політики у сфері міграції (імміграції та еміграції), у тому числі протидії нелегальній (незаконній) міграції, громадянства, реєстрації фізичних осіб, біженців та інших категорій мігрантів, а також сприятиме удосконаленню системи державного управління міграційними процесами відповідно до міжнародних стандартів у сфері реалізації прав людини. У документі мова йде, зокрема, про необхідність розроблення вебпорталу згідно з Концепцією розвитку електронного урядування в Україні, схваленою розпорядженням КМУ від 13 грудня 2010 р. № 2250, за допомогою якого надаватимуться адміністративні послуги в міграційній сфері з використанням сучасних інформаційно-комунікаційних технологій; 2) процедури звернення за адміністративною

послугою (передує реєстрації (оформленню) звернення суб'єкта звернення); 3) контрольні процедури та ін. Кожна з таких процедур, безумовно, орієнтується на споживача. Принаймні, можна стверджувати про стійке панування такої тенденції в Україні. Запровадження електронної форми надання адміністративних послуг, створення ЦНАПів, розробка Реєстру адміністративних послуг та Єдиного державного порталу адміністративних послуг тощо, – все вказує на сервісну соціальну спрямованість процедур надання адміністративних послуг в Україні, покликану, в першу чергу, слугувати громадянському суспільству. На підставі вищевикладеного пропонуємо авторську дефініцію правової конструкції «процедура надання адміністративних послуг»: це передбачений законодавством порядок дій уповноважених осіб органів публічного управління щодо інформаційно-технічного забезпечення надання адміністративних послуг суб'єктам звернення.

Адміністративно-процедурна діяльність здійснюється щоденно. Її особливістю є те, що, незважаючи на специфіку конкретних видів правовідносин, для досягнення своєї мети й завдань відповідний суб'єкт влади в певній послідовності провадить низку послідовних дій. Таким чином, ця діяльність має чітко виражений повторюваний характер, тобто складається з відносно конкретних циклів. В. Б. Авер'янов доводить, що кожне окреме провадження становить собою певну єдність послідовно здійснюваних дій і процедур, спрямованих на розгляд і вирішення індивідуально-конкретних адміністративних справ. На думку М. М. Тищенка, структуру юрисдикційних адміністративних проваджень утворюють процесуальні стадії, їх етапи, а також процесуальні дії, що в сукупності виступають первинними складовими адміністративного процесу [13, с. 479]. Як відзначає О. В. Кузьменко, у структурі кожного окремого провадження можна відокремити стадії відносно відмежовані, виділені в часі і логічно пов'язані сукупності процесуальних дій (процедур), які відрізняються колом суб'єктів і закріплюються відповідними процесуальними актами [74, с. 313]. Погоджуючись з науковцями, варто

зауважити, що будь-яка адміністративна процедура має свою внутрішню структуру, яку складає певна сукупність окремих елементів. Основними складовими елементами адміністративних процедур є стадії, етапи й окремі дії, здійснення яких визначається логікою адміністративно-процедурної діяльності. Саме ці елементи й визначають структуру та послідовність вчинення дій під час розгляду й вирішенні конкретних адміністративних справ. Найголовнішим елементом у структурі адміністративної процедури є стадія, яка в найзагальнішому виді визначається як певний період, ступінь у розвитку відповідного процесу, що має власні якісні особливості.

У загальній теорії права під стадіями, як правило, розуміються відносно самостійні цикли юридичного процесу, на кожному з яких вирішуються специфічні завдання, для чого здійснюються чітко визначені правовими нормами юридичні дії та видаються юридичні документи (правові акти) [167, с. 202]. У теорії адміністративного права стадія розглядається переважно як відносно самостійна сукупність послідовно здійснюваних, взаємопов'язаних процесуальних дій, які об'єднані метою отримання певного юридичного результату [39, с. 111] і які відрізняються певним колом суб'єктів і закріплюються відповідними процесуальними актами [13, с. 470]. Наразі більшість сучасних дослідників адміністративного процесу визначають стадію як відносно відокремлену, обмежену часом і логічно пов'язану сукупність процесуальних дій, спрямованих на досягнення певної мети та вирішення відповідних завдань конкретного адміністративного провадження, що характеризується певним колом суб'єктів і закріплюється в процесуальних актах [21, с. 61; 9, с. 212].

Д. М. Овсянко, дещо розширюючи наведені дефініції, пропонує розглядати стадію як відносно самостійну частину послідовно здійснюваних процесуальних дій, яка разом із загальними завданнями має притаманні тільки їй цілі й особливості, що стосуються учасників процесу, їх прав та обов'язків, термінів здійснення процесуальних дій і характеру процесуальних документів, які оформлюються у відповідному адміністративному акті [91, с.

287]. Е. Ф. Демський наголошує, що відповідно до норм чинного законодавства найбільш коректним є визначення адміністративної процедури, як урегульованих нормами адміністративного права порядку й умов здійснення відносно самостійних і логічно пов'язаних процесуальних дій, спрямованих на вирішення й розв'язання завдань певної частини конкретного адміністративного провадження [47, с. 190]. Як бачимо, процесуальні стадії розглядаються як самостійні частини адміністративно-процедурної діяльності, необхідні для досягнення загального результату. Кожна стадія насамперед характеризується наявністю безпосереднього специфічного завдання, яке можна вважати «окремою сходинкою на шляху до досягнення головної мети процесуальних дій» [25, с. 561]. Є. О. Дегтярьова підкреслює, що кожна стадія адміністративної процедури має відносно самостійне, проте підпорядковане загальній меті процесуальне завдання, що зумовлює, з одного боку, приналежність стадії до загальної структури процедури, а з іншого – якісні особливості стадії як відокремленого, відносно самостійного явища [45, с. 14]. Особливе значення досліджуваних стадій у характеристиці адміністративної процедури полягає в тому, що саме вони відбивають логічну послідовність розвитку відповідного адміністративного провадження. Стадії наслідують одна одну, і кожна попередня стадія закладає основу для наступної. Як правило, нова стадія розпочинається тільки тоді, коли офіційно закінчується попередня [25, с. 563]. Крім того, як підкреслює І. М. Зайцев, стадії не лише йдуть одна за одною, а й у кожній із них за певних обставин може бути проведена перевірка належного здійснення попередньої [167, с. 401-402]. Кожній стадії властиві свої специфічні риси: – склад суб'єктів правовідносин; – інформація, яка збирається й використовується; – набір документів; – прийняті рішення(проміжні, остаточні) тощо [25, с. 564]. В. М. Горшенев та І. Б. Шахов відносять до обов'язкових компонентів будь-якої стадії адміністративної процедури такі характеристики:

а) відносно самостійне завдання, на вирішення якого спрямовані дії, що об'єднані на тій чи іншій стадії в процедури;

б) специфічний склад дій, що містить у собі встановлення або аналіз фактичних обставин, реалізацію відповідної юридичної норми для вирішення питання (справи);

в) юридичні документи, у яких відображені та закріплені результати здійснених на відповідній стадії юридичних дій [40, с. 52].

Кожна стадія адміністративної процедури складається з певної кількості етапів та окремих процесуальних дій. У сучасній науці етап розглядається як окремих відрізок часу або частина процесу, що характеризується певними якісними змінами [165, с. 314]. Етапи адміністративної процедури можуть бути визначені як сукупність процесуальних дій, спрямованих на досягнення внутрішньостадійної проміжної мети [83, с. 98]. Процесуальна дія визначається як врегульована нормами адміністративного процесуального права діяльність учасників адміністративного процесу з питань захисту прав, свобод та інтересів громадян, прав та інтересів юридичних осіб, розгляд і розв'язання конкретних адміністративних справ [32, с. 212]. Адміністративно-процедурна діяльність відображається у видах процесуальних дій, у зв'язку із чим їх доцільно класифікувати на попередні, проміжні й завершальні [13, с. 369]. Таким чином, певна кількість послідовних процесуальних дій залежно від свого призначення, результату й інших особливостей об'єднується в окремі етапи, які у свою чергу утворюють відповідні процесуальні стадії, що в сукупності й становлять зміст адміністративної процедури [39, с. 110]. Отже, кожна адміністративна процедура, незалежно від її конкретного різновиду, має низку відповідних стадій. Стадії відрізняються одна від одної за своїми цілями, завданнями, колом учасників, спектром процесуальних дій, правовими наслідками проходження стадії тощо. Аналіз характерних особливостей адміністративних процедур дозволяє визначати в їх структурі кілька основних стадій. Так, на думку Д. Бахраха, доцільне й законне

використання владних повноважень припускає таку схему їх реалізації, за якою загальними для будь-якої адміністративної процедури є стадії вивчення й аналізу фактичної ситуації, прийняття обґрунтованого акта та виконання рішення.

Перша стадія – це стадія збору необхідної інформації, її фіксування й аналізу. У межах цієї стадії з'ясовується фактичний стан справ, виявляються проблеми й обираються можливі шляхи їх вирішення.

Друга стадія – прийняття обґрунтованого акта – закінчується оформленням рішення, що передбачає його остаточне редагування, підписання, присвоєння акту порядкового номера та ін. Доведення рішення до відома виконавців, зацікавлених осіб є початком його виконання, що становить зміст третьої стадії адміністративної процедури. Учений підкреслює, що зазначена трьохстадійна структура адміністративної процедури є типовою, тоді як реальні адміністративні процедури мають свої особливості. Крім того, у більшості стадій треба виділяти низку етапів як певних сукупностей дій, спрямованих на досягнення внутрішньо стадійних цілей, завдань [25, с. 312].

Отже, основними складовими елементами адміністративних процедур є їх стадії – самостійні частини адміністративно-процедурної діяльності, що визначають структуру й відображають послідовність вчинення дій під час вирішення конкретних адміністративних справ. Існуючі підходи до класифікації стадій адміністративних процедур дають змогу визначити загальні стадії, які властиві всім адміністративним процедурам.

До таких стадій варто віднести стадію відкриття адміністративної справи; стадію розгляду адміністративної справи; стадію перегляду адміністративної справи; стадію виконання рішення в справі. Кожна зі стадій, залежно від адміністративного статусу суб'єктів адміністративно-процедурної діяльності, адаптується до конкретних цілей і завдань та являє собою відносно самостійну й завершену частину тієї чи іншої адміністративної процедури. Будь-яка стадія адміністративної процедури у

свою чергу складається з окремих етапів, кожен із яких реалізує відповідні проміжні цілі та становить собою комплекс процесуальних дій, спрямованих на вирішення завдань цієї стадії адміністративної процедури, що здійснюється уповноваженими на те органами, їх посадовими та службовими особами. Загальна кількість обов'язкових стадій адміністративних процедур, а також наявність факультативних (необов'язкових) стадій, як, власне, і кількість етапів процедур, що складають зміст відповідних стадій, зумовлюється характером конкретного адміністративного провадження та ступеня його урегульованості адміністративно-процесуальними нормами. Підсумовуючи змістові та структурні особливості стадій адміністративної процедури, маємо відзначити такі їх основні ознаки: – наявність специфічного процесуального завдання; – особливе коло суб'єктів; – наявність певної кількості послідовних процесуальних дій, об'єднаних у відповідні етапи; – здійснення юридичних процесуальних дій у певній логічній послідовності та у відповідних часових межах; – оформлення результатів здійснених дій у юридичних документах; – наявність зв'язку між попередніми й наступними стадіями, який забезпечує необхідну послідовність розвитку адміністративного провадження та надає можливість перевірки здійснення окремих стадій.

Слушною є думка К. А. Фуглевич, згідно з якою етапи, визначені в постанові КМУ від 30 січня 2013 р. за № 44 «Про затвердження вимог до підготовки технологічної картки адміністративної послуги», є стадіями, оскільки кожен із них містить в собі цілий ряд дій, які можуть бути об'єднані в певні етапи. Структуру процедури складають стадії, а етапи є елементом стадій [183, с. 192-193]. Відповідно до ч. 1 ст. 9 Закону України «Про адміністративні послуги», адміністративні послуги надаються суб'єктами надання адміністративних послуг безпосередньо, через ЦНАПи або через Єдиний державний портал адміністративних послуг. Відповідно до Закону України «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо розширення повноважень органів місцевого самоврядування та оптимізації

надання адміністративних послуг» від 10 грудня 2015 р. ч. 1 ст. 9 викладено в такій редакції: «Адміністративні послуги в електронній формі надаються через Єдиний державний портал адміністративних послуг, у тому числі через інтегровані з ним інформаційні системи державних органів та органів місцевого самоврядування. Порядок та вимоги інтеграції інформаційних систем державних органів та органів місцевого самоврядування з Єдиним державним порталом адміністративних послуг затверджуються центральним органом виконавчої влади (далі – ЦОВВ), що забезпечує формування державної політики у сфері надання адміністративних послуг, спільно з ЦОВВ, що забезпечує формування державної політики у сфері розвитку електронного урядування» [106]. Відповідно стадія реєстрації заяви суб'єкта звернення за адміністративною послугою буде мати різну кількість етапів і дій при зверненні потенційного споживача послуги безпосередньо до суб'єкта її надання чи до Єдиного державного порталу адміністративних послуг. Так, перша стадія процедури опрацювання звернення про надання адміністративної послуги при зверненні за такою послугою до ЦНАП буде включати етапи, які визначені у Примірному регламенті ЦНАП – реєструючи заяву, адміністратор: – перевіряє відповідність вхідного пакета документів інформаційній картці адміністративної послуги, у разі потреби надає допомогу суб'єктові звернення в заповненні бланка заяви; – складає опис вхідного пакета документів; – здійснює реєстрацію вхідного пакета документів шляхом внесення даних до журналу реєстрації (у паперовій та/або електронній формі); – складає лист про проходження справи у паперовій та/або електронній формі; з'ясовує суб'єкта надання адміністративної послуги, до компетенції якого належить питання прийняття рішення у справі; – надсилає вхідний пакет документів суб'єктові надання адміністративної послуги [135].

Друга стадія процедури є найбільшою, оскільки буде охоплювати не один, а кілька етапів з різними виконавцями. У п. 6 вищезгадуваної постанови КМУ зазначено, що етапи опрацювання звернення про надання

адміністративної послуги визначаються відповідно до вимог нормативно-правових актів, якими встановлено порядок надання адміністративної послуги та якщо інше не визначено законодавством. Тобто для окремих видів адміністративних послуг може бути передбачено більше або менше етапів на цій стадії, що повинно бути закріплено у відповідному законодавстві.

Третя стадія процедури опрацювання звернення про надання адміністративної послуги при зверненні за такою послугою до ЦНАП буде включати наступні етапи:

1) суб'єкт надання адміністративної послуги: формує вихідний пакет документів; передає його до ЦНАП; зазначає про це в листі про проходження справи;

2) адміністратор центру: повідомляє про результат надання адміністративної послуги суб'єктові звернення у спосіб, зазначений в описі вхідного пакета документів; здійснює реєстрацію вихідного пакета документів шляхом внесення відповідних відомостей до листа про проходження справи, а також до відповідного реєстру в паперовій та/або електронній формі; передає вихідний пакет документів суб'єктові звернення особисто під розписку (у тому числі його уповноваженому представникові) у разі пред'явлення документа, що посвідчує особу та/або засвідчує його повноваження, або у випадках, передбачених законодавством, передається в інший прийнятний для суб'єкта звернення спосіб [135]. Перелік цих етапів не є вичерпним. Доречним може бути додавання таких етапів, як «контрольно-наглядовий», «поновлення порушеного права». Вважаємо, що такі правові конструкції, як «технологічна картка адміністративної послуги», «процедура надання адміністративної послуги» й «етап процедури надання адміністративної послуги» повинні бути визначені в Законі України «Про адміністративні послуги» й чітко врегульовані його положеннями [180, с. 96].

2.3. Порядок і форми надання адміністративних послуг

Адміністративні послуги надаються суб'єктами надання адміністративних послуг безпосередньо або через центри надання адміністративних послуг.

Однією із особливостей даної послуги є те, що вона може надаватись як особисто суб'єкту звернення, так і через електронний ресурс, основним з яких є Єдиний державний портал адміністративних послуг, із потрібною інформацією та посиланням на веб-адресу необхідної державної установи, з того питання яке цікавить суб'єкта. Таке впровадження відбулось внаслідок трансформації адміністративної послуги в якісно новий рівень інтеграції в сучасні Інтернет технології, інформаційні системи, що існують у державних органах та органах місцевого самоврядування. Саме центральний орган виконавчої влади є тим органом, що формує державну політику у сфері надання адміністративних послуг, а тому порядок та вимоги стосовно інтеграції інформаційних систем державних органів з Єдиним державним порталом адміністративних послуг затверджуються ним ж, що в свою чергу сприяє розвитку електронного урядування.

Фізична особа, у тому числі фізична особа - підприємець, має право на отримання адміністративної послуги незалежно від реєстрації її місця проживання, крім випадків, установлених законом.

Юридична особа має право на отримання адміністративної послуги за місцезнаходженням такої особи або у випадках, передбачених законом, - за місцем провадження діяльності або місцезнаходженням відповідного об'єкта.

Суб'єкт звернення має два варіанти одержання необхідної послуги за його заявою, яка може подаватись в письмовій, усній чи електронній формі.

Письмова заява може бути подана суб'єкту надання адміністративної послуги особисто суб'єктом звернення або його представником (законним представником), надіслана поштою, а в разі надання адміністративних послуг в електронній формі - через Єдиний державний портал адміністративних послуг, у тому числі через інтегровані з ним інформаційні системи державних органів та органів місцевого самоврядування [19, с. 27-29].

Щодо переліку послуг та необхідного пакету документів для одержання однієї із них, слід зазначити, що в кожного державного органу він індивідуальний, адже кожна адміністративна послуга має індивідуальний характер. Перелік та вимоги до документів, необхідних для отримання адміністративної послуги, визначаються законом.

Суб'єкту надання заборонено вимагати інший пакет документів, окрім того який визначений законом. Також йому заборонено вимагати від суб'єкта звернення документи або інформацію, що перебувають у володінні суб'єкта надання адміністративних послуг або у володінні державних органів, органів влади Автономної Республіки Крим, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ або організацій, що належать до сфери їх управління. Серед основних документів необхідних для одержання адміністративної послуги виділяють (в разі якщо відомості, що містяться в них, не внесені до відповідних інформаційних баз в обсязі, достатньому для надання адміністративної послуги), зокрема:

1) документи, що посвідчують особу та підтверджують громадянство України, у тому числі військовослужбовців;

2) документи, що посвідчують:

– особу іноземця;

– особу без громадянства;

– отримання статусу біженця чи притулку в Україні (зокрема, посвідчення біженця, посвідчення особи, яка потребує додаткового захисту, посвідчення особи, якій надано тимчасовий захист);

3) військово-облікові документи;

- 4) свідоцтва про державну реєстрацію актів цивільного стану;
- 5) документи, що підтверджують надання особі спеціального права (зокрема це стосується керування транспортним засобом відповідної категорії);
- 6) документи, що посвідчують проходження обов'язкового технічного контролю транспортних засобів відповідної категорії;
- 7) документи на транспортний засіб та його складові частини, у тому числі реєстраційні документи;
- 8) документи про трудову діяльність, трудовий стаж і заробітну плату громадянина;
- 9) документи про освіту та/або професійну кваліфікацію, науковий ступінь та вчене звання і документи, пов'язані з проходженням навчання, що надаються закладами освіти;
- 10) довідки, висновки та інші документи, що надаються закладами охорони здоров'я;
- 11) документи Національного архівного фонду та інші архівні документи відповідно до законодавства про Національний архівний фонд та архівні установи;
- 12) рішення, вирoki, ухвали і постанови судів;
- 13) установчі документи юридичної особи;
- 14) рішення, висновки і дозволи, що приймаються (надаються) органами опіки та піклування відповідно до законодавства;
- 15) документи медико-соціальної експертизи;
- 16) посвідчення та документи, що підтверджують право громадянина на отримання соціальної допомоги;
- 17) документи про державні і відомчі нагороди, державні премії та знаки розрізнення [27].

Тому на суб'єкта звернення покладається обов'язок збирання необхідного пакету документів та правильного оформлення заяви, а на суб'єкта надання адміністративної послуги, покладається обов'язок, щодо

видачі необхідного документу на основі заяви та поданих відомостей, які були попередньо надані суб'єктом звернення, у тому числі шляхом доступу до інформаційних систем або баз даних інших суб'єктів надання адміністративних послуг, підприємств, установ або організацій, що належать до сфери їх управління, або через систему електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів.

Законодавством визначено, що орган з надання адміністративної послуги, який володіє інформацією необхідною для обслуговування суб'єкта звернення, зобов'язаний:

1) в разі законодавчого закріплення безоплатності адміністративної послуги, забезпечити суб'єкту звернення цю послугу на безоплатній основі, в разі якщо останній у свою чергу підпадає під категорію осіб, яким така послуга надається безоплатно;

2) на суб'єкта звернення покладається обов'язок з обслуговування суб'єкта звернення у визначений законодавством строк (переважно цей строк становить три дні з моменту звернення);

3) забезпечити відкритий, безоплатний доступ до інформаційних систем, які не підпадають під режим «секретності» або «закритого доступу», також орган з надання адміністративної послуги повинен сприяти розбудові міжвідомчої електронної взаємодії з громадянами;

4) зберігати інформацію, яка стала відома в процесі надання послуги та створити сприятливий режим захисту такої інформації;

5) підтримувати впровадження електронного документообігу, та активно сприяти його реалізації;

6) забезпечити безоплатний віддалений доступ до власних інформаційних систем та електронних баз даних (реєстрів), що містять інформацію, необхідну для надання адміністративних послуг, адміністраторам центрів надання адміністративних послуг та суб'єктам надання таких адміністративних послуг, у тому числі через систему електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів;

7) сприяти розбудові надання послуги в дистанційному, електронному режимі [25, с. 60-66].

Адміністративний орган повинен мати належні умови зберігання фірмових бланків, належним чином оснащени приміщення в яких зберігається архів. Начальник державного органу повинен забезпечити свій відділ достатньою кількістю бланків для обслуговування громадян, а також організувати роботу відділу таким чином щоб зробити її максимально швидкою та ефективною.

Реформування державних органів передбачає відкритість приміщень в яких здійснюється обслуговування, для безперешкодного доступу громадян до державної установи та спостереженням за тим, як власне проходить робота працівників, які їх обслуговують. У тому числі забезпечити доступ до державного органу особам з обмеженими фізичними можливостями.

Також це стосується впровадження електронного урядування, яке в свою чергу передбачає розвиток інформаційно-комунікаційних технологій у сфері публічної адміністрації. Розбудові інформаційного суспільства сприяють новації, які можемо спостерігати на законодавчому рівні. Це свідчить і в розширенні сфери де застосовуються інформаційно-комунікаційні технології. Станом на сьогодні в Україні все більше розвивається надання адміністративних послуг в електронній формі, хоч і не завжди вдало, проте постійне оновлення та робота над недоліками електронного обслуговування (в тому числі в сфері правового, організаційного та матеріально-технічного характеру) може вивести сучасні державні органи на світовий рівень.

В Україні практично кожна державна установа має свій електронний портал, більше того на загальнодержавному рівні окрім «Єдиного державного порталу адміністративних послуг» існує «Кабінет електронних сервісів» і нещодавно запрацював «Он-лайн будинок юстиції», про які мало хто знає. «Кабінет електронних сервісів» функціонує на рівні Міністерства юстиції України, він охоплює також і послуги, які надаються не лише

юстицією, а й іншими органами державної влади, проте назвати його досконалим важко, та й простішим у користуванні є власне «Єдиний державний портал адміністративних послуг». Окремі електронні адміністративні послуги Державної служби України з питань геодезії, картографії та кадастру надаються через розроблений із цією метою «Електронний сервіс» [28].

Електронне урядування існує також на регіональному рівні, при органах місцевого самоврядування та місцевих органах виконавчої влади, для прикладу в Дніпрі існує регіональний віртуальний офіс електронних адміністративних послуг Дніпропетровської області, щодо інших послуг які не можливо отримати в регіональних офісах, існують центри надання адміністративних послуг.

Однак основною проблемою інтеграції інформаційних систем є відсутність «типового програмного продукту для публічної адміністрації в частині надання адміністративних послуг в електронній формі», а також те що не має достатнього .

Створення в Україні окремих електронних сервісів, які забезпечуватимуть надання адміністративних послуг органами державної влади й місцевого самоврядування, є позитивним явищем на початковому етапі реформування системи електронних адміністративних послуг.

Надання певних адміністративних послуг в електронній формі за допомогою офіційних веб-сайтів органів державної влади або через окремі веб-портали надання електронних адміністративних послуг також не видається доцільним із погляду необхідності інтеграції процедур надання адміністративних послуг в електронній формі, створює передумови для розпорошеності інформації про електронні адміністративні послуги, тягне за собою додаткові витрати бюджетних коштів на створення нових веб-ресурсів, що забезпечують їх надання, викликає необхідність у додатковій електронній ідентифікації споживачів послуг тощо [17, с. 113-118].

Реалізація Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні передбачена на період до 2020 року, її кінцевою метою є забезпечення надання електронних послуг у всіх сферах суспільного життя, надання інтегрованих електронних послуг, а також запровадження транскордонних електронних послуг.

РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ РОБОТИ ТЕРНОПІЛЬСЬКОГО МІСЬКРАЙОННОГО ВІДДІЛУ ДЕРЖАВНОЇ РЕЄСТРАЦІЇ АКТИВ ЦИВІЛЬНОГО СТАНУ ГОЛОВНОГО ТЕРИТОРІАЛЬНОГО УКПРАВЛІННЯ ЮСТИЦІЇ У ТЕРНОПІЛЬСЬКІЙ ОБЛАСТІ

3.1. Недоліки існуючої системи надання адміністративних послуг органами юстиції

Сучасна система державного управління потребує значних реформ, які мають бути системними та повинні здійснюватись у політичних, економічних та соціальних напрямках. Реформи повинні бути максимально прозорими та ґрунтуватися на європейських цінностях де пріоритетом є інтереси людини.

За даними соціологічних досліджень (проведено фондом “Демократичні ініціативи”) думок споживачів адміністративних послуг вказують на наявність: складних процедур надання адміністративних послуг; територіальну розпорошеність адміністративних органів; занадто тривалі терміни надання багатьох адміністративних послуг; незручного й обмеженого режиму роботи адміністративних органів; наявність великих черг в адміністративних органах; відсутність належних умов для очікування; відсутність належної інформації; відсутність альтернативних способів звернення до адміністративних органів за адміністративними послугами; вагомих проблем належить і питання оплати адміністративних послуг; належного ставлення до відвідувачів адміністративних органів .

Україна переживає адаптацію до реформ в тому числі і існуючої системи надання послуг. Все це зроблено для покращення роботи даних органів, збільшення позитивних відгуків про їхню діяльність та для того щоб вони відповідали основним вимогам суспільства, а саме: доступність, зручність та результативність.

Послуги що надаються органами державної реєстрації актів цивільного стану є первинними, вони супроводжують людину від моменту народження

до самої смерті. Також слугують підставою для виникнення похідних від них правовідносин, наприклад свідоцтво про народження видане територіальним органом державної реєстрації, є підставою для отримання послуги з видачі ID картки (видача паспорту особі по досягненню нею 14-річного віку) органами міграційної служби України, а свідоцтво про шлюб, в якому вказано що один із подружжя змінив фамілію, слугує підставою для зміни паспорту громадянина України.

Одержання громадськістю адміністративних послуг у регіонах сприяє розбудована мережа центрів надання адміністративних послуг, які працюють за принципом “єдиного вікна” в усіх областях України. Цей термін означає, що особа, яка звернулася у відповідний орган лише здає державному адміністратору необхідний пакет документів і через встановлений законодавством термін приходить отримувати вже належно оформлений дозвільний документ. Яскравим прикладом цього є створення ЦНАП, не так давно, ніхто й уявити не міг, що звертаючись в одну установу попередньо записавшись на прийом ми можемо отримати послуги, за якими колись необхідно було займати чергу у декількох установах. Центр по факту є посередником між з одного боку особою, що звернулася, а з іншого державним органом, який має відповідні публічно-владні повноваження, необхідні для здійснення такої реєстрації. Також для нього характерним є те, що він безпосередньо не має доступу до державних реєстрів (для прикладу реєстр ДРАЦС).

Згідно з наказом Міністерства юстиції України від 29.08.2018 № 2825/5 «Про затвердження Змін до деяких нормативно-правових актів у сфері державної реєстрації актів цивільного стану», зареєстрованим у Міністерстві юстиції України 29.08.2018 за № 979/32431 (далі – Наказ), запровадження надання адміністративних послуг через центри надання адміністративних послуг здійснюватиметься з 01.10.2018, але не раніше впровадження доопрацьованого програмного забезпечення Державного реєстру актів цивільного стану громадян в промислову експлуатацію [27].

Отримання послуги здійснюється шляхом звернення заявника до ЦНАПу. У даному випадку важливою функцією адміністратора ЦНАПу є роз'яснення умов та порядку державної реєстрації, встановлення особи заявника [28].

Центр надання адміністративних послуг забезпечує передачу заяви та документів, необхідних для державної реєстрації актів цивільного стану, до відділу державної реєстрації актів цивільного стану в межах відповідної адміністративно-територіальної одиниці на розгляд та зберігання.

Заява про державну реєстрацію народження або смерті та документи, необхідні для такої державної реєстрації, передаються до відповідного відділу державної реєстрації актів цивільного стану в день звернення заявника або не пізніше наступного робочого дня у разі їх отримання поза робочим часом відділу [13].

Актуальним сьогодні є забезпечення можливості доступу центрам надання адміністративних послуг до інформації з державних реєстрів, інших інформаційних баз (систем), які використовуються для надання адміністративних послуг, та недопущення встановлення держателями таких реєстрів, інформаційних баз (систем) необґрунтованої плати за підключення та користування ними [8].

А от нововведенням юстиції є впровадження терміну «Open Space», так званий «відкритий простір», такий метод обслуговування, який передбачає відкритість відділу перед споживачами послуг, кожен може спостерігати за роботою персоналу, плинністю черги та якістю надання послуг. Створення цієї мережі є одним із пріоритетних напрямів реформування системи адміністративних послуг в Україні, а Центри, покликані зробити процедуру отримання адміністративних послуг швидкою, прозорою, доступною і зручною для громадян.

Попри ці нововведення, поки законодавчо немає чіткого закріплення механізму надання послуг в нових умовах, а також не враховано кількість звернень та завантаженість працівників установи.

Також недостатньо приділено увагу впровадження Інтернет технологій в використання, як громадськістю, так і працівниками. Це web-сторінки відділів юстиції, для звернень громадян, попри ці сторінки існує також Єдиний державний портал адміністративних послуг, де кожен охочий зможе знайти необхідну інформацію про потрібну йому реєстраційну послугу. А найголовніше це те, що з цього «основного» сайту ви зможете знайти посилання на web-адресу необхідної вам установи до якої в подальшому ви можете звернутись, попередньо перечитавши про характеристику послуги, в тому числі : адміністративний збір, строк надання, способи отримання, підстави відмови, порядок оскарження, необхідні документи та де можливо отримати цю послугу.

Мінусом є те, що в реаліях не завжди робота цього сайту дійсно така, як вам обіцяють, тобто попередньо записавшись на прийом не завжди гарантуватиме те, що в день звернення Вас приймуть на ту ж годину і в той же час, або з тим пакетом документів який ви попередньо підготуєте.

Також не слід забувати за те, що при Інтернет консультації не завжди враховують всіх нюансів Вашої ситуації, а відповідно не можуть правильно надати консультацію, те ж саме стосується веб-сайтів, мінімальну інформацію про послугу ви таки знайдете проте детально ні.

На сьогодні інформаційні технології це невід'ємна частина життя, а відповідно й виникло питання щодо впровадження «електронного документообігу». Необхідно визначити що електронний документ – це документ, інформація в якому зафіксована у вигляді електронних даних, включаючи обов'язкові реквізити документа. Електронний документ вважається оригіналом, якщо електронний примірник документа має обов'язкові реквізити, утому числі електронний цифровий підпис його автора, накладання якого й завершує створення документа.

Він має свої і переваги і недоліки, до переваг відносять зручність у використанні та оперативність передачі, економія паперу, а також економія часу. Але є і недоліки, передусім: конфіденційність, проблема збереженості,

а також вірусні файли унеможливають збереження документа, та і для повного впровадження «електронного документообігу» необхідно вкласти чималі кошти для того щоб він працював без системних збоїв, та й постійний огляд також потребує затрат, для впровадження цього в масове використання багато державних установ не готові, оскільки немає спеціальних засобів зчитування.

Використання іноземного досвіду удосконалення роботи органів публічної влади підвищення ефективності роботи Тернопільського міськрайонного відділу державної реєстрації актів цивільного стану Головного територіально управління юстиції у Тернопільській області.

Якщо ж взяти за приклад правила укладання шлюбу в США, то там позитивні і негативні сторони. Правила укладення шлюбу в США досить прості і багато в чому універсальні для всіх штатів. Взяти шлюб в Америці може будь-яка людина - ні громадянство, ні грін-карта для цього не потрібні. Щоб провести громадянську або церковну церемонію, необхідно заздалегідь отримати дозвіл на шлюб (marriage license) в офісі округу - це може бути відділ в мерії (City Hall) або в суді (Court House). Для цього потрібно подати заяву, надати документи, що підтверджують особу, і сплатити мито (її розмір в різних штатах коливається від декількох десятків до ста з гаком доларів).

Які документи потрібні для отримання дозволу на шлюб:

1. посвідчення особи, випущені державою і мають фото (паспорт, водійські права посвідчення штату (ID));
2. свідоцтво про народження (документ на іноземній мові повинен мати сертифікований переклад на англійську мову. Переклад має бути додано до оригіналу, на ньому повинна стояти дата, підпис і заяву про відповідність перекладу. Нотаріально завіряти документ не вимагається);
3. номер соціального страхування (SSN) - якщо є;
4. докази припинення попередніх шлюбів (свідоцтво про розлучення, смерть чоловіка або про анулювання шлюбу). У ряді штатів досить буде вашої клятви, що ви не перебуваєте в шлюбі - як, наприклад, в

Каліфорнії. А ось в Нью-Йорку навіть потрібно вказати, де після розлучення проживає екс-чоловік (чи жінка).

Більшість штатів не вимагає пред'являти місцеві документи. Тобто парі не потрібно бути резидентами штату, щоб в ньому розписатися. Наприклад, жителі Айдахо з усіма своїми айдаховськими документами можуть поїхати розписатися в Вірджинію.

Головна умова - реєструвати шлюб потрібно в тому ж штаті, де і отримували дозвіл.

Провести одруження потрібно протягом певного терміну. Наприклад, в Каліфорнії на це є 90 днів після отримання дозволу на шлюб, в штаті Нью-Йорк - 60 днів, в Неваді - рік, а в Оклахомі треба вкластися з весіллям в 10 днів після отримання ліцензії.

Якщо ви не розпишіться за цей період, потрібно буде брати новий дозвіл на шлюб. У той же час штати Джорджія Міссісіпі, Нью-Мексико, Південна Кароліна і округ Колумбія видають безстрокові ліцензії.

При цьому, наприклад, в Каліфорнії і Неваді одружитися можна навіть в той же день, коли ви отримали дозвіл, в Нью-Йорку зачекайте хоча б добу, в Пенсільванії і Вашингтоні - 3 дні. Це досить поширене явище в США, його називають «час на роздуми». У разі виняткових обставин (наприклад, служба в армії, що діяла) в тому ж Нью-Йорку час очікування скасовується.

Провести церемонію шлюбу повинен спеціально навчена людина. Наскільки це офіційна посада, залежить від юрисдикції штату або каунті. Наприклад, у Вірджинії реєструючий шлюб священник, ребе або реєстратор браку повинен бути авторизовані Федеральним окружним судом, перед тим як провести церемонію. Священник в Нью-Йорку повинен бути зареєстрований в міському офісі (City Clerk's Office) на Манхеттені.

Багато штатів дозволяють навіть вашим друзям отримати онлайн офіційний дозвіл на проведення шлюбів. Це можна зробити через такі організації, як Universal life Church або American Marriage Ministries.

Наскільки це легально в вашому штаті, варто уточнити в офісі округу. А ось у Колорадо провести церемонію може навіть один зі партнерів.

Крім того, багато штатів вимагають присутності одного або двох свідків на весіллі. Якщо у молодят їх немає, мерія або суд можуть за окрему плату надати своїх - зазвичай їх роль виконують клерки.

Після шлюбної церемонії дозвіл, підписаний парою, особливої, реєструвати шлюб і свідками, прямує назад в офіс округу. Після цього новостворена сім'я може забрати особисто або отримати поштою копію сертифіката про шлюб.

Також ще при подачі заяви варто визначитися, чи буде хтось із молодят міняти прізвище. Нове прізвище стає офіційною відразу після одруження. Змінив прізвище повинен сам повідомити про це в усі служби, що видають документи, наприклад, в адміністрацію соціального страхування (номер соціального страхування) або департамент автотранспорту (водійські права).

На Україні ця процедура легка, оскільки у пари є декілька варіантів на те як вступити в шлюбні відносини: подача заяви в орган державної реєстрації, подача через мережу Інтернет «онлайн заяви», та «шлюб за добу». Ці три форми дуже спрости у використанні. Перша форма, подача заяви в ДРАЦС це універсальна та багаторічна форма реалізації права на шлюб і полягає у тому, що пара звертається в публічно-владний орган з необхідним пакетом документів і після спливу місяця та одного дня після подачі заяви можуть зареєструвати шлюб. «Онлайн заява» - це подача заяви через веб-портал ДРАЦСу, в разі якщо обоє із подружжя мають електронно цифрові підписи їх заява вважається поданою, там ви можете спостерігати які години є вільними та забронювати необхідну вам годину, якщо такі підписи у Вас відсутні тоді Вам необхідно з'явитись відповідну установу для проставлення Ваших підписів, на це Ви маєте всього 3 дні з моменту подачі. «Шлюб за добу», поки це найпоширеніший варіант для тих, хто має потребу чим пошвидше створити сім'ю (адже в РАЦСі поважним терміном для скорочення місячного строку є вагітність нареченої, або наявність дитини,

тощо) звісно цей варіант трішки дорощий але максимально комфортний для тих хто не має поважних причин на скорочення.

Як ми знаємо однією із складових юстиції в Україні є Державна виконавча служба та її підрозділи, отож проаналізуємо і її діяльність. В теорії це супер швидка, дієва, спрямована на допомогу людям та комунікабельна служба, яка за лічені години вирішить усі Ваші питання та можливі проблеми які у Вас виникли у зв'язку із несплатою боргу, порушенням умов договору з Вашим колишнім бізнес партнером чи із заборгованностями по аліментах, які Вам недоплатив Ваш чоловік чи Ваша дружина. Але чи справді це все так легко, швидко та що найголовніше зручно на практиці?

В середньому на одного виконавця приходиться близько 500 справ, за якими він здійснює контроль, моніторинг, відкриває та закриває провадження, а також виконує функцію з консультування громадян, які в порядку «живої» черги приходять безпосередньо до нього з питаннями, які на їхній погляд ти маєш вирішити «вже і негайно» та ще й декілька нових арештів, які ти маєш накласти майно боржників, в процесуальні строки. Це не враховуючи період відпусток, коли навантаження на одного працівника є вдвічі більший. Не забуваємо також проекти «Я маю право» та «Стоп булінг», які займають близько 30 хв робочого часу.

На мій погляд для спрощення роботи цього органу необхідно запровадити електронну чергу до виконавців, з умовою прийому лише у деякі дні, щоб не відривати від основної роботи, а натакі просвітницькі проекти для громадян, як «Я маю право» та «Стоп булінг» виділити окрему групу працівників, які б працювали безпосередньо над проблемами громадян, таке запровадження не відволікало б працівників відділів юстиції від основного обсягу роботи

Також непоганим вправданнням було б створення електронного кабінету боржника та стягувача, де вони могли б подавати запити на довідки та відслідковувати рух їхнього виконавчого провадження, та закріпленням за цим проектом окремого працівника, який б і здійснював роботу

безпосередньо за моніторингом, корегуванням та контролем за таким електронним кабінетом, який б відповідав на усі запити та вносив останні зміни, які провели виконавці.

Це реально б пришвидшило роботу виконавців та спеціалістів та позбавило б емоційного людського фактору присутності громадян на прийомі в виконавців.

Одним із суттєвих мінусів є те, що більшу частину свого робочого часу працівники ДВС присвячують тому, щоб випитати в людей, яку саме довідку їм потрібно чи взагалі взяти, що саме їм потрібно від виконавців тому, що буває й таке що люди до вас просто приходять поспілкуватись чи поговорити про те, яка сьогодні погана погода, чи які погані справи у державі.

Це питання Міністерству юстиції можна було б вирішити дуже швидко та недорого: просто ввести електронну чергу, скажімо як у органів ЦНАП (Центри надання адміністративних послуг), коли людина приходить до вас і оператор біля входу проводить її до електронного терміналу, де вона вписує свої дані: ім'я та фамілію, та вибирає із великого списку послуг, що саме вона хоче отримати чи яку саме консультації їй необхідно надати працівникам органу. Далі вона сідає в залі очікування та чекає на появу свого номеру на табло. Все просто: зайшов, зареєструвався (якщо не вмієте самі, оператори органу радо Вам допоможуть) та отримав певну послугу, консультацію чи довідку. І що найголовніше це все відбувається без криків, без емоцій, і без « все в нашій країні так погано». Такий самий принцип обслуговування доресі вже існує в одному із відділів юстиції – РАЦС. Це сприяє тому, що як і люди, так і працівники бережуть свій час, а головне не має непорозумінь та емоційного напруження між останніми.

Але попри мінуси виконавча служба має й багато плюсів. Перший із них це сайт міністерства юстиції, де кожен може глянути чи він є у Державному реєстрі боржників і якщо є то хто обтяжувач, тобто який виконавець відкрив виконавче провадження де така особа є боржником.

Це суттєво зберігає час людей, коли вони не знають чому вони не можуть продати своє рухоме чи не рухоме майно чи не можуть виїхати за кордон.

Також плюсом є й те, що на кожного виконавця припадає й не так вже багато боржників (біля 500), ну але це досить суб'єктивно і залежить від регіону в якому знаходиться відділ ДВС. Наприклад у Дніпрі на кожного виконавця система розподіляє близько 1200-1300 справ.

Як висновок хочу сказати, що державним органам ще є куди рости але основне це бажання змінюватись, і це стосується не лише державних структур, а й людей, які є по факту споживачами послуг. Завдання на найближчу перспективу:

- удосконалення системи електронного обслуговування;
- вдосконалення відповідного програмного забезпечення електронного документообігу та автоматизованого обміну даними шляхом створення віддалених робочих місць.

3.2. Використання іноземного досвіду удосконалення роботи органів публічної влади у підвищенні роботи Тернопільського відділу державної реєстрації актів цивільного стану Головного територіального управління юстиції в Тернопільській області.

Україна декларує себе, як соціально-відповідальну, «сервісну» державу, політика надання послуг в якій спрямована на створення умов для забезпечення належного життєвого рівня і вільного розвитку будь-якої людини. Вона взяла на себе обов'язки здійснення всіх необхідних заходів щодо їх надання, а отже, будь-яка взаємодія влади з особистістю, в режимі «служіння», може бути адміністративною послугою (публічною, державною, управлінською тощо).

Головними кроками на шляху переходу до ринкової економіки й глибокого реформування системи суспільних відносин в Україні стали: зміна структури власності; демонтаж адміністративно-розпорядницької системи;

лібералізація економіки, фінансів, виробництва й торгівлі; активізація підприємницької діяльності громадян; формування реального розвитку ринку товарів і послуг.

Перетворення, які відбуваються в державі, повинні бути спрямовані на те, щоб кожний громадянин мав можливість реально вимагати той рівень і ту якість послуг, які йому зобов'язані надати конкретні органи влади.

Концепція «сервісної держави» в 1980-1990 роках отримала масштабне розповсюдження і практичне впровадження в діяльність державних і самоврядних органів управління в США та в багатьох країнах Західної Європи, що за оцінками більшості вітчизняних аналітиків дозволяє констатувати – в більшості з цих країн прийняті та успішно діють різноманітні нормативно-правові акти, якими детально регламентуються процедури взаємовідносин влади з фізичними та юридичними особами.

Узагальнення ж міжнародного досвіду регламентації і регулювання процесів і процедур надання владою якісних послуг населенню демонструє, що вони свого часу стали і залишаються сьогодні об'єктом особливої уваги всіх розвинутих держав, а останнім часом інтенсивно впроваджуються і урядами держав, що розвиваються.

Так, ряд держав Європейського Союзу, включаючи Бельгію, Великобританію, Португалію, Францію прийняли Хартії про надання державних послуг. Для прикладу, у 1991 році у Великобританії була прийнята Програма під назвою «Хартія громадянина», яка отримала назву «Біла книга» і задекларувала принципи надання державою публічних послуг, дотримання яких уряд бажав би бачити у всіх державних службах.

У 1992 році Радою міністрів Франції прийнята «Хартія про надання державних послуг», в якій були представлені основні принципи регулювання роботи французької державної служби на основі рівності, безпристрасності та наступництва, а також викладені нові принципи діяльності, як реакція на зміни в очікуваннях і вимогах населення, появу у споживачів нових потреб і запитів, необхідності прозорості і підзвітності, простоти і доступності.

Хартія споживачів послуг державних служб у Бельгії (1993 рік) є прикладом всеохоплюючої програми, яка переслідує мету вдосконалення відносин між державними органами і установами з одного боку та населенням – замовників і споживачів (клієнтів) послуг – з іншого.

У 1993 році Португалією була прийнята «Хартія якості державних послуг», дія якої розповсюджувалась на всі послуги центрального уряду і муніципальних органів влади. Основні принципи, задекларовані цим документом, полягали в підзвітності уповноважених до надання послуг осіб, прозорості процедур їх надання, доступу громадян до участі в конкурсах та ін. В країнах Північної Америки і Європейського Союзу поняття «публічні послуги», як уже вказувалось вище, також є недостатньо систематизованими і вживаються для означення широкого спектра взаємодії влади з населенням.

Для прикладу, в США модель діяльності федеральних державних органів за функціональними ознаками сконцентрована на чотирьох сферах, а саме:

- а) послуги для громадян;
- б) способи надання послуг;
- в) підтримка процесу надання послуг;
- г) управління державними ресурсами.

При цьому «послуги для громадян» охоплюють 19 напрямків діяльності (оборона, національна безпека, внутрішня безпека, освіта, енергетика, транспорт, охорона здоров'я, соціальні послуги, наука та інновації, економічний розвиток та ін.), кожен з яких ділиться ще й на певні субнапрямки.

Слід звернути увагу, що найбільш повна класифікація спектра публічних послуг розроблена в Німеччині. Послуги федерального уряду (\approx 400 видів) за змістом класифіковані на 8 типів, а 73% від загальної кількості послуг належать тільки до трьох із них, а саме: збору, обробці та наданні загальної і спеціалізованої інформації, опрацюванні заяв і звернень до

державних органів, а також наданню допомоги в отриманні різних форм фінансової допомоги, участі в конкурсах на отримання грантів, тощо.

Продовжуючи, слід вказати, що в Австрії існує і діє Загальний закон про адміністративну процедуру, в Естонії – ряд законів про адміністративну процедуру, в Польщі – Кодекс адміністративного провадження, згідно з яким потреби населення в послугах задовольняються або шляхом надання відповідних послуг самими органами влади, або укладанням угод про їх надання приватними підрядниками.

В більшості ж нових країн-членів ЄС (Латвія, Чехія, Угорщина) є прийнятими і діють закони «Про місцеві органи влади», згідно з відповідними положеннями яких органи місцевого самоврядування мають право самостійно вирішувати питання і потреби місцевого значення, а також шляхом організації і фінансування процесів і процедур надання муніципальних послуг.

Для прикладу, Законом Латвії «Про місцеві органи влади» однією з головних функцій передбачено надання якісних муніципальних послуг населенню, а законодавство більшості країн ЄС розмежовує муніципальні послуги за критеріями: обов'язкові – необов'язкові. При цьому органи самоврядування наділені правом вирішувати питання щодо надання і фінансування послуг, які не передбачені законом.

Так, у Польщі муніципалітети задовольняють потреби місцевого населення через надання окремих послуг на місцевому рівні (транспортне обслуговування, вивезення сміття тощо) або укладають угоди щодо надання цих послуг з приватними підрядниками.

В наведеному вище привертає увагу факт зацікавленості вітчизняних дослідників зарубіжного досвіду виключно технологіями, процесами і процедурами надання владою послуг, їх організаційним і правовим забезпеченням, громадським моніторингом, проблемами управління та оцінювання їх якості.

При цьому спостерігається майже повна відсутність результатів аналітичних оцінок досвіду впливу на процеси і результати взаємодії складових нетипової управлінської пари «суб'єкт – суб'єкт» людського фактора. І це незважаючи на те, що проблеми управління професійною компетентністю і морально-психологічною готовністю людських ресурсів до виконання функцій публічної служби в даний час є однією із пріоритетних тем наукових досліджень і публікацій, а також різноманітних методичних розробок і рекомендацій як у великих, так і в малих розвинутих країнах.

Так, питанням аналізу існуючих проблем у роботі адміністративних органів і публічних служб різних рівнів, ідентифікації нових підходів до вдосконалення їх діяльності на основі пошуку необхідних інноваційних рішень щодо всебічного вдосконалення людських ресурсів та загального реформування служб управління людськими ресурсами в органах державного управління і місцевого самоврядування, які зустрілись з нагальною необхідністю їх «модернізації» в таких країнах, як Австралія, Великобританія, Ірландія, США та ін.

Подібні підходи і кращі практики їх впровадження з допомогою різноманітних міжнародних проектів технічної допомоги сьогодні використовуються та дають необхідні суспільству результати в країнах, що розвиваються. Аналогічні процеси реформування надання публічних послуг на основі інноваційних технологій відбуваються в багатьох країнах Африки (Гана, Кенія, Мозамбік, Нігерія, ПАР), в Бразилії і в Китаї).

Навіть аналіз деяких публікацій дає можливість зрозуміти, що досвід розвинутих, соціально-відповідальних країн Західної Європи, Північної та Південної Америки, Азії і Африки однозначно демонструє, що вся державна і ділова бюрократія (в позитивному розумінні цього терміну) у своїй управлінській діяльності є й буде ефективною та результативною тільки за тієї умови, коли свою діяльність будуватиме на фундаменті концептуально новітніх знань про людину, суспільство і державу, про принципи і закономірності їх розвитку, про сучасні організаційні інновації, інноваційні

управлінські технології, організаційні механізми та інструменти, про можливості і потенціал використання в процесах урядування і обслуговування населення сучасних інформаційно-комп'ютерних технологій тощо.

На підставі цього неважко дійти висновку, що в більшості розвинутих країн світу і їх управлінським корпусом, суспільством все глибше усвідомлюється важливий факт: будь-які аномальні проблеми у відносинах між державними і самоврядними службами з одного боку та населенням держави і її територіальних часток (провінцій, штатів, регіонів, муніципалітетів тощо) з іншого обумовлені незадовільним рівнем професіоналізму державних службовців і працівників органів місцевого самоврядування, а також їх сателітних структур (установ, організацій, центрів, агентств і т. п.), їх невідповідних сучасним вимогам і нормам морально-духовного та інтелектуально-ментального стану.

Забезпечення ж високонадійного функціонування системи управління державою вимагає пріоритетної і постійної уваги до корекції та оптимізації саме цих характеристик її людських ресурсів, що ставить завдання з вивчення, оцінки та вдосконалення професіоналізму, моральності і ментальності «слуг народу» у число пріоритетних і самих актуальних наукових завдань у відповідній сфері досліджень. Актуальність і важливість цієї проблеми пояснюється динамічною трансформацією суспільства в результаті становлення, масштабного поширення і розвитку економіки знань, формування постіндустріального світу, інформаційного суспільства з відповідними змінами в інтелекті, ментальності, моральності і духовності людей демократизованого і лібералізованого світу – людей, щодо яких поступово втрачають силу і вплив традиційні методи управління і впливу з боку органів влади.

Розвиваючи цю тезу, слід звернутись до роботи В.Петренка, в якій вперше у вітчизняній економічній теорії на основі дослідження методологічних і практичних основ управління використанням

інтелектуальних ресурсів соціально-економічних систем національного господарства автором була запропоновано - «інтелектуалізованому суспільству – інтелектуалізоване управління».

Розповсюдивши цей імператив на процеси і процедури надання послуг владою населенню, отримаємо адаптований до цієї сфери взаємовідносин складових українського соціуму варіант формули – «інтелектуалізованому суспільству – інтелектуалізоване обслуговування і послуги», який означає, що всі види послуг населенню сьогодні повинні надаватися і державними службовцями, і працівниками органів самоврядування виходячи з нових позицій, потреб і прагнень оновленого, демократизованого і лібералізованого суспільства постіндустріальних цінностей і оцінок. Саме на цьому шляху лежить, на нашу думку, розв'язання проблем кризи державного управління і місцевого самоврядування у всіх пострадянських країнах, в тому числі і в Україні.

При цьому, як і у всьому світі, реінжиніринг, реформування та вдосконалення відповідних служб на всіх рівнях ієрархії управління державою повинні бути орієнтованими на викорінення із суспільної практики традиційних технологій «сильної держави», «влади закону» і «авторитету чиновника», які в багатьох випадках продовжують некваліфіковано і сліпо втручатися у соціальну дійсність громадян, діючи від імені органу («суб'єкта»), в якому працюють і виконують покладені (делеговані) цьому органу (а не службовцю) повноваження.

Наявність же у представника «суб'єкта» легітимної і легальної можливості використовувати владні повноваження щодо підпорядкованого йому «об'єкта» може бути реалізована ним за самими різноманітними сценаріями, в зв'язку з чим ми повинні звернутися до алгоритмізації відносин між суб'єктами процесу надання адміністративних послуг («суб'єкт звернення» і «суб'єкт надання»).

Саме тому стає цілком очевидним, що для державно-управлінської системи у процесі її функціонування сьогодні існує реальна потреба в

компетентних управлінських працівниках, оскільки її характерною рисою є залежність людини від людини, що уособлюють собою типову управлінську пару «суб'єкт - об'єкт». Наголосивши вище на тому, що суспільство (з позицій нашого дослідження – множина потенційних «суб'єктів звернення») змінилось і продовжує змінюватись, слід визнати і необхідність адекватних, а інколи і випереджаючих змін у характеристиках відповідної множини «суб'єктів надання» адміністративних послуг – кадрового наповнення органів державного управління і місцевого самоврядування нашої країни.

При цьому, основні зміни повинні відбутися в напрямку суттєвого підвищення етичного та інтелектуального потенціалу цього кадрового наповнення на основі професійного оволодіння знаннями і досвідом щодо тих сфер життєдіяльності українського суспільства, які треба належним чином регулювати і якими необхідно якісно управляти.

З цих позицій особливий інтерес викликає питання аналізу та оцінки стану, а також ідентифікації існуючих проблем інноватизації процесів надання послуг населенню України органами державного управління і місцевого самоврядування. Можна виділити три основні проблеми в наданні адміністративних послуг, які мають бути вирішені у процесі реалізації адміністративної реформи: впорядкування їх переліку, визначення вартості та забезпечення зручності їх надання. А дані соціологічних досліджень (проведено фондом «Демократичні ініціативи») думок споживачів адміністративних послуг вказують на наявність таких проблемних моментів, як: складних процедур надання адміністративних послуг; територіальну розпорошеність адміністративних органів; занадто тривалі терміни надання багатьох адміністративних послуг; незручного й обмеженого режиму роботи адміністративних органів; наявність великих черг в адміністративних органах; відсутність належних умов для очікування; відсутність належної інформації; відсутність альтернативних способів звернення до адміністративних органів за адміністративними послугами; до вагомих

проблем належить і питання оплати адміністративних послуг; належного ставлення до відвідувачів адміністративних органів.

Проте не слід легковажити тим фактом, що в Україні відповідальними за цю сферу державними органами уже тривалий час ведеться наполеглива і результативна робота щодо вдосконалення процесів і процедур надання адміністративних послуг населенню за самими різноманітними напрямками, що учасниками цієї роботи уже накопичено достатньо вагомих матеріалів і що його узагальнення та оцінка можуть сприяти виявленню і вирішенню реальних проблем.

Удосконалення організації процесів і процедур надання владою якісних послуг населенню, що надаються органами державної влади та органами місцевого самоврядування, має важливе значення для реального забезпечення потреб населення України в якісних і доступних послугах.

Формування стандартів відповідального і ефективного обслуговування населення органами державної і місцевої влади є надскладним і надважливим завданням для України.

Вивчення зарубіжного досвіду забезпечення якості адміністративних послуг дозволяє окреслити наступні виклики, що постають перед органами влади України: переосмислення державними службовцями і працівниками органів самоврядування своїх функцій, виходячи з вимог, потреб і прагнень оновленого, демократизованого і лібералізованого суспільства; потреба у формуванні кадрового складу компетентних управлінських працівників із постіндустріальною світоглядною і ціннісною системою; суттєве підвищення етичного та інтелектуального потенціалу всього кадрового забезпечення.

Отже підсумовуючи вище наведене слід зазначити, що Україна потребує оновлення законодавства (також щоб норми одного законодавчого акту не суперечили іншому), більш ретельному відборі кадрового наповнення публічних органів, органи державної влади повинні створити між собою таку взаємодію, яка б викликала захоплення та довіру громадян. Але окрім змін у кадровому наповненні не слід забувати, що слід змінювати і свідомість

суб'єктів звернення, згадаємо відомий вислів: «держава починається з тебе», - кожен громадянин, який звертається в державний орган повинен чітко віддавати собі звіт в тому, куди і за чим він прийшов, що окрім загально-визнаних і гарантованих прав, він має обов'язки, яких також потрібно знати, а головне дотримуватися. Не можна прийти в державний орган з хамським подекуди відношенням до працівників і вимагати гарного ставлення до себе. Окрім того, якщо Вам необхідна будь яка послуга, перед тим як звернутись в публічну установу, поцікавтесь основним необхідним Вам пакетом документів, а не з претензією говоріть: «чому мене не можуть прийняти негайно». Ви повинні пам'ятати також те, що Ви є громадянин своєї держави, і окрім того, що держава Вам повинна, згадайте, що повинні ви зробити для держави, якщо Вам не подобається робота публічного органу, поцікавтесь яким законодавством він регламентується (що відповідно до законодавства працівники мають право здійснювати, а що ні), та як краще удосконалити його роботу, а тоді вносьте свої пропозиції, щодо вдосконалення роботи. Буль яка держава не ідеальна і має свої недоліки але основне – прагнення змін, у тому числі як «суб'єктів звернення», так «суб'єктів надання».

ВИСНОВОК

Отже, у Законі України «Про адміністративні послуги» не зазначено, що саме є кінцевим результатом надання адміністративних послуг – документи, рішення, консультації тощо. Тут сама послуга визначається результатом здійснення владних повноважень суб'єктом надання адміністративних послуг.

Існування різноманітності наукових поглядів щодо визначення поняття «адміністративні послуги» потребує створення єдиної нормативно-правової моделі, яка б у подальшому забезпечила регулювання питання надання адміністративних послуг на належному рівні.

Процес надання адміністративних послуг в Україні потребує подальшого опрацювання та законодавчого врегулювання, оскільки надання послуг насамперед залежить від ефективності діяльності органів виконавчої влади, державних службовців та посадових осіб, які безпосередньо беруть участь у наданні адміністративних послуг. Тому визначення поняття «адміністративні послуги» в Україні залишається проблемним і до сьогодні.

Отже, адміністративна послуга є особливим видом державної послуги, яка ініціюється, виробляється та надається органами державної влади й має монопольний характер. Категорія «адміністративна послуга» також указує й на виконання цими органами регулювальної функції адміністративними методами – інструментами безпосереднього впливу.

Надання адміністративних послуг передбачає наявність обов'язкових двох складових – сторін: суб'єкт, що надає послуги, та об'єкт, який їх отримує. І не просто отримує, а є замовником таких послуг. Тому, надання адміністративних послуги – це діяльність щодо задоволення певних потреб особи, і здійснюється така діяльність за ініціативою особи, на її прохання.

Українське суспільство прагне глобальних перетворень у більшості сфер публічно правових відносин. Особливо гостро виявляється така

необхідність у сфері надання адміністративних послуг. Уже тривалий час сфера адміністративних послуг характеризується громадськістю як найбільш бюрократизована та корумпована. Громадян і представників бізнесу обурює те, що навіть для одержання елементарних адміністративних послуг, таких як отримання паспорта чи реєстрація фізичної, юридичної особи – суб'єкта підприємницької діяльності, потрібно витратити значну кількість часу (від кількох днів до кількох тижнів), чимало зусиль (витримати тривалі кількогадинні черги, неуважність, формалізм і зневагу з боку посадових осіб відповідних органів).

Загальний стан справ у сфері адміністративних послуг уже неодноразово засвідчував брак інформації серед громадськості про новації у сфері надання адміністративних послуг і про права фізичних, юридичних осіб під час отримання ними адміністративних послуг.

Тож доцільним є також проведення соціальних інформаційних кампаній, спрямованих на розкриття прав і можливостей громадян у відносинах з органами публічної адміністрації, роз'яснення новел законодавства, змісту реформ, які здійснюються в цій сфері. Як свідчить практика, суб'єкти звернення за адміністративними послугами в більшості випадків просто не знають про свої права та можливості щодо отримання адміністративних послуг. Такі інформаційні кампанії мають включати найрізноманітніші заходи – публікацію відповідних інформаційних повідомлень у соціальних мережах, на сайтах суб'єктів надання адміністративних послуг, розміщення інформації у друкованих ЗМІ та телебаченні, зокрема трансляцію тематичних роликів, проведення громадських форумів зустрічей посадовців із громадянами та представниками бізнесу з відповідної тематики, розсилання інформаційних листів та бюлетенів з найбільш актуальною інформацією для громадськості. Співпраця органів публічної адміністрації із громадськими ініціативами, волонтерами й залучення коштів міжнародних та українських благодійних організацій для реалізації проектів з проведення широких

інформаційних кампаній про права фізичних юридичних осіб у сфері публічно-правових відносин може стати достойною альтернативою.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Закон України «Про адміністративні послуги» [Електронний ресурс] // Офіційний веб-портал Верховної Ради України – Режим доступу до ресурсу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/5203-17>
2. Барікова А.А. Електронна держава: нова ефективність урядування : [монографія] / А.А. Барікова. – К. : Юрінком Інтер, 2016. – 224 с.
3. Бесчастний В. М. Адмініст. Мердова // Менеджер. - 2015. - № 1. - С. 58-64
4. Білик Л. Л. Адміністративні послуги — новий інститут адміністративного права / Л. Л. Білик // Вісник Чернівецького факультету Національного університету "Одеська юридична академія". - 2016. - Вип. 3. - С. 7-17
5. Болокан І. В. Термінологія Закону України "Про адміністративні послуги": окремі недоліки законодавчого закріплення / І. В. Болокан // Прикарпатський юридичний вісник. - 2017. - Вип. 1. - С. 63-69
6. Булат В. Адміністративні послуги: вигідно громадянам, вигідно й державі / В. Булат // Віче. - 2013. - № 13. - С. 30-31
7. Буханевич О.М. Проблеми впровадження електронних адміністративних послуг в Україні / О.М. Буханевич // Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія «Юридичні науки». – 2015. – Вип. 3. – С. 57–60.
8. Добрянська Н. Центри надання адміністративних послуг — шлях подолання бюрократії та корупції [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://dt.ua/internal/centri-nadannya-administrativnih-poslug-shlyah-podolannya-byurokratiyi-ta-korupciyi-.html>
9. Кунцевич М. П. Надання адміністративних послуг як форма реалізації виконавчої влади / М. П. Кунцевич // Держава і право [Текст]. – 2012. – Вип. 58. – С. 45-48

10. Ліпенцев А. В. Адміністративні послуги в Україні: поняття та сутність / А. В. Ліпенцев, Ю. М. Жук // Ефективність державного управління. - 2015. - Вип. 42. - С. 140–149
11. Малікіна О. А. Адміністративні послуги: сутність, ознаки, класифікація та місце в системі державного управління / О. А. Малікіна, В. С. Фуртатов // Наукові праці [Чорноморського державного університету імені Петра Могили комплексу "Києво-Могилянська академія"]. Сер. : Державне управління. - 2014. - Т. 235, Вип. 223. - С. 56-60
12. Малієнко О. Якісні адміністративні послуги – основа сервісної держави / О. Малієнко // Віче. - 2016. - № 1-2. - С. 54-55
13. Мережа центрів надання адміністративних послуг в Україні. Звіт про розвиток мережі Центрів надання адміністративних послуг за 2018 рік [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://poslugu.gov.ua/be/files/10062/embed>
14. Міхровська М. Адміністративні послуги: питання законодавчого закріплення / М. Міхровська // Вісник Київського національного університету імені Тараса Шевченка. Юридичні науки. - 2012. - Вип. 91. - С. 93-96
15. Панченко А. М. Закон України "Про адміністративні послуги" — трансформація України в сервісну державу / А. М. Панченко // Бюлетень Міністерства юстиції України. - 2013. - № 1. - С. 5-7
16. Петьовка В. О. Окремі проблеми визначення поняття «адміністративна послуга» та способи їх вирішення / В. О. Петьовка // Публічне право [Текст]. – 2013. – № 2. – С. 90-96
17. Полішкевич Л. Д. Адміністративні послуги органів місцевого самоврядування: теоретичні аспекти / Л. Д. Полішкевич // Вчені записки Таврійського національного університету імені В. І. Вернадського. Серія : Державне управління. - 2018. - Т. 29(68), № 3. - С. 113-118
18. Руденко О. В. Адміністративні послуги: сутність та поняття / О. В. Руденко // Молодий вчений. - 2016. - № 12.1. - С. 611-614

19. Скрипник В. Якісні адміністративні послуги – ознака цивілізованого суспільства / В. Скрипник // Віче. - 2013. - № 13. - С. 27-29

20. Сорокіна І. С. Проект Закону України "Про адміністративні послуги": проблеми та перспективи прийняття / І. С. Сорокіна // Форум права. - 2012. - № 3. - С. 713-717

21. Соловійова О.М. Види адміністративних послуг [Електронний ресурс] / Соловійова О.М. // Право та управління : електрон. наук. фах. вид. / Нац. ун-т держ. податк. служби України. – Ірпінь ративні послуги у системі публічного управління / В. М. Бесчастний, О. М

22. , 2011. – № 1. – С. 423 – 431

23. Сущенко Д. В. Про адміністративні процедури та адміністративні послуги в Україні / Д. В. Сущенко // Прикарпатський юридичний вісник. - 2016. - Вип. 6. - С. 139-144

24. Тимощук В. Адміністративні послуги [Текст]: посібник / [В. Тимощук]; Швейцарсько-український проект «Підтримка децентралізації в Україні – DESPRO». – К.: ТОВ «Софія-А», 2012. – С. 290.

25. Тихонова Д. С. Адміністративні послуги державної реєстраційної служби України: поняття та класифікація / Д. С. Тихонова // Наукові записки Львівського університету бізнесу та права. - 2014. - № 12. - С. 248-252

26. Шрамко Ю. Правова допомога та адміністративні послуги: до питання співвідношення понять / Ю. Шрамко // Юридична Україна. - 2014. - № 11. - С. 10-15

27. Циганов О.Г. Класифікація адміністративних послуг / О.Г. Циганов // Наука і правоохорона. – 2013. – № 1(19). – С. 60–66.

28. <https://kar.minjust.gov.ua/>

29. <http://cnap.rada.te.ua/>

30. Великий тлумачний словник сучасної української мови / уклад. і голов. ред. В. Т. Бусел. Київ, Ірпінь: Перун, 2005. 1728 с.

31. Венедиктова І. В. Юридична природа публічних послуг. Вісник Харківського національного університету імені В. Н. Каразіна. 2009. № 841. С. 88–91.
32. Венедиктова І. В. Публічно-правові та приватно-правові засади в регулюванні послуг. Вісник Харківського національного університету імені В. Н. Каразіна. 2014. № 1137. С. 110–114.
33. Весельська Т. Ф. Адміністративні процедури та їх індивідуальнорегламентуючий характер. Право України. 2009. №7. С. 141–145.
34. Шевчук О.Р. Ринок фінансових послуг як об'єкт наукового дослідження фінансово – правової науки. Адвокат № 10 (121). 2012. С. 29 – 32
35. Шевчук О.Р. Шевчук О.Р. Поняття та правова природа фінансових послуг. Підприємництво, господарство і право. № № 5 (197). 2012. С. 29 – 32 .
36. Шевчук О.Р. Фінансово - правові засади діяльності Національного банку України у сфері стабілізації грошово - кредитного та валютного ринків України. Науковий вісник Ужгородського національного університету. № 30. Т 2. 2015. С. 89 - 92.
37. Голосніченко І. П., Стахурський М. Ф. Адміністративний процес: навч. посібник. Київ: ГАН, 2003. 256 с.
38. Голосніченко І. Правове регулювання надання державних управлінських послуг та вирішення адміністративних спорів. Право України. 2003. № 10. С. 88–92.
39. Гончарук С. Основи адміністративного права України: навч. посібник. Київ: Аванпост-прим, 2004. 200 с.
40. Горшенев В., Шахов И. Контроль как правовая форма деятельности. Москва: Юрид. лит., 1987. 176 с.

41. Господарський кодекс України: Закон України від 16.01.2003 р. № 436-IV. URL: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/436-15> (дата звернення 27.03.2017).
42. Гринюк Р. Ф., Синкова О. М. Правове забезпечення інформаційного та технологічного аспекту надання адміністративних послуг. Часопис Київського університету права. 2013. № 2. С. 106–109.
43. Гринюк Р. Ф., Синкова О. М. Організаційно-правові засади створення переліку адміністративних послуг. Держава і право. 2013. № 61. С. 108–114.
44. Даль В. И. Толковый словарь живого великого русского языка: в 4-х т. Т. 3. Москва : Рус. яз., 1980. 588 с.
45. Дегтярева Е. А. Административные процедуры: автореф. дис. ... канд. юрид. наук. Ростов-на-Дону, 2007. 25 с.
46. Дембiцька С. Л. Правові засади діяльності з надання адміністративних послуг населенню України органами місцевого самоврядування: дис. ... канд. юрид. наук. Львів, 2010. 214 с.
47. Демський Е. Ф. Адміністративне процесуальне право України: навч. посіб. Київ: Юрінком Інтер, 2008. 496 с.
48. Демський Е. Ф. Адміністративні послуги та їх юридична природа. Юридична наука. 2011. № 1. С. 79–86.
49. Демський Е. Ф. Адміністративні послуги: поняття, ознаки, та питання правового регулювання. Вісник прокуратури. 2010. №7. С. 79–91.
50. Деякі питання надання адміністративних послуг органів виконавчої влади через центри надання адміністративних послуг: розпорядження Кабінету Міністрів України від 16.05.2014 р. № 523-р. URL: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/523-2014-%D1%80> (дата звернення 03.03.2017).
51. Деякі питання надання Державною службою з питань геодезії, картографії та кадастру та її територіальними органами адміністративних послуг: постанова Кабінету Міністрів України від

- 01.08.2011 р. № 835. URL: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/835-2011-%D0%BF> (дата звернення 13.04.2017).
52. Деякі питання надання нотаріусам доступу до Державного земельного кадастру: постанова Кабінету Міністрів України від 24.06.2015 р. № 457. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/457-2015-%D0%BF> (дата звернення 03.04.2017).
53. Електронна держава: досвід Естонії для України. Forbes Україна. 2014. URL: <http://forbes.net.ua/ua/opinions/1374119-elektronna-derzhava-dosvidestoniyi-dlya-ukrayini> (дата звернення 22.03.2017).
54. Єфремов М. О. Административные процедуры как форма реализации компетенции органов публичной власти во взаимоотношениях с частными лицами: дис... канд. юрид. наук. Москва, 2005. 194 с.
55. Жарая С. Б. Запровадження доктрини "новий публічний менеджмент" у сфері надання адміністративних послуг з питань ведення підприємницької діяльності. Науковий вісник академії муніципального управління. 2012. №2. С. 88 – 94.
56. Земельний кодекс України: Закон України від 25.10.2001. № 2768ІІІ. Відомості Верховної Ради України. 2002. № 3-4. Ст. 27.
57. Іванов Ю. Б., Сеніна А. О. Удосконалення організації надання адміністративних послуг як засіб запобігання корупційним проявам. Проблеми економіки. 2014. № 3. С. 81–88.
58. Карпенко О. В. Управлінські послуги в Україні: механізми надання органами влади. Актуальні проблеми державного управління. 2015. Вип. 1. С. 11–15. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/apdyo_2015_1_5 (дата звернення 30.03.2017).
59. Клімушин П. С. Державна політика в області розвитку інформаційного суспільства в Україні. Публічне управління: теорія та практика. 2011. №2. С. 55–58.
60. Клімушин П. С. Особливості впровадження світового досвіду електронного урядування із застосуванням порталних технологій в

- систему національного державного управління. URL: <http://www.kbuara.kharkov.ua/ebook/db/2010-1/doc/5/03.pdf> (дата звернення 12.03.2017).
61. Кодекс законів про працю України: Закон України від 10.12.1971 р. № 322-VIII. Відомості Верховної Ради УРСР. 1971. № 50. С. 375.
 62. Кодекс України про адміністративні правопорушення: постанова Верховної Ради Української РСР від 07.12.1984 р. № 8074-10. Відомості Верховної Ради УРСР. 1984. № 51.
 63. Коліушко І. Б., Тимощук В. П. Управлінські послуги – новий інститут адміністративного права. Право України. 2001. № 5. С. 30–34.
 64. Коліушко І. Б., Тимощук В. П., Банчук О. А. Корупційні ризики надання адміністративних послуг та контрольно-наглядової діяльності в Україні. Київ: Москаленко О.М. ФОП, 2009. 196 с.
 65. Коломієць Є. В. Удосконалення механізму інформаційноаналітичного забезпечення державного управління в Україні: дис. ... канд. держ. упр. Київ, 2015. 211 с.
 66. Комаров С. А. Общая теория государства и права: Курс лекций. Саранск: ОВС, 1994. 664 с.
 67. Комзюк А. Т., Бевзенко В. М., Р. С. Мельник Адміністративний процес України: навч. посіб. Київ: Прецедент, 2007. 531 с.
 68. Конституція України: Закон України від 28.06.1996 р. № 254к/96 ВР. Відомості Верховної ради України. 1996. № 30. Ст. 141.
 69. Концепція реформування державного управління України на 2016-2020 роки, схвалена розпорядженням Кабінету Міністрів України № 474-р від 24.06.2016 р. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/474-2016-%D1%80> (дата звернення 30.03.2017)
 70. Концепція розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади, схвалена розпорядженням Кабінету Міністрів України від 15.02.2006 р. № 90-р/ URL:

<http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/902006-%D1%80> (дата звернення 31.03.2017).

71. Котковський В. Р. Теорія та практика державного управління. 2015. № 4(51). С. 1–6.
72. Кримінальний кодекс України: Закон України від 05.04.2001 р. № 2341-III. Відомості Верховної Ради України. 2001. № 25. Ст. 131.
73. Кузьменко О. В. Адміністративний процес у парадигмі права: автореф. дис. ... д-ра юрид. наук. Київ, 2006. 32 с.
74. Кузьменко О. В., Гуржій Т. О. Адміністративно-процесуальне право України: підручник. Київ: Атіка, 2007. 416 с.
75. Куйбіда Р. О., Шишкіна В. І. Основи адміністративного права і адміністративного судочинства: навч. посіб. Київ: Старий світ, 2006. 576 с.
76. Лагода О. С. Адміністративна процедура: теорія і практика застосування: автореф. дис. ... канд. юрид. наук. Ірпінь, 2007. 22 с.
77. Легеза Є. О. Зарубіжний досвід надання публічних послуг та шляхи імплементації у законодавство України. Порівняльно-аналітичне право. 2016. №1. С. 209 – 212.