

**Міністерство освіти і науки України
Дніпровський державний аграрно-економічний університет
Факультет менеджменту і маркетингу
Кафедра менеджменту, публічного управління та адміністрування**

**ДОПУСТИТИ ДО ЗАХИСТУ
В ЕКЗАМЕНАЦІЙНІЙ КОМІСІЇ:**

**Завідувач(ка) кафедри,
д.держ.упр., проф.**

_____ Наталія БОНДАРЧУК

« _____ » _____ 2023 р.

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

**на тему: УДОСКОНАЛЕННЯ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ
ПОСЛУГ В УКРАЇНІ НА СУБРЕГІОНАЛЬНОМУ РІВНІ**

Освітньо-професійна програма «Публічне управління та адміністрування»
Спеціальність 281 «Публічне управління та адміністрування»
Ступінь вищої освіти: Магістр

Здобувач

Максим ГОЛОВАХА

**Науковий керівник,
д.н.держ.упр., проф.**

Віктор СИЧЕНКО

Дніпро - 2023

ДНІПРОВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ АГРАРНО-ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**Факультет:** Менеджменту і маркетингу**Кафедра:** Менеджменту, публічного управління та адміністрування**Освітньо-професійна програма:** «Публічне управління та адміністрування»**Спеціальність:** 281 «Публічне управління та адміністрування»**Ступінь вищої освіти:** Магістр**ЗАТВЕРДЖУЮ**Зав. кафедри _____
« _____ » _____ 202 р.**ЗАВДАННЯ****на підготовку кваліфікаційної роботи****Головасі Максиму Леонідовичу**

- 1. Тема роботи** «Удосконалення надання адміністративних послуг в Україні на субрегіональному рівні»,
керівник роботи Сиченко Віктор Володимирович, д.н.держ.упр., професор,
затверджені наказом ректора ДДАЕУ від «14» листопада 2022р. № 3261.
- 2. Строк подання студентом роботи** – 31.01.2023 року.
- 3. Вихідні дані до роботи** річні звіти, виробничо-фінансові плани, бухгалтерська документація, літературні джерела.
- 4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розкрити).** 1. Теоретичні правові засади надання адміністративних послуг в Україні 2. Система надання адміністративних послуг в Україні 3. Напрями удосконалення адміністративних послуг в Україні на субрегіональному рівні. Висновки.
- 5. Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкових креслень).**
1. Тема, мета, задачі. 2. Теоретичні правові засади надання адміністративних послуг в Україні 3. Система надання адміністративних послуг в Україні 4. Напрями удосконалення адміністративних послуг в Україні на субрегіональному рівні. Висновки.

6. Консультанти розділів роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв
2, 3			

7. Дата видачі завдання _____ р.

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів дипломної роботи	Термін виконання етапів роботи	Примітка
1	Вибір теми і об'єкта дослідження, розробка завдання і графіка робіт	Жовтень 2021	
2	Вибір і опрацювання літературних джерел. Теоретичний розділ роботи	Листопад 2021 - Квітень 2022	
3	Аналіз діяльності підприємства та написання аналітичного розділу роботи	Травень-Серпень 2022	
4	Розрахунок та написання проектного розділу	Вересень-Жовтень 2022	
5	Написання висновків та пропозицій	Листопад 2022	
6	Підготовка доповіді та ілюстративного матеріалу до захисту роботи	Грудень 2022	

Здобувач _____
(підпис)

Максим ГОЛОВАХА
(прізвище та ініціали)

Керівник роботи _____
(підпис)

Віктор СИЧЕНКО
(прізвище та ініціали)

РЕФЕРАТ

Тема: «Удосконалення надання адміністративних послуг в Україні на субрегіональному рівні»

Кваліфікаційна робота містить: 87 с., 53 літературних джерела.

Об'єкт дослідження - суспільні відносини, які виникають у сфері надання адміністративних послуг.

Предмет дослідження – вдосконалення надання адміністративних послуг в Україні на субрегіональному рівні.

Метою роботи є визначення та обґрунтування практичних рекомендацій щодо вдосконалення практики надання адміністративних послуг в Україні на субрегіональному рівні.

Методи дослідження. У кваліфікаційній роботі використано низку загальнонаукових та спеціальних методів наукового пізнання.

У магістерській роботі: розкрито зміст поняття «адміністративна послуга» шляхом узагальнення наукових підходів до розуміння її сутності, визначено суміжні поняття «державні послуги», «публічні послуги; розкрито основні етапи формування нормативно-правової бази у сфері надання адміністративних послуг в Україні; охарактеризовано суб'єктів надання адміністративних послуг та особливості регулювання їх діяльності; розглянуто стандарти надання адміністративних послуг; визначено особливості надання адміністративних послуг в Україні на субрегіональному рівні.

Результати дослідження можуть бути використані в практичній діяльності органів публічної влади під час удосконалення роботи у сфері надання адміністративних послуг.

КЛЮЧОВІ СЛОВА:

АДМІНІСТРАТИВНА ПОСЛУГА, СУБ'ЄКТ ЗВЕРНЕННЯ, СУБ'ЄКТ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНОЇ ПОСЛУГИ, СУБРЕГІОНАЛЬНИЙ РІВЕНЬ, НОРМАТИВНО-ПРАВОВІ АКТИ, ОРГАНИ ДЕРЖАВНОЇ ВЛАДИ, ОРГАНИ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ, СТАНДАРТИ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ, ЦЕНТР НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ.

KEY WORDS:

ADMINISTRATIVE SERVICE, SUBJECT OF APPEAL, SUBJECT OF PROVISION OF ADMINISTRATIVE SERVICE, SUBREGIONAL LEVEL, NORMATIVE LEGAL ACTS, STATE AUTHORITIES, LOCAL SELF-GOVERNMENT BODIES, STANDARDS OF PROVISION OF ADMINISTRATIVE SERVICES, CENTER OF PROVISION OF ADMINISTRATIVE SERVICES.

ЗМІСТ

ВСТУП	5
РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИКО-ПРАВОВІ ЗАСАДИ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ	8
1.1. Теоретичні основи дослідження питань надання адміністративних послуг в Україні	8
1.2. Нормативно-правове регулювання відносин у сфері адміністративних послуг в Україні	21
Висновки до розділу 1	33
РОЗДІЛ 2 СИСТЕМА НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ	35
2.1. Суб'єкти надання адміністративних послуг в Україні: характеристика та особливості регулювання діяльності	35
2.2. Стандарти надання адміністративних послуг в Україні	45
Висновки до розділу 2	57
РОЗДІЛ 3. НАПРЯМИ УДОСКОНАЛЕННЯ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ НА СУБРЕГІОНАЛЬНОМУ РІВНІ	58
3.1. Особливості надання адміністративних послуг на субрегіональному рівні (на прикладі Світловодського району Кіровоградської області)	58
3.2. Оцінювання та пропозиції щодо удосконалення надання адміністративних послуг на прикладі Світловодського району Кіровоградської області	66
Висновки до розділу 3	76
ВИСНОВКИ	77
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	80
ДОДАТКИ	87

ВСТУП

Актуальність теми дослідження. Одним із ключових завдань розвитку публічного управління в Україні є побудова ефективної співпраці між органами виконавчої влади та органами місцевого самоврядування. В умовах «сервісної» орієнтації держави, особливої актуальності набуває питання підвищення якості адміністративних послуг, які надаються громадянам та юридичним особам органами публічної влади.

Євроінтеграційний курс України передбачає виконання зобов'язання імплементації європейських принципів і підходів до надання публічних послуг. Зважаючи на це, подальший розвиток сфери надання цих послуг пов'язаний з удосконаленням практики їх надання, з використанням кращих зарубіжних практик та з урахуванням специфіки вітчизняного досвіду.

Проблематика надання адміністративних послуг була предметом численних наукових досліджень. Різні аспекти цього напрямку наукових пошуків висвітлювалися в роботах вітчизняних і закордонних дослідників. У наукових роботах і публікаціях відзначається важливість розбудови в Україні ефективної системи надання адміністративних послуг.

Об'єкт дослідження – суспільні відносини, які виникають у сфері надання адміністративних послуг.

Предмет дослідження – вдосконалення надання адміністративних послуг в Україні на субрегіональному рівні.

Мета і завдання дослідження. Метою кваліфікаційної роботи є визначення та обґрунтування практичних рекомендацій щодо вдосконалення практики надання адміністративних послуг в Україні на субрегіональному рівні.

Досягнення мети передбачає вирішення наступних завдань:

– визначити теоретичні основи дослідження питань надання адміністративних послуг та розкрити основи поняття за напрямом дослідження;

- виділити основні етапи формування нормативно-правової бази у сфері надання адміністративних послуг в Україні;
- охарактеризувати суб'єкти надання адміністративних послуг та розкрити особливості регулювання їх діяльності в Україні;
- розглянути стандарти надання адміністративних послуг в Україні;
- розкрити особливості надання адміністративних послуг на субрегіональному рівні та обґрунтувати шляхи удосконалення їх надання (на прикладі Світловодського району Кіровоградської області).

Методи дослідження. У магістерській роботі використано низку загальнонаукових та спеціальних методів наукового пізнання. Основним методом дослідження є діалектичний метод, який дозволив проаналізувати чинне законодавство та підходи до розгляду поняття «адміністративні послуги». Конкретно-історичний метод надав змогу простежити становлення та розвиток інституту адміністративних послуг в Україні. Методи системного та структурно-функціонального аналізу використовувались при розгляді суб'єктів надання адміністративних послуг, їх завдань, особливостей надання адміністративних послуг на субрегіональному рівні в Україні. Методи класифікації та групування було використано для визначення загальних ознак та рис адміністративних послуг, суб'єктів надання адміністративних послуг, стандартів надання адміністративних послуг. Функціональний метод та метод порівняння було використано при дослідженні діяльності Центру надання адміністративних послуг апарату виконавчого комітету Світловодської міської ради та Центру надання адміністративних послуг у Світловодському районі. Оцінювання суспільної корисності діяльності центрів надання адміністративних послуг здійснювалось шляхом проведення опитування.

Інформаційна база дослідження. Джерельною базою дослідження є закони України, укази Президента України, постанови Кабінету Міністрів України, інші нормативно-правові акти, зокрема документи Світловодської міської ради, Світловодської районної державної адміністрації, Центрив надання адміністративних послуг у м. Світловодськ та Світловодському районі,

а також міжнародні документи, аналітичні, статистичні матеріали, наукові роботи та публікації за темою магістерської роботи тощо.

Рекомендації, обґрунтовані в магістерській роботі, можуть бути використані в практичній діяльності центрів надання адміністративних послуг в Україні, зокрема в центрах надання адміністративних послуг м. Світловодськ та Світловодського району Кіровоградської області.

Апробація результатів роботи Основні теоретичні положення і практичні результати кваліфікаційного дослідження доповідались та обговорювались на III міжнародній студентській науковій конференції «Розвиток суспільства та науки в умовах цифрової трансформації» (м. Луцьк 16 грудня 2022 р), IV міжнародній науково-практичній конференції «Progressive research in the modern world» (Boston 28-30 December 2022)

Структура магістерської роботи. Магістерська робота складається зі вступу, трьох розділів, висновку, списку використаних джерел, додатків. Обсяг роботи складає 87 сторінок. Список використаних джерел включає 53 найменування.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИКО-ПРАВОВІ ЗАСАДИ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ

1.1. Теоретичні основи дослідження питань надання адміністративних послуг в Україні

Система надання адміністративних послуг в Україні почала активно формуватися в останні тринадцять років. Вона пройшла кілька етапів свого становлення, які пов'язані з різними пріоритетними напрямками діяльності держави. В умовах політико-правової реформи у сфері виконавчої влади та її взаємовідносинах з органами місцевого самоврядування особливого значення набуває питання підвищення якості адміністративних послуг, що надаються державними органами громадянам та юридичним особам [1].

Відомо, що теорія державних послуг була запозичена з досвіду розвинутих країн (США, Канада, Велика Британія та ін.), де у 80-х роках ХХ ст. відбулася зміна пріоритетів у державній діяльності, а також принципів і форм взаємовідносин влади та громадян. Людина, її права і свободи визнаються головною соціальною цінністю, а основним завданням державного управління визначено надання якісних послуг громадянам. Відповідно, у відносинах з владою громадяни стали не жебраками, а споживачами послуг. Водночас держава у формі публічних утворень почала орієнтуватися на потреби особи, так само як у приватному секторі постачальники послуг орієнтуються на потреби споживача, його вимоги та очікування [2].

У законодавстві західних країн інститут публічних послуг розвинений достатньо, на відміну від України. Беручи до уваги проєвропейську орієнтацію України, її прагнення до членства в Європейському Союзі та у зв'язку з ратифікацією Угоди про асоціацію між Україною, з одного боку, та Європейським Союзом, Європейським співтовариством з атомної енергії та їх

державами-членами, з іншого боку, вважаємо, що необхідно враховувати досвід Європейського Союзу у сфері надання державних послуг.

Якщо звернутися до досвіду Європейського Союзу щодо впровадження теорії публічних послуг, то слід зазначити, що європейські експерти вкладають у поняття «державні послуги» ширший зміст, ніж українська доктрина в поняття «адміністративні послуги» а саме: публічні послуги – це всі послуги, надання яких становить загальний інтерес.

Можна виділити декілька важливих відмінностей у підходах до проблеми послуг в Україні та інших країнах. У зарубіжній практиці прикладів нормативного закріплення категорії «державні послуги» (або її аналогів: «адміністративні послуги», «державні послуги» тощо) небагато. Здебільшого підхід дуже гнучкий, і в цю категорію входять усі продукти, які пропонує держава/адміністрація (у широкому розумінні), від різноманітних реєстрацій та видачі документів – до видачі мішків для сортування сміття. Фіксація категорії завершується на рівні агітаційних документів, організаційних документів або джерел інформації. Хоча в деяких країнах є приклади нормативного закріплення категорії «публічні послуги» для певних цілей (у Канаді та Фінляндії та – для регулювання оплати цих послуг; у Данії – для захисту інформації при створенні інтегрованих офісів).

У більшості країн існують гнучкі підходи до об'єктів надання послуг, які в Україні віднесені до адміністративних. Зокрема, їх дозволено надавати не лише органам виконавчої влади чи місцевого самоврядування (а багато основних послуг, на відміну від України, надаються саме через органи місцевого самоврядування), а й іншим суб'єктам. Це означає, що аутсорсинг та делегування дуже популярні в розвинутих країнах, що часто дає змогу заощадити державні кошти та забезпечити кращу якість послуг [4].

Відповідно до ст. 3 Конституції України людина, її життя і здоров'я, честь і гідність, недоторканність і безпека визнаються найвищою соціальною цінністю в Україні. Права і свободи людини та їх гарантії визначають зміст і спрямованість дій держави. Держава відповідає за своє функціонування перед

народом. Утвердження і забезпечення прав і свобод людини є головним завданням держави [5].

Безперечно, акцент на «сервіс», «надання послуг» надзвичайно вигідний будь-якій сучасній країні. Адже державні органи існують саме для того, щоб служити суспільству загалом і кожному окремому громадянину. Іншими словами, орієнтація органів державного управління на потреби та інтереси особи (заявника) є беззаперечним позитивом теорії публічних послуг і, власне, адміністративної послуги як виду публічної послуги.

Проте до останнього часу в численних працях вітчизняних науковців у галузі теорії держави, конституційної, адміністративної та інших галузей власне діяльність з надання послуг не висвітлювалася як найважливіша функція публічної влади. І це зрозуміло, адже державні послуги надавалися і в радянські часи, але зверталися рідко [6].

По-перше, пропонуємо розрізняти суміжні категорії, такі як: «муніципальні» / «комунальні послуги» / «державні» / «громадські». Усі служби держави та місцевого самоврядування складають сферу публічних послуг. Залежно від суб'єкта надання публічних послуг розрізняють державні та муніципальні (комунальні) послуги.

Державні послуги – це послуги, що надаються органами державної влади та державними підприємствами, установами та організаціями [4].

Комунальні послуги - послуги, що надаються органами місцевого самоврядування та комунальними підприємствами, установами. Іноді їх ще називають комунальними послугами, хоча традиційно в Україні категорія «комунальні послуги» асоціюється із забезпеченням водою, електроенергією, газом тощо [4].

Залежно від носія надання публічної послуги та джерела її фінансування державними послугами можуть бути також послуги, що надаються органами місцевого самоврядування та недержавними установами, організаціями, підприємствами з метою виконання делегованих повноважень державою, а

комунальними послугами - послуги, що надаються за рахунок коштів місцевих бюджетів.

Адміністративні послуги – це публічні послуги, які надаються органами виконавчої влади та місцевого самоврядування, іншими уповноваженими особами та надання яких пов'язане із здійсненням повноважень.

Неадміністративні послуги – послуги, не пов'язані з прийняттям офіційних рішень (наприклад: освітні та медичні послуги тощо) [4].

На підставі аналізу різноманітних джерел можна стверджувати, що у вітчизняній науковій літературі немає єдиного підходу до визначення поняття «адміністративні послуги», що в свою чергу свідчить про суперечливість поняття, що розглядається. Підтверджуючи правомірність і термінологічне визначення органами виконавчої влади терміну «послуга», вказує на певну недоречність позначення цих послуг «адміністративними». Натомість наголошується не на «владно-організаційному» аспекті відповідних дій (оскільки «управління» – це владно-організаційний вплив), а на їх «виконавчозобов'язувальному» аспекті («посада» – виконання певних обов'язків), і вважає, що саме такий вид діяльності органів виконавчої влади правильніше визначати як «виконавчі служби» [7].

Є думка використовувати визначення «адміністративні послуги» та звертають увагу на те, що так зване «широке» розуміння поняття адміністративної послуги фактично тотожне поняттю «адміністративна послуга» / «державні послуги» куди також входять послуги, за які опосередковано відповідають органи держави та місцевого самоврядування, навіть якщо вони безпосередньо не виконуються (наприклад, охорона здоров'я).

На початковому етапі розробки підходів до трактування державних послуг фахівці використовували термін «управлінські» послуги. Цей підхід часто піддається критиці, оскільки управлінські послуги часто розглядаються як підтримка самого процесу управління, особливо в приватному виробничому секторі. Доцільно підкреслити, що адміністративна послуга має остаточну

форму індивідуального адміністративного акту і є результатом адміністративної процедури, тому доцільніше використовувати термін адміністративна послуга [8].

У вітчизняному теоретичному дискурсі широко визнані результати дослідження В. Тимощука, який вважає, що основою вчення про адміністративні послуги є концепція служіння влади суспільству, тобто основою категорії «послуги» є той самий тягар, що й у приватному секторі, це діяльність, пов'язана із задоволенням певних потреб особи, яка здійснюється за бажанням цієї особи. Адміністративну послугу можна розглядати з двох аспектів:

- як публічна діяльність адміністративного органу, спрямована на забезпечення (юридичне оформлення) умов реалізації прав фізичної або юридичної особи, що здійснюється за заявою цієї особи;

- у результаті публічно-владної діяльності адміністративного органу, спрямованої на юридичне оформлення умов реалізації суб'єктивних прав фізичної чи юридичної особи, яка здійснювалася за заявою особи [9].

І. Голосніченко підкреслює, що не всяка управлінська діяльність (навіть та, що спрямована на реалізацію прав і свобод громадян) є послугою. Зрештою, метою всієї діяльності органів виконавчої влади, їх посадових і службових осіб є забезпечення прав і свобод громадян та інших осіб. Автор визначає адміністративну послугу як створення організаційних умов для реалізації громадянином чи іншим суб'єктом адміністративно-правових відносин свого права [10].

Так, за словами О. Карпенка, сучасне розуміння управлінських послуг включає всі види діяльності державних органів та органів місцевого самоврядування, які здійснюються в інтересах як окремих громадян, так і суспільства загалом. Послуги державного управління слід розглядати як функцію сучасної сервісної держави, оскільки їх надання визначається повноваженнями конкретного органу, до якого вони належать [11].

Публічними послугами М. Ославський вважає публічні послуги, що надаються органами виконавчої влади, виконавчими органами місцевого самоврядування та іншими уповноваженими суб'єктами та надання яких пов'язане із здійсненням владних повноважень [12].

На думку К. Афанасьєва, адміністративні послуги – це державні та муніципальні послуги, що надаються органами виконавчої влади, виконавчими органами місцевого самоврядування та іншими уповноваженими суб'єктами та надання яких пов'язане із здійсненням владних повноважень [13].

Писаренко пропонує адміністративну послугу розглядати як правовідносини, що виникають під час реалізації суб'єктивних прав фізичної чи юридичної особи у процесі публічно-владної діяльності адміністративного органу щодо отримання певної результат [8].

К. Ніколаєнко називає адміністративні послуги як послуги, які надаються органами виконавчої влади та місцевого самоврядування за рахунок коштів як державного, так і місцевих бюджетів і мають багато особливостей [8].

Є. Демський робить висновок, що адміністративна послуга – це реалізація владних повноважень посадової особи, які забезпечують юридичне оформлення надання суб'єкту звернення відповідних повноважень, спрямованих на отримання, зміну чи припинення прав та обов'язків задовольнити власні потреби, моральні, матеріальні чи особистісні орієнтації [14].

Інколи пропонують адміністративні послуги визнавати як правовідносини, що виникають у зв'язку з реалізацією суб'єктивних прав фізичної або юридичної особи (за їх бажанням) у процесі виконання повноважень адміністративного органу для досягнення певного результату [15].

В «Енциклопедичному словнику з державного управління» Ю.М. Шаров дає таке визначення терміну «адміністративна послуга» - результат здійснення повноважень уповноваженого суб'єкта, який відповідно до закону забезпечує правові реєстраційні умови для реалізації фізичними та юридичними особами їхніх прав, свобод та заява правових інтересів. Адміністративна послуга є важливою складовою державних і муніципальних послуг [16].

Аналіз наведених визначень дозволяє виділити багато спільних ознак адміністративних послуг:

- повноваження адміністративного органу щодо надання окремих видів послуг визначаються законом;
- послуги надаються адміністративними органами шляхом здійснення повноважень;
- послуги надаються на замовлення фізичних та юридичних осіб;
- результатом розгляду скарги є адміністративний акт індивідуального характеру (ліцензія, дозвіл, паспорт, довідка, сертифікат тощо);
- надання послуг пов'язане із забезпеченням умов для реалізації прав, свобод і законних інтересів фізичних та юридичних осіб [16].

Діяльність органів влади (інших суб'єктів) може бути визнана наданням адміністративних послуг через ознаки адміністративних послуг:

- адміністративна послуга надається від імені фізичної або юридичної особи. Отже, так звана «втручальна» діяльність адміністративного органу не є адміністративною послугою;
- надання адміністративних послуг пов'язане із забезпеченням умов для реалізації суб'єктивних прав певної особи (тобто таких, які можуть бути захищені законом). Найбільш характерними прикладами адміністративних послуг є різні види діяльності, пов'язані з реєстрацією (транспортних засобів, прав власності, суб'єктів підприємницької діяльності тощо), наданням ліцензій, дозволів тощо;
- право особи на певну адміністративну послугу має бути визначено законом. Було б ідеально, якби закон визначав як юрисдикцію адміністративного органу, так і порядок надання послуги. Також можливе, коли закон визначає загальні підстави існування адміністративної послуги, а її «запровадження» покладено на розсуд компетентного органу (законодавство про охорону архітектурної спадщини може, наприклад, передбачити, що орган, який здійснює адміністративну послугу, має право на адміністративну послугу). У випадку, коли адміністративна послуга визначається із загальними

підставами для її «запровадження» органів місцевого самоврядування щодо обмеження пересування в окремих частинах населеного пункту. Відповідно, запровадження спеціального дозволу на в'їзд на певну територію населеного пункту буде муніципальною адміністративною послугою;

– адміністративні послуги надаються виключно органами управління за їх уповноваженнями. Термін «орган управління» тут вживається не в правовому, організаційному значенні а у функціональному. Отже, будь-який суб'єкт (підприємство незалежно від форми власності, установа, організація тощо), який відповідно до закону чи за дорученням виконує завдання державної адміністрації або місцевого самоврядування, може вважатися суб'єктом господарювання. Наприклад, органи управління функціонально є службами технічної інвентаризації (які сьогодні мають статус державних комунальних підприємств), коли вони здійснюють певні реєстраційні дії тощо;

– результатом надання адміністративної послуги в процесуальному розумінні є адміністративний акт - дія чи рішення адміністративного органу, якою приймається до розгляду скарга особи. Такий адміністративний акт має конкретного адресата – споживача адміністративної послуги, тобто особу, яка звернулася за цією послугою [9].

Що стосується закріплення поняття «адміністративні послуги» в законодавстві України, то вперше воно було визначено в Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади, яка затверджена розпорядженням КМУ № 90-р. від 15.02.2006 р. Відповідно до якого адміністративна послуга є результатом здійснення повноважень уповноваженої особи, яка відповідно до закону забезпечує правове оформлення умов реалізації прав, свобод і законних інтересів фізичних та юридичних осіб [17].

У зазначеній концепції КМУ визначив теоретичні аспекти доктрини адміністративних послуг (принципи надання адміністративних послуг, поняття та характеристики) та визначив основні завдання законодавчого спрямування надання адміністративних послуг виключно на рівні закону, нероздробленості

надання адміністративних послуг, обґрунтованості плати та її розмірів, належних строків надання адміністративних послуг, спрощення порядку надання адміністративних послуг тощо; практична спрямованість сприятливих графіків прийому громадян; належний доступ до інформації; заборона перекладати завдання адміністративних органів на споживачів, вимагати додаткові документи; ставлення до споживачів як до жебраків тощо) [1].

Дещо інше визначення згодом було виписано в постанові Кабінету Міністрів України «Про заходи щодо врегулювання питань надання адміністративних послуг» № 737 від 17.08.2009 р. та наказу № 697 від 02.12.2011 р. «Про затвердження стандартів надання адміністративних послуг» Видача дозволів на провадження діяльності, пов'язаної з промисловим виловом риби, крім ставків рибогосподарських господарств та реєстрація рибальських суден у Державному судновому реєстрі України або Судновій книзі України, що дозволяє вносити зміни та видавати свідоцтво про чисельність екіпажу рибальського судна. Виходить, що адміністративна послуга - це послуга, яка є результатом здійснення суб'єктом своїх повноважень щодо прийняття адміністративного акта відповідно до нормативно-правових актів, спрямована на реалізацію і захист своїх прав і законних інтересів або виконання особою конкретного правового обов'язку. (отримання свідоцтва, ліцензії, реєстрація тощо) [18; 19].

У зв'язку з прийняттям Закону України «Про адміністративні послуги» від 6 вересня 2012 р. 5203-VI це поняття остаточно визначено на законодавчому рівні, що, на нашу думку, повністю відображає наукові підходи. Так, цим Законом визначено, що адміністративна послуга - це результат здійснення повноважень суб'єкта, який надає адміністративні послуги на звернення фізичної або юридичної особи, з метою набуття, зміни або припинення прав або обов'язків цієї особи відповідно до закону [20].

Основні ознаки адміністративної послуги можна зрозуміти із законодавчого визначення: адміністративна послуга надається виключно на вимогу юридичної чи фізичної особи, тобто діяльність, яка є змістом

відповідної послуги, здійснюється уповноваженим суб'єктом лише за ініціативою особи, яка потребує такої послуги. Отже, діяльність органів виконавчої влади, органів місцевого самоврядування та їх посадових осіб, яка здійснюється з власної ініціативи або за зверненнями чи скаргами не є виключенням.

Заява – це вид скарги особи, що містить прохання вчинити певні дії або прийняти рішення до тих, кому скарга адресована. Чи відноситься скарга особи до категорії «звернення», має визначати суб'єкт надання адміністративних послуг, оскільки громадянин чи інший суб'єкт звернення може не вказувати назву такої скарги у своїй скарзі, а може визначити її неправильно. Заява подається в письмовій або усній формі. Заява призводить до певного результату, метою якого є отримання, зміна або припинення прав або обов'язків особи. Наразі такий результат можна розуміти як:

- рішення про індивідуальний акт, що приймається щодо конкретної особи і яким виникають, змінюються чи припиняються права або обов'язки особи. Це рішення може бути оформлено як певний документ (наприклад, ліцензія на певний вид діяльності, свідоцтво про шлюб) або мати характер реєстраційного акту (реєстрація фізичної особи як підприємця, тобто відповідна внесення до Єдиного державного реєстру фізичних осіб, юридичних осіб – підприємців та громадських формувань тощо;

- публічно-правовий договір, яким набуваються, змінюються або припиняються права або обов'язки особи. Наприклад, договір, укладений між уповноваженим органом виконавчої влади або органом місцевого самоврядування та суб'єктом господарювання на місцеві перевезення. Хоча теоретичне питання щодо можливості оформлення результату надання адміністративної послуги досі залишається дискусійним [4].

Відповідно до ст. 2 ст. 1 Закону України «Про адміністративні послуги» суб'єктом звернення є фізична, юридична особа, яка звертається за наданням адміністративної послуги [20]. З цього визначення можна зробити наступний

висновок, що для визначення предмета скарги використовувався метод перерахування суб'єктів та цивільно-правове регулювання їх статусу.

Відповідно до ст. 24 ЦК України фізичною особою є особа як учасник цивільних відносин. Для реалізації своїх прав особа повинна мати:

– цивільна дієздатність (тобто здатність мати цивільні права та обов'язки, яка виникає в момент народження особи) (ч. 1, 2 ст. 25 ЦКУ).

У випадках, передбачених законом, здатність мати окремі цивільні права та обов'язки може бути закріплена за фізичною особою, яка досягла відповідного віку (ч. 3 ст. 25 ЦКУ);

– цивільна дієздатність, тобто здатність своїми діями набувати цивільних прав і самостійно їх здійснювати, а також здатність своїми діями створювати цивільні обов'язки, самостійно їх виконувати та нести відповідальність у разі їх невиконання [21].

Використання категорії «фізична особа» також означає, що суб'єктом звернення за адміністративною послугою можуть бути всі категорії фізичних осіб: особи без громадянства, іноземці, громадяни України. Для деяких категорій фізичних осіб право на отримання окремих видів адміністративних послуг визначено законодавством України.

У ЦКУ в абзаці 2 ст. 1 підприємців серед суб'єктів звернення фізичних осіб не визначено. Хоча очевидно, що ця категорія суб'єктів є споживачем багатьох адміністративних послуг. Розширене тлумачення ЗКУ дозволяє віднести фізичних осіб – підприємців до фізичних осіб, оскільки згідно з ч. 1 ст. 50 ЦКУ «фізична особа з повною цивільною дієздатністю має право займатися підприємницькою діяльністю, не забороненою законом». А відповідно до частини 2 ст. 50 ЦКУ «фізична особа реалізує право на підприємницьку діяльність на підставі її державної реєстрації в порядку, встановленому законом» [21]. Крім того, системне тлумачення норм Закону України «Про адміністративні послуги» дозволяє віднести до суб'єктів звернення фізичних осіб – підприємців. Зокрема, у частині 2 ст. У статті 9 закону прямо зазначено,

що «фізична особа, у тому числі фізична особа — підприємець» має право на адміністративні послуги [20].

До кола суб'єктів звернення належать юридичні особи. Відповідно до ч. 1 ст. 80 ЦКУ є юридична особа, організація, створена і зареєстрована в установленому законом порядку [21].

Практичне питання полягає в тому, чи слід включати представників суб'єктів оскарження до спеціальної категорії суб'єктів оскарження. Враховуючи, що представники діють не у власних інтересах, а в інтересах уповноважених осіб, тому представники не належать до особливої групи суб'єктів оскарження, а останніми слід вважати саме тих осіб, яких представники представляють.

Отже, адміністративна послуга є результатом здійснення повноважень суб'єктом надання адміністративних послуг. А саме в цій посаді написані дві ознаки адміністративної послуги.

По-перше, адміністративну послугу надає лише обмежена кількість суб'єктів. Так, у статті 3 ст. 1 Закону України «Про адміністративні послуги» визначено, що суб'єктом надання адміністративних послуг є орган виконавчої влади, інший державний орган, орган місцевого самоврядування, їх посадові особи, державний реєстратор, уповноважений відповідно до закону на надання адміністративних послуг, суб'єкт державної реєстрації, [20].

По-друге, необхідно мати на увазі, що адміністративна послуга є результатом здійснення влади. Іншими словами, з точки зору права адміністративна послуга є компетенцією державного органу. У контексті цього закону чітко йдеться про здійснення компетенції відповідного суб'єкта надання адміністративних послуг, зокрема виключної компетенції щодо вирішення певної категорії справ з відповідними рішеннями.

Наступний важливий момент – надання адміністративної послуги здійснюється відповідно до законодавства. Це включає:

- спеціальні повноваження щодо надання адміністративних послуг мають визначатися лише законом. Такий підхід зумовлений вимогами Конституції

України про те, що виключно законом визначаються повноваження і порядок діяльності державних органів, органів місцевого самоврядування, їх посадових і службових осіб (статті 19, 92, 120 Конституції України);

- те саме стосується процедури, тобто порядку розгляду та вирішення питань надання адміністративної послуги. Ці вимоги закону покликані обмежити запровадження нових адміністративних послуг (з підзаконними актами, у тому числі локальними: актами місцевих органів виконавчої влади чи органів місцевого самоврядування) та мінімізувати підзаконне регулювання відносин щодо надання спеціальна адміністративна послуга.

Ще однією важливою нормативною ознакою терміна «адміністративна послуга», крім уже розглянутих, є наявність суб'єктивного права особи, а саме права вимагати надання адміністративної послуги. Якщо особа реєструється у суб'єкті надання адміністративних послуг із заявою, яка не дає їй права звертатися (наприклад, із заявою про присвоєння звання «Почесний громадянин міста» або про присвоєння «почесного диплом»), то в цих випадках йдеться не про адміністративні послуги, а про інші відносини – з розгляду пропозицій та рекомендацій громадян. У цих випадках особа не може вимагати ні відповідного рішення адміністративного органу, ні належного правового захисту – у разі відмови адміністративного органу [4].

Тому визначення теоретичних засад дослідження проблем надання адміністративних послуг в Україні зосереджено на таких ключових питаннях:

- розмежування поняття «адміністративні послуги» та суміжних понять;
- опрацює основні поняття з даної галузі («суб'єкт звернення», «суб'єкт надання адміністративних послуг»);
- дослідження науково-правових підходів до визначення поняття «адміністративні послуги»;
- уточнення основних характеристик адміністративних послуг;

1.2. Нормативно-правове регулювання відносин у сфері адміністративних послуг в Україні

Правова система кожної країни має свою особливість, призначення та певні характеристики. Сучасна правова система України базується на принципах, характерних для романо-германської правової сім'ї. Основним джерелом визнається нормативно-правовий акт. Зазвичай під нормативно-правовим актом розуміють письмовий документ компетентної юридичної особи, який визначає загальні правила поведінки, передбачені державою [22].

Формування сучасної системи надання адміністративних послуг в Україні розпочалося в останні роки. Розглянемо основні кроки, які зроблено на шляху створення правової бази регулювання відносин у цій сфері.

6 вересня 2005 року Верховна Рада України прийняла Закон України «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності», який дав потужний поштовх централізованому створенню єдиних дозвільних центрів. Оскільки важливою частиною надання адміністративних послуг є оформлення документів дозвільного характеру у сфері господарської діяльності, його прийняття можна вважати початковим етапом у створенні нормативно-правової бази, яка регулює відносини у сфері надання адміністративних послуг. Цей законодавчий акт закріпив правові та організаційні засади функціонування дозвільної системи у сфері господарської діяльності та встановив порядок діяльності органів ліцензування, уповноважених видавати дозвільні документи, та керівників [23].

Системний підхід до створення законодавчої бази для розвитку сфери надання адміністративних послуг в Україні було остаточно закладено у 2006 році в Розпорядженні Кабінету Міністрів України «Концепція розвитку системи надання адміністративних послуг виконавчі органи». Цей документ вважався основним документом національної політики в частині реформування сфери адміністративних послуг [24].

У Концепції визначено такі поняття: «державні послуги», «муніципальні послуги», «адміністративна послуга», «уповноважений суб'єкт». Завданням цього документу є визначення засад та напрямів подальшого реформування діяльності органів виконавчої влади у сфері надання адміністративних послуг [17]. Основна увага в цьому документі приділяється таким питанням:

1. Законодавче спрямування (визначення юрисдикції надання адміністративних послуг виключно на рівні закону, уникнення поділу однієї адміністративної послуги на декілька платних послуг, обґрунтованість плати та її розміру, належні умови надання адміністративної послуги, спрощення порядку надання адміністративних послуг тощо).

2. Практична спрямованість (встановлення відповідних графіків прийому громадян, адекватний доступ до інформації, заборона перекладати завдання адміністративних органів на споживачів, вимагати додаткові документи, ставитися до споживачів як до жебраків тощо). У Кабінеті Міністрів України заявили, що мають намір зробити кілька кроків, серед яких – максимальна децентралізація надання адміністративних послуг з метою наближення їх до жителів певної адміністративно-територіальної одиниці.

Концепція визначила основні проблеми, які необхідно вирішити для забезпечення розвитку системи надання адміністративних послуг. Серед основних проблем розробники документу назвали: наявність видів адміністративних послуг, не передбачених законодавством; поділ адміністративної послуги на кілька платних послуг; передача завдань адміністративних органів щодо збирання довідок або посвідчень документів фізичним та юридичним особам; вимагати від фізичних та юридичних осіб документи, не встановлені законом або у формі, не встановленій законом; необґрунтована сплата плати або необґрунтовано високі розміри плати за надання окремих видів адміністративних послуг; визначення в адміністративному органі графіка прийому громадян у несприятливий для них час; невиправдано тривалий термін виконання окремих послуг; обмежений доступ до інформації, необхідної для отримання адміністративних послуг;

неналежне законодавче регулювання процедурних питань надання послуг; фактичне зобов'язання фізичних та юридичних осіб отримати відповідні платні послуги; надання повноважень одному органу для здійснення нагляду та надання відповідних послуг; відсутність стандартів надання послуг; розгляд фізичних та юридичних осіб як заявників; орієнтація не на задоволення потреб людини, а на формальне дотримання процедури [24].

Розпорядженням Кабінету Міністрів України від 27 червня 2007 р. № 494 – було затверджено «План заходів щодо реалізації Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади», у якому визначено такі основні завдання:

- здійснити аналіз для визначення правової обґрунтованості видів, розмірів та порядку справляння плати за надання адміністративних послуг;
- переглянути переліки платних послуг та здійснити розмежування їх на адміністративні та господарські;
- розробити методикку визначення собівартості платних адміністративних послуг;
- законодавчо врегулювати передачу повноважень центральних органів виконавчої влади стосовно видачі документів дозвільного спрямування на місцевий рівень;
- розробити стандарти надання адміністративних послуг;
- визначити кваліфікаційні вимоги до працівників органів виконавчої влади, які надають адміністративні послуги;
- сприяти впровадженню системи електронного документообігу з надання адміністративних послуг за допомогою мережі Інтернет;
- розробити і подати в установленому порядку Кабінетові Міністрів України законопроект «Про адміністративні послуги»;
- доопрацювати та подати Кабінетові Міністрів України проект Адміністративно-процедурного кодексу України [24].

На виконання цього плану заходів наказом Міністерства економіки України від 12 липня 2007 р. № 219 було затверджено Методичні рекомендації

щодо розроблення стандартів надання адміністративних послуг. Питання стандартів надання адміністративних послуг окремо буде розглянуто у 2 Розділі магістерської роботи.

У 2009 р. постановою Кабінету Міністрів України від 27 травня 2009 р. № 532 було затверджено Положення про Реєстр адміністративних послуг. У документі зазначено, що Реєстр адміністративних послуг – це єдина комп'ютерна база даних про адміністративні послуги, які надаються органами виконавчої влади, державними підприємствами, установами та організаціями, а також органами місцевого самоврядування у процесі виконання ними делегованих державою повноважень. Формування та ведення зазначеного реєстру покладалось на Головдержслужбу України [24].

З метою поліпшення умов реалізації конституційного права на підприємницьку діяльність, забезпечення належного функціонування дозвільної системи у сфері господарської діяльності, запобігання проявам корупції під час надання адміністративних (державних) послуг Президентом України був виданий Указ «Про заходи із забезпечення додержання прав фізичних та юридичних осіб щодо одержання адміністративних (державних) послуг» від 3 липня 2009 р. № 508/2009 [25]. У цьому указі визначено завдання щодо:

- затвердження переліку адміністративних (державних) послуг із зазначенням послуг, суб'єктів їх надання, а для платних послуг – також їх вартості;
- заходів із недопущення справляння плати за надання адміністративних (державних) послуг, якщо, відповідно до законодавства України, такі послуги надаються безоплатно або розмір плати в установленому порядку не визначений;
- забезпечення здійснення оплати через органи Державного казначейства України платних адміністративних (державних) послуг;
- опрацювання питання створення єдиного веб-сайту (веб-порталу) з інформацією щодо порядку надання адміністративних (державних) послуг;

– забезпечення створення єдиних офісів із надання адміністративних (державних) послуг;

– вживання заходів щодо впорядкування годин прийому громадян в органах, що надають адміністративні (державні) послуги, зокрема шляхом упровадження «електронної черги» [24].

Постановою Кабінету Міністрів України «Про заходи щодо упорядкування адміністративних послуг, № 737 «Про заходи щодо врегулювання надання адміністративних послуг, у тому числі адміністративних» затверджено тимчасовий порядок надання державних, у тому числі адміністративних послуг. Ця постанова втратила чинність у 2013 році. Документ стосувався питань ліквідації та реорганізації підприємств, установ та організацій, що належать до сфери управління центральних органів виконавчої влади та місцевих державних адміністрацій, діяльність яких не пов'язана з виконанням покладених на органи виконавчої влади завдань. Основні положення тимчасових розпоряджень включають:

- визначення порядку надання адміністративних послуг органами виконавчої влади, органами місцевого самоврядування в межах повноважень, наданих їм органами виконавчої влади, підприємствами, установами та організаціями, уповноваженими відповідно до нормативно-правових актів надавати адміністративні послуги. ;

- вирішує питання ліквідації та реорганізації підприємств, установ та організацій, діяльність яких не пов'язана з виконанням покладених на органи виконавчої влади завдань;

- визначення адміністративної послуги як послуги, що є результатом здійснення суб'єктом своїх повноважень щодо прийняття відповідно до нормативно-правових актів адміністративного акта, спрямованого на реалізацію та захист його прав і законних інтересів або на вимогу виконання фізичною або юридичною особою обов'язку, визначеного законом отримання дозволів, довідок, посвідчень, та інших документів;

- доведення, що плата за надання адміністративних послуг визначається з урахуванням економічно обґрунтованих витрат та методики визначення вартості платних адміністративних послуг, затвердженої Кабінетом Міністрів України;

- враховуючи, що компенсацію за надання адміністративних послуг підприємствами, установами та організаціями, які не мають статусу бюджетних установ, яким нормативно-правовими актами надано право надавати адміністративні послуги, отримувачі цих послуг перераховують до спеціального фонду державного бюджету [24].

У розпорядженні Кабінету Міністрів України № 915 від 11 жовтня 2010, «Деякі питання надання адміністративних послуг» крім уточнень та доповнень до Тимчасового порядку щодо оптимізації термінології у сфері надання адміністративних послуг, внесено доповнення та додаткові пункти щодо: здійснення розмежування, які документи та види діяльності належать, а які – ні, на адміністративні послуги; запровадження заборони на сплату плати за надання адміністративних послуг у відсотках до оціночної вартості об'єкта; доведення завдання суб'єктам, які постійно надають адміністративні послуги, щодо: оприлюднення інформації про надання адміністративних послуг на стендах та офіційних веб-сайтах; вжиття заходів щодо забезпечення функціонування «єдиного вікна» [24].

Постанова № 532 Кабінету Міністрів України від 27 травня 2009 р. «Про затвердження Положення про реєстр адміністративних послуг» втратила чинність на підставі постанови Кабінету Міністрів України «Про реєстр адміністративних послуг» від 5 грудня 2009 р., 2011 № 1274, якою затверджено положення про реєстр адміністративних послуг, надано роз'яснення терміну «реєстр адміністративних послуг», мету створення реєстру та перелік відомостей, що до нього вносяться, та визначено підстави їх зарахування. Відповідно до положень цієї постанови реєстр оприлюднити на офіційному веб-сайті Мінекономрозвитку України [26].

У зв'язку з прийняттям постанови Кабінету Міністрів України від 20.07.2018 р. Постанова Кабінету Міністрів України № 57 від 30 січня 2013 року «Про затвердження Порядку ведення реєстру адміністративних послуг» 1274 від 05.12.2011 «Про реєстр адміністративних послуг». Цей порядок визначає механізм ведення реєстру адміністративних послуг як єдиної інформаційної комп'ютерної бази даних про адміністративні послуги, які надаються суб'єктами надання адміністративних послуг відповідно до закону [27].

Важливим кроком для розвитку сфери надання адміністративних послуг стало прийняття Закону України «Про адміністративні послуги» від 06.09.2012 р. 5203-VI, яка визначає основні принципи, на яких ґрунтується сучасна державна політика України щодо надання адміністративних послуг. Цей Закон на сьогодні діє в редакції від 11 червня 2017 року.

На створення доступних та сприятливих умов для реалізації прав, свобод і законних інтересів фізичних та юридичних осіб у зв'язку з отриманням адміністративних послуг спрямований Закон України «Про адміністративні послуги», який визначає основні принципи діяльності суб'єктів, які надають адміністративні послуги. Насамперед він спрямований на врегулювання матеріальних, правових та організаційних питань надання адміністративних послуг. Закон також містить окремі норми, які регулюють процедурні аспекти надання адміністративних послуг [4].

Відповідно до ст. 3 закону законодавство у сфері надання адміністративних послуг складається з Конституції України, цього та інших законів, прийнятих відповідно до них нормативно-правових актів, які регулюють відносини у сфері надання адміністративних послуг. Надання адміністративних послуг здійснюється відповідно до цього закону з урахуванням особливостей, визначених законами, що регулюють суспільні відносини у відповідних сферах, зокрема Законом України «Про ліцензування видів господарської діяльності». Якщо міжнародним договором України, що набрав чинності в установленому порядку, встановлено інші правила, ніж ті, що

встановлені законодавством України у сфері надання адміністративних послуг, застосовуються правила міжнародного договору [20].

Як зазначалося вище, невід'ємною частиною законодавства у сфері надання адміністративних послуг є Конституція України. Незважаючи на відсутність у положеннях основного Закону країни прямих посилань на такий атрибут державної влади, як послуги, що надаються її установами, Конституція України визначає принципи прав і свобод людини і громадянина, що фактично визначає основи та межі діяльності державних установ, особливо у сфері гарантій надання публічних послуг.

Проаналізувавши зміст статей Конституції України, можна зробити висновок, що є ознаки, якими достатні керувати державні органи у своїй діяльності щодо надання послуг, а також принципи, які забезпечують їх отримання насамперед громадянами.

Таким чином, у статті 1 Конституції України вже визначено основи, які мають визначати зміст і технологію організації надання послуг. Це декларація сутності України як демократичної, соціальної та правової держави. Таким чином, функціонування державних інституцій має забезпечувати демократичний характер взаємодії зі споживачем послуги, яка має ґрунтуватися на соціальних гарантіях її отримання та здійснюватися виключно на правових засадах [28].

Конституція України визначає основні права громадян у публічно-правовій сфері, основні принципи державного управління, які є основоположними положеннями концепції «держави». Так, відповідно до частини 2 ст. 3 Конституції України права і свободи людини та їх гарантії визначають зміст і спрямованість діяльності держави. Держава відповідає за своє функціонування перед народом. Утвердження і забезпечення прав і свобод людини є головним завданням держави [5].

Зміст ст. 6 Конституції України дозволяє стверджувати, що структура процедури надання послуг має визначати правові основи її надання, виконавчий механізм реалізації, а також особливості, які регулюють

відповідальність суб'єктів процедури та механізми оскарження або оскарження певних дій чи рішень, особливо в суді [28].

Стаття 7 Конституції України, яка передбачає місцеве самоврядування, визначає ще одного суб'єкта процесу надання послуг, а саме органи місцевого самоврядування.

Відповідно до частини 2 ст. 19 Конституції України державні органи та органи місцевого самоврядування, їх посадові особи зобов'язані діяти лише на підставі, в межах своїх повноважень та у спосіб, що визначені Конституцією та законами України [5]. Подібні норми містять також статті 92 та 120 Конституції України. Таким чином, порядок надання послуг та регламент їх отримання не можуть містити положень, які б включали додаткові супутні операції, не визначені законодавством.

Конституційні права і свободи людини і громадянина є засадами, які гарантують споживачеві право на послугу. До таких положень Конституції України, на нашу думку, належить теза про верховенство права, яка виписана в абзаці першому ст. 8 Конституції України.

У ст. 21 Основного Закону наголошується, що права і свободи людини є невідчужуваними і непорушними. Тому державні послуги, що впливають із змісту законодавства, надаються за принципом найвищої цінності людини в Україні [28].

Таким чином, огляд положень Конституції України свідчить про те, що вона покликана забезпечити людину і громадянина публічними послугами, зміст і порядок надання яких впливають із компетенції державних установ. Ці законодавчі положення є важливими для розвитку системи надання адміністративних послуг. На їх основі сформульовано основні принципи державної політики та принципи правового регулювання надання адміністративних послуг [4, с. 65].

Наступним нормативним актом щодо надання адміністративних послуг є законодавство України, яке регулює відносини у певній сфері, в якій надаються адміністративні послуги. Ці закони мають містити спеціальні акти, які

регулюють найважливіші аспекти надання окремих адміністративних послуг. Наприклад, Закон України «Про державну реєстрацію юридичних осіб, самозайнятих підприємців та громадських формувань» від 15 травня 2003 р. 755-IV (від 06.01.2018), Закону України «Про державну реєстрацію речових прав на нерухоме майно та їх обтяжень» від 01.07.2004 р. 1952-IV (від 04.06.2014), якими зокрема: визначено підстави для отримання спеціальних адміністративних послуг; визначає суб'єктів надання адміністративних послуг; визначають окремі процедурні питання надання адміністративної послуги (зокрема, перелік та вимоги до документів, необхідних для отримання адміністративної послуги, умови її надання, причини відмови тощо) [4, с. 66].

Отже, законодавчі акти в тематичних сферах правового регулювання передусім визначають правові основи надання адміністративних послуг та особливості процедури, і це стосується практично всіх сфер.

Наступним нормативним актом у сфері надання адміністративних послуг є підзаконні акти. Вони займають важливу нішу в регулюванні сфери надання адміністративних послуг, зокрема регулюють низку окремих питань, пов'язаних з наданням цих послуг, деталізують положення загального та спеціального законів.

Важливо зазначити, що підставою для надання адміністративних послуг є закон, укази Президента України та Кабінету Міністрів України можуть використовуватися лише для перерозподілу встановлених законом функцій і повноважень між органами державного управління у зв'язку зі створенням, реорганізацією та ліквідацією окремих органів. Так, указами Президента України найчастіше визначаються стратегічні напрями розвитку законодавства у сфері надання адміністративних послуг, його основні принципи та пріоритети правового регулювання [4].

Акти Кабінету Міністрів України - складають велику групу нормативно-правових актів, які сьогодні регулюють дуже важливі аспекти організації та надання адміністративних послуг в Україні. Документи Кабінету Міністрів у сфері надання адміністративних послуг можна умовно поділити на три групи:

1. Акти програмно-політичного характеру, які визначають політику країни у сфері надання адміністративних послуг.

2. Загальні акти, що визначають загальні питання надання адміністративних послуг, зокрема правові аспекти організації надання адміністративних послуг тощо.

До переліку таких документів входять:

- Постанова Кабінету Міністрів України № 118, що затвердила типові положення про центр надання адміністративних послуг та запропонувала органам місцевого самоврядування керуватися цим проектом положення [29] у своїй діяльності для забезпечення діяльності центрів надання адміністративних послуг;

- Постанова Кабінету Міністрів України № 588. Постановою затверджено типові положення про центр надання адміністративних послуг, рекомендовано органам місцевого самоврядування враховувати це Типове положення у своїй діяльності для забезпечення діяльності центрів надання адміністративних послуг [30];

- Розпорядження Кабінету Міністрів України № 523-р. Наказ розроблено на виконання частини 7 ст. 12 Закону України «Про адміністративні послуги» щодо затвердження переліку адміністративних послуг органів виконавчої влади, що надаються через центр надання адміністративних послуг [31].

3. Спеціальні нормативно-правові документи Кабінету Міністрів України, які регулюють окремі сфери надання адміністративних послуг чи окремі питання (наприклад, визначають плату за окремі види адміністративних послуг) [4, с. 69].

Наступний блок підзаконних актів – це акти міністерств та інших центральних органів виконавчої влади. Ці документи переважно регламентують організацію надання адміністративних послуг у конкретній сфері, які закріплені за тим чи іншим міністерством чи центральним органом виконавчої влади [4].

Що стосується локальних нормативно-правових документів, то до них належать акти органів місцевого самоврядування та місцевих органів

виконавчої влади про адміністративні послуги. Ці документи поділяються на дві основні групи:

1. Акти організаційного характеру, які приймаються органами місцевого самоврядування, місцевою державною адміністрацією та створюють центри надання адміністративних послуг. До таких актів належать, зокрема: рішення про утворення центральної адміністративної ради, затвердження переліку адміністративних послуг, що надаються через центральну адміністративну раду, затвердження регламенту центральної адміністративної ради та регламенту центральної адміністративної ради. Центральна адміністративна рада. Слід зазначити, що відповідно до закону органи місцевого самоврядування, місцеві органи виконавчої влади - суб'єкти надання адміністративних послуг можуть видавати організаційно-розпорядчі акти щодо визначення власних вимог до якості надання адміністративних послуг (визначення кількості годин прийому, тривалості очікування в черзі та інших параметрів оцінки якості надання адміністративних послуг).

2. Закони про надання адміністративних послуг, які регулюють окремі питання надання адміністративних послуг на регіональному чи місцевому рівні. Так, щодо адміністративних послуг, надання яких належить до компетенції органів місцевого самоврядування, місцеві органи виконавчої влади часто самостійно визначають порядок надання таких послуг.

Важливо зазначити, що акти органів місцевого самоврядування повинні мати правову основу для прийняття, тобто прийматися на підставі та в межах чинного законодавства України [4].

Отже, виконання завдання магістерської роботи з аналізу нормативно-правового забезпечення сфери надання адміністративних послуг в Україні здійснювалось на основі:

- розкриття ролі Конституції України в системі нормативно-правових актів, які регулюють відносини у сфері надання адміністративних послуг;
- розгляд нормативно-правових актів, що регулюють цю сферу, відповідно до хронології їх прийняття;

- дотримання нормативно-правових актів, що регулюють надання адміністративних послуг, відповідно до їх юридичної чинності.

У результаті проведеного дослідження ми виявили, що Основний Закон не містить прямих норм, які регулюють відносини у сфері надання адміністративних послуг та діяльності державних органів у зв'язку з їх наданням. Проте Конституція України визначає провідні положення державотворення в Україні, основні права і свободи людини і громадянина, а також основні принципи діяльності органів державної влади. Цим було закладено основи нормативного врегулювання надання адміністративних послуг.

Прийняття Закону України «Про адміністративні послуги» стало вирішальним етапом у створенні правової бази цієї сфери відносин, яка містить основні поняття, принципи, матеріально-правові, організаційні та процедурні аспекти надання адміністративних послуг.

Проте, враховуючи широкий спектр відносин, пов'язаних з наданням адміністративних послуг, охопити всі аспекти в одному законі неможливо. З цього приводу існують спеціальні закони (які регулюють окремі аспекти надання спеціальних адміністративних послуг) та підзаконні акти (які детально описують норми Закону України «Про адміністративні послуги»).

Висновки до розділу 1

1. Аналіз підходів науковців до розгляду поняття «адміністративна послуга», дозволив виявити різні його аспекти, ознаки, варіанти визначень та співвідношення з такими поняттями як «державні послуги», «публічні послуги». У роботі за основу взято законодавче тлумачення адміністративної послуги, а саме – 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.

2. Крім того, для розкриття основних понять за напрямом дослідження, було розкрито сутність категорій «суб'єкт надання адміністративних послуг» та «суб'єкт звернення».

3. Дослідження нормативно-правової бази дозволило виділити основні етапи її розвитку: від прийняття окремих підзаконних нормативно-правових актів до затвердження профільного закону у сфері надання адміністративних послуг в Україні. У дослідженні розкрито роль Конституції України у формуванні правового поля сфери надання адміністративних послуг.

4. Результати дослідження дозволили підтвердити висновок про те, що хоча в Основному Законі не міститься прямих норм, які регулюють відносини у цій сфері, він визначає ключові положення їх регулювання, основні права і свободи людини і громадянина, базові принципи діяльності публічних органів, які опосередковано пов'язані зі сферою надання адміністративних послуг.

РОЗДІЛ 2

СИСТЕМА НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ

2.1. Суб'єкти надання адміністративних послуг в Україні: характеристика та особливості регулювання діяльності

У системі надання адміністративних послуг в Україні прийнято виділяти дві групи основних суб'єктів: безпосередні суб'єкти надання адміністративних послуг та центри надання адміністративних послуг. Так, відповідно до п. 3 ч. 1 ст. 1 Закону України «Про адміністративні послуги» суб'єктом надання адміністративних послуг є орган виконавчої влади, інший державний орган, орган місцевого самоврядування, їх посадові особи, державний реєстратор, суб'єкт державної реєстрації, уповноважений відповідно до закону надавати адміністративні послуги [20]. Ця норма визначає коло суб'єктів, які можуть надавати адміністративні послуги, до яких належать:

- органи виконавчої влади;
- інші державні органи;
- органи місцевого самоврядування;
- посадові особи органу виконавчої влади, іншого органу державної влади, органу місцевого самоврядування;
- державний реєстратор;
- підлягає державній реєстрації.

Враховуючи безпосередній характер права, цей перелік суб'єктів є вичерпним. При формуванні переліку суб'єктів надання адміністративних послуг законодавець використав інституційний, а не функціональний критерій. Це означає, що відповідно до чинного закону інші суб'єкти не можуть надавати адміністративні послуги, навіть якщо їхні дії подібні до адміністративних послуг – вони не можуть називатися адміністративними послугами. Законодавець хотів обмежити коло суб'єктів надання адміністративних послуг, насамперед виключити з нього різні підприємства, установи, організації, у тому

числі комунальної та державної форми власності. Такий підхід обґрунтовувався досить неоднозначною, часто недобросовісною діяльністю таких суб'єктів господарювання. Адже останній займався передусім заробітком на послугах, не завжди легітимним [4].

Розглянемо детальніше визначені групи суб'єктів надання адміністративних послуг. Органами виконавчої влади є: Кабінет Міністрів України, міністерства та інші центральні органи виконавчої влади, їх територіальні органи, місцеві державні адміністрації.

На рівні центральних органів виконавчої влади основним об'єктом надання адміністративних послуг мають бути «послуги». Оскільки відповідно до 2 абз. 2 години 2 ст. 17 Закону України «Про центральні органи виконавчої влади» від 17.03.2011 р. 3166-VI (в редакції від 01.05.2016), у разі якщо більшість функцій центрального органу виконавчої влади становлять функції з надання адміністративних послуг фізичним та юридичним особам, центральний орган виконавчої влади утворюється у формі департаменту [32]. Разом з тим, у діяльності інших органів виконавчої влади тепер можна знайти функції надання адміністративних послуг, якщо використовувати перераховані вище функції. Спеціальні адміністративні послуги також належать до сфери управління «центрального органу виконавчої влади зі спеціальним статусом» [4].

Наступна група суб'єктів – інші державні органи, які надають адміністративні послуги. Це насамперед державні органи, які не віднесені до органів виконавчої влади. При цьому очевидно, що ні Верховна Рада України, ні судові органи, ні прокуратура не надають адміністративних послуг.

Тому в цій категорії «інших державних органів» насамперед слід звернути увагу на так званих «регуляторів» починаючи з Національного банку України, а також регулятори у сфері природних монополій та суміжних ринків). У чинному українському законодавстві цей вид органів називається «державний колегіальний орган». Нині це комісія, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг; Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та комп'ютеризації;

Національна комісія з цінних паперів і бірж; Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сфері ринків фінансових послуг та інші [4].

Органи влади Автономної Республіки Крим входять до третьої групи суб'єктів, встановлених законодавцем. Відповідно до чинного законодавства органами Автономної Республіки Крим є: Верховна Рада Автономної Республіки Крим (представницький орган), Рада міністрів Автономної Республіки Крим та міністерства і республіканські комітети Автономної Республіки Криму. АР Крим (органи виконавчої влади Автономної Республіки Крим) [4].

Органами місцевого самоврядування є такі суб'єкти, до компетенції яких віднесено надання адміністративних послуг. Відповідно до Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні» від 21 травня 1997 р. 280/97-ВР (із змінами від 31.12.2017) є органи місцевого самоврядування: місцеві (сільські, селищні, міські ради та їх виконавчі органи; місцеві (сільські, селищні, міські) голови; старости; районні, обласні ради. представництво спільних інтересів територіальних громад сіл, селищ і міст, районних у містах рад та їх виконавчих органів [33].

Посадові особи органу виконавчої влади, іншого органу державної влади, органу місцевого самоврядування, уповноважені законом надавати адміністративні послуги, належать до п'ятої групи осіб. Згідно з визначенням з «Енциклопедичного словника з державного управління», посадовими особами вважаються керівники та заступники керівників державних органів та їх апаратів, інші державні службовці, на яких законами чи іншими підзаконними актами покладено виконання організаційно-розпорядчих, консультативних функцій, консультативно-наглядові функції, діяльність яких має компетентно-розпорядчий характер і спрямована на організацію та забезпечення ефективної роботи підпорядкованих органів, структурних підрозділів і державних службовців [16]. Проте в даному випадку йдеться переважно про окремих посадових осіб, які уповноважені безпосередньо надавати адміністративні послуги на підставі певного закону.

Закон України «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо удосконалення державної реєстрації прав на нерухоме майно та захисту

прав власності» від 6 жовтня 2016 р. № 1666-VIII внесено зміни до закону та розширено коло суб'єктів надання адміністративних послуг. До вже перелічених суб'єктів, яким законом надано право надавати адміністративні послуги, додано державного реєстратора та суб'єкта державної реєстрації [34].

Відповідно до Закону України «Про державну реєстрацію юридичних осіб, самозайнятих підприємців та громадських формувань» від 15.05.2003 р. 755-IV підлягає державній реєстрації:

1. Міністерство юстиції України - у разі державної реєстрації політичних партій, всеукраїнських профспілок, їх об'єднань, всеукраїнських об'єднань організацій роботодавців; відокремлені відділення іноземних неурядових організацій, представництва, філії іноземних благодійних організацій, постійно діючі третейські суди, засновниками яких є всеукраїнські громадські організації, всеукраїнські творчі спілки, символіка громадських формувань.

2. Територіальні органи Міністерства юстиції України у разі державної реєстрації первинних, місцевих, регіональних, регіональних і республіканських професійних спілок, їх організацій та об'єднань, структурні утворення політичних партій, регіональні творчі профспілки, територіальні осередки всеукраїнських творчих спілок, місцеві, обласні, постійно діючі третейські суди, громадські об'єднання, їх відокремлені підрозділи, громадські об'єднання, що не мають статусу юридичної особи, підтвердження всеукраїнського статусу громадське об'єднання.

3. Виконавчі органи сільських, селищних, міських рад, районних, районних у містах Києві державних адміністрацій, нотаріуси, уповноважені особи - у разі державної реєстрації інших юридичних осіб та самостійних дій, майнові права на нерухоме майно та їх обтяження [35].

Акредитованою особою може бути юридична особа публічного права, в якій перебувають у штаті не менше трьох державних реєстраторів і яка до здійснення своїх повноважень у сфері державної реєстрації уклала:

- договір страхування цивільно-правової відповідальності з мінімальною страховою сумою в розмірі однієї тисячі мінімальних заробітних плат, визначених законом на 1 січня календарного року;

- договір з іншим суб'єктом державної реєстрації або нотаріусом (у разі здійснення акредитованим суб'єктом повноважень виключно у сфері забезпечення прийняття та видачі документів у сфері державної реєстрації).

Акредитація суб'єктів та контроль за відповідністю цих суб'єктів вимогам акредитації здійснюється Міністерством юстиції України в порядку, встановленому Кабінетом Міністрів України [35].

Відповідно до Закону України «Про державну реєстрацію юридичних осіб, самозайнятих підприємців та громадських формувань» державним реєстратором є особа, яка перебуває у найму суб'єкта державної реєстрації, нотаріус [35].

Так, не можуть надавати адміністративні послуги підприємства, установи та організації незалежно від форм власності, інші суб'єкти, не зазначені у пункті 3 пункту 1. 1 Закону України «Про адміністративні послуги».

Наступним кроком після визначення суб'єктів надання адміністративних послуг є розгляд статусу центрів надання адміністративних послуг. Центр надання адміністративних послуг не належить до суб'єктів надання адміністративних послуг у прямому розумінні закону. Такий казуїстичний підхід може бути не надто зрозумілим і прийнятним для громадян, які є користувачами послуг, але законодавець визначив Адміністративну службу Республіки Словенія як посередника між суб'єктами скарги та суб'єктами надання адміністративних послуг. Адміністратори ЦНАП можуть безпосередньо надавати адміністративні послуги у випадках, визначених законом [4].

Відповідно до ч. 1 ст. 12 Закону про ЦАП є постійно діючим робочим органом або структурним підрозділом місцевої державної адміністрації чи органу місцевого самоврядування, в якому надання адміністративних послуг здійснюється через адміністратора шляхом його взаємодії із суб'єктами надання адміністративних послуг. ЦНАП утворюються при:

- КМДА;

- районна державна адміністрація;
- районна в місті Києві державна адміністрація;
- виконавчий орган міської ради обласної.

Також ЦНАП може бути утворено при виконавчому органі міста районного значення, селищної, сільської ради, якщо відповідна рада прийме таке рішення. У містах і селищах, які є адміністративними центрами Автономної Республіки Крим, областей чи районів, а також у містах Києві та Севастополі ЦНП можуть надавати адміністративні послуги обласних, районних, відповідних міських державних адміністрацій за їх погодженим рішенням. У разі створення районними державними адміністраціями центрів надання адміністративних послуг ці центри можуть надавати адміністративні послуги обласним державним адміністраціям та органам місцевого самоврядування на підставі їх одноголосного рішення [20]. Враховуючи вищевикладене, можна зробити наступне:

1. ЦНАП утворюється на рівні міст, селищ та районів. З урахуванням особливого статусу міста Києва а також у районі цього міста.

Адміністративні послуги в ідеалі мають надаватися через ЦНАПи міст та районів. Для надання інших адміністративних послуг органи влади також можуть використовувати норми закону, спрямовані на максимальну комфортність та доступність послуг для суб'єктів звернення.

Центральний адміністративний комітет є обов'язковим для створення при міських радах міст, міських, районних, районних у містах Києві. Утворення ЦНАП у міських радах міст районного значення та сільських радах є необов'язковим, рішення про це приймається відповідними місцевими радами.

2. Послуги в ЦНАП надаються «через адміністратора шляхом його взаємодії із суб'єктами, які надають адміністративні послуги». Адміністратор – посадова особа органу, що утворив центр надання адміністративних послуг, яка організовує надання адміністративних послуг шляхом взаємодії із суб'єктами надання адміністративних послуг [20]. Це положення встановлює модель побудови відносин, згідно з якою всі контакти з суб'єктами скарг здійснюються лише через спеціальних посадових осіб – «адміністраторів», яких можна

вважати універсальними службовцями. Інші посадові особи не можуть приймати суб'єктів звернень, а також видавати суб'єктам звернень оформлені результати надання адміністративних послуг, які включені до переліку послуг, що надаються.

3. ЦНАП юридично може мати два статуси: постійно діючий робочий орган або структурний підрозділ. Рішення про обрання статусу є компетенцією органу, що формує ЦНАП. Необхідно враховувати наступне:

- статус постійно діючого робочого органу передбачає його формування з числа працівників різних суб'єктів, що надають адміністративні послуги, у тому числі включаючи працівників різних суб'єктів, що надають адміністративні послуги. такий орган хоча б для консультацій. Як можливість можна розглядати підхід, згідно з яким посади адміністраторів запроваджуються в різних структурних підрозділах одного органу державної влади, що утворив центральну адміністративну раду (наприклад, у райдержадміністрації чи виконавчих органах міста). При такому підході також визначається обґрунтованість формування НК КНР у статусі «постійно діючого робочого органу»;

- статус структурного відділу виконавчого органу міської, селищної ради, районної державної адміністрації передбачає, що такий підрозділ є окремим суб'єктом господарювання зі своїм штатним розписом та власним апаратом.

4. Рішення про утворення центральної адміністративної ради приймають: у містах - відповідні сільські чи селищні ради, у районах - голова районної державної адміністрації.

5. У разі утворення ЦНАП міською чи селищною радою міста чи селища, що є адміністративним центром району, такий ЦНАП може надавати адміністративні послуги міської чи міської ради та її виконавчих органів, а також адмін. служби відповідної райдержадміністрації. Це означає, що замість утворення двох ЦНП: міського (або селищного) та районного, може діяти лише один ЦНАП, утворений органом місцевого самоврядування. Такий підхід

потребує «узгоджених рішень», якими на практиці переважно можуть бути договори між відповідними суб'єктами [4].

З метою забезпечення належної доступності адміністративних послуг можуть утворюватися територіальні відділи центру надання адміністративних послуг та віддалені локації для роботи керівників цього центру [20]. Метою утворення територіальних підрозділів ГУНП є забезпечення територіальної доступності послуг для заявників. Органи, що утворюють ЦНАП, мають можливість на власний розсуд визначати порядок прийняття рішень про їх створення чи організацію діяльності.

Слід зазначити, що в більшості населених пунктів із населенням від 100 до 150 тис. жителів рекомендовано утворювати один ЦНАП (великий офіс) та одне або декілька територіальних відділів ЦНАП (декілька менших відділень) [4]. Це означає, що це буде проста вертикально інтегрована система з одним оператором і можливістю ротації (переміщення) персоналу.

У містах з більшою чисельністю населення, а особливо в містах-мільйонниках, може бути доцільним створення кількох рівноцінних ЦНАПів і не обов'язково за районним поділом міста. Крім того, можуть бути відкриті менші представництва – територіальні відділи.

Дослідження підтверджує висновок про важливість забезпечення горизонтального зв'язку всіх міських ОЗ та надання можливості жителям міста отримувати послуги в будь-якому міському ОЗ без прив'язки до місця проживання. Бажано, щоб переліки послуг на всіх міських Цнапах були однакові. Очевидно, однак, що в менших територіальних підрозділах РЦЗС сфера компетенції (перелік послуг) може бути вужчою та зосередженою лише на найбільш популярних і простіших послугах [4].

У разі створення центру надання адміністративних послуг як постійно діючого робочого органу для здійснення матеріально-технічного та організаційного забезпечення діяльності центру надання адміністративних послуг утворюється відповідний структурний підрозділ (орган виконавчої влади) у складі відповідної міської ради, міської, районної

державної адміністрації, на яку покладається керівництво та відповідальність за організацію діяльності такого центру.

Перелік адміністративних послуг, які надаються через центр, визначається органом, який прийняв рішення про створення цього центру. До переліку послуг, що надаються НСЗУ, обов'язково включаються адміністративні послуги органів виконавчої влади, перелік яких затверджується Кабінетом Міністрів України. На підставі погоджених рішень із суб'єктами надання цих послуг через НЦГЗ можуть надаватися також інші адміністративні послуги.

Суб'єктам надання адміністративних послуг забороняється приймати заяви, видавати оформлені результати надання адміністративних послуг суб'єктам звернень у тому числі рішення про відмову в наданні адміністративних послуг, якщо ці послуги надаються через ОДА, крім випадків подання заяв через державний портал адміністративних послуг [20].

Це означає, що закон передбачає вимогу про те, що у разі надання адміністративної послуги через ЦНАП усі контакти із суб'єктами звернення щодо цієї послуги (та такого виду послуги в цілому) можуть здійснюватися лише через ЦНАП. Це закріплює не лише антикорупційну складову, а й необхідність забезпечення умов для правильного документообігу, дотримання принципу рівноправності у вирішенні справ тощо [4].

За рішенням органу, який утворив Національний центр розвитку центрів, такий центр також може здійснювати:

- надання консультацій;
- прийом звітів, заяв, скарг;
- прийом та видача документів, не пов'язаних з наданням адміністративних послуг;
- укладення договорів і угод представниками суб'єктів господарювання, які займають монопольне становище на відповідному ринку послуг, що мають соціальне значення для населення.

Орган, який прийняв рішення про створення центру, надає згоду на положення про центр розвитку центру та положення про нього. Типове положення про такий центр та положення про нього затверджуються Кабінетом Міністрів України. Рішення про створення, затвердження правил про центр надання адміністративних послуг та переліку адміністративних послуг, які він надає, прийняті на підставі пропозиції до положення про центр надання адміністративних послуг, не є нормативно-правовими акти у сфері господарської діяльності та не підлягають державній реєстрації.

Строк прийому звернень є загальним (єдиним) для всіх адміністративних послуг, що надаються через НЦГЗ, і становить:

- у ЦНАП, який утворюється у складі виконавчих органів міських рад міст, а також у складі міських і районних державних адміністрацій.
- в інших ЦНАПах - не менше п'яти днів на тиждень семи годин на день;
- у територіальних підрозділах та на віддалених робочих місцях керівників центрів час прийому скарг від суб'єктів визначається органом, що утворив центр.

При цьому прийом суб'єктів звернень здійснюється без обідньої перерви не рідше одного дня на тиждень до 20 години. За рішенням органу, що утворив Національний центр протидії корупції, строк прийому скарг може бути продовжено [20]. Час прийому суб'єктів звернення є єдиним для всіх адміністративних послуг. Тому існування диференційованих годин прийому для окремих категорій адміністративних послуг є неприпустимим як за окремими суб'єктами їх надання, так і шляхом поділу на години для консультування та години для прийому документів тощо.

Таким чином, при роботі із суб'єктами надання адміністративних послуг основна увага приділяється таким питанням:

- дотримання основних норм щодо створення та діяльності центрального адміністративного суду;
- розкриття вичерпного переліку суб'єктів, які надають ці послуги, та їх характеристики;

- встановлення порядку взаємодії суб'єктів надання адміністративних послуг та ЦНАП.

Результати дослідження дозволяють встановити наступне:

1. На законодавчому рівні суб'єкти, які здійснюють діяльність у сфері надання адміністративних послуг, поділяються безпосередньо на суб'єктів надання адміністративних послуг та ЦНАПи, які вважаються своєрідними посередниками між заявниками та суб'єктами надання адміністративних послуг.

2. ЦНАП є ключовим суб'єктом у сфері надання адміністративних послуг, оскільки забезпечує ефективне та якісне надання цих послуг, сприяє зменшенню корупційної складової та покращенню іміджу державної служби в цілому.

3. Законодавством визначено перелік суб'єктів надання адміністративних послуг, що унеможливорює розширення цього кола осіб на підприємства, установи, організації, заклади, до повноважень яких не входить надання адміністративних послуг.

4. Якісне надання адміністративних послуг залежить від встановленого порядку взаємодії суб'єктів надання адміністративних послуг, форми їх взаємодії.

2.2. Стандарти надання адміністративних послуг в Україні

Коли Україна проголосила себе демократичною, правовою та соціальною державою, політика якої спрямована на створення умов, що забезпечують гідне життя та вільний розвиток кожного громадянина, вона взяла на себе зобов'язання надавати якісні послуги населенню. Цей процес потребує належного наукового, правового, фінансового, організаційного та кадрового забезпечення, розробки відповідних стандартів якості та критеріїв оцінки задоволення потреб населення отриманими послугами.

Варто зазначити, що термін «стандарти надання адміністративних послуг» вживався в Україні в особливому значенні. На законодавчому рівні спроби унормувати надання адміністративних послуг були ще у 2007 р. Відповідно до розпоряджень Кабінету Міністрів України «Про затвердження Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг» послуги з надання адміністративних послуг були надані в установленому порядку. Методичні рекомендації розроблені з метою вдосконалення діяльності органів управління та призначені для використання при підготовці ними внутрішніх стандартів надання адміністративних послуг.

Міністерство економіки України рекомендувало органам виконавчої влади, органам місцевого самоврядування, державним підприємствам, установам та організаціям, які відповідно до законодавства надавали адміністративні послуги, розробити та затвердити стандарти надання адміністративних послуг з урахуванням Методичних рекомендацій [36]. Відповідно до рекомендацій стандарт повинен містити:

- перелік категорій одержувачів, у тому числі соціально незахищених верств населення;
- перелік документів, необхідних для надання адміністративної послуги;
- склад і послідовність дій отримувача та адміністративного органу, опис етапів реалізації послуги;
- вимоги щодо строку надання адміністративної послуги та щодо строків вчинення дій і прийняття рішень у процедурі надання адміністративної послуги;
- повний перелік підстав для відмови в наданні адміністративної послуги;
- опис результату, який має отримати одержувач;
- відомості про податок або безоплатне надання адміністративної послуги та розмір плати за її надання, якщо плата передбачена;
- вимоги до посадових осіб, які безпосередньо надають адміністративні послуги, у тому числі вимоги щодо їх кваліфікації;

- вимоги до місця надання адміністративних послуг з урахуванням його транспортної та пішохідної доступності;
- режим роботи адміністративного органу, порядок прийому отримувачів, у тому числі можливість отримання бланків заяв про надання адміністративних послуг та їх реєстрації тощо;
- послідовність надання адміністративної послуги (дій та прийняття рішень) у разі перевищення попиту на адміністративну послугу над можливістю її надання без очікування, у тому числі умови очікування надання адміністративної послуги;
- вимоги щодо надання інформації про отримувача при поданні заяви про отримання та при наданні адміністративних послуг;
- особливості реалізації адміністративних послуг для громадян похилого віку та інвалідів тощо;
- порядок подання, обліку та розгляду скарг у зв'язку з невідповідністю стандарту;
- процес усунення недоліків у наданні адміністративної послуги та відшкодування отримувачу [36].

Цей перелік не був вичерпним, оскільки стандарт міг містити й інші положення, необхідні для підвищення якості та доступності адміністративних послуг.

Наприклад, відповідно до вищезазначеного наказу, наказ Міністерства юстиції України «Про затвердження Стандартів надання адміністративних послуг» від 31 серпня 2009 р. № 1555/5 затверджено наступні стандарти надання адміністративних послуг:

- видача свідоцтва про право на вчинення нотаріальної діяльності;
- реєстрація адвокатських об'єднань;
- про реєстрацію політичних партій;
- щодо відбитка апостиля на офіційних документах, призначених для використання на території інших держав;
- щодо легалізації об'єднань громадян;

- з реєстрації символіки об'єднань громадян;
- про державну реєстрацію друкованих засобів масової інформації;
- щодо присвоєння кваліфікації судового експерта;
- з реєстрації приватної нотаріальної діяльності;
- про державну реєстрацію благодійних організацій;
- про здійснення державної реєстрації інформаційних агентств як суб'єктів інформаційної діяльності;
- щодо підготовки нотаріально посвідчених документів для їх подальшої консульської легалізації, призначених для використання на території інших держав [37].

Аналогічна постанова Пенсійного фонду України «Про затвердження стандартів надання адміністративних послуг» затверджено стандарти надання адміністративних послуг з видачі свідоцтва про загальнообов'язкове державне соціальне страхування та з видачі пенсійного посвідчення [38].

Враховуючи прийняття у 2012 році Закону України «Про адміністративні послуги» та наявність законодавчих вимог до інформаційно-технологічних карток, доцільність розробки та прийняття «стандартів надання адміністративних послуг» у розумінні наказу № 219 наразі під питанням. Ми підтримуємо думку про те, що для зменшення виробництва непотрібних документів доцільно відмовитися від затвердження цих «стандартів». Такий підхід дозволить вживати термін «стандарт адміністративної послуги» у поширеному для розвинених країн значенні. Це, наприклад, найдовший час очікування в черзі, час надання послуг тощо [39].

Як зазначалося вище, термін «стандарти надання адміністративних послуг» вживався в Україні в особливому значенні. Тому у статті 7 Закону України «Про адміністративні послуги» згадується категорія «вимоги щодо якості надання адміністративних послуг». Зокрема, передбачено, що суб'єкт надання адміністративних послуг може видавати організаційно-розпорядчі акти щодо визначення власних вимог до якості надання адміністративних послуг. Якщо суб'єктом надання адміністративної послуги є посадова особа, вимоги до

якості надання адміністративної послуги визначаються органом, якому вона підпорядкована. Ці вимоги не можуть погіршувати встановлені законом умови надання адміністративних послуг [20].

Метою цих норм є стимулювання надавачів адміністративних послуг до постійного підвищення якості надання адміністративних послуг, у тому числі шляхом запровадження власних стандартів обслуговування суб'єктів звернення.

І хоча в законі не використовуються категорії «стандарт надання адміністративної послуги» чи «стандарт послуги», стаття 7 фактично посилається на стандарти послуг у поширеному для розвинених країн розумінні. Адже стандарт обслуговування або стандарт обслуговування – це параметр, який в першу чергу дозволяє оцінити якість послуги; по-друге, це міра підвищення якості послуг, на яку спрямований постачальник послуг. Так, закон містить декілька рамкових критеріїв таких «вимог щодо якості надання адміністративних послуг». Це, зокрема:

- визначення кількості годин прийому суб'єктів звернення (наприклад, суб'єкт надання адміністративних послуг визначає прийом відвідувачів не менше 50 годин протягом тижня або 10 годин протягом дня);

- найдовший час очікування в черзі (наприклад, зобов'язання суб'єкта попиту отримати прийом до уповноваженого працівника не пізніше ніж через 10 хвилин після входу в систему керування чергою).

Іншими параметрами оцінки якості адміністративних послуг можуть бути:

- загальні послуги (наприклад, щодо територіальної доступності до найближчого офісу, що надає адміністративні послуги (у кілометрах тощо);

- щодо можливості замовлення адміністративних послуг телефоном або електронною поштою;

- щодо вирішення питань надання адміністративної послуги у строки, значно коротші від встановлених законом;

- щодо можливості надання консультацій з питань адміністративних послуг телефоном або засобами електронного зв'язку без вихідних та цілодобово;

- що скарги щодо дій персоналу будуть розглядатися протягом 48 годин тощо);

- надання певного виду адміністративної послуги (наприклад, щодо строку, в який ця адміністративна послуга буде надана; способу замовлення тощо) [39, с. 43]. Таким чином, ці положення зосереджені на створенні власних вимог, так що ці «власні вимоги до якості» лише покращуватимуть умови порівняно з законодавчо визначеними параметрами, а не жодним чином їх погіршуватимуть.

За кордоном існує практика, коли стандарт не встановлений в абсолютному значенні (наприклад, вказано, що офіс, який надає послуги, буде знаходитися на відстані до 10 км для щонайменше 90% населення громади). Як уже зазначалося, щодо адміністративних послуг, за надання яких безпосередньо відповідає суб'єкт надання адміністративних послуг, такі «вимоги» підтверджуються організаційно-розпорядчим актом цього суб'єкта. Якщо суб'єктом надання адміністративної послуги є посадова особа, вимоги до якості надання адміністративної послуги визначаються органом, якому вона підпорядкована [39, с. 43].

Наприклад, до передачі повноважень щодо реєстрації юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців, речових прав на нерухоме майно від територіальних управлінь Міністерства юстиції України до відання виконавчих комітетів та районних державних адміністрацій відповідні посадові особи – державні реєстратори – перебували в порядку, встановленому Кабінетом Міністрів України. підпорядковуються начальникам територіальних управлінь юстиції. Наразі державні реєстратори підпорядковані безпосередньо міському голові чи голові райдержадміністрації. Тож міський голова чи голова райдержадміністрації може визначити відповідні «вимоги щодо якості надання

адміністративних послуг» щодо реєстрації суб'єктів господарювання та речових прав.

Не враховуючи те, що ЦНАП у буквальному розумінні Закону України «Про адміністративні послуги» не є суб'єктом надання адміністративних послуг, що встановлено під час аналізу нормативно-правового регулювання відносин у цій сфері, положення п. Стаття 7 цього закону може бути застосована до послуг, які надаються через ЦНАП, і власне для організації діяльності ЦНАП. Суб'єктом, який затверджує відповідні вимоги, має бути орган, що встановив державну адміністративну послугу, у разі необхідності (для окремих послуг) – за погодженням із суб'єктом надання відповідної категорії адміністративних послуг [39].

Пропонуємо звернути більше уваги на єдині вимоги (стандарти) щодо якості обслуговування відвідувачів, єдині вимоги до якості послуг для відвідувачів центрів надання адміністративних послуг - організаційно-навчальні та частково методичні матеріали розроблені у 2017 році Міністерством економічного розвитку і торгівлі України спільно з Бюро реформування адміністративних послуг (проект експертної підтримки врядування та економічного розвитку (EDGE), що виконується канадською компанією Agriteam Canada Consulting Ltd.) та за підтримки Агентства США з міжнародного розвитку та їх програми USAID «Лідерство в економічному врядуванні» (USAID LEV).), враховуючи практичний досвід впровадження таких стандартів центрами надання адміністративних послуг – учасниками Всеукраїнської асоціації центрів надання адміністративних послуг. Стандарт рекомендований для використання на всіх рівнях КПК на всій території України.

Позиція Кабінету Міністрів України, Міністерства економічного розвитку і торгівлі України щодо розвитку практики надання адміністративних послуг зосереджена на таких моментах - якість роботи визначає рівень довіри громадян до влади, яка безпосередньо залежить від того, як держава виконує свої функції, де надання адміністративних послуг займає одне з ключових

місць. Адже для відвідувачів важливо не лише отримати необхідний документ, але отримати його вчасно, якісно, за зрозумілою процедурою. Наразі це одне з ключових завдань реформи у сфері надання адміністративних послуг. Такий підхід до роботи наблизить роботу українських центрів до європейських та світових стандартів і практик з надання адміністративних послуг, сприяло створенню позитивного іміджу НЗ «Центр національного здоров'я та добробуту» серед громадян і бізнесу та відновленню довіри до органів влади в цілому» [40].

Основною метою розробки Стандарту є суттєве підвищення рівня культури обслуговування та ефективності роботи центру, що забезпечить задоволеність відвідувачів. Основна мета стандарту – забезпечити відвідувачу, незалежно від того, з ким із адміністраторів ЦНАПів він спілкується, отримання максимально якісного сервісу. Норми і правила, зазначені в цьому стандарті, спрямовані на створення комфортних умов і доброзичливого ставлення до відвідувача, а також створення і підтримання позитивного іміджу.

Цей стандарт розроблено з урахуванням чинного законодавства та практичного досвіду впровадження таких стандартів центрами надання адміністративних послуг у регіонах України. Основними завданнями впровадження стандарту якості обслуговування відвідувачів є:

1. Реалізація клієнтоорієнтованого підходу до обслуговування:

- розвиток клієнтоорієнтованої корпоративної культури;
- включення до переліку стратегічних завдань діяльності «підвищення якості обслуговування відвідувачів»;
- зміна системи мотивації співробітників з підходом до клієнтів шляхом включення в систему ключових показників ефективності керівників, показників якості наданих послуг та обслуговування відвідувачів.

2. Підвищення якості обслуговування відвідувачів та якості послуг, що надаються:

- розвиток каналів спілкування з відвідувачами;
- дотримання стандартів обслуговування відвідувачів;

- розвиток каналів зв'язку між адміністраторами всередині НЦВМ та автоматизація процесів обміну інформацією між адміністраторами та надавачами адміністративних послуг з метою скорочення термінів надання послуг та підвищення якості послуг;

- розвиток інфраструктури індивідуальних та нерегулярних послуг;

- оптимізація бізнес-процесів взаємодії з відвідувачами, дотримання єдиних принципів взаємодії при наданні послуг;

- автоматизація бізнес-процесів взаємодії з відвідувачами;

- організація комплексного підходу до обслуговування відвідувачів з розвитком додаткових послуг.

3. Створення системи моніторингу умов та якості надання послуг.

4. Організація регулярного «зворотного зв'язку» з відвідувачами:

- виявлення проблемних питань у взаємодії з відвідувачами на основі аналізу статистичних звітів та результатів різноманітних досліджень;

- розроблення плану коригувальних заходів та його впровадження для підвищення якості послуг [40].

Стандарт складається з двох частин, таких як: «Діяльність керівників» та «Діяльність голови НСЗУ». Такий поділ на відділи є прямим наслідком специфіки роботи цих посадових осіб. Перший набір складається з шести наборів питань, таких як: особисті стандарти якості обслуговування; принципи взаємодії з відвідувачами; основні параметри процесу взаємодії з відвідувачами; зовнішній вигляд адміністраторів (стандартні або загальні вимоги); початок і кінець робочого дня (норми/заборони); робота адміністраторів з відвідувачами. Якщо виходити з особистих стандартів якості обслуговування, то слід підкреслити, що складовими високої комунікативної культури спілкування адміністратора з відвідувачами (споживачами послуг) є: ввічливість, тактовність, ввічливість, доброзичливість і врівноваженість.

У стандарті наголошується, що для забезпечення однаково високої якості послуг необхідно звертати увагу на 6 основних персональних стандартів якості послуг на всіх ЦНП [40].

Стандарт визначає такі принципи взаємодії з відвідувачами:

1. Принцип доступності.

- територіальна доступність - забезпечує якісне та швидке обслуговування відвідувачів незалежно від місця їх проживання та перебування (крім випадків, передбачених законодавством);

- організаційна доступність - відвідувачам не можна відмовити в запитаній послугі, якщо вони відповідають умовам, необхідним для надання цієї послуги;

- інформаційна доступність - забезпечує відвідувачам повноту та достовірність інформації про всі адміністративні послуги.

2. Принцип кваліфікованого обслуговування означає, що організація всіх форм обслуговування забезпечується високим рівнем підготовки та кваліфікації обслуговуючого персоналу.

3. Принцип зворотного зв'язку ґрунтується на тому, що відвідувачам необхідно своєчасно надавати інформацію про результати надання послуг та відповіді на кожен запит. При взаємодії з відвідувачами адміністратори зобов'язані дотримуватись чинного законодавства, а також рішень відповідних органів місцевого самоврядування, прийнятих у межах їх компетенції.

4. Принцип об'єктивності гарантує відвідувачам об'єктивне та неупереджене опрацювання їх скарг і претензій у найкоротші терміни.

5. Принцип оперативності означає, що технологічний процес надання адміністративних послуг та його дотримання має забезпечувати мінімальний час очікування відвідувачів на пропуск.

6. Принцип прозорості бізнес-процесів, описані та прозорі з метою забезпечення контролю та управління взаємодією з відвідувачами [40].

Відповідно до стандарту ефективний процес взаємодії з відвідувачами характеризується наступними параметрами:

- повнота, адекватність та достовірність інформації про всі адміністративні послуги;

- індивідуальний підхід до кожного відвідувача;

- мінімізація часу отримання послуги;
- швидке реагування на скарги та усунення виявлених недоліків у роботі;
- інформування відвідувачів за допомогою різних засобів зв'язку;
- єдність вимог до якості послуг, що надаються;
- дотримання визначених термінів виконання всіх процедур взаємодії;
- можливість отримання повного спектру послуг у будь-якій територіальній одиниці/віддаленому місці для роботи адміністратора [40].

Що стосується зовнішнього вигляду адміністраторів, то відповідно до Стандарту забезпечення охайного зовнішнього вигляду адміністраторів є обов'язковою умовою при роботі з відвідувачами. Охайний зовнішній вигляд та діловий одяг адміністраторів справляє позитивне враження на відвідувачів і є частиною іміджу ДЦЗ. Зовнішній вигляд і зачіска опікуна повинні бути охайними. Взуття, аксесуари та прикраси повинні відповідати стилю і колірній гамі сукні. Адміністратори повинні враховувати особисту гігієну [40]. Стандарт деталізує вимоги до зовнішнього вигляду, а саме норми та заборони щодо: одягу, парфумерії, манікюру, зачіски, макіяжу.

Розробники стандарту запропонували через нормативи та заборони визначити вимоги до початку та закінчення робочого дня, процесу праці та закінчення роботи.

Найбільшу увагу в запропонованих стандартах приділено блоку питань, пов'язаних з роботою адміністраторів з відвідувачами. Правила ділового спілкування з відвідувачами, вимоги щодо способу спілкування, процесу адаптації до робочого дня, обслуговування відвідувачів, стандарти обслуговування відвідувачів з використанням інформаційно-телекомунікаційних технологій та детально описано психологічну модель поведінки під час обслуговування відвідувачів.

Другий розділ стандарту присвячено діяльності голови. Оскільки посада є керівною, то в цьому розділі ми зосередимося на: управлінні потоком відвідувачів до центрів суспільних наук; керівництво персоналом; контроль та аналіз якості обслуговування відвідувачів; оцінювання роботи адміністраторів;

звітність перед керівництвом міста, району, селища, села, об'єднаної територіальної громади.

З метою підвищення рівня підготовки працівників Міністерство економічного розвитку і торгівлі України спільно з командою проекту «Реформа управління на сході України II» реалізує Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH від імені Федерального міністерства економічного співробітництва та розвитку Німеччини (BMZ) та Офісу реформ адміністративних послуг (Проект експертної підтримки управління та економічного розвитку (EDGE), реалізований канадською компанією Agriteam Canada Consulting Ltd за співпраці Всеукраїнської асоціації центрів надання адміністративних послуг Розроблений онлайн-курс «Єдині вимоги (стандарт) до якості послуг» базується на матеріалі Єдині вимоги (стандарт) до якості послуг для відвідувачів центрів надання адміністративних послуг Також ви можете ознайомитися з досвідом практиків – керівників центрів надання адміністративних послуг та почути практичні рекомендації щодо питань спілкування та обслуговування громадян.

Варто зазначити, що деякі СНА завершують повністю онлайн-курс, забезпечуючи тим самим єдиний стандарт якості послуг [41].

Таким чином, врахування основних аспектів запровадження стандартів надання адміністративних послуг в Україні дозволяє визначити наступне:

1. Стандарти надання адміністративних послуг, які були запроваджені безпосередньо надавачами цих послуг, замінено на загальні стандарти надання адміністративних послуг, якими мають керуватися працівники. Ці зміни пов'язані з тим, що практично весь спектр адміністративних послуг надається через ОДА і працівники ОДА безпосередньо спілкуються із заявниками та суб'єктами надання адміністративних послуг.

2. Міністерство економічного розвитку і торгівлі України спільно з вітчизняними та іноземними партнерами розробило стандарти надання адміністративних послуг, які поєднують кращий міжнародний досвід та адаптовані до українських реалій.

3. Працівники ЦНАП можуть забезпечити якісне надання адміністративних послуг з урахуванням Стандартів, що сприятиме покращенню іміджу державних органів в очах громадськості.

4. Декларативні норми отримали практичне відображення в онлайн-курсі «Єдині вимоги до якості обслуговування відвідувачів НСЗУ», що сприяє не лише набуттю студентами певних знань, набуття практичних умінь і навичок, а також обмін досвідом.

Висновки до розділу 2

1. Результати дослідження дозволили зробити висновок, що на законодавчому рівні суб'єкти, які здійснюють діяльність у сфері надання адміністративних послуг, розмежовано безпосередньо на суб'єктів, які надають адміністративні послуги та ЦНАП, що вважаються своєрідними посередниками між заявниками та суб'єктами надання адміністративних послуг. Ключовим суб'єктом у сфері надання адміністративних послуг є ЦНАП.

2. Діяльність ЦНАП спрямована на забезпечення ефективного і якісного надання таких послуг, сприяння зниженню корупційної складової та покращенню іміджу публічної служби в цілому. У роботі підтверджено висновок, що якісне надання адміністративних послуг безпосередньо залежить від порядку взаємодії між суб'єктами надання адміністративних послуг та ЦНАП.

3. У дослідженні розкрито питання стандартів надання адміністративних послуг в Україні. Встановлено, що спершу поняття «стандартів надання адміністративних послуг» використовувалося у специфічному значенні. Під таким стандартом розумівся детальний механізм отримання адміністративної послуги (переліки одержувачів та документів, склад і послідовність дій, вимоги до строків надання адміністративної послуги, тощо).

РОЗДІЛ 3

НАПРЯМИ УДОСКОНАЛЕННЯ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ НА СУБРЕГІОНАЛЬНОМУ РІВНІ

3.1. Особливості надання адміністративних послуг на субрегіональному рівні (на прикладі Світловодського району Кіровоградської області)

Для досягнення поставленої мети дослідження необхідно вивчити конкретний практичний досвід, що дозволить підсилити ґрунтовність висновків і пропозицій. Отже, зупинимося на розгляді особливостей надання адміністративних послуг на субрегіональному рівні на прикладі Світловодського району Кіровоградської області.

Відповідно до ст. 20 «Прикінцеві та перехідні положення» Закону України «Про адміністративні послуги» в редакції від 6 вересня 2012 року було передбачено, що ЦНАПи створюють міські ради міст обласного або республіканського автономного значення [20]. На виконання цієї норми закону рішенням сесії Світловодської міської ради від 18.06.2013 р. № 809 Утворено Центр надання адміністративних послуг апарату виконавчого комітету Світловодської міської ради Кіровоградської області (ЦНАП апарату виконавчого комітету Світловодської міської ради) та розпорядженням кер. райдержадміністрації від 10 вересня № 211 2013 Центр надання адміністративних послуг у Світловодському районі (ЦНАП у Світловодському районі). Таким чином, представники місцевої влади виконали вимоги ч. 2 ст. 12 Закону України «Про адміністративні послуги», а саме ЦНАП утворено у складі райдержадміністрації та виконавчого органу міської ради міста обласного значення.

Відповідно до частини 3 ст. 12 законів у містах, які є адміністративними центрами районів ЦНП, можуть забезпечувати надання адміністративних послуг відповідними районними державними адміністраціями на підставі їх

одноголосних рішень [20]. Важливо зазначити, що під керівництвом голови Світловодської міської ради та голови Світловодської районної державної адміністрації у серпні 2013 року відбулися спільні робочі наради щодо формування єдиної міської та районної ОДА. м. Світловодськ, яка могла б надавати адміністративні послуги мешканцям міста та району Світловодська. Проте через складність фінансування та низку інших проблемних питань (просторове, матеріально-технічне та кадрове забезпечення) відповідного рішення прийнято не було.

З метою розкриття специфіки надання адміністративних послуг на субрегіональному рівні пропонуємо більш детально розглянути специфіку діяльності ОДА та форми їх взаємодії із суб'єктами надання адміністративних послуг.

Центральний комітет виконавчого комітету Світловодської міської ради.

На виконання вимог ч. 10 ст. 12 закону з рішеннями засідання Світловодської міської ради Кіровоградської області під час створення ЦНП, положеннями, положеннями та переліком адміністративних послуг, які надаються через ЦНП апарату виконавчого комітету гр. Світловодської ради затвердили. Враховуючи зміни в законодавстві, вищезазначені документи в подальшому затверджено Світловодською міською радою Кіровоградської області в новій редакції, яка є чинною на час виконання магістерського дослідження, а саме: постановою від 01.01.2017 р. № 1000-2010. 562 від 24.11.2016 р. на підставі типового положення про ЦНП затверджено Регламент ЦК виконавчого комітету Світловодської міської ради [42]; Ухвалою від 24.11.2016 р. №563 затверджено Регламент роботи ЦНАП виконавчого комітету Світловодської міської ради [43] та рішення виконавчого комітету Світловодської міської ради від 20.11.2017 р. № 759 затверджено Перелік адміністративних послуг, що надаються через центральну адміністративну службу виконавчого комітету Світловодської міської ради [44].

Положення та регламент ЦНАП виконавчого комітету Світловодської міської ради розроблені згідно зразкових нормативів і не містять конкретних

норм. Тому пропонуємо зосередитись на переліку адміністративних послуг, які надає ЦНАП апарату виконавчого комітету Світловодської міської ради.

Відповідно до частини 6 ст. 12 закону перелік адміністративних послуг, що надаються через ЦНАП, визначається органом, що прийняв рішення про створення центру надання адміністративних послуг [20]. При цьому цей перелік затверджено рішенням виконавчого комітету Світловодської міської ради Кіровоградської області. Крім того, відповідно до ч. 7 ст. 12 закону до переліку адміністративних послуг, які надаються через ЦНАП, обов'язково включаються адміністративні послуги органів виконавчої влади, перелік яких затверджується Кабінетом Міністрів України. На підставі погоджених рішень із суб'єктами надання адміністративних послуг через ЦАП можуть надаватися також інші адміністративні послуги [20].

Аналіз змісту переліку адміністративних послуг, які ЦНАП надає апарату виконавчого комітету Світловодської міської ради, дозволяє зробити висновок, що він складається з трьох частин:

- частина 1 - «Перелік адміністративних послуг органів виконавчої влади, затверджений розпорядженням Кабінету Міністрів України від 16.05.2014 № 523-р» - 49 адміністративних послуг;

- Частина 2 - «Перелік дозвільних документів, що видаються через ЦДАВО виконавчого комітету Світловодської міської ради» - 32 дозволи;

- Частина 3 - «Перелік адміністративних послуг на підставі погоджених рішень із суб'єктами надання адміністративних послуг відповідно до ст.1 ст. 12 Закону України «Про адміністративні послуги» – 39 адміністративних послуг [44].

Тож можна зробити висновок, що апарату виконавчого комітету Світловодської міської ради через ОДА надається 120 адміністративних послуг.

Також варто зазначити, що відповідно до постанови Кабінету Міністрів України від 06.12.2017 р. 1092, з метою розширення переліку адміністративних послуг, які надаються через ОДА апарату виконавчого комітету Світловодської міської ради та надання їх громадянам, які проживають на території міст

Світловодська та Світловодського району з підвищенням - якісні послуги з реєстрації (перереєстрації) та зняття з обліку транспортних засобів, обміну посвідчення водія, видачі міжнародного посвідчення водія та прийому заяв на отримання довідок про несудимість [45].

Відповідно до штатного розпису ЦНАП виконкому Світловодської міської ради передбачено посади: керуючого справами ЦНАП виконкому Світловодської міської ради – та 4 посади адміністраторів.

Під час проведення магістерських досліджень вакансій немає.

Відповідно до вимог типового положення ЦНАП розташовується в центральній частині міста, де розвинута транспортна інфраструктура, яка відповідає суб'єктам звернення. При вході в приміщення встановлено табло з назвою центру та табло з інформацією про його місцезнаходження та графік роботи. Вхід до ЦНАПу обладнано пандусами для інвалідів та є кнопка виклику. Центр обладнаний туалетною кімнатою, яка враховує потреби людей з обмеженими фізичними можливостями. На території передбачено місце для безкоштовного паркування автотранспорту суб'єктів звернення.

Відповідно до статті 17 Типового положення на підставі погоджених рішень із суб'єктами надання адміністративних послуг представники цих суб'єктів можуть брати участь у роботі консультаційного центру [30]. Так, у приміщенні ЦНАП надають консультації державні реєстратори юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та громадських формувань, а також державні реєстратори речових прав на нерухоме майно відділу державної реєстрації. Виконавчий комітет Світловодської міської ради; спеціалісти відділу ведення реєстру виконавчого комітету Світловодської міської ради. Згідно з графіком консультації фахівці Світловодського об'єднаного управління Пенсійного фонду України управління у Світловодському районі Головного управління Держгеокадастру у Кіровоградській області надають у приміщенні ЦНАП.

Керівники виконавчого комітету Світловодської міської ради мають доступ до єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб-

підприємців та громадських формувань, а також державного реєстру прав на нерухоме майно.

Відповідно до ст. 15 закону в приміщенні, де знаходиться ЦНАП, можуть надаватися супутні послуги такі як: виготовлення копій документів, ламінування, фотозйомка, продаж канцтоварів, надання банківських послуг тощо. Супутні послуги надаються суб'єктами господарювання, відбір яких здійснюється суб'єктом надання адміністративних послуг або органом, що утворив центр надання адміністративних послуг, на конкурсних засадах за критерієм забезпечення найменших матеріальних витрат. і час, який суб'єкт витратив на вхід [20].

На виконання вимог ст. 15 Закону України «Про адміністративні послуги» та відповідно до типового порядку проведення конкурсу на надання супутніх послуг, виконавчий комітет Світловодської міської ради провів конкурс «На надання супутньої послуги, пов'язаної з наданням адміністративних послуг в ЦНАП апарату виконавчого комітету Світловодської міської ради». Конкурсна комісія визначила переможця конкурсу – фізичну особу підприємця. Виконуючи магістерську роботу, цей незалежний підприємець продовжує надавати супутні послуги в приміщенні, де знаходиться ЦНАП.

Для сплати адміністративного збору в секторі очікування центрального апарату виконавчого комітету Світловодської міської ради встановлено платіжний термінал, чим виконано вимоги статті 9 Типового регламенту Світловодської адміністративної ради.

Щодо кількості наданих через ЦНАП адміністративних послуг апарату виконавчого комітету Світловодської міської ради, то у поточному році – 8633 адміністративних послуг. Можна зробити висновок, що це позитивна тенденція, оскільки кількість наданих послуг за рік зросла на 62%, тобто на 3299 адміністративних послуг [46; 47].

Аналіз стану діяльності з надання адміністративних послуг через ЦНАП виконавчого комітету Світловодської міської ради дозволяє зробити висновок, що різниця в кількості наданих адміністративних послуг є результатом:

1. Запровадження принципу «екстериторіальності», як наслідок – можливість надання послуг більш широкому колу заявників.
2. Розширення переліку адміністративних послуг, які надаються через ЦНАП виконавчого комітету Світловодської міської ради.
3. Підвищення якості надання адміністративних послуг адміністраторами виконавчого комітету Світловодської міської ради.

Центр надання адміністративних послуг у Світловодському районі.

Відповідно до ст. 6, 41 Закону України «Про місцеві державні адміністрації», щодо реалізації Законів України «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо розширення повноважень органів місцевого самоврядування та оптимізації надання адміністративних послуг», «Про адміністративні послуги», Постанова Кабінету Міністрів України № 118 від лютого 2013 року «Про затвердження Типового положення про центр надання адміністративних послуг» та № 118 від лютого 2013 року, № 565 від 31 серпня 2016 року «Про внесення змін до Типового положення про Центр надання адміністративних послуг» та з метою приведення власних розпорядчих документів у відповідність з розпорядженням голови Світловодської районної державної адміністрації [48].

Керуючись ст. 6, 41 Закону України «Про місцеві державні адміністрації», в рамках реалізації Закону України «Про адміністративні послуги», постанови Кабінету Міністрів України від 01 серпня 2013 р. № № 588 «Про затвердження Типових правил Центру надання адміністративних послуг» та від 22.09.2016 р. 652 «Про внесення змін до типових правил Центру надання адміністративних послуг» та привести власні розпорядчі документи у відповідність з розпорядженням голови Світловодської районної державної адміністрації, затверджено положення про Центр надання адміністративних послуг у Світловодському районі [49].

Розпорядженням голови Світловодської районної державної адміністрації Кіровоградської області №316 затверджено Перелік адміністративних послуг, які надаються через ГУ ДМС у Світловодському районі [50].

Аналіз змісту Переліку адміністративних послуг, які надаються ЦНАП у Світловодському районі, дозволяє зробити висновок, що він складається з двох частин:

- Частина 1 - «Перелік адміністративних послуг, які надаються ГУ ДСНС у Світловодському районі» - 89 адміністративних послуг;

- Частина 2 - «Перелік документів дозвільного характеру, що надаються через ЦНАП у Світловодському районі» - 87 документів дозвільного характеру [50].

Отже, за Списком 176 адміністративні послуги надаються заявникам у Світловодському районі.

Відповідно до структури районної державної адміністрації до відділу з питань державної реєстрації та надання адміністративних послуг управління економічного розвитку і торгівлі райдержадміністрації належать посади: заступника начальника управління економічного розвитку і торгівлі, районна державна адміністрація – державний реєстратор (з питань державної реєстрації юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців), начальник відділу державної реєстрації та надання адміністративних послуг – адміністратор відділу економічного розвитку і торгівлі райдержадміністрації, адміністратора відділу державної реєстрації та надання адміністративних послуг управління економічного розвитку і торгівлі райдержадміністрації та державного реєстратора з питань державної реєстрації речових прав на нерухоме майно та їх обтяжень відділу державної реєстрації та надання адміністративних послуг відділу економічного розвитку і торгівлі райдержадміністрації. Таким чином фактично 2 посадові особи здійснюють повноваження адміністратора, а інші 2 є державними реєстраторами, які безпосередньо надають адміністративні послуги.

В одній будівлі розташовані приміщення ЦНАП Світловодського району та ЦНАП виконавчого комітету Світловодської міської ради. Проте слід зазначити, що супутні послуги, які надає суб'єкт господарювання, та платіжний термінал, який розташований у будівлі міськрайонного ЦНАПу, працюють завдяки діям органів місцевого самоврядування.

Державні реєстратори постійно надають консультації з питань державної реєстрації юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та реєстрації речових прав на нерухоме майно та їх обтяжень в приміщенні. Адміністратори ЦНАП у Світловодському районі мають доступ до єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань, а також державного реєстру прав на нерухоме майно.

Щодо кількості наданих адміністративних послуг через ЦНАП у Світловодському районі, то у минулому році надано 3412 адміністративних послуг, у поточному році – 3078. Як наслідок, кількість наданих послуг за рік зменшилась на 11%, а саме на 334 адміністративні послуги.

Можна припустити, що ці зміни пов'язані з наступними факторами:

1. Зменшення чисельності населення району [52].
2. Із запровадженням принципу «екстериторіальності» для отримання окремих адміністративних послуг потенційні заявники можуть звертатися з цього приводу до інших ЦНАП, у тому числі до ЦНАП апарату виконавчого комітету Світловодської міської ради.

Отже, дослідивши особливості надання адміністративних послуг на субрегіональному рівні на прикладі Світловодського району Кіровоградської області, можна зробити наступне:

1. Адміністративні послуги на субрегіональному рівні надаються виконавцями адміністративних послуг безпосередньо та через центри надання адміністративних послуг.

2. У Світловодському районі Кіровоградської області керівництвом райдержадміністрації та міської ради не було досягнуто згоди щодо створення єдиного єдиного ЦНАПу, а на виконання вимог закону створено два ЦНАПи.

3. Органи, які прийняли рішення про створення центрів (Світловодська міська рада Кіровоградської області та Світловодська районна державна адміністрація Кіровоградської області), затвердили типові положення, положення та переліки адміністративних послуг, які надаються та Соціальна допомога.

4. Діяльність в цілому відповідає вимогам чинного законодавства, адміністративні послуги надаються якісно.

5. Кількість наданих центрами адміністративних послуг суттєво відрізняється (ЦНАП виконавчого комітету Світловодської міської ради – 8633 адміністративних послуг, ЦНАП у Світловодському районі – 3078 адміністративних послуг), що пояснюється за різницею чисельності населення міста та району (м. Світловодськ – 52687 осіб, Світловодський район – 12097 осіб [52]), тому кількість потенційних абітурієнтів суттєво відрізняється.

3.2. Оцінювання та пропозиції щодо удосконалення надання адміністративних послуг на прикладі Світловодського району Кіровоградської області

У рамках магістерського дослідження ми провели моніторинг організації та діяльності виконкому Світловодської міської ради та ЦНАП у Світловодському районі з метою оцінки соціальної корисності ЦНАП, формування пропозицій щодо вдосконалення процесу надання адміністративних послуг на субрегіональному рівні, та провели опитування щодо оцінки діяльності ЦНАП.

Моніторинг організації та функціонування відбувався згідно з методологією, розробленою Центром політико-правових реформ спільно з Центром досліджень місцевого самоврядування, Центром інформаційного консалтингу (м. Львів).), Фонду місцевої демократії (м. Харків) та Центру підтримки громадсько-культурних ініціатив «Тамариск» (м. Дніпро) [53]. Дана методика апробована та вдосконалена в рамках реалізації двох проектів:

1. «Підвищення якості надання адміністративних послуг шляхом посилення впливу громадянського суспільства на державну політику у цій сфері».

2. «Моніторинг центрів надання адміністративних послуг у містах України», який проводився за підтримки Міжнародного фонду «Відродження» [3].

Місто Світловодськ та Світловодський район на відповідність вимогам законодавства та концепції «універсаму послуг». З урахуванням результатів даного моніторингу відбулася розробка рекомендацій щодо вдосконалення роботи.

В рамках моніторингового дослідження оброблено інформацію про ЦНАП з офіційних сайтів Світловодської міської ради Кіровоградської області (<http://svmisto.com.ua>) та Світловодської районної ради ОДА Кіровоградської області (<http://sv.kr-admin.gov.ua>), особисті спостереження під час візиту до ЦНП та в процесі спілкування з керівництвом ЦНП, а також документи, надані керівництвом ЦНП. Результати оцінки ефективності НСЗБ представлені в заповнених моніторингових анкетах.

За результатами проведеного моніторингу можна зробити наступні висновки щодо ЦНАП виконавчого комітету Світловодської міської ради:

1. Загальна оцінка ЦНАП – 701 бал із 1000 можливих:
 - 196 бали з 265 можливих – за організацію роботи ЦНАП;
 - 250 балів з 355 можливих – за місце розташування, вимоги до приміщення та його облаштування й інші зручності;
 - 95 балів з 130 можливих – за персонал;
 - 125 балів з 165 можливих – за роботу бек-офісу;
 - 35 балів з 85 можливих – за внутрішній аналіз діяльності ЦНАП.
2. Позитивними сторонами роботи є:
 - велика кількість адміністративних послуг, що надаються та постійна робота керівництва щодо розширення переліку цих послуг;

- затвержені положення, положення, перелік адміністративних послуг, що надаються через ЦНАП, інформаційно-технологічні картки на всі види адміністративних послуг;

- повнота внесення необхідних даних про суб'єктів звернення в інформаційно-технологічні карти;

- зручне розташування в адміністративній будівлі Світловодської міської ради Кіровоградської області, в центрі міста, що дозволяє мешканцям дістатися до нього будь-яким маршрутом громадського транспорту;

- простора та містка безкоштовна парковка для автотранспорту не лише для персоналу, а й для споживачів;

- адміністратори ЦНАП приймають документи на першому поверсі будівлі;

- якісний розподіл приміщень на інформаційно-очікувальну зону та зону обслуговування;

- достатня площа сфери обслуговування зі зручними, орієнтованими на клієнта робочими місцями;

- наявність пандусу на вході в будівлю та наявність кнопки виклику;

- обладнаний простір для особистої гігієни для інвалідів;

- надання супутніх послуг - платіжний термінал, продаж канцтоварів, послуги копіювання документів.

3. Крім того, можна виділити низку питань у діяльності виконавчого комітету Світловодської міської ради, які потребують вдосконалення. За результатами моніторингу надаємо наступні рекомендації щодо покращення роботи:

- створити офіційний веб-сайту ОДА виконавчого комітету Світловодської міської ради, на якому буде оприлюднена вся необхідна та важлива інформація, а також розміщено банер у найбільш зручному місці на сайті міської ради;

- забезпечити можливість попереднього замовлення на офіційному веб-сайті та моніторингу руху документів через особистий електронний кабінет;

- створити систему електронного документообігу виконавчого комітету Світловодської міської ради;
- підключити адміністраторів ЦНАП до єдиних та державних реєстрів, до яких вони повинні мати доступ відповідно до чинного законодавства;
- забезпечити режим роботи центру для надання всіх послуг відповідно до Закону України «Про адміністративні послуги» - прийом 6 днів на тиждень не менше 7 годин на день без обідньої перерви, прийом 2 рази на тиждень до 8:00 год.
- придбання необхідного обладнання та забезпечення роботи системи управління електронною чергою;
- краще адаптувати приміщення для відвідувачів, у тому числі відвідувачів з дітьми та інвалідами (встановити безкоштовний комп'ютер з доступом до мережі Інтернет, адаптувати кабінки, передбачити місця для дітей, встановити столики для немовлят);
- розробити та затвердити план навчання та розвитку персоналу щодо комунікаційної підготовки та стандартів надання адміністративних послуг (форми – семінари, тренінги, дискусії, передача досвіду, залучення фахівців структурних підрозділів до консультування адміністраторів); тощо);
- розробляє та затверджує власні стандарти надання адміністративних послуг;
- відповідно до вимог стандартів надання адміністративних послуг запровадити робочий одяг;
- виготовити та надрукувати буклети, які висвітлюватимуть суттєві аспекти діяльності;
- проводити анкетування та опитування відвідувачів, у тому числі заохочувати до проведення таких опитувань громадські організації та соціологічні служби; проводить аналіз проведених досліджень, враховує раціональні пропозиції при здійсненні повноважень;
- здійснювати практику опитування працівників щодо їх потреб та бачень щодо вирішення конкретних проблемних питань, які виникають у роботі.

Узагальнюючи результати моніторингу, проведеного у Світловодському районі, можна зробити наступне:

1. Загальна оцінка ЦНАП – 597 балів з 1000 можливих:
 - 182 бали з 265 можливих – за організацію роботи ЦНАП;
 - 190 балів з 355 можливих – за місце розташування, вимоги до приміщення та його облаштування й інші зручності;
 - 65 балів з 130 можливих – за персонал;
 - 125 балів з 165 можливих – за роботу бек-офісу;
 - 35 балів з 85 можливих – за внутрішній аналіз діяльності ЦНАП.
2. Можемо виокремити низку позитивних аспектів роботи ЦНАП:
 - велика кількість адміністративних послуг, що надаються та постійна робота керівництва щодо розширення переліку цих послуг;
 - затвержені положення, положення, перелік адміністративних послуг, що надаються через ЦНАП, інформаційно-технологічні картки на всі види адміністративних послуг;
 - повнота внесення необхідних даних про суб'єктів звернення в інформаційно-технологічні карти;
 - зручне розташування ЦНС, в адміністративній будівлі Світловодської районної державної адміністрації Кіровоградської області, в центрі міста, що дає можливість жителям району мати доступ до нього будь-яким громадським транспортним маршрутом;
 - простора та містка безкоштовна парковка для автотранспорту біля ЦНП – не лише для персоналу ЦНАП, а й для споживачів;
 - адміністратори ЦНАП приймають документи без обідньої перерви та 1 день на тиждень до 20:00;
 - зручне розміщення на офіційному веб-сайті райдержадміністрації посилань на розділ «Адміністративні послуги» та зручне розміщення інформації;
 - наявність пандуса на вході в будівлю та наявність кнопки виклику.

3. У діяльності ОДА у Світловодському районі виявлено низку проблем, які потребують удосконалення. За результатами моніторингу можна надати наступні рекомендації щодо покращення роботи:

- забезпечити можливість попереднього замовлення та відстеження руху документів заявника через особистий електронний кабінет;
- підключити адміністраторів ЦНАП до єдиних та державних реєстрів, до яких вони повинні мати доступ відповідно до чинного законодавства;
- забезпечити режим роботи центру для надання всіх послуг відповідно до Закону України «Про адміністративні послуги» - прийом 6 днів на тиждень не менше 7 годин на день;
- збільшити кількість адміністраторів ЦНАПів у Світловодському районі не менше 3 осіб;
- розробити та затвердити план навчання та розвитку персоналу щодо професійно-комунікаційної підготовки та стандартів надання адміністративних послуг (форми – семінари, тренінги, дискусії, передача досвіду, залучення фахівців структурних підрозділів до консультування адміністраторів);
- розробляє та затверджує власні стандарти надання адміністративних послуг;
- запровадити дрес-код для адміністраторів, відповідно до стандартів надання адміністративних послуг;
- виготовити та надрукувати буклети, які висвітлюватимуть суттєві аспекти діяльності РНЦЗДЗ;
- проводити анкетування та опитування відвідувачів, у тому числі заохочувати до проведення таких опитувань громадські організації та соціологічні служби; проводить аналіз проведених досліджень, враховує раціональні пропозиції при здійсненні повноважень;
- здійснювати практику опитування працівників у ЗЗС щодо їх потреб та бачень щодо вирішення конкретних проблемних питань, які виникають у роботі.

4. Як бачимо, деякі із запропонованих рекомендацій є спільними для обох ЦНАПів. Проте є ряд пропозицій, поданих до апарату виконавчого комітету Світловодської міської ради, які не є актуальними для використання в діяльності у Світловодському районі, а саме:

- облаштування кімнати особистої гігієни для інвалідів, оскільки приміщення знаходиться на 2-му поверсі будівлі, будівля не обладнана ліфтом, а на 1-му поверсі знаходиться відповідне приміщення в приміщенні ЦНАП;

- укладання договорів на надання супутніх послуг (платіжний термінал, продаж канцтоварів, послуги копіювання документів), оскільки подібні послуги надаються апарату виконавчого комітету Світловодської міської ради та можуть задовольнити потреби ЦНАП у Світловодському районі;

- налагодження електронної системи управління чергою є недоцільним, оскільки порівняно невелика кількість відвідувачів дозволяє створювати «живу» чергу.

Таким чином, моніторинг дав змогу комплексно дослідити ситуацію у сфері надання адміністративних послуг на субрегіональному рівні на прикладі Світловодського району Кіровоградської області, визначити сильні та слабкі сторони, сформулювати рекомендації, пропозиції та зауваження.

З метою вивчення думки відвідувачів про якість послуг під час виконання магістерського дослідження нами було проведено анкетування відвідувачів.

В опитуванні взяли участь 87 осіб (з них: 26 – відвідувачі ЦНАП у Світловодському районі, 61 – відвідувачі ЦНАП виконкому Світловодської міської ради). Відвідувачам Центру розвитку адміністративних послуг було запропоновано заповнити анонімну анкету щодо оцінки діяльності центрів надання адміністративних послуг. Дана анкета складається з 10 питань, розроблена Центром політико-правових реформ і використовується для вивчення поточного стану надання адміністративних послуг через ЦНАП.

Анкетне опитування дало змогу отримати наступні відповіді на питання:

1. Правовий статус суб'єкта звернення:

- юридична особа – 33;

- фізична особа – підприємець – 18;
- громадянин (мешканець) – 36.

2. Оберіть категорію послуги, за якою Ви звернулися до ЦНАП:

- паспортні послуги – 32;
- реєстраційні послуги – 20;
- підприємницька діяльність – 22;
- земельні питання – 9;
- містобудування та архітектура – 2;
- екологія, санітарні норми – 2.

3. Скільки разів Вам доводилося звертатися до ЦНАП для отримання адміністративної послуги? (зазначити):

- один раз під час отримання послуги – 29;
- два рази під час подачі та отримання пакету документів – 56;
- три рази – 2.

4. Чи стикалися Ви з випадками порушення термінів при наданні адміністративної послуги? Якщо «так», то зазначте виконавчі органи, що їх припускалися, та послуги, що надавалися:

- так – 0 ;
- ні – 87.

5. Які джерела інформації щодо отримання адміністративних послуг Ви використовували? (зазначити):

- веб-сторінка в мережі Інтернет – 63;
- інформаційні стенди в приміщенні ЦНАП – 43;
- інформаційні стенди виконавчих органів – 28;
- засоби масової інформації – 36;
- інше: офіційні сайти, чинне законодавство, консультації в телефонному режимі.

6. Чи задоволені Ви роботою адміністраторів ЦНАП? (зазначити):

- так – 87;
- ні – 0.

7. Чи задоволені Ви роботою ЦНАП? (вказати):

- так – 87;
- ні – 0.

8. На Вашу думку, чи присутня корупційна складова в системі надання адміністративних послуг або отримання документів дозвільного характеру в ЦНАП? (вказати):

- присутня - 0;
- не присутня – 85;
- не знаю або важко сказати – 2.

9. Які основні проблеми у сфері надання адміністративних послуг (можливість позначити декілька варіантів відповідей)? (вказати):

- незручний графік роботи ЦНАП – 16;
- незручне місце розташування ЦНАП – 0;
- наявність черг у ЦНАП – 14;
- відсутність бланків заяв, зразків документів – 0;
- не консультують із питань надання адміністративних послуг – 0;
- не дотримуються строків надання адміністративної послуги – 0;
- інше: відсутність обладнання для ширшого надання адміністративних послуг, наявність черг, незручний графік роботи.

10. Зауваження та пропозиції щодо удосконалення процедури надання адміністративної послуги:

- відкоригувати графік роботи, а саме: продовжити тривалість робочого дня до 18.00 – 19.00 години двічі на тиждень, встановити додатковий робочий день (субота);
- забезпечити ЦНАП апарату виконавчого комітету Світловодської міської ради необхідним обладнанням для виготовлення біометричних закордонних паспортів та ID-карток;
- збільшити кількість адміністраторів ЦНАП;
- розширити коло адміністративних послуг, що надаються через ЦНАП;

– встановити комп'ютер для відвідувачів з доступом до мережі Інтернет.

Якщо узагальнити результати опитування, то можна зробити висновок, що абсолютна більшість респондентів позитивно оцінюють роботу та вважають, що розпорядники працюють відповідно до покладених на них завдань та надають якісні та своєчасні адміністративні послуги. Як зазначають відвідувачі, корупційної складової у наданні адміністративних послуг немає.

Аналізуючи результати опитування, важливо зазначити, що заявники виявили деякі недоліки в роботі, які частково збігаються з нашими висновками під час моніторингу. Тому вважаємо, що необхідно рекомендувати керівництву ЦНАП виконавчого комітету Світловодської міської ради та ЦНАП Світловодського району:

1. Продовжити роботу щодо розширення переліку адміністративних послуг, що надаються, та покращити співпрацю з суб'єктами надання адміністративних послуг (укласти договори, меморандуми про співпрацю).

2. Винести на розгляд органу, що утворив ЦНАП (Світловодської міської ради та Світловодської районної державної адміністрації), питання:

- щодо збільшення штатної чисельності адміністраторів ЦНАП;
- у зв'язку зі зміною графіка робочого часу відповідно до вимог Закону України «Про адміністративні послуги» та унормуванням оплати праці адміністраторів у зв'язку з цим;
 - щодо підтвердження власних стандартів надання адміністративних послуг;
 - про виділення додаткових коштів на покращення матеріально-технічного стану (облаштування кімнат відповідно до потреб інвалідів, з дітьми; на придбання комп'ютера для відвідувачів; придбання додаткового обладнання; обладнання для виготовлення біометричних закордонних паспортів та посвідчень особи та інше);
 - щодо створення окремих офіційних веб-сайтів ;
 - щодо запровадження електронного документообігу.

3. Розробити план підвищення кваліфікації адміністраторів ЦНАП та реалізувати всі передбачені ним заходи.

4. Проводити періодичні опитування відвідувачів щодо якості надання адміністративних послуг, залучати до проведення опитувань громадські організації. Створюйте електронні опитування на офіційних сайтах. У своїй діяльності аналізуйте та враховуйте раціональні рекомендації відвідувачів.

5. Проводити періодичні опитування адміністраторів ЦНАП щодо пропозицій та зауважень, які виникають у процесі роботи, враховувати ці пропозиції та намагатися усунути недоліки.

Висновки до розділу 3

1. На основі вивчення діяльності Світловодського району Кіровоградської області було визначено особливості надання адміністративних послуг в Україні на субрегіональному рівні. З метою розкриття цих особливостей, в роботі розглянуто низку питань, пов'язаних зі створенням, організацією діяльності ЦНАП апарату виконавчого комітету Світловодської міської ради та ЦНАП у Світловодському районі, а також аспектом їх взаємодії з суб'єктами надання адміністративних послуг.

2. Результати моніторингу та опитування дали змогу виявити позитивні та негативні аспекти в організації роботи ЦНАП. На цій основі було сформульовано рекомендації щодо покращення організації роботи відповідних центрів. До переліку таких рекомендацій належить наступне: розширення переліку адміністративних послуг та покращення співпраці з суб'єктами їх надання, зокрема на основі укладання угод, меморандумів про співпрацю; затвердження більш гнучкого графіку робочого часу в ЦНАП; затвердження власних стандартів надання адміністративних послуг; придбання комп'ютера для відвідувачів та ін.

ВИСНОВКИ

У магістерській роботі вдалося досягти поставленої мети, яка полягає у визначенні та обґрунтуванні практичних рекомендацій щодо вдосконалення практики надання адміністративних послуг в Україні на субрегіональному рівні. Результати дослідження дають змогу зробити наступні висновки.

1. Аналіз підходів науковців до розгляду поняття «адміністративна послуга», дозволив виявити різні його аспекти, ознаки, варіанти визначень та співвідношення з такими поняттями як «державні послуги», «публічні послуги». У роботі за основу взято законодавче тлумачення адміністративної послуги, а саме – 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. Крім того, для розкриття основних понять за напрямом дослідження, було розкрито сутність категорій «суб'єкт надання адміністративних послуг» та «суб'єкт звернення».

2. Дослідження нормативно-правової бази дозволило виділити основні етапи її розвитку: від прийняття окремих підзаконних нормативно-правових актів до затвердження профільного закону у сфері надання адміністративних послуг в Україні. У дослідженні розкрито роль Конституції України у формуванні правового поля сфери надання адміністративних послуг. Результати дослідження дозволили підтвердити висновок про те, що хоча в Основному Законі не міститься прямих норм, які регулюють відносини у цій сфері, він визначає ключові положення їх регулювання, основні права і свободи людини і громадянина, базові принципи діяльності публічних органів, які опосередковано пов'язані зі сферою надання адміністративних послуг.

Важливо зауважити, що з прийняттям Закону України «Про адміністративні послуги» було урегульовано значну частину питань цієї сфери. Однак, зважаючи на великий об'єм аспектів, з якими пов'язано надання адміністративних послуг, виявлено низку питань, які регулюються іншими

законодавчими та підзаконними нормативно-правовими актами, що деталізують положення Закону України «Про адміністративні послуги».

3. Результати дослідження дозволили зробити висновок, що на законодавчому рівні суб'єкти, які здійснюють діяльність у сфері надання адміністративних послуг, розмежовано безпосередньо на суб'єктів, які надають адміністративні послуги та ЦНАП, що вважаються своєрідними посередниками між заявниками та суб'єктами надання адміністративних послуг. Ключовим суб'єктом у сфері надання адміністративних послуг є ЦНАП. Діяльність ЦНАП спрямована на забезпечення ефективного і якісного надання таких послуг, сприяння зниженню корупційної складової та покращенню іміджу публічної служби в цілому. У роботі підтверджено висновок, що якісне надання адміністративних послуг безпосередньо залежить від порядку взаємодії між суб'єктами надання адміністративних послуг та ЦНАП.

4. У дослідженні розкрито питання стандартів надання адміністративних послуг в Україні. Встановлено, що спершу поняття «стандартів надання адміністративних послуг» використовувалося у специфічному значенні. Під таким стандартом розумівся детальний механізм отримання адміністративної послуги (переліки одержувачів та документів, склад і послідовність дій, вимоги до строків надання адміністративної послуги, тощо). Зважаючи на це, у Законі України «Про адміністративні послуги», розглядається категорія «вимоги щодо якості надання адміністративних послуг», а не «стандарт надання адміністративної послуги». Особливу увагу в магістерській роботі приділено розгляду стандартів адміністративних послуг, розроблених Міністерством економічного розвитку і торгівлі України спільно з вітчизняними та іноземними партнерами, які поєднують у собі кращий міжнародний досвід.

5. На основі вивчення діяльності Світловодського району Кіровоградської області було визначено особливості надання адміністративних послуг в Україні на субрегіональному рівні. З метою розкриття цих особливостей, в роботі розглянуто низку питань, пов'язаних зі створенням, організацією діяльності ЦНАП апарату виконавчого комітету Світловодської міської ради та ЦНАП у

Світловодському районі, а також аспектом їх взаємодії з суб'єктами надання адміністративних послуг.

Для з'ясування рівня задоволеності громадян послугами, які надаються в ЦНАП, формування пропозицій щодо удосконалення процесу їх надання на субрегіональному рівні, нами було проведено моніторинг організації та функціонування ЦНАП апарату виконавчого комітету Світловодської міської ради та ЦНАП у Світловодському районі, а також здійснено анкетне опитування заявників щодо оцінки діяльності ЦНАП. Результати моніторингу та опитування дали змогу виявити позитивні та негативні аспекти в організації роботи ЦНАП. На цій основі було сформульовано рекомендації щодо покращення організації роботи відповідних центрів. До переліку таких рекомендацій належить наступне: розширення переліку адміністративних послуг та покращення співпраці з суб'єктами їх надання, зокрема на основі укладання угод, меморандумів про співпрацю; затвердження більш гнучкого графіку робочого часу в ЦНАП; затвердження власних стандартів надання адміністративних послуг; придбання комп'ютера для відвідувачів; облаштування приміщення відповідно до потреб людей з обмеженими можливостями, з дітьми; закупівля додаткового обладнання для установки електронної черги, виготовлення біометричних закордонних паспортів та ID-карток тощо; створення окремих офіційних веб-сайтів ЦНАП; запровадження електронного документообігу в ЦНАП; організація підвищення кваліфікації адміністраторів ЦНАП; проведення опитувань відвідувачів, щодо якості надання адміністративних послуг, залучення до таких опитувань громадських організацій; проведення електронних опитувань; періодичне опитування адміністраторів ЦНАП щодо пропозицій і зауважень, які виникають під час роботи.

Ці рекомендації можуть бути застосовані у роботі інших ЦНАП. Результати дослідження спрямовані на удосконалення практики надання адміністративних послуг, підвищення рівня довіри громадян до органів публічної влади, формування «сервісної» держави.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Записний Д. Ю. Історія становлення та розвитку системи надання адміністративних послуг в Україні // Аспекти публічного управління. – 2016. – № 8 (34). – С. 16 – 24.
2. Коліушко І. Б. Виконавча влада та проблеми адміністративної реформи в Україні : монографія / І. Б. Коліушко. – Київ : Факт, 2002. – 260 с.
1. Адміністративні послуги: стан і перспективи реформування : збірник матеріалів / [В. П. Тимощук, Н. Л. Добрянська, О. В. Курінний, Є. О. Школьний та ін.] / заг. ред. В. П. Тимощука, О. В. Курінного. – Київ, 2015. – 428 с.
2. Науково-практичний коментар до Закону України «Про адміністративні послуги» / за заг. ред. В. П. Тимощука. – Київ : ФОП Москаленко О. М. – 392 с.
3. Конституція України : закон України від 28 червня 1996 р. № 254к/96-ВР. – Режим доступу : <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/254k/96-вр>.
4. Організація надання публічних послуг на місцевому рівні : навч. посіб. / авт. кол. : Г. А. Борщ, Н. В. Васильєва, О. І. Васильєва та ін. ; за заг. ред. О. І. Васильєвої, О. С. Ігнатенка. – К. : НАДУ, 2014. – 444 с.
5. Виконавча влада і адміністративне право [Текст] / за заг. ред. В. Б. Авер'янова. – Київ : Ін-Юре, 2002. – С. 150.
6. Ефективність державного управління [Текст] : зб. наук. пр. Львівського регіонального інституту державного управління Національної академії державного управління при Президентові України. – Вип. 42 / за заг. ред. чл.-кор. НАН України В. С. Загорського, доц. А. В. Ліпенцева. – Львів : ЛРІДУ НАДУ, 2015. – 318 с.
7. Тимощук В. Адміністративні послуги [Текст] : посібник / [В. Тимощук] ; Швейцарсько-український проект «Підтримка децентралізації в Україні – DESPRO». – Київ : ТОВ «Софія-А», 2012. – С. 9.

8. Голосніченко І. Правове регулювання надання державних управлінських послуг та вирішення адміністративних спорів [Текст] / І. Голосніченко // Право України. – 2003. – № 10. – С. 88.

9. Карпенко О. В. Управлінські послуги як механізм реалізації державної політики / О. Карпенко // Актуальні проблеми державного управління. – 2015. – Вип. 1. – С. 11 – 15.

10. Ославський М. І. Виконавча влада в Україні: організаційно-правові засади [Текст] : навч. посіб. / М. І. Ославський. – Київ : Знання, 2009. — С. 45.

11. Афанасьєв К. К. Адміністративні послуги [Текст] : навч. посіб. / К. К. Афанасьєв. – Луганськ : РВВЛДУВС, 2010. – С. 28.

12. Кунцевич М. П. Надання адміністративних послуг як форма реалізації виконавчої влади [Текст] / М. П. Кунцевич // Держава і право. – 2012. – Вип. 58. – С. 250.

13. Ніколаєнко К. В. Адміністративні послуги як різновид публічних послуг [Текст] / К. В. Ніколаєнко // Держава і право. – 2010. – Вип. 47. – С. 269.

14. Енциклопедичний словник з державного управління / уклад. : Ю. П. Сурмін, В. Д. Бакуменко, А. М. Михненко та ін. ; за ред. Ю. В. Ковбасюка, В. П. Трощинського, Ю. П. Сурміна. – К. : НАДУ, 2010. – 820 с.

15. Про схвалення Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади : розпорядження Кабінету Міністрів України від 15 лютого 2006 р. № 90-р. – Режим доступу : <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/90-2006-p>.

16. Про заходи щодо упорядкування адміністративних послуг : постанова Кабінету Міністрів України від 17 липня 2009 р. № 737. – Режим доступу : <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/737-2009-п>.

17. Про затвердження стандартів адміністративної послуги «Ліцензування діяльності, пов'язаної з промисловим виловом риби, крім внутрішніх водойм (ставків) господарств» та «Реєстрація риболовних суден у Державному судновому реєстрі України або Судновій книзі України, внесення до них змін та видача свідоцтва про мінімальний склад екіпажу риболовного

судна» : наказ Міністерства аграрної політики та продовольства України від 2 грудня 2011 р. № 697. – Режим доступу : <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/z1511-11>.

18. Про адміністративні послуги : закон України від 6 вересня 2012 р. № 5203-VI. – Режим доступу : <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/5203-17>.

19. Цивільний кодекс України : Кодекс України від 16 січня 2003 р. № 435-IV. – Режим доступу : <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/435-15>.

20. Кельман М. С. Загальна теорія держави та права : підручник / М. С. Кельман, О. Г. Мурашин. – Київ : Кондор, 2005. – 314 с.

21. Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності : закон України від 6 вересня 2005 р. № 2806-IV. – Режим доступу : <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/2806-15>.

22. Надання адміністративних послуг [Текст] : навч.-метод. посіб. для системи підвищення кваліфікації державних службовців та посадових осіб місцевого самоврядування / укл. А. В. Ліпенцев. – Київ : [б. в.], 2013. – 224 с.

23. Про заходи із забезпечення додержання прав фізичних та юридичних осіб щодо одержання адміністративних (державних) послуг : указ Президента України від 3 липня 2009 р. № 508/2009. – Режим доступу : <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/508/2009>.

24. Про Реєстр адміністративних послуг : постанова Кабінету Міністрів України від 5 грудня 2011 р. № 1274. – Режим доступу : <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1274-2011-п>.

25. Про затвердження Порядку ведення Реєстру адміністративних послуг : постанова Кабінету Міністрів України від 30 січня 2013 р. № 57. – Режим доступу : <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/57-2013-п>.

26. Модернізація системи надання адміністративних послуг в контексті адміністративної реформи : навч.-метод. матеріали / В. М. Сороко ; упоряд. Т. А. Саченко. – Київ : НАДУ, 2013. – 68 с.

27. Про затвердження Примірного положення про центр надання адміністративних послуг : постанова Кабінету Міністрів України від 20 лютого 2013 р. № 118. – Режим доступу : <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/118-2013-п>.

28. Про затвердження Примірного регламенту центру надання адміністративних послуг : постанова Кабінету Міністрів України від 1 серпня 2013 р. № 588. – Режим доступу : <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/588-2013-п>.

29. Деякі питання надання адміністративних послуг органів виконавчої влади через центри надання адміністративних послуг : розпорядження Кабінету Міністрів України від 16 травня 2014 р. № 523-р. – Режим доступу : <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/523-2014-р>.

30. Про центральні органи виконавчої влади : закон України від 17 березня 2011 р. № 3166-VI. – Режим доступу : <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/3166-17>.

31. Про місцеве самоврядування в Україні : закон України від 21 травня 1997 р. № 280/97-ВР. – Режим доступу : <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/280/97-вр>.

32. Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо вдосконалення державної реєстрації прав на нерухоме майно та захисту прав власності» : закон України від 6 жовтня 2016 р. № 1666-VIII. – Режим доступу : <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1666-19>.

33. Про державну реєстрацію юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань : закон України від 15 травня 2003 р. № 755-IV. – Режим доступу : <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/755-15>.

34. Про затвердження Методичних рекомендацій щодо розроблення стандартів надання адміністративних послуг : наказ Міністерства економіки України від 12 липня 2007 р. № 219. – Режим доступу : http://meold.kmu.gov.ua/minec/control/uk/publish/printable_article?art_id=103484.

35. Про затвердження стандартів надання адміністративних послуг : наказ Міністерства юстиції України від 31 серпня 2009 р. № 1555/5. – Режим доступу : http://search.ligazakon.ua/l_doc2.nsf/link1/MUS11120.html.

36. Про затвердження стандартів надання адміністративних послуг : постанова Пенсійного фонду України від 29 листопада 2011 р. № 36-4. – Режим доступу : <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/z1473-11>.

37. Надання адміністративних послуг у муніципальному секторі. Навчальний посібник для посадових осіб місцевого самоврядування / В. Тимощук ; Асоціація міст України. – Київ : ТОВ «ПІДПРИЄМСТВО «ВІ ЕН ЕЙ», 2015. – 124 с.

38. Єдині вимоги (Стандарт) до якості обслуговування відвідувачів центрів надання адміністративних послуг : практич. посіб. / О. Андреев, О. Каменчук, В. Семеніхін, Н. Шамрай. – Київ, 2017. – 38 с.

39. Уже понад 1000 слухачів онлайн курсу «Єдині вимоги (стандарт) до якості обслуговування відвідувачів ЦНАП» успішно пройшли його та отримали сертифікати. – Режим доступу : <http://снар.in.ua/?p=1776>. – Назва з екрану.

40. Положення про Центр надання адміністративних послуг апарату виконавчого комітету Світловодської міської ради Кіровоградської області : затверджене рішенням сесії Світловодської міської ради Кіровоградської області від 24 листопада 2016 р. № 562. – Режим доступу : <http://svmisto.com.ua/adminposlugu/1571-polozhennya-pro-centr-nadannya-admnstrativnih-poslug.html>. – Назва з екрану.

41. Регламент Центру надання адміністративних послуг апарату виконавчого комітету Світловодської міської ради Кіровоградської області : затверджений рішенням сесії Світловодської міської ради Кіровоградської області від 24 листопада 2016 р. № 563. – Режим доступу : <http://svmisto.com.ua/adminposlugu/5462-reglament-centru-nadannya-admnstrativnih-poslug.html>. – Назва з екрану.

42. Перелік адміністративних послуг, які надаються через Центр надання адміністративних послуг апарату виконавчого комітету Світловодської міської ради Кіровоградської області : затверджений рішення виконавчого комітету Світловодської міської ради від 20 листопада 2017 р. № 759. – Режим

доступу : https://drive.google.com/file/d/1_euA144cIUeVzTAaCsIQARp6bRCeTaUG/view. – Назва з екрану.

43. Увага! Реєстрація транспортних засобів. – Режим доступу : http://svmisto.com.ua/novini_cnap/6398-uvaga-reyestracya-transportnih-zasobv.html. – Назва з екрану.

44. Звіт Центру надання адміністративних послуг апарату виконавчого комітету Світловодської міської ради Кіровоградської області за 2016 р. // Поточний архів ЦНАП Світловодської міської ради Кіровоградської області.

45. Звіт Центру надання адміністративних послуг апарату виконавчого комітету Світловодської міської ради Кіровоградської області за 2017 р. // Поточний архів ЦНАП Світловодської міської ради Кіровоградської області.

46. Положення Центру надання адміністративних послуг у Світловодському районі Кіровоградської області : затверджене розпорядженням голови Світловодської районної державної адміністрації від 26 січня 2017 р. № 26-р. – Режим доступу : http://sv.kr-admin.gov.ua/index.php?option=com_sppagebuilder&view=page&id=31. – Назва з екрану.

47. Регламент Центру надання адміністративних послуг у Світловодському районі Кіровоградської області : затверджений розпорядженням голови Світловодської районної державної адміністрації від 26 січня 2017 р. № 27-р. – Режим доступу : http://sv.kr-admin.gov.ua/index.php?option=com_sppagebuilder&view=page&id=31. – Назва з екрану.

48. Перелік адміністративних послуг та документів дозвільного характеру, які надаються через Центр надання адміністративних послуг у Світловодському районі Кіровоградської області : затверджений розпорядженням голови Світловодської районної державної адміністрації від 5 вересня 2017 р. № 316-р. – Режим доступу : http://sv.kr-admin.gov.ua/index.php?option=com_sppagebuilder&view=page&id=31. – Назва з екрану.

49. Про стан надходження та розгляду заяв на отримання адміністративних послуг, які надійшли через центр надання адміністративних послуг у Світловодському районі у 2016 та 2017 роках. – Режим доступу : <http://sv.kr-admin.gov.ua/doc/snarp/z1.pdf>. – Назва з екрану.

50. Головне управління статистики у Кіровоградській області. Населення та міграція. – Режим доступу : http://www.kr.ukrstat.gov.ua/stat_inf_oper_demogr.htm. – Назва з екрану.

51. Методика моніторингу центрів надання адміністративних послуг. – Режим доступу : <http://nc.gov.ua/menu/publications/doc/metoduka.pdf>. – Назва з екрану.

52. Головаха М.Л. Стандарти надання адміністративних послуг в Україні / Розвиток суспільства та науки в умовах цифрової трансформації: матеріали III Міжнародної студентської наукової конференції, м. Луцьк, 16 грудня, 2022 рік // ГО «Молодіжна наукова ліга». – Вінниця: ГО «Європейська наукова платформа», 2022. – 71-72.

53. Головаха М.Л. Нормативно-правове регулювання відносин у сфері адміністративних послуг в Україні / Progressive research in the modern world/ Proceedings of the 4th International scientific and practical conference/ BoScience Publisher/ Boston, USA, 2022.– 542-544.

ДОДАТКИ

Додаток А

АНКЕТА

щодо оцінки діяльності центрів надання адміністративних послуг (ЦНАП) (заповнюється суб'єктами звернення)

Шановні громадяни, для вивчення Вашої думки щодо якості адміністративних послуг, які надаються у ЦНАП, просимо взяти участь в опитуванні.

Метою опитування є вивчення поточного стану надання адміністративних послуг через ЦНАП. Результати опитування будуть використані для розробки та реалізації заходів з підвищення якості надання адміністративних послуг.

Опитування проводиться лише за Вашою добровільною згодою і є анонімним.

1. Правовий статус суб'єкта звернення:

- юридична особа
- фізична особа – підприємець;
- громадянин (мешканець).

2. Оберіть категорію послуги, за якою Ви звернулися до ЦНАП:

- паспортні послуги;
- реєстраційні послуги;
- підприємницька діяльність;
- земельні питання;
- містобудування та архітектура;
- соціальна сфера;
- екологія, санітарні норми;
- інше (зазначити) _____.

3. Скільки разів Вам доводилося звертатися до ЦНАП для отримання адміністративної послуги? (зазначити):

- один раз під час отримання послуги;
- два рази під час подачі та отримання пакету документів;
- три рази;
- чотири рази;
- більше.

4. Чи стикалися Ви з випадками порушення термінів при наданні адміністративної послуги? Якщо «так», то зазначте виконавчі органи, що їх припускалися, та послуги, що надавалися:

- так;

- ні;
- вкажіть орган та послуги _____.

5. Які джерела інформації щодо отримання адміністративних послуг Ви використовували? (зазначити):

- веб-сторінка в мережі Інтернет;
- інформаційні стенди в приміщенні ЦНАП;
- інформаційні стенди виконавчих органів;
- засоби масової інформації;
- інше (зазначити) _____.

6. Чи задоволені Ви роботою адміністраторів ЦНАП? (зазначити):

- так;
- ні.

7. Чи задоволені Ви роботою ЦНАП? (зазначити):

- так;
- ні.

8. На Вашу думку, чи присутня корупційна складова в системі надання адміністративних послуг або отримання документів дозвільного характеру в ЦНАП? (зазначити):

- присутня;
- не присутня;
- не знаю або важко сказати.

9. Які основні проблеми у сфері надання адміністративних послуг (можливість позначити декілька варіантів відповідей)? (зазначити):

- незручний графік роботи ЦНАП;
- незручне місце розташування ЦНАП;
- наявність черг у ЦНАП;
- відсутність бланків заяв, зразків документів;
- не консультують із питань надання адміністративних послуг;
- не дотримуються строків надання адміністративної послуги;
- інше (зазначити) _____.

10. Зауваження та пропозиції щодо удосконалення процедури надання адміністративної послуги: _____.