

ЗАТВЕРДЖЕНО

**Наказ Вищого навчального закладу
Укоопспілки «Полтавський
університет економіки і торгівлі»
08 липня 2015 року № 152-Н**

Форма № П-4.04

**ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД УКООПСІЛКИ
«ПОЛТАВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ»**

Навчально-науковий інститут денної освіти

Форма навчання денна

Кафедра правознавства

Допускається до захисту

Завідувач кафедри _____

(підпис) (ініціали, прізвище)

«__» _____ 20__ р.

МАГІСТЕРСЬКА РОБОТА

**на тему «АДМІНІСТРАТИВНІ ПОСЛУГИ ТА ЇХ ВІДМІННІСТЬ ВІД
ІНШИХ ВИДІВ ПОСЛУГ У ПУБЛІЧНІЙ СФЕРІ»**

**спеціальності 281м2 «Публічне управління та адміністрування» освітня
програма «Публічне адміністрування»**

Виконавець роботи Глущенко Маргарита Юріївна

(підпис, дата)

Науковий керівник Лаврик Галина Володимирівна

(підпис, дата)

Рецензент: _____

Полтава 2022

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ Вищого навчального закладу
Укоопспілки «Полтавський
університет економіки і торгівлі»
08 липня 2015 року № 152-Н

Форма № П-4.03

**ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД УКООПСІЛКИ
«ПОЛТАВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ»**

Затверджую

Завідувач кафедри _____

(підпис, ініціали та прізвище)

« ____ » _____ 2022 р.

**ЗАВДАННЯ ТА КАЛЕНДАРНИЙ ГРАФІК
ВИКОНАННЯ МАГІСТЕРСЬКОЇ РОБОТИ**

**на тему «АДМІНІСТРАТИВНІ ПОСЛУГИ ТА ЇХ ВІДМІННІСТЬ ВІД
ІНШИХ ВИДІВ ПОСЛУГ У ПУБЛІЧНІЙ СФЕРІ»**

студентом(кою) спеціальності 281м2 «Публічне управління та
адміністрування» освітня програма «Публічне адміністрування»
Прізвище, ім'я, по батькові Глущенко Маргарита Юріївна

Затверджена наказом ректора № ____ від « ____ » _____ 2022 р.

Зміст роботи (визначається кожною кафедрою окремо)	Термін виконання	Термін фактичного виконання
1. Підбір джерел та їх обробка	до 01.12.20 р.	
2. Складання та затвердження плану роботи	до 15.12.20 р.	
3. Написання та оформлення роботи	до 15.05.21 р.	
4. Попередній захист роботи	до 18.10.21 р.	

Дата видачі завдання « ____ » _____ 2022 р.

Студентка _____

(підпис)

Науковий керівник _____ д.ю.н, проф. **Лаврик Галина Володимирівна**

(підпис) (науковий ступінь, вчене звання, ПІБ)

Результати захисту магістерської роботи

Магістерська робота оцінена на _____
(балів, оцінка за національною шкалою, оцінка за ECTS)

Протокол засідання ЕК № _____ від «_____» _____ 2022 р.

Секретар ЕК _____
(підпис, прізвище, ініціали)

ПЕРЕЛІК УМОВНИХ ПОЗНАЧЕНЬ ТА СКОРОЧЕНЬ

Адмінпослуга – адміністративна послуга

ЄС – Європейський Союз

КК України – Кримінальний кодекс України

КУпАП – Кодекс України про адміністративні правопорушення

ЗУ – Закон України

КУ – Конституція України

ВРУ – Верховна Рада України

ЦНАП – Центр надання адміністративних послуг

ЗМІСТ

ВСТУП.....	6
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ	10
1.1 Суспільно-політичні підходи до розуміння адміністративних послуг	10
1.2 Змістовне наповнення і термінологічне визначення та відмінність категорії «адміністративні послуги» від категорії «публічні послуги».....	18
РОЗДІЛ 2. АДМІНІСТРАТИВНІ ПОСЛУГИ ЯК РЕЗУЛЬТАТ ЗДІЙСНЕННЯ ВЛАДНИХ ПОВНОВАЖЕНЬ	28
2.1. Система надання адміністративних послуг фізичним та юридичним особам та її функціонування	28
2.2. Вимоги до якості надання адміністративних послуг органами публічної влади.....	36
РОЗДІЛ 3. МІСЦЕ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ У СИСТЕМІ ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ ТА ШЛЯХИ УДОСКОНАЛЕННЯ ЇХ ЗАКОНОДАВЧОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ.....	44
3.1. Співвідношення адміністративних послуг із іншими послугами у публічні сфері.....	44
3.2. Міжнародний досвід надання адміністративних послуг та його використання у вітчизняній практиці	56
ВИСНОВКИ.....	68
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	72

ВСТУП

Актуальність теми. Реалії розвитку України передбачають проведення реформаційних процесів щодо приведення у відповідність правового забезпечення у всіх сферах життєдіяльності суспільства згідно європейських стандартів. Складена ситуація вимагає змін у сфері надання публічних послуг, особливе місце займає система надання адміністративних послуг.

Так, вітчизняна система надання адміністративних послуг, не враховуючи тривалий проміжок часу, продовжує активно формуватися, де пріоритетним є покращення доступності, якості надання адміністративних послуг, котрі надаються органами місцевого самоврядування та органами державної влади, регламентація порядку такого надання, юридичне розмежування від інших публічних послуг, що допомагає у розбудові стандарту «сервісної держави».

Проведені вдосконалення мають відповідати головним принципам, а саме принципу верховенства права, в процесі розбудови системи надання адміністративних послуг. З метою вірного розуміння сутності поняття «адміністративна послуга» вартим є дослідження практичної і теоретичної площини розвитку сфери надання адміністративних послуг в Україні.

Реформування місцевого самоврядування, яке відбувається в Україні нині, націлене на введення європейських стандартів відносин між громадою та владою, що пов'язано із потребою в підтримці комфортного середовища для населення, надання якісних послуг, захисту їх прав і законних інтересів, максимально наближених до споживачів, як того вимагають норми Європейської хартії місцевого самоврядування.

Ступінь наукової розробленості. Питання адміністративних послуг, їх місце у системі публічних послуг, нормативно-правового врегулювання ставали предметом дослідження багатьох науковців, серед яких слід

виділити: Авер'янова В. Б., Демського Е. Ф., Васильєвої Н.В., Буханевич О. М., Часусовська С., Михайлюк Я.Б., Кунцевич М.П., Циганов О.Г., Писаренко Г.М., Тимощук В.П., Шамрай Н.В., Сороко В.М., Шаров Ю.П. , В. В. Засадко.

Окремим аспектам визначення сутності адміністративних послуг, основним факторам їх формування та реалізації, а також тенденціям розвитку і вдосконалення приділяли увагу такі вчені, як: В.Б. Авер'янов, О.Ф. Андрійко, О.М. Бандурка, Д.М. Бахрах, Р.П. Безсмертний, В.М. Гаращук, І.П. Голосніченко, І.Б. Коліушко, В.П. Тимощук, О.М. Чемерис та ін.

Однак, важливий інтерес доктринальної площини залишає невирішеними проблеми адміністративних послуг, а саме: комплексного дослідження адміністративних послуг як виду публічних послуг, врахування міжнародного досвіду та актуальних пропозицій вдосконалення.

Мета і завдання дослідження. Метою магістерської роботи є визначення шляхів удосконалення адміністративних послуг та їх відмінність від інших видів послуг у публічній сфері.

Досягнення цієї мети включає вирішення наступних завдань:

- дослідити суспільно-політичні підходи до розуміння адміністративних послуг;
- розкрити сутність змістовного наповнення і термінологічне визначення та відмінність категорії «адміністративні послуги» від категорії «публічні послуги»;
- дослідити систему надання адміністративних послуг фізичним та юридичним особам та її функціонування;
- провести аналіз вимог до якості надання адміністративних послуг органами публічної влади;
- співвідношення адміністративних послуг із іншими послугами у публічній сфері;

- проаналізувати міжнародний досвід надання адміністративних послуг та його використання у вітчизняній практиці.

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

Предмет дослідження – поняття, особливості адміністративної послуги у контексті співвідношення із іншими публічними послугами.

Методи та інформаційна основа дослідження. У процесі дослідження використовувалися загальнонаукові та спеціальні методи такі як:

- *діалектичний метод* застосовувався при врахуванні позицій науковців, органів, нормативної бази, судової практики з виокремленням власної позиції;
- *формально-юридичний метод* використовувався для аналізу чинного законодавства та формулюванні рекомендацій, пропозицій щодо удосконалення правового забезпечення сфери надання адміністративних послуг;
- *формально-логічний метод* застосовувався для обробки і використання емпіричного матеріалу, що дозволило з'ясувати юридичну природу публічних послуг та місця адміністративних послуг у цій системі;
- *герменевтичний метод*, який надав можливість встановити зміст законодавчих текстів і окремих понять;
- *порівняльний метод* з метою з'ясування відмінностей адміністративних послуг від інших послуг у публічній сфері.
- *публічного управління та адміністрування* це адміністративні інструменти механізму публічного адміністрування, які є способами та прийомами владного-мотивуючого впливу органів державної влади та місцевого самоврядування на адміністративні послуги як об'єкта з метою реалізації владно-управлінських функцій суб'єктів публічного

адміністрування, захисту прав споживачів адміністративних послуг та інших прав, законних інтересів осіб і суспільства, котрі ми змогли дослідити в роботі.

Інформаційну основу дослідження складають наукові праці, статті та публікації, національні та зарубіжні правові акти надання адміністративних послуг, рішення вітчизняних судів.

Практичне значення дослідження. Практичне значення наукових висновків полягає в тому, що вони можуть бути використані:

а) *у науково-дослідницькій роботі* – для проведення подальших доктринальних досліджень головних теоретичних та практичних проблем, що пов'язані критеріями надання адміністративних послуг, її місця у системі публічних послуг;

б) *у правотворчості* – під час підготовки нових та вдосконаленні чинних нормативних актів, котрі стосуються надання адміністративних послуг, та деяких актах, котрі регламентують інші види публічних послуг з огляду на новизну роботи;

в) *у навчальному процесі* – для підготовки методичної літератури, підручників для студентів посібників, юридичних навчальних закладів.

Крім того, використання результатів даного дослідження, окремих елементів, сприятиме покращенню правового забезпечення надання адміністративних послуг в Україні.

Окремі результати дослідження були апробовані в науковому збірнику *Актуальні питання розвитку науки та забезпечення якості освіти у XXI столітті*. Глущенко М. Ю., Новосьолова Г. Г. Адміністративні послуги: загальні відомості та принципи організації інтегрованих офісів їх надання //

Апробація дослідження. Актуальні питання розвитку науки та забезпечення якості освіти у XXI столітті: тези доповідей XLIV Міжнародної наукової студентської конференції за підсумками науково-дослідних робіт студентів за 2020 рік (м. Полтава, 30–31 березня 2021 р.): у 2 ч. – Полтава:

ПУЕТ, 2021. – Ч. 1. – С.158-162.

Обсяг і структура роботи. Магістерська роботи складається із вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел. Загальний обсяг магістерської роботи становить 109 сторінок.

РОЗДІЛ 1.

ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ

1.1. Суспільно-політичні підходи до розуміння адміністративних послуг

Актуальність вивчення адміністративних послуг зумовлена практичною потребою ефективного їх надання юридичним і фізичним особам в ході діяльності державних службовців та дослідницькою потребою визначення сутнісних ознак таких послуг для подальшої їх класифікації, стандартизації та формування реєстрів послуг.

Підходи до визначення основних понять у сфері адміністративних послуг не відрізняються постійністю та однозначністю. Думки науковців щодо розуміння поняття «адміністративна послуга» з часом змінювалися. Початок застосування даного поняття збігається із запровадженням адміністративної реформи, яка є одним із пріоритетних напрямків державотворення в Україні.

Поняття «адміністративні послуги» та «управлінські послуги» спочатку ототожнювалися, при чому використовувалася категорія «управлінські послуги». Пізніше деякі науковці переглянули цю позицію та обґрунтували потребу використання терміну «адміністративні послуги» як складову «державних» та «муніципальних» послуг.

Першим нормативно-правовим актом, у якому було вжите поняття послуг, що надаються органами виконавчої влади, був Указ Президента України «Про заходи щодо впровадження Концепції адміністративної реформи в Україні» № 810/98 від 22.07.1998 р. Але концепція містить одночасно декілька понять: державні послуги, управлінські послуги, громадські послуги.

У низці нормативно-правових актів, котрі були прийняті пізніше, вживається також поняття «адміністративні послуги», «платні послуги, що

надаються органами державної влади». Зазначена термінологічна невизначеність породила жваві дискусії серед науковців.

Понятійне поле сервісної діяльності органів місцевого самоврядування та державної влади перенасичено дихотомічним різноманіттям дефініцій, котрі є синонімічними, що призводить до одночасного застосування різних видів послуг, – «адміністративних», «публічних», «громадських», «суспільних», «державних», «муніципальних» [1].

У Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади, схваленої розпорядженням КМУ № 90-р від 15.02.2006 р., запропоноване таке визначення поняття «адміністративної послуги»: «результат здійснення владних повноважень уповноваженим суб'єктом, що згідно до закону забезпечує юридичне оформлення умов реалізації фізичними та юридичними особами прав, свобод і законних інтересів за їхньою заявою (видача дозволів (ліцензій), сертифікатів, посвідчень, проведення реєстрації)» [2].

В «Енциклопедичному словнику з державного управління» Ю. Шаров дотримується такого визначення «адміністративної послуги»: «результат здійснення владних повноважень уповноваженим суб'єктом, що згідно до закону забезпечує юридичне оформлення умов реалізації фізичними та юридичними особами прав, свобод і законних інтересів за їх заявою (видача дозволів, ліцензій, сертифікатів, посвідчень, довідок, здійснення реєстрації).

Адміністративна послуга є складовою державних і муніципальних (публічних) послуг» [3].

У проекті закону «Про адміністративні послуги» термін «адміністративна послуга» тлумачився як «прийняття згідно із законом за зверненням фізичної або юридичної особи адміністративного акту, направлено на реалізацію та захист її прав і обов'язків; законних інтересів та/ або на виконання нею визначених законом обов'язків» [4].

Згідно до Постанови КМУ «Про заходи щодо упорядкування

адміністративних послуг» № 737 від 17.07.2009 р., «адміністративна послуга» – це послуга, яка є результатом здійснення суб'єктом повноважень щодо прийняття, згідно з нормативно-правовими актами на звернення фізичної або юридичної особи, адміністративного акту, направлено на реалізацію та захист її прав і законних інтересів та/або на виконання особою визначених законом обов'язків (сертифіката, отримання дозволу (ліцензії), посвідчення та інших документів, реєстрація) [5].

У чинному Законі України «Про адміністративні послуги» № 5203-VI від 06.09.2012 р. термін «адміністративна послуга» тлумачиться як результат здійснення владних повноважень суб'єктом надання адміністративних послуг за заявою фізичної або юридичної особи, спрямованої на набуття, зміну чи припинення прав та/або обов'язків такої особи згідно до закону.

Даним законом на законодавчому рівні визначені поняття суб'єктів, замовників адміністративних послуг, та суб'єктів їх надання. Тобто «суб'єкт звернення» – це фізична особа, юридична особа, яка звертається за отриманням адміністративних послуг.

Суб'єкт надання адміністративної послуги – орган виконавчої влади, інший державний орган влади, орган місцевого самоврядування, їх посадові особи, уповноважені відповідно до закону надавати адміністративні послуги [6].

В. Авер'янов, підтверджуючи термінологічну і правомірність визначеність поняття «послуги» з боку органів виконавчої влади, звертає увагу на деяку недоречність характеристики даних послуг як «управлінських» (чи «адміністративних»).

Натомість акцентує увагу не на «владно-організаційному» аспекті відповідних дій («управління» – це владно-організаційний вплив), а на їх «виконавсько-зобов'язальному» аспекті («послуга» – це виконання деяких обов'язків), та вважає, що розглядуваний вид діяльності органів виконавчої влади правильніше визначити як «виконавські послуги» [7].

І. Коліушко та В. Тимошук вважають доцільнішим використання визначення «адміністративні послуги», «широке» розуміння поняття управлінських послуг фактично тотожне поняттю «державні послуги», котре охоплює також послуги, за надання яких органи державної влади та органи місцевого самоврядування несуть опосередковану відповідальність, хоча їх не надають (медична допомога).

До речі, спочатку фахівцями було запропоновано вживати саме термін «управлінські» послуги. Цей термін небезпідставно критикувався, так як управлінськими послугами часто вважають обслуговування власне управлінського процесу, а також в приватному секторі виробництва.

Управлінська послуга має кінцеву форму індивідуального адміністративного акту і є результатом адміністративного провадження, тому доцільне використання терміну «адміністративні послуги» [8].

Відомими у вітчизняній практиці є результати досліджень В. Тимошука, який вважає, що основою доктрини «адміністративних послуг» є концепція служіння держави (влади) людині (суспільству), тому основою категорії «послуг» є те ж саме навантаження, що й у приватному секторі, – це діяльність щодо задоволення деяких потреб особи, котра проводиться за зверненням цієї особи. Адміністративну послугу розглядають у II аспектах:

а) як публічно-владну діяльність адміністративного органу, націлену на забезпечення (юридичне оформлення) умов для реалізації прав фізичної або юридичної особи, котра проводиться за заявою цієї особи;

б) як результат публічно-владної діяльності адміністративного органу, направленої на забезпечення (юридичне оформлення) умов для реалізації суб'єктивних прав юридичної або фізичної особи, котра проводилась за заявою особи [9].

І. Голосніченко вказує на те, що не всяка розпорядча діяльність (навіть та, котра націлена на реалізацію прав і свобод громадян) є послугою.

Адже призначенням усієї діяльності органів виконавчої влади, їх

посадових і службових осіб є забезпечувати права й свободи громадян та інших осіб. Автор визначає управлінську послугу як створення організаційних умов для реалізації свого права громадянином або іншим суб'єктом адміністративно-правових відносин [10].

Так, на думку О. Карпенка, сучасне розуміння «управлінських послуг» охоплює всі види діяльності органів місцевого самоврядування та органів державної влади, котрі проводяться в інтересах суспільства і громадянина.

Державно-управлінські послуги слід розглядати як функцію сучасної сервісної держави, так як їх надання зумовлене повноваженнями конкретного органу влади, до компетенції якого вони належать [11].

М. Ославський під «адміністративними послугами» вважає публічні послуги, що надаються виконавчими органами місцевого самоврядування, органами виконавчої влади та іншими суб'єктами, і надання яких пов'язане з реалізацією владних повноважень [12].

На думку К. Афанасьєва, адміністративні послуги – це публічні (тобто державні та муніципальні) послуги, що надаються виконавчими органами місцевого самоврядування, органами виконавчої влади й іншими уповноваженими суб'єктами, і надання котрих зв'язане з реалізацією владних повноважень [13].

Г. Писаренко пропонує розглядати «адміністративну послугу» як правовідносини, що виникають при реалізації суб'єктивних прав фізичної або юридичної особи (за їхньою заявою) в ході публічно-владної діяльності адміністративного органу для отримання конкретного результату.

К. Ніколаєнко до «адміністративних послуг» відносить послуги, котрі надаються органами виконавчої влади та органами місцевого самоврядування, за рахунок коштів місцевого і державного бюджету та мають специфічні ознаки.

Е. Демський робить висновок, що «адміністративна послуга» – це вчинення органом (посадовою особою) владних повноважень дій, котрі

забезпечують юридичне оформлення надання суб'єкту звернення відповідних повноважень, що націлені на набуття, зміну чи припинення прав і обов'язків для задоволення власних потреб морального, матеріального або особистого спрямування [14].

Законом України «Про адміністративні послуги» № 5203-VI від 06.09.2012 р., на законодавчому рівні здійснено розмежування адміністративних правовідносин у сфері їх надання та державно-владної діяльності, яка стосується контролю та нагляду, реалізації права доступу до публічних даних, здійснення юрисдикційних повноважень [16].

Доцільно зазначити, що ознаками адміністративних послуг є:

- наявність публічного (суспільного) інтересу;
- обов'язок публічної влади забезпечити надання адміністративної послуги, тобто створити умови для реалізації суб'єктивних прав конкретної особи;
- гарантування державою надання адміністративної послуги;
- достатність бюджетного фінансування процесу надання адміністративних послуг;
- підстава надання адміністративної послуги – закон (передбачає право на одержання особою конкретної адміністративної послуги та відповідне повноваження адміністративного органу) та ініціатива конкретної особи;
- підставу для здійснення юридичних дій – звернення зацікавленої особи;
- уповноважений суб'єкт (адміністративний орган) – особа, наділена владними повноваженнями згідно до закону;
- відповідальність посадових і службових осіб за невиконання/неналежне виконання обов'язку з надання адміністративних послуг;
- суб'єкт звернення (суб'єкт отримання адміністративної послуги) – конкретний адресат;

– наявність взаємних прав і обов'язків уповноваженого суб'єкта та суб'єкта звернення;

– наявність спеціального правового регулювання порядку надання адміністративних послуг;

– результат адміністративної послуги – адміністративний акт [21].

Так, К. Ніколаєнко, у своїй роботі «Суть та ознаки адміністративних послуг» зазначає, що ознаками адміністративних послуг є:

- 1) мета – реалізація права/виконання обов'язку;
- 2) сфера застосування послуги (наприклад: соціальна, підприємницька);
- 3) форма звернення – заява/повідомлення;
- 4) суб'єкт надання адміністративної послуги (діяч) – орган виконавчої влади/орган місцевого самоврядування;
- 5) суб'єкт одержання адміністративної послуги (адресат) – фізична особа/ юридична особа;
- 6) вартість надання адміністративної послуги – платні послуги/безоплатні послуги;
- 7) джерело фінансування – державний бюджет/місцевий бюджет;
- 8) зміст послуги – реєстрація/ дозвіл/ ліцензія/ патент/ паспорт/ посвідчення [22].

Головними критеріями, котрими варто керуватися при віднесенні певного виду діяльності органів виконавчої влади до адміністративних послуг:

- функції держави;
- ініціатор виникнення відносин;
- наявність/ відсутність владних повноважень;
- тип дії (фактичні або юридичні, тобто ті, що спричиняють настання правових наслідків) [23].

Узагальнення ознак адміністративних послуг дає змогу зробити

висновки про таку їх особливість, як публічно-владне спрямування, сутність якого можна усвідомити за допомогою синтезу таких слів, як «публічний» (суспільний, відкритий, доступний) та «владний» (уповноважений; органи державної влади; державне управління, функції держави, особи, наділені адміністративними повноваженнями) [24].

До адміністративних послуг слід віднести звернення і щодо виконання обов'язків фізичної або юридичної особи.

Згідно до законодавства, фізичні та юридичні особи зобов'язані періодично подавати звіти до податкових та інших «контролюючих» органів. Організація прийому даних звітів має проводитись на тих самих засадах, що і надання інших адміністративних послуг [28].

Аналіз наведених визначень поняття «адміністративні послуги» свідчить про різноманітність поглядів науковців щодо розуміння цієї категорії.

У жодному з визначень «адмін. послуг» не враховується важливий чинник, як професійна діяльність конкретного кола осіб (державних службовців, службових осіб органів місцевого самоврядування, спеціалістів інших державних органів).

У проекті закону «Про адміністративні послуги» було частково визначено дії службовців державних органів під час надання адміністративних послуг, котрі направлені на результат – прийняття відповідного адміністративного акту, котрий націлений на реалізацію та захист прав, обов'язків та законних інтересів фізичних та юридичних осіб.

У чинному Законі України «Про адміністративні послуги» № 5203-VI від 06.09.2012 р. не зазначено, що саме є кінцевим результатом надання адміністративних послуг – документи, рішення, консультації.

Тут сама послуга визначається результатом здійснення владних повноважень суб'єктом надання адміністративних послуг. Існування різноманітності наукових поглядів щодо визначення поняття

«адміністративні послуги» потребує створення єдиної нормативно-правової моделі, яка б у подальшому забезпечила регулювання питання надання адміністративних послуг на належному рівні.

Процес надання адміністративних послуг в Україні потребує подальшого опрацювання та законодавчого врегулювання, так як надання послуг залежить від ефективності діяльності органів виконавчої влади, державних службовців та посадових осіб, котрі беруть участь у наданні адміністративних послуг.

1.2. Змістове наповнення і термінологічне визначення та відмінність категорії «адміністративні послуги» від категорії «публічні послуги»

У публічно-правовому обігу поняття «послуга» використовується, у країнах англо-американської сім'ї права (Велика Британія, Канада, США) та в північно-європейських країнах (Фінляндія, Швеція).

У країнах романо-германської сім'ї права домінуючим залишається традиційний підхід нормативного визначення відносин між владою і приватними особами через використання таких категорій, як «повноваження», «функції» та «завдання» адміністративних органів.

При розкритті поняття «послуга» слід звернутися до етимології даного терміну. Послуга – особлива споживча вартість процесу праці, виражена в корисному ефекті, що задовольняє потреби людини, колективу, суспільства.

У науковій літературі можна зустріти різноманітні визначення поняття «послуга». Так, І. В. Жилінкова під «послугою» розуміє «певне нематеріальне благо, яке надається однією особою (виконавцем) і споживається іншою особою (замовником) у процесі вчинення виконавцем певних дій або здійснення певної діяльності».

Вчена стверджує, що для всіх послуг характерним є те, що вони:

1) мають нематеріальний характер, а їх результат не набуває врегульованого вигляду;

2) тісно пов'язані з особою виконавця та процесом вчинення ним певних дій (здійснення певної діяльності);

3) не збігаються із самими діями (здійсненням діяльності) виконавця, а існують як окреме явище – певне нематеріальне благо.

В. П. Тимошук, послуги визначає як діяльність щодо задоволення певних потреб особи, яка здійснюється за ініціативою особи, на її прохання.

Нині на законодавчому рівні є багато визначень поняття послуги. А саме: в законах України: «Про громадянство», «Про стандартизацію», «Про органи реєстрації актів громадянського стану», «Про об'єднання громадян», «Про ліцензування певних видів господарської діяльності», «Про патентування деяких видів підприємницької діяльності», «Про закупівлю товарів, робіт і послуг за державні кошти», «Про імміграцію», «Про охорону прав на знаки для товарів і послуг».

У міжнародній методології обліку і статистики на даний час використовується визначення послуг, зафіксоване в довіднику «Лібералізація міжнародних операцій з послугами», розробленому Світовим банком у середині 90-х років: «Послуги – зміна в стані інституціональної одиниці, що відбулася в результаті дій і на основі взаємної угоди з іншою інституціональною одиницею».

У Законі України «Про закупівлю товарів, робіт і послуг за державні кошти» послуги визначено як будь-яку закупівлю, крім товарів та робіт, включаючи підготовку спеціалістів, забезпечення транспортом і зв'язком, освоєння технологій, наукові дослідження, медичне та побутове обслуговування, а також консультаційні послуги, до котрих належать послуги, пов'язані з консультуванням, експертизою, оцінкою, підготовкою висновків і рекомендацій.

Сам термін «послуга» в нормативно-правових актах застосовується для

регулювання суспільних відносин та використовується у словосполученнях «адміністративна, державна, публічна або управлінська послуга». Вибір словосполучення залежить від напрямів діяльності суб'єктів публічної адміністрації.

Дефініція «послуга» акцентує увагу на виконанні саме обов'язків держави перед приватними особами, направлених на юридичне оформлення умов, необхідних для забезпечення належної реалізації ними своїх прав і охоронюваних законом інтересів.

Таке розуміння краще відповідає новій ідеології «служіння держави» людині. Саме термін «послуга» дає змогу чітко визначити місце держави та її органів у відносинах з громадянами.

В науковій літературі та в законодавстві не існує єдиного загально визначеного поняття послуги. Така ситуація щодо визначення поняття послуги, пояснюється їх різноманітністю. Лише класифікація послуг, котра базується на Міжнародній стандартизованій промисловій класифікації, прийнятій ООН і визнаній більшістю країн світу, включає понад 600 їх різновидів.

Послуга – це дія, результат якої є невідокремлюваним від самої діяльності і споживається у процесі цієї діяльності. Послузі притаманні такі ознаки:

1) під послугою слід розуміти діяльність, пов'язану з задоволенням потреб особи;

2) послуга – це матеріальне благо, так як створюється корисний ефект матеріального характеру, має споживчу вартість – корисний ефект (задоволення потреб осіб);

3) послуга не має майнового вираження, вона набувається і споживається в процесі її надання, а тому не може в подальшому бути передана іншій особі.

Послуги – це діяльність щодо задоволення конкретних потреб особи,

котра проводиться за її зверненням (або вид діяльності, котрий задовольняє певну людську потребу). Одним із видів послуг є публічні послуги.

Публічні послуги – це всі сервісні дії, що надаються публічним сектором або іншими суб'єктами під відповідальність публічної влади і за рахунок публічних коштів.

Єдності щодо розуміння даного поняття серед вчених також немає. Одні автори під публічними послугами розуміють послуги, котрі надаються публічним сектором і за надання яких відповідальність несе публічна влада.

Інші вчені вважають, що під публічними послугами слід розуміти різноманітні послуги, котрі надаються органами державної влади та місцевого самоврядування населенню, котрі можуть надаватися іншими структурами, створеними в співпраці з громадськими організаціями.

Інші вчені публічні послуги визначають як послуги, котрі надаються юридичним та фізичним особам державними органами щодо реалізації прав, свобод та законних інтересів у публічній сфері.

Узагальнюючи всі теоретичні напрацювання щодо даної дефініції, слід наголосити, що «публічні послуги» – це владна і публічна діяльність (або її результат), націлена на реалізацію свобод, прав та законних інтересів юридичних і фізичних осіб, здійснювана публічною адміністрацією, а також альтернативними структурами, створеними з ініціативи органів влади у співпраці з громадськими організаціями, та фінансована за рахунок коштів місцевого чи державного бюджетів і контрольована органами, котрі наділені владними повноваженнями.

У науковій літературі існує загальна класифікація публічних послуг за ознаками суб'єкта, що надає публічні послуги:

- 1) державні послуги – це послуги, що надаються органами державної влади та державними підприємствами, установами та організаціями;
- 2) муніципальні послуги – це послуги, що надаються органами місцевого самоврядування, комунальними підприємствами, установами та

організаціями;

Державні та муніципальні послуги разом складають сферу публічних послуг. Концепцією адміністративної реформи в Україні запропоновано таку нову функцію виконавчої влади, як надання «управлінських послуг», а «управлінські послуги» визначені як «послуги з боку органів виконавчої влади, що є умовою реалізації прав і свобод громадян: реєстрація, сертифікація, ліцензування та ін.».

Спочатку фахівцями було запропоновано вживання саме терміну «управлінські послуги», котрий частіше використовується і в чинних нормативних актах і охоплював усі види управлінських послуг.

Але використання цього терміну підлягало критиці зі сторони теоретиків права, так як під «управлінськими послугами» розуміють обслуговування власне управлінського процесу, а також у приватному секторі виробництва.

Термін «адміністративні послуги» націлений не на виокремлення нового виду адміністративно-правових відносин між органами наділеними владними повноваженнями і приватними юридичними та фізичними особами, а на змістову переоцінку характеру їхніх взаємостосунків.

Підтверджуючи доктринальну правомірність і термінологічну визначеність поняття «послуги» з боку публічних органів, слід водночас звернути увагу на деяку недоречність характеризування цих послуг як «управлінських». Тут прийнятним є акцент не на «владно-організуючому» аспекті відповідних дій («управління» – це владно-організуючий вплив), а на тій ознаці, що вони проводяться публічною адміністрацією.

Існує так зване «широке» розуміння поняття управлінських послуг, фактично тотожне поняттю «державні послуги», котре охоплює також послуги, за надання яких органи державної влади несуть відповідальність, хоча їх не надають (комунально-побутова, медична допомога, спортивно-оздоровча).

Отже, адміністративна послуга є видом публічних послуг, тобто є її невід'ємною складовою, на що вказує саме визначення та ознаки адміністративних послуг.

Згідно постанови КМУ «Про заходи щодо упорядкування адміністративних послуг» від 17.07.2009 р. № 737, адміністративна послуга – це послуга, яка є результатом здійснення суб'єктом повноважень щодо прийняття згідно з нормативно-правовими актами на звернення фізичної або юридичної особи адміністративного акту, націленого на реалізацію та захист її прав і законних інтересів та/або на виконання особою визначених законом обов'язків (отримання ліцензії, посвідчення та документів, сертифіката, реєстрація).

Присутнє в понятті «адміністративна послуга» реалізація «визначених законом обов'язків», ця позиція є суперечливою щодо специфіки відносин, котрі виникають при реалізації особою покладених на неї обов'язків. Тобто адміністративна послуга не передбачає ознаки обов'язковості та можливості застосування заходів примусу при не виконанні цих обов'язків.

Фахівці адміністративного права вважають адміністративними послугами різного роду дозвільні дії публічних органів за відповідними зверненнями фізичних та юридичних осіб. Про надання адміністративних послуг можна говорити за наявності водночас двох обов'язкових умов:

1) коли уповноважений орган чи посадова особа, реагуючи на звернення того чи іншого суб'єкта, має право на деяку свободу адміністративного розсуду і відповідну альтернативність власних дій та рішень;

2) коли суб'єкт, що звертається, може улюбий час і без настання негативних для нього юридичних наслідків відмовитися від реалізації свого права на звернення або виконання прийнятого за зверненням рішення.

Процедура видачі низки ліцензій, дозволів, сертифікатів за зверненням зацікавленої особи пов'язана з виконанням нею встановлених вимог,

передбачає альтернативні варіанти застосуванням уповноваженим органом його дискреційних повноважень і в любий час може бути призупинена за бажанням суб'єкта звернення без настання негативних для нього юридичних наслідків.

Рівною мірою суб'єкт звернення на свій розсуд може і не скористатись отриманим документом, що також буде для нього цілком правомірним.

Вчені Центру політико-правових реформ визначають адміністративні послуги як публічні послуги, котрі надаються органами виконавчої влади та місцевого самоврядування, і надання яких пов'язане з реалізацією владних повноважень. Вони зазначають, що прикметник «адміністративні» вказує на суб'єкта, який надає послуги (адміністрацію) та владну (адміністративну) природу діяльності щодо надання цих послуг.

Адміністративні послуги та послуги, що надаються в межах цивільних правовідносин, є різнопорядковими явищами.

У I випадку – це публічні правовідносини, що за своєю сутністю є реалізацією суб'єктами надання адміністративних послуг функцій держави.

У II випадку – мова йде про типові цивільні (приватні) правовідносини. Складний характер даного питання пов'язаний із використанням терміну «послуги», котрий свідчить про належність даного правового явища до цивілістики.

Для поняття «адміністративна послуга» визначальною є ознака «адміністративні», яка характеризує суб'єктів, що надають адміністративні послуги, – державно-владних суб'єктів, що суттєво змінює природу таких послуг.

Адміністративні послуги надаються тільки обмеженим колом суб'єктів, і, на відміну від приватних чи інших публічних послуг, одержати адміністративну послугу особі можна лише в 1 суб'єкта – в 1 органі.

Наявність публічного елемента, наділеного владними повноваженнями, у відносинах у сфері надання адміністративних послуг, а також сувора

регламентація порядку реалізації таких повноважень разом із законодавчим закріпленням обмеженого переліку результатів діяльності виключає таке утворення зі сфери цивільно-правового регулювання.

Доцільно вживати поняття «послуга» щодо діяльності органів державної та місцевої влади. Термін «публічна послуга» має ширше значення, на відміну від поняття «адміністративна послуга».

Публічні послуги можуть надавати державні й недержавні установи. Їх подібність полягає в тому, що в отриманні таких послуг зацікавлене суспільство. Поняття «публічна послуга» по суті охоплює сфери суспільних відносин, що врегульовані адміністративним і цивільним правом.

Однак з даних сфер відбувається диференціація правового регулювання, зумовлена 2 головними чинниками – суб'єктом надання послуги та змістом правовідносин, що при цьому виникають. Інші категорії послуг потрібно виділяти за тією сферою, в котрій вони надаються.

Соціальні послуги за ознаками і природою є публічними, але критерієм виділення є саме сфера, в котрій вони реалізуються, а не коло суб'єктів, котрі їх надають.

Концепція розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади розглядає сферу публічних послуг як таких, що надаються органами виконавчої влади, органами місцевого самоврядування, підприємствами, установами, організаціями, що перебувають в їх управлінні.

Публічні послуги – це послуги, котрі надаються органами державної та місцевої влади або іншими суб'єктами (установами, підприємствами) за рахунок публічних коштів і під відповідальність публічної влади.

Залежно від суб'єкта, що надає публічні послуги, вони поділяються державні та муніципальні послуги. Важливою складовою як державних, так і муніципальних публічних послуг є адміністративні послуги.

У п.3 ст.1 Закону від 6.09.2012 р. № 520 встановлено повний перелік суб'єктів, котрі можуть давати адміністративні послуги, тобто установи чи

підприємства незалежно від форм власності не можуть надавати адміністративні послуги.

Адміністративна послуга буде державною, якщо таку послугу надають органи державної влади за рахунок коштів державного бюджету, а муніципальною – в разі надання даної послуги органами місцевого самоврядування за рахунок коштів місцевого бюджету.

Таким чином, запровадження поняття «адміністративні послуги» суттєво впливає на переосмислення змісту предмета адміністративного права і дає підстави визначати цю категорію через певні правовідносини.

Адміністративна послуга – це правовідносини, що виникають при реалізації суб'єктивних прав фізичної або юридичної особи за їх заявою в ході публічно-владної діяльності адміністративного органу для одержання конкретного результату.

РОЗДІЛ 2.

АДМІНІСТРАТИВНІ ПОСЛУГИ ЯК РЕЗУЛЬТАТ ЗДІЙСНЕННЯ ВЛАДНИХ ПОВНОВАЖЕНЬ

2.1. Система надання адміністративних послуг фізичним та юридичним особам та її функціонування

Згідно з ч. 1 ст. 1 Закону України «Про адміністративні послуги» адміністративна послуга – це 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 згідно до закону. Серед суб'єктів надання адміністративної послуги Закон України «Про адміністративні послуги» виділяє й органи місцевого самоврядування та їх посадових осіб [1].

Для ефективного здійснення органами місцевого самоврядування повноважень із надання якісних адміністративних послуг слід враховувати їх ознаки, серед котрих виділяють загальні й особливі.

Так, до загальних ознак адміністративних послуг відносять:

- наявність публічного (суспільного) інтересу;
- обов'язок публічної влади забезпечити надання адміністративної послуги, тобто створити умови для реалізації суб'єктивних прав певної особи;
- гарантування державою надання адміністративної послуги;
- достатність бюджетного фінансування процесу надання адміністративних послуг;
- підставу надання адміністративної послуги – закон й ініціативу конкретної особи;
- привід для здійснення юридичних дій – звернення зацікавленої особи;

- уповноваженого суб'єкта (адміністративний орган) – особу, наділену владними повноваженнями згідно до закону;
- відповідальність посадових і службових осіб за невиконання або неналежне виконання обов'язку з надання адміністративних послуг;
- суб'єкта звернення – конкретного адресата;
- наявність взаємних прав і обов'язків уповноваженого суб'єкта та суб'єкта звернення;
- наявність спеціального правового регулювання порядку надання адміністративних послуг;
- результат адміністративної послуги – адміністративний акт [12].

Подібні ознаки адміністративних послуг виділяє й І.Б. Коліушко [23]. Аналіз нормативного визначення поняття адміністративної послуги в Законі України «Про адміністративні послуги» дає можливість виділити ознаки:

- 1) адміністративні послуги є результатом здійснення владних повноважень суб'єктом їх надання;
- 2) підставою надання адміністративних послуг є закон;
- 3) передумовою надання адміністративних послуг є виключно волевиявлення фізичної або юридичної особи;
- 4) результатом надання адміністративної послуги є адміністративний акт, націлений на набуття, зміну чи припинення прав та/або обов'язків особи, яка звернулася до владного суб'єкта по отримання певної послуги.

Виокремлення ознак адміністративних послуг дає змогу класифікувати даний вид публічних послуг за конкретними вимогами. За предметом адміністративні послуги поділяють на групи:

- 1) видача дозволів (акредитація, сертифікація, атестація);
- 2) реєстрація з веденням реєстрів, у т. ч. легалізація суб'єктів;
- 3) легалізація актів (легалізація документів), нострифікація та верифікація;
- 4) соціальні адміністративні послуги – визнання конкретного статусу,

прав особи (зазначення пенсій, субсидій) [3, с. 107].

За суб'єктом проведення адміністративні послуги поділяються на послуги, котрі надаються органами виконавчої влади й органами місцевого самоврядування; за видом бюджету, за рахунок якого надаються адміністративні послуги – послуги, що надаються за рахунок коштів державного або місцевого бюджету.

Більшість адміністративних послуг в Україні надаються органами виконавчої влади (місцевими держадміністраціями та центральними органами виконавчої влади) та їх територіальними підрозділами.

Надання адміністративних послуг районними й обласними радами законодавством взагалі не передбачене, так як ці органи регіонального самоврядування не мають власних виконавчих органів.

Реформа децентралізації влади в Україні має забезпечити передачу деякої частини повноважень із надання адміністративних послуг на рівень, максимально наближений до населення, – органам місцевого самоврядування базового, що повністю відповідає європейським стандартам надання таких послуг.

Законодавством європейських країн передбачено низку видів послуг, котрі надаються органами місцевого самоврядування:

- муніципальний розвиток;
- захист навколишнього середовища;
- управління житловим фондом, освітніми закладами, водними ресурсами та водозабезпечення, постачання енергоносіїв;
- утримання системи каналізації, муніципальних кладовищ, місцевих загальних доріг і місць загального користування;
- функціонування місцевого громадського транспорту;
- забезпечення громадської безпеки;
- послуги соціального забезпечення й охорони здоров'я; захист прав

меншин.

Муніципальні послуги за законами європейських країн поділяються на обов'язкові та необов'язкові. За законодавством Угорщини обов'язкові послуги поділяються на категорії:

- послуги I категорії надаються у всіх населених пунктах незалежно від типу та розміру і складаються з водозабезпечення, загальної освіти, базових послуг охорони здоров'я та соціального забезпечення, освітлення вулиць, утримання місцевих доріг і кладовищ, а також захисту прав етнічних і національних меншин;
- послуги II категорії визначаються Законом «Про місцеві органи влади», яким передбачено, що «місцевим органам влади з великою кількістю населення та більшими можливостями може бути доручено надання більшої кількості послуг, а також надано більше повноважень порівняно з іншими органами місцевого самоврядування» [4].

Згідно до ч. 1 ст. 9 Закону України «Про адміністративні послуги» адміністративні послуги надаються суб'єктами надання адміністративних послуг або через центри надання адміністративних послуг (ЦНАП) [1].

П. 4 п. б ч. 1 ст. 27 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні» [5] в частині делегованих повноважень передбачає, що органи місцевого самоврядування проводять організаційне забезпечення надання адміністративних послуг органів виконавчої влади через ЦНАП, котрі згідно до Закону України «Про адміністративні послуги» розпочали власну роботу 1 січня 2014 р.

В Україні працює більш ніж 740 сучасних центрів надання адміністративних послуг, та їхня число постійно збільшується.

Концепція ЦНАПу передбачає створення для споживачів єдиної приймальної щодо більшості адміністративних послуг, тобто об'єднання максимальної кількості органів (підрозділів) публічної адміністрації, котрі раніше окремо контактували з населенням.

Йдеться про «механічне» зведення до однієї будівлі сукупності наявних адміністративних послуг, тобто створення «приймальні» (фронт-офісу) [6].

Створення даних центрів мало на меті полегшення процесу отримання адміністративної послуги громадянами, а саме через звернення тільки до однієї установи.

Громадянин може звертатися про одержання будь-якої адміністративної послуги до адміністратора, який працює у ЦНАПі, і результат адміністративної послуги також одержують в адміністратора ЦНАПу або поштою.

Отже, зменшуються корупційні ризики за рахунок усунення особистого контакту суб'єкта звернення із представником органу влади, відповідального за надання послуги [7, с. 11].

Раніше процедура надання адміністративних послуг органами державної виконавчої влади й органами місцевого самоврядування була ускладненою та недостатньо зрозумілою для її споживача.

Нині в підвищенні якості надання адміністративних послуг та функціонування органів державної влади та місцевого самоврядування важливу роль відіграє запровадження в діяльність органів влади міжнародних стандартів системи управління якістю.

Однак масштабна реформа впровадження даної системи, що була розпочата у 2006 р. із прийняттям КМУ Постанови «Про затвердження Програми запровадження системи управління якістю в органах виконавчої влади» від 11 травня 2006 р. № 614, так і не була реалізована, а Постанова втратила чинність у 2011 р.

Практика реалізації повноважень органами місцевого самоврядування з надання адміністративних послуг і діяльність у сфері їх упорядкування свідчить про наявність значних розбіжностей як серед органів місцевого самоврядування, так і місцевих органів державної виконавчої влади щодо назви, кількості й обсягу адміністративних послуг, що ними надаються.

Різниця у назвах і кількості адміністративних послуг є однією із проблем, що потребує уваги з боку держави.

Незважаючи на те, що функціонування Реєстру адміністративних послуг було розпочато 01.02.2012 р. на виконання постанови Кабінету Міністрів України «Про реєстр адміністративних послуг» від 05 грудня 2011 р. № 1274, і його розміщено на офіційному сайті Міністерства економічного розвитку і торгівлі України, досі він знаходиться на етапі наповнення й уточнення.

Вказана затримка пояснюється такими основними проблемами:

- відсутністю уніфікованих назв адміністративних послуг;
- неврегульованістю кількості адміністративних послуг;
- відсутністю єдиної та уніфікованої практики надання таких послуг;
- невідпрацьованістю механізму одержання пропозицій для його наповнення (пропозиції надавалися за принципом – кожна область, місто формує перелік адміністративних послуг).

При створенні Реєстру адміністративних послуг варто було би використати підготовку орієнтовного переліку адміністративних послуг на основі однієї області (з розподілом за певними адміністративними одиницями) і міст зі спеціальним статусом.

На основі таких пропозицій, котрі були б занесені до створеного Реєстру адміністративних послуг, зобов'язати всі інші регіони держави проаналізувати зміст Реєстру та, у разі виникнення зауважень і доповнень, надати їх до органу, відповідального за його ведення. На основі такого підходу можна було б забезпечити затвердження Типового переліку адміністративних послуг [16].

Завдяки громадському та державному моніторингам якості надання адміністративних послуг було виявлено деякі проблемні аспекти обслуговування громадян у ЦНАП:

- невідповідність роботи низки центрів надання адміністративних

послуг вимогам Закону України «Про адміністративні послуги», а також щодо часу прийому суб'єктів звернень;

- недостатність даних та консультування громадян із питань надання послуг у центрах;
- вимогу додаткових, не передбачених законодавством документів для надання адміністративної послуги;
- потреба погоджувати документи в інших органах державної влади, органах місцевого самоврядування, а також пропозиції отримати адміністративну послугу через посередників за додаткову плату, що є прямим порушенням норм Закону України «Про адміністративні послуги».

У перспективах системи адміністративних послуг з метою поліпшення якості їх надання доречно:

- 1) привести законодавство у всіх сферах державного управління, що стосуються надання послуг, згідно до вимог Закону України «Про адміністративні послуги»;
- 2) розробити стандарти якості адміністративних послуг і єдину методику для оцінювання їх надання; передбачити деяку процедуру спрощення доступу громадян до адміністративних послуг, забезпечення належного інформування та консультування громадськості про порядок їх надання;
- 3) варто упорядкувати сферу оплати адміністративних послуг;
- 4) залучати громадські організації до проведення оцінки якості надання адміністративних послуг;
- 5) забезпечити чітке висвітлення результатів проведеного моніторингу щодо надання послуг;
- 6) проводити аналіз зауважень і пропозицій суб'єктів звернень щодо якості надання адміністративних послуг;
- 7) проводити навчання працівників центрів надання адміністративних

послуг, співробітників органів виконавчої влади, котрі надають адміністративні послуги, з питань культури обслуговування громадян [9].

Отже, прийняття Закону України «Про адміністративні послуги» є одним із кроків впровадження принципу субсидіарності в механізм забезпечення потреб населення відповідної територіальної громади. Проте даний Закон передбачає передачу на найнижчий, найближчий до населення рівень тільки одного повноваження – щодо організації ЦНАПів.

А самі адміністративні послуги продовжують надавати, поряд з органами місцевого самоврядування, органи державної виконавчої влади. Доволі часто список послуг, що надаються органами державної влади, є набагато ширшим за перелік послуг, що надається муніципальними органами.

Для прикладу, проаналізувавши роботу ЦНАПу міста Харкова, можна виявити недостатній рівень реалізації принципу субсидіарності в наданні адміністративних послуг органами місцевої влади.

Перелік адміністративних послуг, котрі надаються в Центрі надання адміністративних послуг м. Харкова Харківською облдержадміністрацією, є ширшим, ніж перелік адміністративних послуг, що надаються виконавчими органами Харківської міської ради.

Харківська обласна державна адміністрація надає 33 види адміністративних послуг через ЦНАП, територіальні органи центральних органів виконавчої влади та державні підприємства – 46, а виконавчі органи Харківської міської ради – всього 10 [10].

Як бачимо на прикладі міста Харкова, більшість видів адміністративних послуг в Україні покладається на центральні органи виконавчої влади та їх територіальні підрозділи та місцеві державні адміністрації.

Надання адміністративних послуг органами регіонального самоврядування (районними й обласними радами) взагалі майже не

передбачено, а головною проблемою надання адміністративних послуг і досі постає їх територіальна віддаленість від більшості населення, сіл і селищ.

Потребує вирішення на законодавчому рівні й проблема дублювання функцій і повноважень органів влади різного рівня шляхом чіткого їх розмежування як між органами місцевого самоврядування та місцевими органами виконавчої влади, так і між самими органами місцевого самоврядування різних рівнів.

Слід упорядкувати та внормувати оплату за адміністративні послуги, та має бути запроваджений дієвий механізм контролю законності та якості надання адміністративних послуг, їх відповідності законодавству України.

Надання послуг, зокрема: адміністративних, громадянам і юридичним особам має бути прерогативою і провідною функцією саме органів місцевого самоврядування, котрі мають найтісніший контакт із місцевим населенням.

Тому повноваження органів місцевого самоврядування мають бути поділені таким чином, щоб максимально наблизити їх реалізацію якомога ближче до головного елемента системи місцевого самоврядування – територіальної громади.

Надання адміністративних послуг має здійснюватися на найближчому до споживача цих послуг рівні, а орган, що приймає рішення з того чи іншого питання місцевого значення, – до тієї проблеми, яку він вирішує, тобто органи місцевого самоврядування мають стати основними суб'єктами надання адміністративних послуг із належним матеріальним і фінансовим забезпеченням, а також організаційними умовами, необхідними для здійснення органами місцевого самоврядування повноважень у сфері надання адміністративних послуг.

Все це зробить процес надання адміністративних послуг ефективним, наблизить його до споживача, враховуючи його потреби, зробить процедуру отримання адміністративних послуг більш зручною, сприятиме своєчасному виявленню та більш професійному задоволенню потреб місцевого населення,

тим самим збільшить довіру до органів місцевого самоврядування та посилить відповідальність останніх.

2.2. Вимоги до якості надання адміністративних послуг органами публічної влади

Формування критеріїв оцінювання якості послуг і стандартів їх надання

Для оцінювання якості послуг слід окреслити предмет оцінювання, тобто визначити сфери надання послуг, основними з яких були б: організація діяльності ЦНАП, приміщення та інфраструктура, підготовка персоналу, надання послуг, аналіз діяльності (додатки 1 і 2).

Для кожної зі сфер слід визначити нормативні вимоги, котрі стануть основою формування критеріїв оцінювання. У майбутньому до цих вимог кожен орган влади зможе долучити також власні вимоги та вимоги замовників.

За визначенням поняття «критерії» – це «мірило», шляхом якого формується думка щодо ефективності функціонування суб'єкта надання послуг.

Експерт Центру політико-правових реформ В. Тимощук вважає, що *критерії оцінки якості послуг* – «це ті показники, котрі є підставою для встановлення стандартів надання адміністративних послуг і за якими можна визначати, наскільки при наданні конкретної послуги є задоволеними потреби й інтереси замовника послуги і наскільки адекватною та професійною є діяльність адміністративного органу».

Оцінку якості надання адміністративних послуг слід проводити на

основі сформованих вимог і встановлених для кожного з них якісних або кількісних показників. Це для того, щоб мати змогу оцінювати та стандартизувати процеси їх надання.

Законодавчо вимоги до якості надання адміністративних послуг закріплено в Законі України «Про адміністративні послуги» – у ст. ст. 4 (опосередковано) і 7. У ст. 4 даного Закону вказано принципи надання адміністративних послуг, що можуть бути корисними при оцінюванні якості послуг:

- відкритість і прозорість;
- оперативність та своєчасність;
- доступність даних щодо надання адміністративних послуг;
- раціональна мінімізація числа документів і процедурних дій, котрі є необхідними для одержання адміністративних послуг;
- доступність та зручність для суб'єктів звернень.

Для прикладу, у ст. 7 Закону України «Про адміністративні послуги» ідеться про те, що суб'єкт надання адміністративних послуг може видавати організаційно-розпорядчі акти про встановлення власних вимог щодо якості надання адміністративних послуг (визначення кількості годин прийому, максимального часу очікування в черзі та інших параметрів оцінювання якості надання адміністративних послуг). Тобто зазначений Закон не зобов'язує надавачів послуг встановлювати власні вимоги до якості послуг.

Нормативну вимогу щодо списку адміністративних послуг центральних органів виконавчої влади, котрі мають надаватися через ЦНАП, зафіксовано розпорядженням КМУ «Деякі питання надання адміністративних послуг органів виконавчої влади через центри надання адміністративних послуг» від 16.05.2014 р. № 523-р (зі змінами, внесеними згідно з розпорядженнями КМУ від 19.08.2015 р. № 905-р, від 30.09.2015 р. № 1031-р, від 20.01.2016 р. № 18-р). Більше даних є в Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади, схваленій розпорядженням КМУ від

15.02.2006 р. № 90-р, де до критеріїв оцінки якості адміністративних послуг віднесено:

1) результативність – задоволення потреби фізичної або юридичної особи в адміністративній послугі;

2) своєчасність – надання адміністративної послуги в установлений законом строк;

3) доступність – фактична можливість фізичних і юридичних осіб звернутися за адміністративною послугою; 4) зручність – урахування інтересів та потреб споживачів послуг у процесі організації надання адміністративних послуг;

5) відкритість – надання потрібної для одержання адміністративної послуги інформації, котра розміщується на інформаційних стендах в адміністративних органах, на їхніх сайтах, друкується в буклетах і виданнях;

6) повагу до особи – ввічливе ставлення до споживача адміністративної послуги;

7) професійність – належний рівень кваліфікації працівників адміністративного органу. Всі дані критерії можна звести до Зузагальнених:

Ефективність (результативність + своєчасність). Ідеться про вимоги, що відповідають критеріям результативності та своєчасності; їх слід встановлювати на законодавчому рівні, але також орган влади може їх покращувати.

Критерій результативності стосується того, чи отримано послугу й адміністративний акт узагалі – як результат послуги, а критерій своєчасності – терміну надання, який визначено законом.

Доступність (зручність + відкритість). Може охоплювати вимоги, що характеризують доступність фізичну (наявність пандусів, зручний маршрут і паркування), організаційну (наявність посадовця на робочому місці, зручний графік прийому), фінансову (спроможність оплатити одержання послуги), інформаційну (наявність даних щодо надання послуги зручним для

замовника методом).

До даного критерію варто віднести низку показників, котрі характеризують зручність одержують послуги, а саме: можливість вибору способів звернення за адміністративною послугою, простоту процедури отримання послуги, зручність в оплаті адміністративної послуги. Відкритість стосується можливості отримати всі дані про послуги, способи та процедури їх надання.

Відповідність виконавця (роботі, яку він виконує). Може стосуватися компетенції виконавця, що гарантує його здатність надавати таку послугу. Цей критерій враховує повагу до особи.

Оцінку діяльності органів, що надають адміністративні послуги, слід проводити за актуальними критеріями, котрі відповідатимуть вимогам часу, а також за достатніми критеріями, що охоплюватимуть найважливіші аспекти надання послуг.

Найкраще послуговуватися такими критеріями, котрі можна було б відобразити в кількісному вираженні. Кожному критерію оцінки якості надання послуги має відповідати стандарт її надання.

Стандарти якості адміністративних послуг – це мінімальні вимоги щодо надання адміністративної послуги, котрі має забезпечити орган влади, а критерії мають бути мірилом, шляхом котрого можна оцінити, наскільки замовник послуги задоволений її наданням. Визначивши стандарти якості послуг, орган влади має згідно до вимог стандарту ISO 9001 забезпечити:

- а) постійне інформування замовників послуг про ці стандарти;
- б) систему контролю та моніторингу відповідності послуг установленим стандартам;
- в) реагування на порушення вимог цих стандартів;
- г) фіксування надання послуг неналежної якості.

Згідно з вимогами стандарту органи влади, котрі запровадили систему управління якістю, мають проводити моніторинг та оцінювання якості надання даних послуг на відповідність діяльності органу влади визначеним

вимогам. Тому постійне оцінювання допомагає поліпшити якість діяльності, а встановлені критерії оцінки посилюють відповідальність і підвищують прозорість діяльності органу влади.

Для оцінювання якості послуг можна рекомендувати інструменти, котрі є достатньо дієвими і застосовуються в Україні. Це:

- зовнішнє соціологічне опитування (зовнішня оцінка);
- опитування (анкетування) (внутрішня та зовнішня оцінки);
- онлайн-опитування (сайт, оцінка талонами електронної черги, електронні системи,) (внутрішня оцінка);
- експертне оцінювання (зовнішня оцінка);
- аудит: внутрішній (внутрішня оцінка) і зовнішній (зовнішня оцінка);
- орієнтація на кращі практики (внутрішня оцінка).

Головне правило для застосування запропонованих інструментів оцінки якості послуг – системність і систематичність. Системність полягає в тому, що для оцінки слід вибирати декілька інструментів, аби були задіяні всі зацікавлені сторони, а також слід узагальнювати періодично дані, одержану в результаті усіх оцінювань.

Якщо це системно застосовувати, то можна отримувати дані для порівняння і бачити динаміку змін щодо якості послуг. Систематичність полягає в періодичному застосуванні кожного із визначених засобів, але не рідше ніж 1 раз на рік. Це дає змогу проводити повне оцінювання протягом 1 (бюджетного) року та коригувати плани й дії, а також потребу в ресурсах.

Оцінка якості надання послуг – це перевірка діяльності суб'єкта надання послуг щодо відповідності результату наданої послуги встановленим вимогам. Вона потребує комплексного підходу до вирішення поставлених завдань.

Впорядкування системи надання адміністративних послуг потребує системного підходу, вдосконалення процедури їх надання – процесного підходу, відбору, підготовки, підвищення компетентності персоналу. Однією

з головних основ для формування методології оцінки діяльності ЦНАП та якості послуг може бути чинна система управління якістю ISO 9001.

Головним принципом даної системи є орієнтація на потреби й очікування замовників, що забезпечується шляхом створення та функціонування клієнтоорієнтованої системи надання послуг, котра націлена на постійне отримання відгуків та коментарів і враховує зауваження та пропозиції замовників послуг.

Стандарт ISO 9001 визначає «якість» як ступінь, до якого сукупність власних характеристик задовольняє визначені вимоги.

Вимога – це сформульована потреба чи очікування, загальнозрозумілі та обов'язкові.

Задоволеність замовника – сприйняття замовником ступеня виконання його вимог. Враховуючи вимоги міжнародного стандарту ISO 9001, пропонована методологія оцінки якості послуг та діяльності ЦНАП передбачає послідовні та взаємопов'язані кроки (етапи):

1. Визначення вимог щодо якості надання адміністративних послуг.
2. Формування критеріїв оцінювання якості послуг і стандартів їх надання.
3. Формування переліку інструментів оцінки якості послуг та діяльності ЦНАП.
4. Розроблення методики та способи фіксування даних.
5. Планування та проведення оцінювання.
6. Аналіз отриманої даних.
7. Формування звіту, оприлюднення результатів оцінювання.

Вимоги до якості надання адміністративних послуг мають формуватися:

- а) на основі нормативних документів (законодавчі й нормативні вимоги прописано в Законі України «Про адміністративні послуги» від 06.09.2012 р. № 5203-VI, Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг

органами виконавчої влади, схваленій розпорядженням КМУ від 15.02.2006 р. № 90-р, розпорядженні КМУ від 16.05.2014 р. № 523-р «Деякі питання надання адміністративних послуг органів виконавчої влади через центри надання адміністративних послуг»);

б) органами влади, котрі створили ЦНАП (вимоги органу влади, котрий створив ЦНАП, можуть бути описані в правових документах – регламентах роботи, технологічних і інформаційних картках послуг, інструкціях та описах процедур надання послуг);

в) згідно до потреб та очікувань замовників послуг (вимоги замовників послуг можуть бути зафіксовані після одержання даних від таких замовників у результаті застосування різноманітних інструментів – йдеться про зауваження до роботи, скарги та пропозиції, анкетування, соціологічні дослідження, відповіді на запитання через сайт, різноманітні опитування).

На початку діяльності ЦНАП визначальними мають бути законодавчі й нормативні вимоги. Для органів влади, котрі хочуть бути максимально орієнтованими на потреби громадян, визначальними також мають ставати їхні потреби та очікування.

Тоді можна буде коригувати нормативні вимоги та формувати органами влади власні. Органи влади, котрі прагнуть мати ефективні ЦНАП, тобто виконувати усі нормативні вимоги, зобов'язані вивчати громадську думку для поліпшення якості послуг.

Власне, орієнтація на виконання вимог замовників послуг повинна стати основою для постійного покращення якості послуг, зокрема для перегляду нормативних і власних вимог до надання адміністративних послуг.

РОЗДІЛ 3.

МІСЦЕ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ У СИСТЕМІ ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ ТА ШЛЯХИ УДОСКОНАЛЕННЯ ЇХ ЗАКОНОДАВЧОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ

3.1. Співвідношення адміністративних послуг із іншими послугами у публічній сфері

Державна політика має бути скерована на попередження депресивного стану в умовах складних і життєвих обставин. Усунення негативних суспільних явищ в соціальній сфері можливе шляхом надання адміністративних та соціальних послуг в сфері соціального захисту населення.

Співіснування держави та населення характеризується взаємними обов'язками зазначених суб'єктів. Так, населення сплачує до державного бюджету податки для утримання держави та апарату публічного управління. Держава повинна забезпечувати суспільні потреби, серед котрих головним є соціальний захист, шляхом надання різних відповідних послуг.

Концепція адміністративної реформи в Україні розглядає сферу послуг, що надаються органами державної влади, органами місцевого самоврядування, підприємствами, установами, організаціями, що перебувають в їх управлінні, як публічні послуги [1].

У науковій літературі великий інтерес викликають питання як ідентифікації змісту поняття «публічні послуги», так і класифікаційних груп послуг, що складають їхній зміст.

Так, деякі вчені відносять до публічних послуг соціальні та адміністративні послуги поряд з державними, управлінськими, житлово-комунальними (муніципальними) послугами [12].

Сфера послуг, що надається органами державної влади та органами

місцевого самоврядування, є широкою.

Для визначення «послуг з боку органів виконавчої влади, що є умовою реалізації прав і свобод громадян (реєстрація, ліцензування, сертифікація та ін.)» [11], у законодавстві вживаються як синоніми різні терміни: «державні послуги», «публічні послуги», «управлінські послуги», «муніципальні послуги», «громадські послуги», «адміністративні послуги», «платні послуги».

Так, в Концепції адміністративної реформи в Україні (далі – Концепція) вживаються терміни «публічні послуги» та «управлінські послуги», причому вони використовуються поряд і значної межі між ними не проводиться.

Справедливо зазначають вчені: «...якщо ми не знаємо, що таке адміністративна послуга, як вона відрізняється взагалі від державної послуги, від соціальної послуги, від інших послуг, то ми потрапляємо в дуже небезпечну ситуацію» [22].

Доцільно розглянути питання співвідношення цих категорій. Для відокремлення поняття «публічні послуги» від суміжних, О. Григораш виділяє кілька підходів до визначення даного поняття:

1) поняття «публічна послуга» використовується для характеристики управлінської діяльності органів публічної влади (а також місцевих і державних службовців), зв'язаної з їх роботою із установами, громадянами, підприємствами;

2) за допомогою публічних послуг визначаються дії публічних суб'єктів з організації обслуговування населення, установ, підприємств, надання їм потрібних благ. Дана управлінська діяльність має інший характер: йдеться про організацію діяльності тих господарюючих суб'єктів, котрі займаються наданням послуг населенню;

3) публічні послуги, що надаються населенню у режимі цивільно-правового регулювання, але мають масовий характер, відповідальність за

організацію яких несе орган публічної влади [31, с. 74].

Публічні послуги в I й II випадках урегульовані нормами публічного права, III вид послуг надається громадянам у режимі цивільно-правових відносин, а це є принципово іншим видом організаційної діяльності публічних суб'єктів. Л. Міцкевич пропонує поняття «публічні послуги» розуміти як:

- 1) діяльність державного апарату, що служить платникам податків;
- 2) послуги, що характеризують ту сферу діяльності держави, в котрій організовується життєзабезпечення населення (освіта, містобудування, водопостачання, транспортне сполучення, охорона здоров'я, каналізація,);
- 3) послуги, що уособлюють позитивне державне управління. У даному випадку будуть важливі наслідки, на досягнення котрих націлений адресат надання послуги – суб'єкт, що одержує поліпшення власного становища після споживання очікуваної послуги, а не той, хто звертається за послугою;
- 4) функції державних органів. Суб'єктом надання цих послуг є тільки органи виконавчої влади, державні та муніципальні установи, органи місцевого самоврядування;
- 5) спосіб обслуговування громадян (взаємодія з громадянами при їх зверненні та прийомі) [4, с. 32].

Група вчених (І. Коліушко, В.Тимощук, Б. Савченко, В. Сорока, О. Григораш) вважають, що публічними є усі послуги, що надаються публічним сектором, за рахунок публічних коштів та за надання яких відповідальність несе публічна влада [5, с. 117]. Вони мають виступати загальним поняттям та розрізняються за ознакою суб'єктності на:

– державні послуги – це послуги, що надаються органами державної влади та державними підприємствами і установами.

До державних послуг також належать послуги, що надаються недержавними організаціями в порядку виконання делегованих повноважень.

На перше місце для визначення природи послуги ставиться не суб'єкт її

надання, а суб'єкт, котрий несе відповідальність за надання даної послуги, та джерело фінансування надання даного виду послуг, тобто вид бюджету;

– управлінські послуги – зміст функціональної діяльності державного органу відносно вироблення і реалізації державної політики з регулювання деякого сектору економіки чи соціального життя;

– муніципальні послуги – послуги, котрі надаються органами місцевого самоврядування, комунальними підприємствами, установами [5, с. 118].

І хоча термін «муніципальні» не вживається у вітчизняному законодавстві (в Конституції України та Законі України «Про місцеве самоврядування в Україні» для характеристики діяльності самоврядних інституцій використовується термін «комунальні»), він є більш вдалим, так як охоплює не тільки сферу «комунальних послуг», що асоціюються з послугами водо- та теплозабезпечення, але й стосується аспектів діяльності органів місцевого самоврядування, як розгляд звернень громадян, управління об'єктами комунальної власності та інфраструктури.

– соціальні послуги – комплекс правових, економічних, психологічних, освітніх, медичних, реабілітаційних та інших заходів, направлених на певні соціальні групи чи індивідів, що перебувають у складних життєвих ситуаціях та потребують сторонньої допомоги з ціллю поліпшення їх життєдіяльності, соціальної адаптації та повернення до життя;

– адміністративні послуги – дія органу чи його апарату із забезпечення інтересів і свобод юридичних та фізичних осіб у контексті законодавчо визначених порядків реалізації власних повноважень, що конкретизовані правовими актами, зареєстрованими в визначеному порядку.

Повертаючись до предмета дослідження проблеми, визначення поняття адміністративної послуги, доцільно звернути увагу на підхід І. Котюка, котрий за результатами узагальнення наукової думки щодо визначення адміністративної послуги вирізняє декілька підходів:

1) як характеристика діяльності органів державної влади щодо

громадян, підприємств;

2) як діяльність органів державної влади щодо обслуговування населення, підприємств, організацій;

3) як послуги, що регулюються цивільним правом, а відповідальність за належну організацію несе орган виконавчої влади. Дослідник також обґрунтовує потребу введення «інтегрального» поняття «публічні послуги», що надаються державними структурами, органами місцевого самоврядування або іншими суб'єктами на рахунок публічних коштів.

Адміністративні послуги розглядаються як вид публічних послуг, поряд із державними, муніципальними (комунальними) та управлінськими. Зміст адміністративних послуг запропоновано розглядати в контексті Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг та обмежитись у визначенні суб'єктного складу органами виконавчої влади.

Так, І. Котюк трактує поняття адміністративної послуги як категорію адміністративного права, що породжує адміністративні правовідносини в реалізації суб'єктивних прав юридичної або фізичної особи в ході публічно-владної діяльності адміністративного органу для отримання конкретного результату [6]. Зміст сформульованого визначення не дозволяє вказати на те, що деяка діяльність є адміністративною послугою.

Зосередимось на понятті «адміністративні послуги», вживання якого є більш доцільним і коректним. При використанні даного терміну вказують на суб'єкта, котрий надає такі послуги, – на адміністрацію (адміністративні органи) та владно-публічну (адміністративну) природу діяльності щодо надання таких послуг.

На думку К. Афанасьєва, адміністративними послугами є публічні (державні та муніципальні) послуги, котрі надаються органами виконавчої влади, виконавчими органами місцевого самоврядування й іншими уповноваженими суб'єктами, і надання яких пов'язане з реалізацією владних повноважень [7, с. 28].

Вчений Л.К. Терещенко співвідносить соціальні послуги з державними і публічними, де соціальні послуги, так само як і державні, належать до публічних послуг як частина і ціле. Щодо співвідношення з державними послугами, то соціальні послуги можуть надаватися комерційними і некомерційними недержавними організаціями, державними і муніципальними структурами.

Проте здійснюватися вони можуть як у публічно-правовій формі, так і в приватно-правовій. Соціальні послуги можуть бути державними і недержавними. Освітні послуги можуть бути державними і недержавними соціальними послугами [3]. Інші науковці не ототожнюють публічні послуги із соціальними.

На думку І.В. Венедіктової, соціальні послуги надаються громадянам і тільки громадянам, а не юридичним особам [24]. Серед вчених є думка про відношення соціальних послуг до державних.

В. П. Тимошук [15] і В. М. Сороко [6] вважають, що соціальні послуги належать до адміністративних послуг як виду державних. В. М. Сороко, погоджуючись з Г. М. Чміленко [27] та розглядаючи класифікацію адміністративних послуг, розкриває їхній зміст «як визнання певного статусу, прав особи (призначення пенсій, субсидій)» [6].

Цього дотримується і В. П. Тимошук, котрий визначає, що під соціальними послугами розуміються послуги, пов'язані з реалізацією владних повноважень, приміром, призначення державної соціальної допомоги [18].

Зміст соціальної послуги узгоджується з умовами віднесення їх до адміністративних, пов'язуючи зміст соціальної послуги з визначенням статусу, призначенням пенсій, що потребує оформлення індивідуального адміністративного акту.

З'ясувати співвідношення між адміністративними та соціальними послугами у сфері соціального захисту населення можна за допомогою ознак,

що визначають їхні сутність та зміст.

Основні правові та організаційні засади надання соціальних послуг особам, котрі перебувають у важких життєвих обставинах та потребують допомоги, визначено Законом України від 19.06.2003 року «Про соціальні послуги» [9].

У даному Законі «соціальні послуги» вживається як комплекс заходів з надання допомоги особам, окремим соціальним групам, що перебувають у складних життєвих обставинах і не можуть самотійно їх подолати, з метою розв'язання їхніх життєвих проблем.

Правові засади реалізації прав, свобод і законних інтересів фізичних та юридичних осіб у сфері надання адміністративних послуг визначено Законом України від 06.09.2012 «Про адміністративні послуги» [10].

У даному Законі термін «адміністративна послуга» вживається у значенні як результат здійснення владних повноважень суб'єктом надання адміністративних послуг за заявою фізичної або юридичної особи, спрямований на набуття, зміну чи припинення прав та/або обов'язків такої особи відповідно до закону.

Якщо розглядати адміністративні послуги та медичні, тоді слід розмежовувати медичні послуги та адміністративні послуги у сфері охорони здоров'я. Це підтверджується, наказом Міністерства охорони здоров'я від 28.12.2011 року № 986 «Про затвердження стандартів надання адміністративних послуг Міністерством охорони здоров'я України» [114].

Так, другим вважається результат здійснення владних повноважень уповноваженим суб'єктом, котрий реалізує публічні функції у сфері охорони здоров'я у порядку визначеному законодавством за ініціативою юридичної або фізичної особи, що юридично оформляє набуття, зміни чи припинення прав та/або обов'язків суб'єкта звернення.

Медичні послуги сфери охорони здоров'я засновані на основі реалізації приватних інтересів споживачів таких послуг. Суб'єктами їх надання є

уповноважені суб'єкти владних повноважень юридичні або фізичні особи, котрі даними повноваженнями не наділені. Йдеться, про:

- надання медичної, психологічної, пов'язаної з цим допомоги (клінічні аналізи, консультації, лікування);
- надання послуг, що передбачають контроль з поширенням інфекційних захворювань (превентивні заходи, вакцинація);
- проведення заходів, націлених на формування та зміцнення сім'ї, родинних стосунків.

Медична послуга – дія, що направлена на організм людини задля лікування, відновлення чи поліпшення певних його функцій, органів, профілактики захворювань і в цілому підтримання життєздатності людини.

Згідно позиції Венедіктової І. В., до ознак медичної послуги відносяться:

- соціальна сфера застосування;
- як правило, публічний характер надання; фінансові гарантії забезпеченості (безоплатність окремих видів – швидка медична допомога);
- фінансування з бюджету через оподаткування, страхові механізми перерозподілу або фонди організацій» [115].

Проте, розглядати медичні послуги з точки зору публічного характеру, інтересу є недоцільним, адже це суперечить концепції захисту прав пацієнтів, лікарській таємниці, збереження персональних даних.

Фінансове забезпечення медичних послуг проводиться не тільки завдяки бюджетним коштам, так як присутні приватні клініки, що надають великий обсяг медичних послуг і знаходяться на самофінансуванні.

Отже, на підставі проведеного співставлення адміністративних послуг з іншими послугам у публічній сфері, зокрема із урахуванням особливостей адмін. Послуг у інших сферах, варто виділити головні критерії відмінностей адмін. Послуг від інших:

- критерій поширеності – адміністративні послуги надаються у інших сфера суспільного життя, а до прикладу соціальні послуги обмежені соціальною сферою, сферою соціального захисту;
- суб'єкт надання, де соціальні послуги мають значно ширший спектр суб'єктів;
- індивідуальна визначеність, так як соціальні послуги передбачають споживача в особі групи осіб, натомість адмін. Послуги індивідуально;
- результат надання, адже адмін. Послуга оформлюється адміністративним актом у відповідній формі, яка визначена законом.

Проводячи дослідження в рамках даного питання, встановлено деякі розбіжності у законодавстві, що потребують урегулювання для дотримання принципу верховенства права.

Визначення поняття «адміністративної послуги у сфері соціального захисту населення» в Законі України від 06.09.2012 «Про адміністративні послуги» наразі відсутнє, та з урахуванням наведеного вище визначення терміну «адміністративна послуга», а також тлумачень терміну «соціальний захист» та їхніх основних сутнісних ознак пропонується тлумачити термін «адміністративна послуга у сфері соціального захисту населення» як безоплатна діяльність держави, результатом якої є здійснення суб'єктом надання адміністративних послуг владних повноважень у формі системи заходів, направлених на реалізацію волевиявлення особи щодо належного їй права на створення оптимальних умов життя та забезпечення соціально-економічних і духовних потреб, а також у випадку настання соціального ризику, за умов, підстав та у спосіб, що визначені законодавством України.

Незважаючи на те, що розглянуті види послуг надаються державою в особі уповноважених органів публічної адміністрації в одній сфері – сфері соціального захисту населення, вони мають суттєві відмінності, що унеможливають їх ототожнення.

Пропонуємо розглянути співвідношення адміністративних та

соціальних послуг у сфері соціального захисту населення за такими ознаками.

За сферою надання послуги. Адміністративні послуги можуть надаватися улюбій сфері суспільного життя, тоді як соціальні послуги та адміністративні послуги у сфері соціального захисту населення надаються у вузькій визначеній сфері – соціального захисту населення.

За суб'єктом надання послуги. Соціальні послуги можуть надавати підприємства, установи, організації та заклади не залежно від форми власності та господарювання, фізичні особи – підприємці, котрі відповідають певним критеріям діяльності суб'єктів, котрі надають соціальні послуги, а також фізичні особи, котрі надають соціальні послуги.

Адміністративні послуги, а саме у сфері соціального захисту населення, надають орган виконавчої влади, інший державний орган, орган місцевого самоврядування, їх посадові особи, уповноважені відповідно до закону надавати адміністративні послуги.

За критерієм платності. Соціальні та адміністративні послуги можуть надаватися платно і безоплатно. Унікальністю адміністративних послуг у сфері соціального захисту населення є визначений в част. 2 ст. 11 Закону України від 06.09.2012 «Про адміністративні послуги» безоплатний характер даного виду послуг [10].

За підставою надання послуги. Як для соціальних послуг (п.6 Порядку надання соціальних послуг із встановленням диференційованої плати [12], п. 3 Переліку соціальних послуг, умови та порядок їх надання структурними підрозділами територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг) [13]), так і для адміністративних послуг (що впливає з визначення терміну «адміністративна послуга», що міститься у ст. 1 Закону України від 06.09.2012 «Про адміністративні послуги» [10]), зокрема у сфері соціального захисту населення, законодавством України передбачено характер заяви.

За суб'єктом – споживачем послуги. Ст.1 Закону України «Про соціальні послуги» від 19.06.2003 № 966-IV визначає суб'єктами-споживачами соціальних послуг осіб та окремі соціальні групи [9]. Ст. 1 Закону України «Про адміністративні послуги» від 06.09.2012 серед суб'єктів звернення визначає фізичних осіб та юридичних осіб [10].

Особливістю адміністративної послуги у сфері соціального захисту населення є те, що суб'єктом звернення може бути виключно фізична особа, що впливає із положень Конституції України, ст. 46 якої правом на соціальний захист наділені тільки громадяни України [13].

Громадянська приналежність суб'єкта звернення. Відповідно до ст. 6 Закону України від 19.06.2003 № 966-IV «Про соціальні послуги» громадяни України, іноземці та особи без громадянства, що проживають в Україні на законних підставах, у тому числі особи, на яких поширюється дія Закону України «Про біженців та осіб, які потребують додаткового або тимчасового захисту» [19].

Законом України від 06.09.2012 «Про адміністративні послуги» опосередковано у ст. 7 зазначається, що споживачами адміністративних послуг також можуть бути зазначені особи [10]. Так як в силу ст. 46 Конституції України право на соціальний захист мають тільки громадяни України, то і суб'єктами звернення про надання адміністративної послуги у сфері соціального захисту населення можуть бути тільки громадяни України.

Індивідуальна визначеність. Враховуючи коло споживачів досліджуваних видів послуг, соціальні послуги можуть надаватися індивідуально і в груповій формі. Адміністративні послуги, зокрема у сфері соціального захисту населення, можуть надаватися виключно індивідуально.

Результат надання послуги є суттєвою відмінністю між соціальною та адміністративною послугою, а саме у сфері соціального захисту населення. Результатом надання соціальної послуги матеріальна допомога; соціальне обслуговування (соціальне обслуговування, психологічні послуги, соціально-

педагогічні послуги).

Результатом адміністративної послуги, у тому числі у сфері соціального захисту населення, є адміністративний акт, який встановлює окремі права та обов'язки суб'єкта звернення. Так, формою результату будь-якої адміністративної послуги може бути оформлення і передача зацікавленій особі передбаченого законодавством документа (свідоцтва, ліцензії, паспорта, іншого спеціального бланка).

Формою результату адміністративної послуги у сфері соціального захисту населення може бути видача посвідчень «Учасник війни», «Інвалід війни», «жертви нацистських переслідувань».

Проаналізувавши ознаки соціальних та адміністративних послуг, зокрема у сфері соціального захисту населення в Україні, можна зазначити такі особливості їх співвідношення:

- 1) соціальні й адміністративні послуги належать до сфери публічних послуг та співвідносяться з ними як частина і ціле;
- 2) соціальні та адміністративні послуги мають суттєві відмінності, зокрема щодо суб'єктів, підстав, результатів надання послуг;
- 3) адміністративні послуги у сфері соціального захисту населення є специфічним видом адміністративних послуг, що зумовлюється індивідуальними обставинами, в котрих перебувають заявники.

Таким чином, соціальні послуги та адміністративні послуги у сфері соціального захисту населення хоча і мають єдину сферу застосування та належать до публічних послуг, проте мають суттєві відмінності, що унеможлиблює їх ототожнення.

3.2. Міжнародний досвід надання адміністративних послуг та його використання у вітчизняній практиці

Для ефективного розвитку публічного управління в Україні доволі важливо віднайти нові й сучасні механізми. Нині є чимало проблемних питань, пов'язаних із величезними чергами у ЦНАПах, великим різноманіттям платежів та безмежними візитами до урядових кабінетів.

В нашій державі реалізується чимало реформ, зокрема і у сфері надання адміністративних послуг населенню. Докладається чимало зусиль для покращення комунікаційних зв'язків громадян з державою, що виступають споживачем та надавачем адміністративних послуг. Дослідження іноземної практики надання адміністративних послуг населенню є актуальним.

Сфера надання адміністративних послуг населенню в зарубіжних країнах формувалася протягом досить тривалого часу. Важливим індикатором, що дозволяє визначати ефективність надання таких послуг, вважається рівень їх якості, який оцінюють їх споживачі.

Актуальним є вивчення світового досвіду надання адміністративних послуг населенню (Нідерландів, Великобританії, Канади, Франції, Бельгії, Німеччини, Естонії, Норвегії, Польщі, Болгарії).

Франція. У Франції були створені інноваційні Центри публічних служб, у яких зосереджені послуги, що належать до компетенції різних установ, зокрема, органів місцевого самоврядування та приватних організацій, що працюють за державним замовленням, державних агентств, соціальних органів (Циганов, 2017). Їх спільні риси такі:

- постійне підвищення якості послуг, що надаються;
- концентрація більшості затребуваних послуг в одному місці;
- вибір місця розташування центрів послуг на основі доступності та зручності для відвідувачів;
- формування графіка роботи центрів, який був би зручним для відвідувачів;
- створення комфортних умов для громадян, що перебувають в

універсамі послуг;

- забезпечення спеціальних умов для осіб із обмеженими фізичними можливостями;
- формування систем е-урядування для отримання великої кількості послуг у онлайн-режимі.

Загально-державний портал надання послуг протягом місяця відвідує понад 4 мільйони користувачів (Спасібов, 2018).

Німеччина. Важлива ознака сфери адміністративних послуг Німеччини полягає в існуванні кодифікованого акту, котрий регулює роботу публічних органів, зокрема й тих, котрі надають дані послуги.

Перед створенням офісів для громадян (універсамів послуг) у Німеччині активно і ґрунтовно досліджувався досвід Нідерландів. Структура та організація універсамів послуг у Німеччині передбачає:

- організацію великого офісного приміщення з місцями обслуговування замовників (зокрема, для конфіденційних розмов);
- створення фронт-офісу (зони обслуговування замовників) та бек-офісу (зони для роботи співробітників УП), де опрацьовуються документи, розподіляється пошта, працює телефонна служба;
- широку компетенцію працівників, яка полягає у тому, що всі послуги мають опрацьовуватися в УП усіма співробітниками (принцип загальних повноважень або універсалізму);
- УП у порівняно великих містах (понад 30 000 жителів) мають біля входу інфотеки, де замовники одержують дані та вирішують питання (одержують бланки заяв, забирають готові посвідчення особи). Така організаційна форма допомагає скороченню часу прийому та регулює потоки відвідувачів);
- якщо деякі місця обслуговування відвідуються споживачами частіше, то рекомендується періодично (щонеділі) практикувати зміну робочих місць між співробітниками (принцип ротації), що сприяє збалансованому розподілу

навантаження та урізноманітненню сфер діяльності працівників;

– починаючи з певного розміру міста (понад 40 000 місцевих жителів), черга регулюється різними системами організації прийому (системою талонів з номерами). Необхідність впорядкування черги, зумовлюється відсутністю у споживачів можливості бачити всі місця обслуговування;

– організацію позмінної роботи через подовжені години прийому з тією метою, щоб у години-пік була забезпечена достатня чисельність персоналу.

Працівники бюро для громадян працюють не згідно до загального режиму роботи в органах місцевого самоврядування, адже їм надається можливість колективно вирішувати питання режиму роботи (складати робочий графік) (Тимощук, 2012).

Сьогодні даних офісів тільки у Берліні є 46. Вони вважаються візитівкою адміністрації (віддзеркалюють її репутацію серед населення) та передбачають трансформацію владних органів на установи з надання послуг на базі єдиного офісу для населення, де люди мають змогу одержати послуги швидко. Нині громадяни Німеччини можуть отримати понад 170 видів онлайн-послуг.

Незважаючи на доволі тривалий період, потягом якого було прийнято чимало ініціатив, стратегій та законів, що сприяють електронному уряду та цифровізації, прогрес електронного уряду є помірним, адже Німеччина явно відстає від багатьох інших країн ЄС.

У більшості порівнянь Німеччина має середній рейтинг. Відсутність прогресу щодо цифровізації електронного урядування також широко розглядається політиками ко та державним управлінням. Національна рада регуляторів дійшла висновку, що в Німеччині електронне урядування у сфері надання адміністративних послуг де-факто не існує (Nationaler Normenkontrollrat, 2016).

Ключовими причинами повільного прогресу є відсутність ефективного управління та фінансування федерального устрою. На даний момент

більшість штатів та органів місцевого самоврядування мають власні ІТ-структури з обмеженою координацією та співпрацею між ними.

Нідерланди. На думку іноземних і вітчизняних вчених, нідерландська система офісів для громадян (універсамів послуг) є найкращою серед інших європейських країн. До її складу входить модель, яка складається з двох рівнів.

До I рівня входить центральний офіс для громадян міста. До II рівня входять універсами послуг у районах міста. Деякі види адміністративних послуг громадяни Нідерландів можуть одержати лише в центральному офісі, а деякі – у районах міста.

Це залежить від їх складності та частоти їх затребуваності. Подібна модель дає можливість забезпечити високий рівень ефективності роботи системи надання адміністративних послуг шляхом розподілу виробничих засобів та їх наближеності до споживачів залежно від потреби.

Саме нідерландська система офісів для громадян (універсамів послуг) є актуальною в Україні та набуває запровадження у вигляді розбудови ЦНАПів у містах на регіональному та районному рівнях.

Бельгія. У Бельгії всю потрібну документацію громадяни можуть подати дистанційно через комп'ютер. Для цього вони мають мати персональну карту, за допомогою котрої можна деякі персональні дані не заносити до визначених форм, а завантажити із загальної бази.

Громадяни Бельгії мають можливість дистанційно одержати довідку про місце проживання, карту місцевого жителя, паркувальні талони, довідку про склад сім'ї, свідоцтво про народження, поліцейські витяги, шлюб, розлучення (Спасібов, 2018).

Польща. У Польщі створення єдиних офісів, котрі надають адміністративні послуги, розпочалося у кінці 90-х років разом із адміністративно-територіальним реформуванням, котре було націлене на перерозподіл функцій, зв'язаних із наданням адміністративних послуг, між

територіальними громадами.

Воно призвело до передачі близько 63% підрозділів державного сектору муніципальному сектору, підпорядкованому новоствореним підрозділам місцевого самоврядування. Функція державного управління була змінена. У своїй новій формі вона повинна була зосередити увагу на пріоритеті таких дій, як формулювання політики і створення розробки стратегії.

Муніципальний сектор повинен був надавати державні послуги відповідно до певного стандарту. Після адміністративної реформи 1998 р. розпочався процес адаптації сучасних методів управління.

Механізм надання публічних послуг у Польщі характеризується тим, що кожна послуга, котру надає воєводська адміністрація, відповідно задокументована.

Карта послуги «видання паспортів» має такі дані: документи, котрі повинна подати особа з метою оформлення паспорта, плата, адреса та дані відповідальної особи, місце оформлення та отримання, телефон, можливість подання скарг і пропозицій, правові підстави та рекомендації клієнту.

У Польщі саме субсидіарність (наділення максимальною компетенцією органу, котрий є ближчим до громадян) вважають основним принципом надання публічних послуг громадянам. Також принципами є дотримання унітарного характеру держави та компліментарність (взаємозв'язок і взаємо доповнення органів влади) (Чечель, 2021).

Найважливе завдання територіальних органів влади в Польщі полягає в організації надання адміністративних послуг населенню. Владні органи зобов'язані організувати надання різних видів публічних послуг, проте не зобов'язані їх надавати. Переважно з даною метою укладають договори із підприємствами або неурядовими установами.

Великобританія. У Великій Британії діє об'єднаний ресурс адміністративних органів, за допомогою котрого можна одержати онлайн-

послуги, згруповані для зручності користування у такі групи: (Тихонова, 2014)

- отримання пільг;
- реєстрація народжень, смертей, шлюбів;
- послуги у сфері бізнесу та підприємців;
- послуги щодо отримання громадянства або права на постійне проживання у Великій Британії; послуги у сфері політичних прав;
- послуги у сфері судів та поліції;
- окрема група послуг для людей із обмеженими фізичними можливостями;
- послуги у сфері права власності;
- послуги у сфері імміграції;
- окрема група послуг, котрі стосуються трудових прав громадян.

Одним із елементів організації публічних послуг, що належать до місцевого самоврядування, є система «Best Value» («Найкраща якість»), котра втілюється у життя з 2000 р. і передбачає обов'язок надання послуг відповідними стандартами, котрі включають як вартість, так і якість, шляхом економічних, ефективних та продуктивних засобів.

Ключовою частиною даної системи є визначення точних показників ефективності використання та цілей конкретних місцевих послуг (Шкільняк, 2003). Практика Великої Британії у сфері покращення якості надання адміністративних послуг відіграє важливу роль, так як значення рад є важливим в процесі забезпечення достатньої якості надання послуг населенню.

Основоположними у Великобританії виступають місцеві угоди адміністративних послуг, головна мета яких полягає не тільки у посиленні рад із надання адміністративних послуг територіальним громадам, але й у покращенні індикаторів, котрі застосовуються для оцінювання діяльності

таких рад.

Естонія. Після одержання незалежності перед Естонією постало одне з найголовніших завдань, котре полягало у подоланні спадку минулого, знищенні бюрократизму та надмірної документації. Розв'язання даного завдання передбачало тісну комунікацію між споживачами адміністративних послуг та органами публічного управління.

Наслідком є запровадження в країні проєкту «Електронна Естонія». Це вимагало оптимізації чисельності послуг та формування централізованої бази таких послуг.

Відбулося формування ЦНАП на базі принципу єдиного вікна, що сприяло автоматизації процесу обслуговування населення. Відтак, публічні органи влади одержали ефективний інструментарій обслуговування населення в електронному вигляді, а процедури стали потребувати суттєво менших часових затрат.

Громадяни Естонії одержують адміністративні послуги в електронному вигляді, що регулюється належним нормативним забезпеченням. Електронні процедури ототожнюються зі стандартними процедурами з особистими контактами та бюрократичним документообігом.

У створенні сучасної електронної системи в Естонії фундаментальним елементом новацій була електронна ID-карта. Дана карта є обов'язковим документом для ідентифікації особистості громадянина.

У даному виді документу знаходиться спеціальна мікросхема, на котрій розміщені дані стосовно його власника, власний електронний підпис, ідентифікатор особистості.

Така ID-карта забезпечена високим рівнем захисту, до того ж вона дає можливість громадянину користуватись різними інтернет-сервісами, які спрощують сервісне забезпечення. Це заміна звичного для українців паспорта, що забезпечує налагодження взаємин громадянина із органами влади та дозволяє одержати доступ до органів публічного управління та

різноманітних публічних послуг.

Залучення до процесу надання адміністративних послуг електронних гаджетів, зокрема мобільних телефонів, через які дається доступ до послуг за умови підтвердження особистості шляхом введення власного пін-коду (Васильєва, 2013).

Водночас із використанням новацій для бізнесу в Естонії приділяється увага послугам для пересічних громадян. Серед них вчені виділяють такі:

1) Е-поліція (отримання через електронну пошту квитанцій на оплату штрафів за порушення правил дорожнього руху);

2) Е-школа (електронний щоденник, котрий дозволяє налагодити зв'язок шкільної адміністрації з батьками учнів, включає розклад занять, отримані учнями оцінки, а також домашні завдання);

3) Е-депозитарій (централізований реєстр всіх акціонерних товариств у країні та цінних паперів);

4) Е-пенсія (електронна система обслуговування фізичних осіб з питань отримання пенсій, обміну звітністю, вибору пенсійних фондів,);

5) ID-білет (сервіс продажу квитків на муніципальний транспорт, відвідування закладів культури) (Туркова, 2016).

Отже, успіх сучасної системи публічного управління в Естонії полягає в тому, що в країні докладається чимало зусиль для забезпечення максимального сприяння бізнес-ініціативам активних громадян. Тому в Естонії стало можливо забезпечити суспільні потреби, а також досить високий економічний розвиток економіки країни.

Кожна людина, яка прагне розпочати власну підприємницьку діяльність, має можливість зареєструвати власний бізнес віддалено через комп'ютер, а не вистоювати величезні черги до чиновницьких кабінетів.

Норвегія. У Норвегії функціонує загальнодержавний сервіс надання е-послуг населенню, шляхом якого можна одержати велику кількість послуг, згрупованих відповідно до життєвих ситуацій. Це такі ситуації, як

народження дитини й оформлення батьківства, оформлення розлучення, одруження, смерть і успадкування, зміна місця проживання.

Відповідні е-сервіси надання послуг має кожен муніципалітет Норвегії, який можна знайти шляхом спеціального ресурсу.

Відповідно з програмою розвитку е-урядування «Цифрові послуги в публічному секторі» головними цілями уряду Норвегії нині є такі:

- сфера публічного управління повинна бути доступною онлайн;
- веб-сервіси повинні стати загальним правилом і засобом комунікації держави, громадян і бізнесу;
- максимальне вдосконалення сервісів;
- оцифрування сфери публічного управління повинно сприяти вивільненню ресурсів, необхідних для інших сфер (Андрєєва, 2014).

Канада. Протягом останніх 30 років у Канаді різні публічні органи на всіх рівнях влади – федеральному, провінційному та муніципальному – приділяють увагу розв'язанню проблем, пов'язаних із наданням адміністративних послуг. Нині напрямами політики Канади у сфері послуг є:

- інтеграція баз даних (доступ до персональних даних клієнтів є захищеним законом і детально регламентується);
- інтеграція каналів доступу за послугами (вебсайт, довідковий/контактний номер телефону, спільний офіс із надання послуг);
- спрощення процедур (зменшення розмаїття у формах заяв);
- проактивна роль адміністрації (якщо особа, одержуючи одну послугу, має право на інші послуги, то орган влади інформує її про ці права або ж сам виконує активні дії для надання послуг).

Наприклад, під час реєстрації народження особи батькам запропонують також зареєструвати дитину і в системі медичного страхування, проінформують про програми з виплати певних коштів на дитину).

Потрібно завчасно інформувати клієнтів про очікувані ситуації / послуги (про наближення права на пенсію, про потребу продовжити якийсь дозвіл) (Жук, 2016).

Канада проводить ефективну державну політику, котра відводить важливу роль формуванню інтегрованих (єдиних) офісів, у яких громадяни будуть мати можливість отримати чимале число адміністративних послуг.

Публічні органи різних рівнів влади намагаються об'єднатися в процесі надання публічних послуг, зокрема створюючи колективні офіси. Такі інтегровані офіси є аналогом вітчизняного ЦНАПу.

Створення у Канаді таких офісів було спочатку так званим пілотним проектом, проте даний проект є вдалим. Формування списку надаваних адміністративних послуг в такому інтегрованому офісі відбувалося за результатами угоди між III рівнями влади.

Болгарія. Розбудову сучасного механізму надання адміністративних послуг у Болгарії було розпочато наприкінці 1990-х років після прийняття Стратегії створення сучасної адміністративної системи Республіки Болгарія.

Даним правовим актом було зазначено таке:

- потребу підвищення якості надання адміністративних послуг населенню через впровадження механізмів ринкової економіки;
- делегування приватним структурам повноважень з обслуговування споживачів за умов збереження контрольних функцій органів публічної влади;
- введення в дію новітніх технологій та забезпечення якості обслуговування.

Також почалося запровадження системи надання послуг за принципом єдиного вікна з ціллю формування сприятливих умов для задоволення потреб споживачів адміністративних послуг. У 2002 році урядом Болгарії затверджено Концепцію покращення адміністративного обслуговування в контексті принципу «єдине вікно». Цим документом регламентувалися

напрями діяльності:

- створення стратегії розвитку системи надання адміністративних послуг;
- вироблення принципів функціонування універсалу послуг;
- забезпечення сприятливих умов для розбудови ефективної міжвідомчої комунікації;
- полегшення умов для ведення бізнесу;
- введення в повсякденну практику органів влади електронного урядування (Лахижа, 2013).

Отже, надання адміністративних послуг в закордонних країнах і в Україні відрізняється за суттю та метою роботи. Система надання адміністративних послуг у розглянутих країнах (Бельгії, Польщі, Франції, Великобританії, Нідерландах, Німеччині, Норвегії, Естонії, Канаді та Болгарії) націлена на забезпечення населення всіма видами соціальних гарантій.

В Україні діяльність системи базується на забезпеченні державного контролю над населенням, а вже після цього й на забезпеченні населення усіма видами соціальних гарантій.

Надання адміністративних послуг в закордонних країнах є відкритим та прозорим процесом, а в Україні немає таких ефективних взаємовідносин між надавачами та споживачами адміністративних послуг.

Практика закордонних країн направлена на надання якісних адміністративних послуг протягом якомога коротшого часу при найменших затратах. В Україні важливе значення має дохідна частина держбюджету та джерела його наповнення.

Зважаючи на світовий досвід, можна запропонувати шляхи покращення системи надання адміністративних послуг в Україні та пристосувати її до стандартів європейських країн. Відтак, в Україні слід:

- розширити список адміністративних послуг у сфері соціального

забезпечення та ЖКГ;

- розширити реєстр інституцій, котрі надають адміністративні послуги, включаючи не тільки поодинокі органи державної влади та місцевого самоврядування, а й приватні заклади, з допомогою надання дозволу на таку діяльність;
- зменшити розбіжності між адміністративними послугами та послугами, котрі надаються приватними суб'єктами;
- поглибити децентралізаційні процеси та делегувати права для прийняття рішень місцевим органам влади;
- ввести використання електронної форми надання адміністративних послуг;
- забезпечити довіру та безпеку споживачів адміністративних послуг, котрі одержують дану послугу в онлайн-режимі;
- покращити сервіси контролю за якістю надання адміністративних послуг, зважаючи на думку громадськості та безперервний контроль з боку публічних адміністрацій.

Перспективою подальших досліджень є розкриття можливості введення у вітчизняну практику євро-стандартів е-врядування стосовно оцінки рівня якості надання адміністративних послуг.

ВИСНОВКИ

Отримання України незалежності спровокувало її розвиток у різноманітних сферах суспільного життя, галузях права, упорядкування і оновлення існуючого законодавства. В ст. 3 Конституції України зобов'язань держави: права і свободи людини та їх гарантії визначають зміст і націленість діяльності держави, забезпечення прав і свобод людини, держава відповідає перед людиною за свою діяльність є головним обов'язком держави.

Дані положення, як і їх практична реалізація відповідають євроінтеграційному напрямку України, одним з яких є розвиток інституту системи надання публічних послуг (у тому числі і адміністративних), що націлений на побудову «сервісної держави», тобто держави, яка здатна надавати необхідний обсяг послуг у відповідній якості зручним способом в належному порядку для споживача.

Дотримання ж окресленого «стандарту» обумовлюється низкою державних заходів забезпечення, у тому числі і завдяки правовим, що повинні відповідати принципу правової визначеності як складової принципу верховенства права. Саме тому залишається актуальним дослідження питання аспектів надання адміністративних послуг, що є найбільш поширеними у системі публічних послуг та стосуються різних сфер суспільного життя.

Актуальність даної тематики є обґрунтованою, а проведене дослідження допомогло встановленню її новизни, виробленню пропозицій щодо вдосконалення правового та доктринального забезпечення адміністративних послуг.

В ході проведеного дослідження на тему «Адміністративні послуги та їх відмінність від інших послуг у публічній сфері» згідно до поставлених завдань слід сформулювати наступні висновки:

«Публічна послуга» - це результат реалізації владних повноважень органом публічної влади, управління чи іншої уповноваженої особи, що має індивідуальний характер і направлений на задоволення інтегрованої потреби, що право на отримання якої і порядок визначені законодавством, внаслідок чого змінюються права та/або обов'язки суб'єкта звернення.

Актуальна ситуація у сфері законодавства публічних послуг наразі має відповідний розвиток, що обумовилось набранням чинності ЗУ «Про особливості надання публічних (електронних публічних) послуг».

Даний закон є певним базисом і для адміністративних послуг, адже містить загальні положення для них, а сам закон поширює свою дію на адмін. послуги. Аналіз закону свідчить про те, що його положення є прогресивним та раціональними, зокрема у контексті широкого кола осіб надання публічних послуг, ініціативи звернення – відсутність обов'язкової ініціативи суб'єкта звернення. Також було встановлено, що адміністративна послуга входить до публічних як вид, а це передбачається класифікацією за критерієм «виду» та «суб'єкту надання».

Дослідити поняття та зміст дефініції «адміністративна послуга».
Встановлено, що практичні наукові здобутки зарубіжного та національного характеру свідчать про відсутність єдиного підходу щодо розуміння дефініції «адміністративна послуга» та її характеристик.

Враховуючи це було запропоновані наступні спеціальні ознаки адміністративних послуг: суспільний інтерес; зобов'язання органів влади сформувати належні умов для реалізації особами своїх прав; держава надає гарантії щодо надання адміністративних послуг; належна кількість бюджетних коштів для забезпечення для процесу надання адміністративних послуг; базою для надання такого роду послуг є закон (закріплює прав на

отримання певної адмін. послуги та повноваження адміністративного органу) і ініціатива суб'єкта звернення; підстава надання – запит зацікавленої особи; адміністративний орган (уповноважений орган) – той, що має відповідні повноваження за законом; відповідальність посадових та службових осіб за неналежне виконання службових обов'язків; послуга має конкретного адресата; передбачає існування взаємних прав та обов'язків уповноваженого суб'єкта та суб'єкта звернення; існування спеціального юридичного оформлення порядку надання адмінпослуг; результат адміністративної послуги - адміністративний акт.

Адміністративною послугою вважається вид публічної послуги, що надається суб'єктом надання адміністративних послуг у встановленому законом порядку та підставах за ініціативою суб'єкта звернення чи без такої з огляду на подію, зобов'язання держави, та націлений на забезпечення реалізації прав, свобод і законних фізичних та юридичних осіб, за результатом чого складається адміністративний акт.

Встановити особливості нормативно-правової бази адміністративних послуг та особливості їх надання. Системний наразі законодавства у сфері надання адмін. послуг свідчить про розмежування акті за чотирма групами: Конституція України, правові акти програмного спрямування, ті, що регламентують порядок надання адмін. послуг, а також ті, що встановлюють плату за їх надання. Залишається актуальним питання адміністративно-процедурного кодексу України.

Відносно процедури надання адміністративної послуги, то вона передбачає кілька стадій, що включають етапи, котрі обумовлені переліком відповідних дій уповноважених осіб. Такими стадіями є реєстрація звернення, розгляд звернення та видача відповіді на звернення.

У дослідженні акцентовану увагу на практичній стороні надання: попередній етап звернення за адмін. послугою, де встановлено потребу перевірки повноважень певного органу щодо тієї чи іншої послуги.

Процедура надання адміністративної послуги, а також та, що проводиться в електронному порядку, є не досконалою і потребує удосконалення з врахуванням висновків 3.2. підрозділу даної роботи.

Дослідити співвідношення адміністративних послуг із іншими видами послуг у публічній сфері. Встановлення здобутків у даному контексті здійснювалося щодо співставлення характеристик надання адмін. послуг та соціальних, медичних послуг. Адміністративні послуги у соціальній сфері, сфері соціального захисту та соціальні послуги є різними поняттями, так як перші входять до адміністративних послуг. Аналогічна ситуація і щодо медичних послуг.

Проведений аналіз і співставлення правового забезпечення надав підстав для формулювання критеріїв відмінності адміністративних послуг серед інших у публічній сфері: з огляду на поширеність; суб'єкт надання; індивідуальну визначеність; результат надання. Акцентовано на розбіжностях у законодавстві, що потребують урегулювання для дотримання принципу верховенства права і якісного виконання державою своїх обов'язків, регламентованих у ст. 3 Конституції України.

Визначити напрямки міжнародного розвитку надання адміністративних послуг та шляхи удосконалення правової та доктринальної площини адміністративних послуг в Україні. Зарубіжний досвід надання системи адміністративних послуг є доволі різноманітним та визначає не одну їх модель. Урахування його практичної сторони, а не формальне копіювання при розбудові національної моделі є ключовим питанням, з огляду на приведення у відповідність до європейських стандартів.

Слід відзначити ряд характеристик даного досвіду:

- орієнтація на забезпечення якості та доступності надання адмін. послуги;

- децентралізація у надання адмін. послуг, що передбачає локальний характер та наділенні відповідними повноваженнями муніципалітети;
- існування законів, що регламентують процедуру надання адмін. послуг.

Тотожність щодо розвитку системи надання адмін. послуг відсутня у зарубіжних країнах відсутня, про що свідчить досвід ряду європейських країн, який відрізняється від досвіду інших країн Європи.

Враховуючи міжнародні напрацювання, було акцентовано на проблемах вітчизняного доктримнального і правового забезпечення та запропоновано удосконалення за даними напрямками у розділі 3.2. даної роботи. Необхідно зробити висновок, що існує потреба більшого дослідження сутності адміністративних послуг та місця їх серед інших послуг у публічній сфері.

ПЕРЕЛІК ІНФОРМАЦІЙНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Адміністративні послуги: Посібник / [В. Тимощук]; Швейцарсько-український проект «Підтримка децентралізації в Україні – DESPRO». К.: ТОВ «Софія-А». 2012. 104 с.
2. Адміністративні послуги: стан і перспективи реформування. Збірник матеріалів / [Тимощук В.П., Добрянська Н.Л., Курінний О.В., Школьний Є.О.] / Заг. ред. Тимощука В.П., Курінного О.В. К., 2015. 428 с.
3. Адміністративні послуги» для Тебе. Посібник громадянину / Тимощук В. (заг. ред.), Школьний Є., Український Д.; ілюстрації Назаров Г. К., 2014. 44 с.
4. Андреева О.М. Електронне урядування країн Скандинавії: становлення та розвиток. Проблеми міжнародних відносин. 2014. Вип. 9. С. 154–168.
5. Буханевич О. М. Класифікація адміністративних послуг. Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія Право. 2015. Вип. 33. Том. 2. С. 7–10.
6. Буханевич О. М. Поняття та сутність адміністративної процедури. Право і суспільство. 2015. № 5. С. 126–131.
7. Васильєва Н. Zaspokayaniepotrzebspolecznych – aspektlokalnyicentralny / Н. Васильєва // Samorzadtery to rialnyw Polsceina Ukrainie / red. M. Karpiuk. 2013. с. 295–302. с. 298.

8. Васильєва Н. В. Теоретико-методологічні засади формування та надання адміністративних послуг на регіональному рівні: автореф. дис. ... д. держ. упр. : 25.00.02 / Васильєва Наталія Вікторівна; АМУ. К., 2014. с. 36.
9. Васильєва Н.В. Досвід Естонії у наданні електронних послуг населенню. Державне управління: удосконалення та розвиток. 2013. № 11. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Duur_2013_11_5. (дата звернення: 07.11.2021).
10. Венедіктова І. В. Юридична природа публічних послуг / І. В. Венедіктова // Вісн. Харків. нац. ун-ту. Сер.: Право. 2009. № 841. с. 88–91.
11. Глава 17 «Надання адміністративних послуг» Розділу VII. (у співавторстві) / Адміністративне право України. Академічний курс: Підручник: II томах: Т. 1. Загальна частина / Ред. колегія: В.Б. Авер'янов (голова) та ін. К.: ТОВ «Видавництво «Юридична думка», 2007. С. 300-309.
12. Деякі питання надання адміністративних послуг через центри надання адміністративних послуг. Розпорядження КМУ від 16.05. 2014 р. № 523. Дата оновлення: 18.08.2021. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/523-2014-%D1%80#n28> (дата звернення: 07.11.2021).
13. Жук Ю. Надання адміністративних послуг населенню: зарубіжний аспект. Ефективність державного управління. 2016 Вип. 1/2 (46/47). С. 59–69.
14. Жук Ю. М. Надання адміністративних послуг населенню: орієнтація на якість. Теорія та практика державного управління. 2017. № 1 (56). С. 7–8. URL: <http://www.kbuara.kharkov.ua/e-book/tpdu/2017-1/doc/3/03.pdf>. (дата звернення: 07.11.2021)
15. Законодавче регулювання питання надання адміністративних послуг органами виконавчої влади. Міністерство юстиції України. URL: https://minjust.gov.ua/m/str_4628 (дата звернення: 07.12.2021).
16. Коліушко І.Б. Виконавча влада та проблеми адміністративної реформи в Україні: монографія. Київ: Факт, 2002. 260 с.
17. Конституція України. Закон від 28.06.1996 р. № 254к/96-ВР. Відомості ВРУ. 1996. № 30. ст. 141. URL:

<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254%D0%BA/96%D0%B2%D1%80#Text>

(дата звернення: 20.12.2021).

18. Концепція розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади. Розпорядження КМУ; Концепція від 15.02.2006р. № 90-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/90-2006-%D1%80#Text> (дата звернення: 20.12.2021).

19. Кунцевич М. П. Надання адміністративних послуг як форма реалізації виконавчої влади / М. П. Кунцевич // Держава і право. 2012. Вип. 58. с. 45-48.

20. Курс адміністративного права України: підручник / В. К. Колпаков, О. В. Кузьменко, І. Д. Пастух, В. Д. Сущенко та ін.; за ред. В. В. Коваленка. Київ: Юрінком Інтер, 2012. 808 с.

21. Лахижа М.І. Удосконалення надання адміністративних послуг в Республіці Болгарія: ретроспективний аналіз. Публічне управління: теорія та практика. 2013. Вип. 4. С. 58–63.

22. Легеза Є. О. Концепція публічних послуг: адміністративно-правовий аспект: дис... д-ра юр. наук: 12.00.07 / Легеза Євген Олександрович; ЗНУ. З., 2017. 374 с.

23. Легеза Є.О. Діяльність суб'єктів публічної адміністрації щодо надання публічних послуг: проблемні питання та шляхи їх вирішення. ScienceRise. Juridical Science. 2018. № 2. С. 8–15. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/srjusc_2018_2_4. (дата звернення: 07.11.2021)

24. Літвінов О.В., Єдинак Я. Б. Проблеми упорядкування адміністративних послуг органами місцевого самоврядування. Державне управління та місцеве самоврядування. 2013. № 9 (101). С. 180–185.

25. Малікіна О. А., Фуртатов В. С. Адміністративні послуги: сутність, ознаки, класифікація та місце в системі державного управління. Наукові праці. Державне управління. 2014. Вип. 223. Том 235. с. 56–60.

26. Михайлюк Я. Б. Поняття адміністративних послуг та 93 характеристика їх нормативно-правового регулювання. Юридична Україна. 2014. № 6. С. 31–

35.

27. Міськевич А.В. Щодо визначення поняття адміністративних послуг в сфері соціального захисту в Україні /А.В. Міськевич // Jurnalul juridic national: teorie și practică. 2015. № 3/2(13). с. 27-31.

28. Науково-практичний коментар до Закону України «Про адміністративні послуги» / За заг. ред. В. П. Тимощука. К.: ФОП Москаленко О.М. 2013. 392 с.

29. Організація надання публічних послуг на місцевому рівні: навчальний посібник / авт. кол.: Г.А. Борщ, Н.В. Васильєва та ін.; за заг. ред. О.С. Ігнатенка, О.І. Васильєвої. Київ: НАДУ, 2014. 444 с.

30. Перелік адміністративних послуг, які надаються в Центрі надання адміністративних послуг м. Харкова. URL: <http://www.city.kharkov.ua/ru/document/perelik-administrativnihposlug-yaki-nadayutsya-v-tsentri-nadannya-administrativnih-44176.html>. (дата звернення: 07.11.2021)

31. Положення про Єдиний державний веб-портал електронних послуг. Постанова КМУ від 04.12.2019 р. № 1137. Дата оновлення: 04.06.2021. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1137-2019-%D0%BF#n15> (дата звернення: 07.11.2021).

32. Понкин И. В. Теория публичного управления: Учебник для магистратуры и программ Master of Public Administration / Предисловие д. ю. н., проф. А. Б. Зеленцова / Институт государственной службы и управления РАНХиГС при Президенте РФ. – М.: Буки Веди. 2017. 728 с.

33. Порядок ведення Реєстру адміністративних послуг. Постанова КМУ від 30.01.2013 р. № 57. Дата оновлення: 26.05.2021. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/57-2013-%D0%BF#Text> (дата звернення: 07.11.2021).

34. Про адміністративні послуги. Закон України від 06.09.2012 р. № 5203-VI. Відомості ВРУ. 2013. № 32. ст.409. Дата оновлення: 07.11.2021. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17#Text> (дата звернення: 07.11.2021).

35. Про затвердження вимог до підготовки технологічної картки адміністративної послуги. Постанова КМУ від 30.01.2013 р. № 44. Дата оновлення: 30.01.2013. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/44-2013-%D0%BF#Text> (дата звернення: 07.11.2021).
36. Про затвердження Ліцензійних умов провадження освітньої діяльності. Постанова КМУ від 30.12.2015 р. № 1187. Дата оновлення: 20.06.2021. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1187-2015-%D0%BF#Text> (дата звернення: 07.11.2021).
37. Про затвердження переліку платних послуг, які можуть надаватися бюджетними науковими установами. Постанова КМУ від 28.07.2003 р. № 1180. Дата оновлення: 20.04.2021. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1180-2003-%D0%BF#Text> (дата звернення: 07.11.2021).
38. Про затвердження переліку платних послуг, які надаються підрозділами Міністерства внутрішніх справ, Національної поліції та Державної міграційної служби, і розміру плати за їх надання. Постанова КМУ від 04.06.2007 р. № 795. Дата оновлення: 24.09.2021. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/795-2007-%D0%BF#Text> (дата звернення: 07.11.2021).
39. Про затвердження Порядку інтеграції інформаційних систем державних органів та органів місцевого самоврядування до Єдиного державного порталу адміністративних послуг. Наказ Міністерства економічного розвитку і торгівлі України, Міністерства регіонального розвитку, будівництва та житлово-комунального господарства України 08.09.2016 р. № 1501/248. Дата оновлення: 08.09.2016. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1315-16#n14> (дата звернення: 07.11.2021).
40. Про затвердження Примірного положення про центр надання адміністративних послуг. Постанова КМУ від 20.02.2013 р. № 118. Дата оновлення: 13.08.2021. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/118-2013->

%D0%BF#Text (дата звернення: 07.11.2021).

41. Про затвердження стандартів надання адміністративних послуг Міністерством охорони здоров'я України. Наказ Міністерства охорони здоров'я України 28.12.2011 р. № 986. Дата оновлення: 28.12.2011. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0404-12#Text> (дата звернення: 08.11.2021).

42. Про затвердження стандартів надання адміністративних послуг. Наказ МЮУ від 31.08.2009 р. № 1555/5. Дата оновлення: 01.11.2011. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v1555323-09#Text> (дата звернення: 07.11.2021).

43. Про заходи щодо упорядкування адміністративних послуг. Постановою КМУ від 17.07.2009 р. № 737. Дата оновлення: 08.05.2013. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/737-2009-%D0%BF#Text> (дата звернення: 07.11.2021).

44. Про ліцензування видів господарської діяльності. Закон України від 02.03.2015 р. № 222-VIII. Відомості ВРУ. 2015. № 23. ст.158. Дата оновлення: 01.07.2021. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/222-19#Text> (дата звернення: 07.11.2021).

45. Про місцеве самоврядування в Україні : Закон України від 21 травня 1997 р. № 280/97-ВР. База даних «Законодавство України» / Верховна Рада України. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/280/97-%D0%B2%D1%80>. (дата звернення: 07.11.2021).

46. Грибко О., Грабар Н. Система надання адміністративних послуг населенню в Україні: підвищення якості послуг в нових реаліях. Державне управління та місцеве самоврядування. 2016. Вип. 3 (30). С. 52–58.

47. Про особливості надання публічних (електронних публічних) послуг. Закон України від 15.07.2021 р. № 1689-IX. Дата оновлення: 07.11.2021. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254%D0%BA/96%D0%B2%D1%80#Text> (дата звернення: 25.01.2021).

48. Про Реєстр надавачів та отримувачів соціальних послуг. Постанова КМУ від 27.01.2021 р. № 99. Дата оновлення: 27.01.2021. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/99-2021-%D0%BF#Text> (дата звернення: 08.11.2021).
49. Публічні послуги / Ю. П. Шаров // Енциклопедія державного управління: у 8 т. / Нац. акад. держ. упр. при Президентові України; наук.-ред. колегія: Ю. В. Ковбасюк (голова) [та ін.]. Т. 8 : Публічне врядування / наук. ред. колегія: В. С. Загорський (голова), С. О. Телешун (співголова). Львів: ЛРІДУ НАДУ. 2011. с. 491.
50. Резнікова В. В. Сутність категорії «послуга»: аналіз існуючих концепцій. В. В. Резнікова // Радник – Український юридичний портал. URL: <http://radnuk.info/statti/230-tsuv-pravo/14859.lr.html>. (дата звернення: 20.09.2021).
51. Скороход О. П. Надання послуг населенню органами місцевого самоврядування як пріоритет діяльності місцевої громади. Стратегічні пріоритети. 2010. № 1. С. 41–46.
52. Соловйова О. М. Правові засади надання адміністративних. Вісник Харківського національного університету імені В. Н. Каразіна. Серія: Право. 2011. № 945, вип. 9. С. 165–170.
53. Спасібов Д.В. Зарубіжний досвід інноваційних технологій надання публічних послуг. Вчені записки Таврійського національного університету імені В. І. Вернадського. 2018. № 1. С. 161–166.
54. Стандарт адміністративної послуги з видачі (переоформлення, внесення змін до переліків робіт діючих ліцензій, анулювання та видачі дублікатів) ліцензій на провадження господарської діяльності, пов'язаної із створенням об'єктів архітектури. Наказ, Стандарт від 08.09.2009 р. № 367. Дата оновлення: 08.09.2009. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v0367661-09#Text> (дата звернення: 07.11.2021).

55. Темеши І. Місцеве самоврядування в Угорщині. Децентралізація: експерименти та реформи. Будапешт, 2000. 486 с.
56. Тимощук В. Адміністративні послуги: посібник. К.: ТОВ «Софія-А», 2012. 104 с.
57. Тимощук В. П. Адміністративні послуги: посібник; Швейцарсько-український проект «Підтримка Децентралізації в Україні – DESPRO». Київ: ТОВ «Софія-А», 2012. 104 с.
58. Тимощук В. П. Досвід Канади в організації надання адміністративних послуг. Фонд місцевої демократії. URL: <http://fmd.kh.ua/administratyvni-poslugy/viktor-timoshhuk-dosvid-kanadi-vorganizatsiyi-nadannya-administrativnih-poslug.html>. (дата звернення: 07.11.2021).
59. Тихонова Д.С. Зарубіжний досвід надання адміністративних послуг органами публічної влади та можливості його використання в Україні. Право і безпека. 2014. № 4. С. 70-75.
60. Тищенко І. О. Адміністративні процедури надання електронних послуг публічною адміністрацією в Україні. Форум права: електрон. наук. фахове вид. 2017. № 2. С. 124–129. URL: http://nbuv.gov.ua/jpdf/FP_index.htm_2017_2_21.pdf. (дата звернення: 07.11.2021).
61. Туркова О.К. Надання електронних послуг в Естонії: адміністративно-правовий аспект. Науковий вісник Міжнародного гуманітарного університету. 2016. Вип. 20. С. 60–62.
62. Фуглевич К. А. Адміністративні послуги: поняття, види, процедурне регулювання: автореферат дис. на здобуття наукового ступеня канд. юридичних наук: 12.00.07. Одеса, 2015. 25 с.
63. Центри надання адміністративних послуг: створення та організація діяльності: практ. посіб. Вид. 2-ге, доп. і доопрац. І.І. Бригілевич, С.І. Ванько, В.А. Загайний, І.Б. Коліушко та ін.; за заг. ред. В.П. Тимощука. Київ: СПД Москаленко О.М., 2011. 432 с.

64. Центри надання адміністративних послуг: створення та організація діяльності: / [Бригілевич І.І., Ванько С.І., Загайний В.А., Коліушко І.Б., Курінний О.В., Стоян В.О., Тимощук В.П., Шиманке Д.] / За заг. ред. Тимощука В.П. – Київ, СПД Москаленко О.М., 2010. 440 с.
65. Циганов О. Г. Класифікація адміністративних послуг. Наука і правоохорона. 2013. № 1(19). С. 60–66.
66. Циганов О.Г. Теорія адміністративних послуг та її реалізація в країнах європейського союзу та в Україні. Юридичний науковий електронний журнал. 2017. № 5. С. 111–114.
67. Чаусовська С. Поняття публічних послуг та їх класифікація / С. Чаусовська // Держава та регіони. 2017. № 1 (57). URL: http://ra.stateandregions.zp.ua/archive/1_2017/20.pdf (дата звернення: 20.09.2021).
68. Чечель А.О., Омельянович Р.А. Державне управління у сфері надання адміністративних послуг: європейський досвід. Право та державне управління. 2021. № 1. С. 279–284.
69. Шамрай Н. В. Організація надання публічних послуг у містах з районним поділом: автореф. дис. ... к. держ. упр.: 25.00.04 / Шамрай Наталія Василівна; НАДУ. К., 2017. с. 20.
70. Шиндель Ю.А. Зміст надання публічних послуг у складі злочину, у складі злочину передбаченому 365-2 Кримінального кодексу України/ Ю.А. Шиндель //вісник Харківського національного університету. 2013. с. 173-177.
71. Штирліна А. А. Механізми державного управління функціонуванням системи надання державних послуг в Україні: автореф. дис. ... к. держ. упр.: 25.00.02. КНУ. К., 2017. С. 20.
72. Щербаківська Л. М. Концептуалізація державних послуг. Вісник 101 АМСУ. Серія: «Державне управління». 2014. № 2 (11). С. 120–125.
73. Як належно виконати Закон «Про адміністративні послуги». Посібник для посадової особи / В. Тимощук. К.: Москаленко О.М., 2014. 140 с.

74. Administrative Procedure Act Estonia. Riigi Teataja. URL: https://www.riigiteataja.ee/en/compare_original/530102013037. (дата звернення: 07.11.2021).

75. Administrative Procedure Act Germany. Federal Ministry of the Interior, Building and Community: website. URL: <https://www.bmi.bund.de/EN/topics/administrative-reform/administrativeprocedure-act/administrativeprocedureact.html#:~:text=In%20Germany%2C%20federal%20and%20state,and%20the%20rule%20of%20law.&text=Such%20law%20also%20provides%20a,into%20account%20in%20administrative%20decisions>. (дата звернення: 07.10.2021).

76. Administrative Procedure Act Germany. Federal Ministry of the Interior, Building and Community: website. URL: <https://www.bmi.bund.de/EN/topics/administrative-reform/administrativeprocedure-act/administrativeprocedureact.html#:~:text=In%20Germany%2C%20federal%20and%20state,and%20the%20rule%20of%20law.&text=Such%20law%20also%20provides%20a,into%20account%20in%20administrative%20decisions>. (дата звернення: 07.12.2021).

77. Citizen`s Charter. UK Parliament. URL: <http://researchbriefings.files.parliament.uk/documents/RP95-66/RP95-66.pdf>. (дата звернення: 07.12.2021).

78. Code of Administrative Procedure of Poland. European Database of Asylum Law. URL: <https://www.asylumlawdatabase.eu/sites/default/files/aldfiles/EN%20%20Code%20of%20Administrative%20procedures%20Poland%20.pdf>. (дата звернення: 07.11.2021).

79. Definition of services of general interest.

https://ec.europa.eu/info/topics/single-market/services-general-interest_en (дата звернення: 28.11.2021).

80. GregorMc / Symposium: Thepublic service asinstitution // McGregor, B. Eugene, Jr. Campbell, A. Macy, W. John, H. Cleveland – Public Administration Review. 1982.42 (4). S. 304. URL: <http://search.proquest.com/docview/197199863>(дата звернення: 20.10.2021).

81. Organising the Central State Administration. OECD iLibrary. URL: <https://www.oecd-ilibrary.org/docserver/5kml60q2n27cen.pdf?expires=1600791197&id=id&accname=guest&checksum=645FB5C952C2E50442CA91BA0A34E689>. (дата звернення: 07.11.2021).

82. Public Services Ombudsmen: A Consultation Paper № 1961 Great Britain Law Commission (2010). Law Commission: website. URL: http://www.lawcom.gov.uk/app/uploads/2015/03/cp196_Public_Services_Ombudsmen_Consultation.pdf. (дата звернення: 07.11.2021).

83. Services of General Economic Interest: Opinion Prepared by the State Aid Group of EAGCP. URL: http://ec.europa.eu/competition/state_aid/studies_reports/sgei.pdf (дата звернення: 20.12.2021).

84. U.S. Federal Administrative Procedure Act. The Unites States Departament of Justice. URL: <https://www.justice.gov/sites/default/files/jmd/legacy/2014/05/01/act-pl79-404.pdf>. (дата звернення: 07.11.2021).