

**ЩОДО ОРГАНІЗАЦІЙНО-ПРАВОВОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ  
НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ  
ОРГАНАМИ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ**

*Васильєва Д.М.*

*аспірантка Навчально-наукового інституту права  
Сумського державного університету*

При тому що формування системи надання адміністративних послуг в Україні розпочалося досить давно, до сьогодні не повною мірою впорядковано норми чинного законодавства, які регламентують механізм надання адміністративних послуг та інші пов'язані з цим процесом аспекти.

Останніми роками спостерігається активізація розробки та впровадження інституційного і нормативно-правового забезпечення надання адміністративних послуг: відкриваються сучасні центри надання адміністративних послуг, запроваджується система «Єдиного вікна», де можна отримати широкий спектр послуг з багатьох напрямків та ін. У той же час механізм надання адміністративних послуг в Україні потребує вдосконалення, адже є непрозорим, нерациональним і досить часто не враховує як інтереси громадян, так і органів влади, в яких унаслідок нестачі фінансових ресурсів відсутні можливості для створення неналежно обладнаних робочих місць та ін.

На сучасному етапі розвитку місцевого самоврядування, підвищення самосвідомості громадян в Україні відбувається переорієнтація управлінської діяльності щодо реалізації прав і свобод громадян на надання їм послуг з боку виконавчих органів місцевих рад. З огляду на це проблема надання органами місцевого самоврядування адміністративних послуг є актуальною і потребує дослідження.

Актуальність дослідження і подолання проблем надання адміністративних послуг зумовлена практичною необхідністю ефективного їх надання фізичним і юридичним особам у процесі діяльності державних службовців та дослідницькою потребою визначення сутнісних ознак цих послуг для подальшої їх класифікації, стандартизації та формування реєстрів послуг.

Проблемі дефініції «адміністративних послуг» та визначенню їхньої правової природи уже тривалий час приділяється значна увага вчених. Зокрема, В. Авер'янов, підтверджуючи правомірність і термінологічну визначеність поняття «послуги» з боку органів виконавчої влади, звертає увагу на певну недоречність характеристики цих послуг як «управлінських» (чи «адміністративних»). Натомість вчений акцентує увагу не на «владно-організаційному» аспекті відповідних дій (оскільки «управління» – це владно-організаційний вплив), а на їх «виконавсько-зобов'язальному» аспекті («послуга» – це виконання певних обов'язків), та вважає, що досліджуваний вид діяльності органів виконавчої влади більш вірно визначити як «виконавські послуги» [1, с. 150; 2, с. 160]. Стосовно окремих видів діяльності (зокрема освітньої) надавалися окремі визначення поняття послуг, наприклад: «освітня послуга навчального закладу»: послуга, що надається закладом для задоволення потреб суб'єктів господарювання, державних органів і споживачів через послідовний, системний та цілеспрямований процес передачі змісту навчання, що визначає певний рівень або ступінь знань, умінь та навичок; не має матеріальної форми, не залежить від характеру результатів, на платній чи безоплатній основі, має цінову визначеність [3, с. 58]. Також аналізувалися їх особливості, характерні риси та ознаки [4, с. 21-23].

Перша помітна зацікавленість держави сферою адміністративних послуг з'явилася у лютому 2006 року у схваленій Кабінетом Міністрів України Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади. І хоча ця концепція мала у своїй назві основним адресатом органи виконавчої

влади, можна без сумнівів стверджувати, що більшість її положень є однозначно актуальними і прийнятними також для органів місцевого самоврядування.

Цей документ визначив принципи надання адміністративних послуг, а також заклав основи щодо платності адміністративних послуг, децентралізації їх надання, поліпшення системи мотивації працівників, які надають адміністративні послуги, розробки стандартів надання адміністративних послуг і запровадження сучасних методів їх надання в одному приміщенні.

З метою створення доступних та зручних умов для реалізації і захисту прав, свобод та законних інтересів фізичних і юридичних осіб щодо отримання якісних адміністративних послуг, запобігання проявам корупції під час надання адміністративних послуг 6 вересня 2012 року Верховною Радою України був прийнятий Закон «Про адміністративні послуги». Основними його новаціями є: – законодавча фіксація поняття «адміністративні послуги»; – визначення умов щодо інформування громадян про адміністративні послуги; – визначення основ для ведення реєстру адміністративних послуг, запровадження єдиного веб-порталу адміністративних послуг; – передбачення необхідності створення центрів надання адміністративних послуг; – порядок надання «супутніх послуг» (копіювання, ламінування тощо), точніше, заборона органам влади надавати такі супутні послуги [5].

На жаль, у законопроекті збереглося чимало прогалин, наприклад щодо оплати адмінпослуг, розмежування державних та муніципальних послуг.

Закон України «Про адміністративні послуги» визначає правові засади реалізації прав, свобод і законних інтересів фізичних та юридичних осіб у сфері надання адміністративних послуг. До адміністративних послуг належить видача документів дозвільного характеру. Тому є доцільним встановлення єдиних правових засад надання адміністративних послуг.

На нашу думку, нагальним є розгляд стану нормативно-правового забезпечення надання адміністративних послуг в Україні, аналіз нормативно-

правових актів з питань надання публічних послуг, визначення позитивних та негативних рис сучасного нормативно-правового регулювання послуг та напрямки удосконалення правового регулювання надання публічних послуг.

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

Зарубіжний досвід надання адміністративних послуг свідчить, що основними їх формами виступають: «універсами послуг», «єдине вікно» та електронні послуги. Практика «універсамів послуг» засвідчує, що їх основна перевага: громадянин може навіть не знати, де розміщується той чи інший адміністративний орган, адже всі послуги він може отримати в одному місці.

При наданні адміністративних послуг досить часто спостерігається брак поваги до відвідувачів, територіальна та предметна розпорошеність різних владних органів і підрозділів; складні процедури надання адміністративних послуг і «подрібненість» послуг; тривалість термінів надання послуг, адже часто законодавчо не виправдано значні терміни та «особливості» адміністративного провадження послуг (терміни засідання комісій, виконкому, сесій тощо); обмежений графік «прийомних годин» у різних органах, оскільки він більшою мірою орієнтований на посадових осіб, але не завжди вигідний громадянам; брак інформації, що стосується надання адміністративних послуг; недостатня облаштованість приміщень для прийому тощо. Для забезпечення ефективності надання адміністративних послуг важливим також є встановлення стандартів їх якості та критеріїв результативності, своєчасності, доступності, зручності, відкритості, поваги до особи, професійності. Стандарти якості надання послуг повинні встановлювати мінімальні вимоги щодо того, яким чином надається та чи інша послуга, урахувати критерії оцінювання послуги.

На нашу думку, основним суб'єктом надання адміністративних послуг мають бути органи місцевого самоврядування. Це наблизить надання адміністративних послуг до споживачів, що не тільки буде зручним для останніх, але й сприятиме більш точному визначенню потреб та очікувань споживачів, підвищить відповідальність влади. Потрібно розвивати та удосконалювати «універсами послуг», що дасть змогу особі в одному місці отримати всі або найбільш поширені адміністративні послуги, які надаються на певному адміністративно-територіальному рівні, вести прийом громадян протягом усього робочого часу, організувати оплату послуг на місці тощо, гарантувати неупереджений та об'єктивний розгляд заяв та звернень, зменшувати необґрунтовано високі розміри плати за окремі види послуг та безпідставно тривалі терміни їх надання.

### Література:

1. Виконавча влада і адміністративне право / За заг. ред. В. Б. Авер'янова. — К.: Ін-Юре, 2002. — 668 с.
2. Писаренко Г.М. Адміністративні послуги в Україні / Г.М. Писаренко // Актуальні проблеми держави і права. — 2005. — Вип. 26. — С. 160—165.
3. Деревянко Б. В. Правове регулювання господарської діяльності навчальних закладів [Текст] : дис. ... д. ю. н. / спеціальність 12.00.04. — господарське право; господарсько-процесуальне право / Б. В. Деревянко; Донецький юридичний ін-т МВС України. — Донецьк, 2014. — 504 с.
4. Деревянко Б. В. Послуги у сфері освіти: правове регулювання [Текст] : монографія / Б. В. Деревянко ; МВС України, Донецький юридичний інститут. — Донецьк : Видавничий дім «Кальміус», 2013. — 387 с.
5. Про адміністративні послуги : Закон України від 6 вересня 2012 року № 5203-VI / Верховна Рада України // Відомості Верховної Ради України. — 2013. — № 32. — Ст. 409.

Васильєва Д.М. Щодо організаційно-правового забезпечення надання адміністративних послуг органами місцевого самоврядування / Д.М. Васильєва // Адміністративне право і процес: історія, сучасність, перспективи розвитку: матеріали всеукраїнської науково-практичної конференції ( 25 березня 2016 р.). — Кривий Ріг : Донецький юридичний інститут МВС України. — С. 42-46.