

**КАМАРДІНА Ю.В.**

*Маріупольський державний університет  
доцент кафедри права та публічного адміністрування  
кандидат юридичних наук*

## **ОСОБЛИВОСТІ РЕГУЛЮВАННЯ ПРОЦЕСУ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ**

Починаючи з 2014 року в Україні було започатковано наймасштабнішу реформу децентралізації влади, яка передбачала створення нової моделі територіальної організації влади та сприяла забезпеченню розвитку системи місцевого самоврядування, формуванню дієздатної територіальної громади, вдосконаленню державної регіональної політики тощо [1]. Потреба у зазначеній реформі назрівала давно, адже як зазначено в Концепції реформування місцевого самоврядування та територіальної організації влади [1], функції органів місцевого самоврядування на більшості територій України не можуть забезпечити необхідні умови для створення та підтримки сприятливого життєвого середовища, всебічного розвитку людини та її самореалізації, надання якісних адміністративних послуг установами та організаціями створеними органами місцевого самоврядування на відповідних територіях.

Чимало досліджень показали, що більшість українців не задоволені якістю адміністративних послуг, що надаються державними установами через складність адміністративних процедур, довгі черги, географічну розпорошеність адміністративних установ, відсутність необхідної інформації, незручний графік роботи та багато інших причин. Для того, щоб змінити цю ситуацію, в 2012 році був прийнятий Закон України «Про адміністративні послуги» [2], в якому адміністративні послуги отримали системне регулювання. Однак, окремі аспекти організації надання адміністративних послуг як і раніше залишаються недопрацьованими. Зокрема, планування діяльності багатофункціональних центрів з надання адміністративних послуг (далі – ЦНАП), які створюються на місцевому рівні досі ведеться в адміністративно-територіальних одиницях, що не є показником задоволеності громадян числом та якістю отриманих послуг.

Потенціал проведених реформ місцевого самоврядування може бути реалізований в повній мірі лише при одночасному вдосконаленні організації надання адміністративних послуг, що є найважливішою складовою частиною всієї сфери послуг. Адже, саме адміністративні послуги є важливою частиною реформи децентралізації, оскільки органам місцевого самоврядування надається більше повноважень щодо їх надання. Для людини набагато зручніше отримувати цю послугу в громаді, ніж їхати до районного центру.

Таким чином, адміністративні послуги - це та частина публічних послуг, які надаються органами виконавчої влади та органами місцевого самоврядування і надання яких пов'язане з реалізацією владних повноважень [3, с.75]. Адміністративні послуги - вид діяльності створюваних на місцевому рівні ЦНАП з реалізації інформаційних, консультаційних, реєстраційних, дозвільних та інших функцій адміністративного характеру, що здійснюються у заявному порядку, на бюджетній основі і відповідно до законодавства, забезпечують право фізичних та юридичних осіб в задоволенні виниклих у них потреб з мінімальними тимчасовими витратами і на належному професійному рівні. Отже, сутність адміністративних послуг необхідно розглядати як різновид публічної послуги, спрямованої на забезпечення прав і свобод громадян, коли, зокрема, на місцевому рівні, з одного боку, ЦНАП реалізують свої повноваження з надання адміністративних послуг, а з іншого - громадяни отримують можливість індивідуальної та (або) колективної реалізації своїх прав і законних інтересів в соціально-економічній сфері, маючи на увазі, що саме адміністративно-територіальний принцип є головним для реалізації більшості прав мешканців територіальної громади.

Подальше дослідження особливостей регулювання процесу надання адміністративних послуг, дозволить представити явища правової дійсності в працюючому вигляді і оцінити його здатність гарантувати досягнення поставлених законодавцем завдань. Вирішальне значення для правового регулювання надання адміністративних послуг як засобу задоволення суспільних інтересів і потреб громадян мають положення Конституції України, закони та інші нормативно-правові акти, що встановлюють права і гарантують суспільні блага одержувачів адміністративних послуг.

Законодавча база повинна створити правову основу забезпечення прозорості діяльності ЦНАП, ефективної взаємодії громадян і ЦНАП, розширення доступу громадян до діяльності ЦНАП. Тому, особливості правового регулювання адміністративних послуг можна розглядати в кількох аспектах, та розрізняти кілька чітко визначених напрямків правового регулювання адміністративних послуг:

- регулювання надання адміністративних послуг;
- правова стандартизація адміністративних послуг [4, с.80].

Запропонований поділ правового регулювання вважається необхідним і обов'язковим у сфері надання адміністративних послуг саме у комплексі, інакше така дезінтеграція правового регулювання може безпосередньо позначитися на ефективності надання адміністративних послуг, що неодмінно вплине на зниження їх якості всупереч очікуваним результатам.

Саме створення ЦНАП дає можливість комплексного вирішення багатьох завдань підвищення якості надання послуг і ефективності діяльності органів публічної влади. В системі основних стратегічних напрямків підвищення якості надання адміністративних послуг, представленої регламентацією і стандартизацією послуг, їх електронізацією, створенням і функціонуванням багатофункціональних центрів надання адміністративних послуг, оцінкою потреб і моніторингом якості послуг та іншими заходами, визначається напрямком підвищення ефективності та якості життя мешканців територіальної громади.

Вищезазначене неможливо без використання сучасних управлінських технологій, здатних, при певній адаптації, істотно підвищити ефективність державного управління і, як наслідок, якість надання адміністративних послуг, що надаються багатофункціональними центрами надання адміністративних послуг. Крім того, необхідність розробки концептуальних підходів і методичних положень щодо вдосконалення організації надання адміністративних послуг як одного з найважливіших елементів підвищення вимог до якості і доступності цих послуг з боку як суспільства в цілому, так і індивідуальних споживачів аргументує актуальність обраного дослідження.

Так, серед проблем підвищення якості надання адміністративних послуг, які треба розв'язати, найважливішими є: вдосконалення і розробка нових форм і методів регулювання, вибір найбільш перспективних напрямків підвищення якості надання адміністративних послуг, обґрунтування дієвих способів оцінки ефективності діяльності багатофункціональних центрів надання адміністративних послуг.

Ефективність функціонування ЦНАП оцінюється за кількістю згрупованих певним чином параметрів. Важливим елементом структури цих параметрів є їх класифікація та порядок визначення пріоритетів. У зв'язку з цим можуть бути виділені як пріоритетні такі аспекти:

- задоволеність: якість надання затребуваних адміністративних послуг громадянам, а також від імені громадян;
- підконтрольність: відкритість (доступність) і прозорість організації надання адміністративних послуг;
- економічність: скорочення питомих витрат органів влади на організацію надання адміністративних послуг.

Така оцінка ефективності та результативності організації надання адміністративних послуг з урахуванням задоволеності споживачів дозволяє не тільки визначити, наскільки

ефективна або неефективна система організації надання адміністративних послуг в цілому, але й і виявити, в яких саме ЦНАП є проблеми і чим вони викликані.

Отже, якісна адміністративна послуга повинна створювати можливість для споживача отримати максимальний кінцевий ефект, так як результат адміністративної послуги часто не має самостійної цінності. Він слугує основою для отримання інших благ (субсидії, земельної ділянки та ін.). У цьому випадку споживач зацікавлений не тільки в мінімальному використанні ресурсів (наприклад, на отримання зазначеного вище комплексу документів), але і в тому, щоб отриманий комплект документів вимагав мінімальних виправлень і доповнень, зберігав свою силу максимальний час для отримання потрібного та необхідного кінцевого ефекту.

При такому підході можна говорити про існування системи вимог одержувачів послуг, що визначають уявлення споживача про якість кінцевого результату і умови обслуговування при наданні адміністративних послуг. У цю систему можна включити вимоги інформаційного (конфіденційність, зворотний зв'язок, утримання інформації), функціонального (місце, час, умови надання) та емоційного (точність, акуратність, задоволеність) характеру. Такі вимоги дають можливість сформувати систему критеріїв оцінки якості та доступності адміністративних послуг з точки зору споживача, що включає:

- критерії оцінки доступності отримання послуги (інформованість споживача про отримання послуги, комфортність очікування, комфортність отримання, доступність, ставлення персоналу до споживача, можливість оскарження дій персоналу);
- критерії оцінки якості кінцевого результату послуги (ресурси, витрачені на отримання необхідного кінцевого результату, якість кінцевого результату).

Враховуючи специфіку організації надання адміністративних послуг в умовах активної участі громадянського суспільства в її оцінці, можна запропонувати наступні підходи до формування системи показників якості та доступності надання адміністративних послуг, що забезпечує визначеність результату її надання. Аналізуючи показники якості надання адміністративних послуг можна брати до уваги склад видів адміністративних послуг, що надаються ЦНАП (закріплених в його установчих документах). Показники можуть включати в себе:

- вимоги до кількості наданих адміністративних послуг;
- вимоги до періодичності та тривалості надання адміністративної послуги;
- вимоги до кваліфікації, досвіду роботи персоналу, який надає адміністративну послугу;
- вимоги до обладнання та інструментів, що використовуються для надання послуги;
- вимоги до витратних матеріалів, що використовуються для надання адміністративної послуги;
- інші вимоги щодо якості надання адміністративних послуг.

### **Література:**

1. Концепція реформування місцевого самоврядування та територіальної організації влади в Україні : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 1 квітня 2014 р. № 333-р. Дата оновлення: URL: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/333-2014-%D1%80>. (дата звернення: 04.05.2021).
2. Про адміністративні послуги: Закон України від 06.09.2012 р. № 5203-VI. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17#Text> (дата звернення 04.05.2021).
3. Камардіна Ю.В., Ковальов С.В. Сучасні тенденції розвитку сфери адміністративних послуг в Україні. *Вісник маріупольського державного університету*. 2018. Вип. 15. С. 73-82.
4. Васильєва О.І. Стандартизація надання адміністративних послуг в Україні. *Університетські наукові записки*. 2012. №2(42). С.77-81.



донецький державний  
університет управління



Міністерство освіти і науки України  
Донецький державний університет управління  
Кафедра спеціально-правових дисциплін  
Юридична клініка «Феміда»

Відділення Всеукраїнської громадської організації  
«Асоціація правників України» у Донецькій області

## МАТЕРІАЛИ

II Всеукраїнської науково-практичної конференції

**«АКТУАЛЬНІ ПИТАННЯ ВДОСКОНАЛЕННЯ  
НАЦІОНАЛЬНОГО ЗАКОНОДАВСТВА»**

13 травня 2021 р.

м. Маріуполь

**Редакційна колегія:**

Калініна І. В., к. ю. н., доцент, завідувач кафедри спеціально-правових дисциплін ДонДУУ (голова редакційної колегії);

Григор'єва В. В., к. ю. н., доцент, доцент кафедри спеціально-правових дисциплін ДонДУУ;

Циклаурі О. Б., ст. викладач кафедри спеціально-правових дисциплін ДонДУУ.

Актуальні питання вдосконалення національного законодавства: збірник матеріалів конференції (м. Маріуполь, 13 травня 2021 р.). Маріуполь: ДонДУУ, 2021. 155 с.

ЗМІСТ

<b>Salnikova N. V. HIGHER EDUCATION QUALITY ASSURANCE AS A KEY COMPONENT OF HIGHER EDUCATION SYSTEM.....</b>	<b>6</b>
<b>Анділахай В. В. ОСОБЛИВОСТІ СТАНОВЛЕННЯ ДЕРЖАВНОГО БЮРО РОЗСЛІДУВАНЬ В СИСТЕМІ ПРАВООХОРОННИХ ОРГАНІВ УКРАЇНИ.....</b>	<b>7</b>
<b>Бедей Т. Т. ФОРМИ ВЗАЄМОДІЇ АДВОКАТА З СУДОВИМ ЕКСПЕРТОМ.....</b>	<b>10</b>
<b>Безугла А. П. ДО ПИТАННЯ ВДОСКОНАЛЕННЯ ТРУДОВОГО ЗАКОНОДАВСТВА УКРАЇНИ.....</b>	<b>13</b>
<b>Бєлоногова О. О. ПРОБЛЕМИ ВІДШКОДУВАННЯ МОРАЛЬНОЇ ШКОДИ В СУДАХ УКРАЇНИ.....</b>	<b>15</b>
<b>Борисенко М. В. ІСТОРИОГРАФІЯ СУТНОСТІ ВЗАЄМОДІЇ СЛІДЧОГО З ОПЕРАТИВНИМИ ПІДРОЗДІЛАМИ ТА ІНШИМИ УЧАСНИКАМИ КРИМІНАЛЬНОГО ПРОВАДЖЕННЯ.....</b>	<b>19</b>
<b>Бридня В. В. ОСОБЛИВОСТІ ПРИЗНАЧЕННЯ ТА ПРОВЕДЕННЯ СУДОВО-ПСИХІАТРИЧНОЇ ЕКСПЕРТИЗИ В КРИМІНАЛЬНОМУ ПРОВАДЖЕННІ.....</b>	<b>23</b>
<b>Васюта Ю. В. ДОТРИМАННЯ ЗАСАДИ ПРЕЗУМПЦІЇ НЕВИНУВАТОСТІ ПІД ЧАС ПРОВЕДЕННЯ СЛІДЧИХ (РОЗШУКОВИХ) ДІЙ.....</b>	<b>26</b>
<b>Віксич С. Д. ДО ПИТАННЯ ОПИТУВАННЯ (ДОПИТУ) ДІТЕЙ ПІД ЧАС КРИМІНАЛЬНОГО ПРОВАДЖЕННЯ.....</b>	<b>30</b>
<b>Галла М. О. ПРАВОВЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ОБОВ'ЯЗКОВОГО МЕДИЧНОГО СТРАХУВАННЯ В УКРАЇНІ.....</b>	<b>33</b>
<b>Гніцевич Д. А. ВИКОРИСТАННЯ ЕЛЕКТРОННИХ ДОКАЗІВ ПРИ РОЗСЛІДУВАННІ КІБЕРЗЛОЧИНІВ.....</b>	<b>36</b>
<b>Гончаров А. В. ДО ПИТАННЯ ЩОДО ЮРИДИЧНИХ ПОГЛЯДІВ В. Г. КУКОЛЬНИКА (1765-1821).....</b>	<b>38</b>
<b>Гречишкіна О. М. ДЕРЖАВНА СИСТЕМА ОПОДАТКУВАННЯ В УМОВАХ ЦИФРОВОЇ ТРАНСФОРМАЦІЇ.....</b>	<b>40</b>
<b>Григор'єва В. В., Авдєєв О. В. ЯКІСНЕ РІШЕННЯ – ЗАПОРУКА ЕФЕКТИВНОГО СУДОВОГО ЗАХИСТУ.....</b>	<b>45</b>
<b>Зубенко О. В. УДОСКОНАЛЕННЯ ЕКОЛОГІЧНОГО ЗАКОНОДАВСТВА В УКРАЇНІ.....</b>	<b>49</b>
<b>Камардіна Ю. В. ОСОБЛИВОСТІ РЕГУЛЮВАННЯ ПРОЦЕСУ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ.....</b>	<b>52</b>
<b>Карабліна Д. С. СУЧАСНИЙ СТАН РОЗВИТКУ ПРОБАЦІЇ В УКРАЇНІ.....</b>	<b>56</b>
<b>Кивенко А. О. ОКРЕМІ ПИТАННЯ ЗАЛУЧЕННЯ СУДОВИХ ЕКСПЕРТІВ НА СТАДІЇ ДОСУДОВОГО РОЗСЛІДУВАННЯ.....</b>	<b>60</b>