

*Камардіна Юлія Вікторівна,  
доцент кафедри права та публічного адміністрування, к.ю.н  
Маріупольського державного університету*

## **ОСНОВНІ ПРОБЛЕМИ ТА НАПРЯМКИ ВДОСКОНАЛЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЙНО-ПРАВОВОГО МЕХАНІЗМУ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ**

Розвиток сфери надання послуг в сучасному світі відіграє важливу роль в реалізації положень соціально-економічної політики будь-якої держави. Вимоги якості, ефективності, доступності процесу надання послуг населенню, фізичним особам, фізичним особам-підприємцям і юридичним особам з кожним роком зростають. При цьому діє умова необхідності оптимізації використання ресурсів при наданні послуг, яке викликане кризовими явищами в світовій економіці. В зв'язку з цим перед вченими і практиками ставиться завдання пошуку нових організаційних і технологічних форм і методів надання послуг, що дозволяють вирішити вищезазначені проблеми і при цьому підвищити задоволеність одержувачів послуг.

Завдання підвищення ефективності і якості організації процесу надання адміністративних послуг займає особливе місце, оскільки результат її вирішення є одним з індикаторів, що демонструє турботу держави про своїх громадян. Останнім часом спостерігається зростання показників зручності, доступності, надійності отримання даного виду послуг, що дозволяє говорити про позитивні тенденції. Однак, постійна динаміка внутрішніх і зовнішніх факторів вимагає проводити не просто одномоментне, а постійне вдосконалення механізмів надання адміністративних послуг. При цьому слід використовувати як загальнонаукові принципи і методи, так і враховувати специфіку даного виду послуг.

З розвитком інформаційних технологій, збільшенням документообігу, зростанням кількості адміністративних послуг та ускладненням процесу їх отримання, на початку XXI століття у великих містах України з'явилася необхідність створення багатофункціональних центрів – центр надання адміністративних послуг (далі - ЦНАП). Багатофункціональні центри функціонують в Україні вже більше 10 років (перший ЦНАП був створений у 2008 році, ще за довго до прийняття Закону України «Про надання адміністративних послуг» 2012 року)[1], виконуючи одну з найважливіших соціальних функцій з організації надання фізичним та юридичним особам адміністративних послуг на принципах «єдиного вікна», «єдиного простору», та «відкритого та прозорого простору, інформованості». Надання послуг в режимі «єдиного вікна» мінімізує кількість операцій із взаємодії одержувачів послуг з органами влади, а також дозволяє заявнику здійснити в період початкового звернення всі необхідні операції з взаємодії з органами влади, що надають послуги. Даний механізм надання адміністративних послуг сприяє формуванню розгалуженої інфраструктурної мережі, що підвищує якість надання послуг та сприяє з'єднанню інтелектуальних і технологічних ресурсів. Кінцевим результатом процесу надання адміністративних послуг за допомогою даної технології є надання послуг в скорочені терміни, економію коштів одержувача і суб'єкта, який надає послуги, за рахунок ефекту масштабу. Тому пріоритетною формою надання адміністративних послуг на сучасному етапі є розвинені мережі ЦНАП, що дозволяють застосовувати досвід і напрацювання перших ЦНАП в створенні нових багатофункціональних центрів в рамках єдиної взаємозалежної системи.

Основне завдання ЦНАП - створення єдиного місця прийому, реєстрації та видачі необхідних документів громадянам і юридичним особам при наданні всіх адміністративних послуг, надання громадянам і юридичним особам можливості

отримувати одночасно кілька взаємопов'язаних послуг. Вирішенню основного завдання сприяє синхронізація процесів діяльності ЦНАП як на законодавчому рівні (затвердження єдиних стандартів комфортності, організації взаємодії з заявниками), так і при безпосередньому виконанні основних функцій (узгодження і скорочення термінів надання адміністративних послуг, обмін даними з інформаційних баз та ін.)

Ефект від створення ЦНАП, як правило, має двосторонній характер:

1) для споживачів адміністративних послуг – підвищення якості надання послуг за рахунок спрощення процедур, забезпечення єдиного стандарту їх надання, скорочення термінів, створення найбільш комфортних умов, ліквідація так званих «посередницьких послуг»;

2) для органів державної влади і органів місцевого самоврядування – підвищення ефективності їх діяльності, оптимізація міжвідомчої і міжрівневої взаємодії, скорочення витрат бюджету на забезпечення стандарту комфортності надання послуг.

Однак, в процесі роботи ЦНАП виявляються різні недоліки, які не можуть бути ліквідовані внаслідок застосування традиційних інструментів поточного управління, а вимагають серйозного наукового обґрунтування. Особливу значущість в підвищенні ефективності функціонування ЦНАП надання адміністративних послуг набувають нові моделі, методи, механізми управління, які обумовлюють розвиток економіки, вивільняють час людей, що підвищують в результаті якість життя населення.

Кількість адміністративних послуг, що надаються ЦНАП постійно збільшується. Надання послуг активно реалізується в сфері оформлення різного роду юридичних формальностей, паспортизації населення, видачі довідок та інших документів.

Суттєве значення має врахування специфіки адміністративно-територіальних одиниць: не може бути універсальних механізмів надання адміністративних послуг (наприклад, ЦНАП в традиційному вигляді не створюються в селах, селищах з низькою чисельністю населення, а працюють лише у вигляді віддалених точок доступу). Тому при створенні і вдосконаленні механізмів надання адміністративних послуг слід враховувати вид територіальної громади, рівень розвитку соціальної інфраструктури, фінансові ресурси як територіальної громади, так і доходи, рівень соціального розшарування населення і т.д. Ефективним засобом вирішення цієї проблеми є фінансове вирівнювання територіальних громад, що має на меті, в тому числі, гарантування належних соціальних умов життєдіяльності населення, забезпеченість основними адміністративними послугами на основі конституційного принципу рівності прав і свобод людини і громадянина незалежно від місця проживання (ч.2 ст.24).

При впровадженні інноваційних засобів, запровадження електронного забезпечення реалізації адміністративних послуг важливо брати до уваги значні відмінності в забезпеченні територіальних громад технічними засобами зв'язку, а також інші істотні відмінності технологічної інфраструктури територіальних громад, рівня інформаційної освіти і грамотності населення і т.д. Важливою умовою підвищення якості і вдосконалення форм надання адміністративних послуг має стати вивчення, врахування особливостей окремих категорій громадян (включаючи людей похилого віку, малозабезпечених громадян тощо), аналіз каналів інформування населення про види і характер послуг, що надаються ЦНАП на території конкретного територіальної громади, загальних умов і способів їх отримання, місць знаходження багатофункціонального центру надання адміністративних послуг та ін. Це призводить до необхідності розробити методичних рекомендацій з розробки адміністративних регламентів і стандартів адміністративних послуг, що надаються в електронній формі, що дозволить привести регламентацію адміністративних процедур до однакового виду і дозволить чітко формалізувати адміністративні процедури, а й підвищити

відповідальність виконавців і забезпечити належний якісний рівень надання електронних адміністративних послуг.

Звісно ж необхідним є виділення ключових елементів механізму надання адміністративних послуг в електронній формі, сукупність яких становить єдину злагоджену систему, з метою їх подальшого аналізу з точки зору правового регулювання.

Удосконалення механізму надання адміністративних послуг в електронній формі вимагає дослідження специфічних питань правового регулювання його ключових елементів:

- забезпечення доступності електронних адміністративних послуг для громадян і організацій;
- регламентація і стандартизація процедур надання адміністративних послуг в електронній формі;
- інфраструктура забезпечує інформаційно-технологічну взаємодію інформаційних систем, що беруть участь в процесі надання адміністративних послуг в електронній формі;
- правове забезпечення використання електронного підпису;
- забезпечення юридичної значимості електронного документообігу;
- забезпечення захисту персональних даних одержувачів адміністративних послуг.

Правове регулювання адміністративних послуг має базуватися на пріоритеті їх кінцевого ефекту для громадян, організацій, суспільства в цілому поряд з процедурами та порядком їх надання.

Поряд з технологічними проблемами в галузі впровадження інформаційних технологій існують і соціальні проблеми, які перешкоджають наданню адміністративних послуг в електронному вигляді. Зокрема низький рівень комп'ютерної культури населення та посадових осіб державних органів влади; консерватизм суспільства; психологічна неготовність суспільства. На доступність послуг серйозний вплив має інформованість населення про саму можливість отримання послуг через єдиний портал. У зв'язку з цим, в Україні було утворено Єдиний державний портал адміністративних послуг, який був затверджений Постановою Кабінету Міністрів України від 03 січня 2013 р. № 1313 «Порядок ведення Єдиного державного порталу адміністративних послуг» [2].

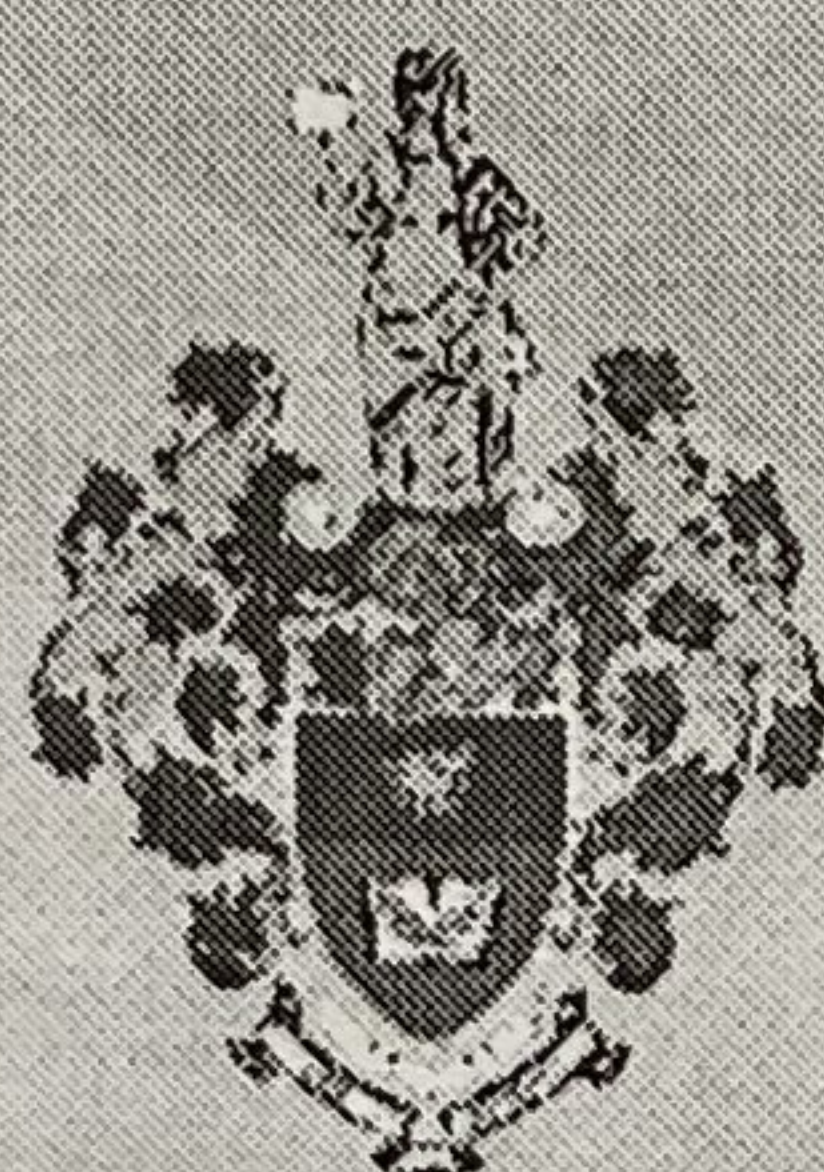
Аналізуючи поточний стан сфери надання адміністративних послуг в Україні, можна резюмувати, що процес надання більшості державних послуг в електронній формі зупиняється на етапі подачі документів. Найчастіше ЦНАП надають можливість надання документів в електронному вигляді, але одночасно вимагається надання таких документів в паперовому вигляді при відвідуванні ЦНАП в призначений час.

Підвищення ефективності організаційно-правових механізмів надання адміністративних послуг передбачає необхідність активного впровадження інноваційних форм і методів забезпечення доступу до адміністративних послуг, створення правових механізмів виявлення та врахування думок громадян про якість, оперативності надання адміністративних послуг; перспективними напрямками розвитку механізмів надання адміністративних послуг має стати не тільки створення спеціалізованих адміністративних установ, а також вдосконалення правових та організаційних основ діяльності багатofункціональних центрів надання адміністративних послуг.

#### **Література:**

1. Про адміністративні послуги: Закон України від 06.09.2012 р. № 5203-VI. Дата оновлення: 29.11.2020. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17#Text> (дата звернення 09.02.2021).
2. Про затвердження Порядку ведення Єдиного державного порталу адміністративних послуг: Постанова Кабінету Міністрів України від 03.01.2013 № 1313. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/13-2013-%D0%BF>.

Конституційний Суд України  
Хмельницький університет управління та права  
імені Леоніда Юзькова  
Навчально-наукова лабораторія дослідження проблем  
публічного адміністрування та децентралізації влади  
Науково-дослідного інституту державного будівництва та  
місцевого самоврядування  
Національної академії правових наук України  
Євразійська асоціація правничих шкіл та правників



## ПРАВОВІ ЗАСАДИ ОРГАНІЗАЦІЇ ТА ЗДІЙСНЕННЯ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ

### *ЗБІРНИК ТЕЗ*

*IV Міжнародної науково-практичної конференції,  
присвяченої світлій пам'яті доктора юридичних наук,  
професора, академіка-засновника НАПрНУ,  
першого Голови Конституційного Суду України  
Леоніда Петровича Юзькова*

*2 – 6 березня 2021 року*

**ХМЕЛЬНИЦЬКИЙ  
2021**

УДК 351

П 68

**П 68** Правові засади організації та здійснення публічної влади: збірник тез IV Міжнародної науково-практичної конференції, присвяченої світлій пам'яті доктора юридичних наук, професора, академіка-засновника НАПрНУ, першого Голови Конституційного Суду України Леоніда Петровича Юзькова (м. Хмельницький, 2–6 березня 2021 року). – Хмельницький: Хмельницький університет управління та права імені Леоніда Юзькова, 2021. – 580 с.

**ISBN 978-617-7572-44-1**

У збірнику представлені доповіді, які були подані на IV Міжнародну науково-практичну конференцію «Правові засади організації та здійснення публічної влади», присвячену світлій пам'яті доктора юридичних наук, професора, академіка-засновника НАПрНУ, першого Голови Конституційного Суду України Леоніда Петровича Юзькова, що відбулась у Хмельницькому університеті управління та права імені Леоніда Юзькова 2–6 березня 2021 року.

Розміщені у збірнику тези доповідей стосуються таких напрямів: «Конституційно-правові засади організації та здійснення публічної влади: вітчизняний та зарубіжний досвід», «Проблеми та перспективи реформування територіальної організації публічної влади в Україні», «Адміністративно-правові засади організації та здійснення публічної влади», «Фінансово-правові аспекти організації та здійснення публічної влади», «Місце і роль інформаційного права в діяльності органів публічної влади».

Збірник розрахований на наукових та науково-педагогічних працівників вищих навчальних закладів і наукових установ, студентів, аспірантів та докторантів, практичних працівників і широкий читацький загал.

*Організаційний комітет IV Міжнародної науково-практичної конференції «Правові засади організації та здійснення публічної влади», присвяченої світлій пам'яті доктора юридичних наук, професора, академіка-засновника НАПрНУ, першого Голови Конституційного Суду України Леоніда Петровича Юзькова, не завжди поділяє думку учасників конференції.*

*У збірнику максимально точно збережена орфографія, пунктуація та стилістика, які були запропоновані учасниками конференції.*

*Повну відповідальність за достовірність та якість поданого матеріалу, дотримання принципів академічної доброчесності несуть учасники конференції, їхні наукові керівники, рецензенти та структурні підрозділи вищих навчальних закладів і наукових установ, які рекомендували ці матеріали до друку.*

УДК 351

ISBN 978-617-7572-44-1

© Колектив авторів, 2021  
© Хмельницький університет  
управління та права імені  
Леоніда Юзькова, 2021

<i>Запорожець В. І.</i> Заходи щодо забезпечення конституційної скарги: актуальні питання теорії та практики.....	194
<i>Захарчин Н. Р.</i> Інформаційна безпека у контексті діяльності органів публічної влади в Україні .....	198
<i>Захарчин Н. Г.</i> Основні етапи реформування місцевого самоврядування в Польщі у ХХ столітті .....	202
<i>Зибіна А. С.,</i>	
<i>Косяченко К. Е.</i> Роль участі громадськості у здійсненні публічної влади ..	204
<i>Івановська Є. Д.</i> Вплив україно-турецьких відносин 16-18 століття на формування української державності .....	207
<i>Ivashchuk T.,</i>	
<i>Guzhva G.</i> Innovations of legislation in the field of public administration in Ukraine .....	210
<i>Ігнатенко О. С.,</i>	
<i>Борщ Г. А.,</i>	
<i>Ігнатенко Д. О.</i> Здійснення публічної влади у сфері муніципальних послуг: аспекти державного регулювання.....	215
<i>Калашлінська М. В.</i> Вплив стану розвитку паліативної допомоги на систему органів публічної влади країни .....	219
<i>Калиновський Б. В.</i> Конституційно-правові основи державного контролю за реалізацією повноважень органами місцевого самоврядування в Україні .....	222
<i>Камардіна Ю. В.</i> Основні проблеми та напрямки вдосконалення організаційно-правового механізму надання адміністративних послуг	226
<i>Камінська Н. В.,</i>	
<i>Камінська А. А.</i> Забезпечення реалізації і захисту права на освіту у цифрову епоху ХХІ ст.....	231
<i>Кампо В. М.</i> Академік Л. Юзьков і конституційна реформа судової влади в Україні 1990-1996 рр. ....	233
<i>Кампо С. В.</i> Конституціоналізація господарського права України: деякі питання теорії .....	240
<i>Каньовський Р. А.</i> Міжнародні тренди правового регулювання протидії шкідливим впливам в соціальних мережах .....	243
<i>Карпушин Г. Л.</i> Збір за місця для паркування транспортних засобів: правове регулювання пільгового механізму.....	247
<i>Кірін Р. С.</i> Перспективи реформування організації влади у вугільних мономістах на постконфліктних територіях.....	251
<i>Кльова В. О.,</i>	
<i>Косяченко К. Е.</i> Публічна влада: сутність та одна з проблем функціонування .....	256
<i>Козут І. А.</i> Особливості адміністративно-правового статусу Національної служби здоров'я України .....	258