

**ЧОРНОМОРСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
ІМЕНІ ПЕТРА МОГИЛИ  
ІНСТИТУТ ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ  
Кафедра публічного управління та адміністрування**

**ДІБРІВНА ІРИНА ПЕТРІВНА**

**ЗДІЙСНЕННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ:  
ЄВРОПЕЙСЬКИЙ ДОСВІД ТА УКРАЇНСЬКІ РЕАЛІЇ**

Спеціальність: 281 Публічне управління та адміністрування

**АВТОРЕФЕРАТ**

магістерської роботи на здобуття наукового ступеня  
магістра публічного управління

м. Миколаїв – 2020 рік

## ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

**Актуальність теми.** Однією з гострих проблем України є недостатнє наукове осмислення та практичне впорядкування наявної сукупності державних послуг, важливою складовою яких є адміністративні послуги. Цілі розвитку нашої держави передбачають створення надійних інституцій і організацій для забезпечення якісного надання адміністративних послуг. Це є неодмінною умовою формування соціально орієнтованого ринку та неухильного зростання добробуту громадян. Трансформаційний стан державних інституцій та економіки України визначає напрям удосконалення державного управління щодо формування системи надання адміністративних послуг з урахуванням кращого світового та вітчизняного теоретичного і практичного досвіду.

Україна перебуває на етапі формування нового формату відносин між державою та громадянами. Після значних потрясінь, що випали на долю України, почався новий етап розбудови Української держави, в якій кожен має відчувати себе громадянином, якого цінують і поважають, інтереси якого враховуються, для того щоб стаття 3 Конституції України була не лише декларативною нормою, а й чинною та якнайповніше впровадженою в життя.

Протягом значного часу стратегічним завданням адміністративної реформи є запровадження нової ідеології функціонування виконавчої влади і місцевого самоврядування як діяльності, що забезпечує реалізацію прав і свобод громадян, надання державних та громадських послуг. Соціальна, демократична держава передбачає, що не громадяни служать державі, а вона є організацією на службі в суспільства. Це означає, що держава створює систему надання управлінських послуг, зберігає баланс між інтересами індивіда та суспільства в цілому.

Метою всього державного апарату має бути створення умов для реалізації громадянами своїх прав і свобод, забезпечення виконання обов'язків. Встановлення та підтримання меж, в рамках яких свобода вибору варіантів поведінки особи, не буде перешкоджати іншим людям реалізовувати свої права.

Система надання управлінських послуг має бути організована таким чином, щоб це було зручно громадянам, займало мінімум часу, довідок та грошей. В адміністративно-правовому значенні управлінські послуги є одним з найпоширеніших і найважливіших видів адміністративних процедур.

У високорозвинутих державах стали загальноприйнятими стандарти оцінювання якості надання адміністративних послуг, саме такий досвід Україна має залучити до діяльності публічних органів.

В адміністративно-правовій науці інститут адміністративних послуг досліджували такі вчені, як: В. Авер'янов, К. Афанасьєв, Ю. Битяк, А. Васильєва, В. Гаращук, І. Голосніченко, Т. Коломоєць, І. Коліушко, В. Колпаков, А. Комзюк, О. Кузьменко, І. Лазарєв, Г. Писаренко, А. Пухтецька, О. Соколенко, І. Стародубов, Ю. Тихомиров, А. Школик та ін.

Серед європейських науковців, які досліджують правове регулювання публічних послуг і відносин органів публічної адміністрації з приватними особами, слід зазначити таких, як: Дж. Белл, Д. Гайфорд, В. Ванкович, С. Вернер, Г. Гофманн, Б. Дельсанглес, Дж. Зіллер, С. Касіс, М. Кларк, М. Кнауфф, Ф. Котлер, П. Крейг, М. Лабоуз, О. Майєр, А. Матеї, Дж. Мердок, К. Пейтман, М. Сеневірат, Р. Сірден, Дж. Симмондс, В. Соутер, Дж. Стюарт, М. Фейлінг, Р. Форрест, Е. Форстхофф, Л. Фуллер, Х. Харріс, Дж. Хендерсон, Ю. Шварце, Дж. Шнайдер, Ф. Шнапп та ін.

**Мета магістерської роботи** - на основі аналізу теоретико-правових засад, чинного законодавства й досвіду надання адміністративних послуг у західних країнах та Україні сформулювати пропозиції й рекомендації щодо вдосконалення нормативних основ і правозастосовної діяльності у сфері надання адміністративних послуг.

Для досягнення зазначеної мети поставлено такі **завдання**:

- узагальнити в порівняльно-правовому аспекті доктринальні підходи до розуміння поняття адміністративної послуги;
- порівняти основні підходи до класифікації адміністративних послуг у за кордоном і Україні;
- охарактеризувати загальні аспекти організації надання адміністративних послуг у Європейських країнах сформулювати пропозиції щодо розвитку вітчизняного законодавства;
- проаналізувати підходи, принципи і стандарти оцінювання якості надання адміністративних послуг в Україні та за кордоном;
- сформулювати пропозиції та рекомендації щодо вдосконалення правового регулювання надання адміністративних послуг в Україні з урахуванням європейської правотворчої й правозастосовної практики;

**Об'єкт дослідження** - суспільні відносини, що виникають у публічно-правовій сфері з приводу надання адміністративних послуг за кордоном і в Україні.

**Предмет дослідження** - адміністративно-правові засади надання адміністративних послуг за кордоном і в Україні.

**Методи дослідження.** У магістерській роботі використано сукупність філософських, загальнонаукових та спеціально-наукових методів. У ході дослідження зокрема застосовано такі методи: діалектичний - у процесі

пізнання сутності й форм надання адміністративних послуг, їх розвитку закордоном і в Україні; порівняльно-правовий - для порівняння правового регулювання, інституційних, матеріальних і процедурних аспектів надання адміністративних послуг; історико-правовий - для з'ясування становлення доктринальних засад надання адміністративних послуг; логіко-семантичний - для уточнення й визначення змісту понять «адміністративна послуга»; класифікації та групування - для дослідження видів адміністративних послуг.

**Структура та обсяг магістерської роботи.** Магістерська робота складається зі вступу, трьох розділів, що об'єднують сім підрозділів, висновки, список використаних джерел. Загальний обсяг роботи становить 96 сторінок, з яких основний текст 85 сторінок, список використаних джерел містить 93 найменування.

## **ОСНОВНИЙ ЗМІСТ МАГІСТЕРСЬКОЇ РОБОТИ**

У вступі обґрунтовано актуальність теми, сформульовано мету та основні завдання, об'єкт і предмет, методи дослідження, висвітлено наукову новизну і практичне значення виконаної роботи. Наведено результати апробації основних положень та особистий внесок автора дослідження.

*У першому розділі «Теоретико-методологічні засади надання послуг у державному управлінні»* Досліджено класифікацію послуг, та методологічні засади їх здійснення.

*Підрозділ 1.1 «Теоретичні підходи до визначення поняття та сутності адміністративної (управлінської) послуги у зарубіжній та вітчизняній літературі».* Показано що механізм надання адміністративних послуг є істотною складовою діяльності органів публічної влади у світі. Актуальність дослідження надання адміністративних послуг обумовлена їх значенням для реалізації суб'єктивних прав громадян та забезпечення захисту інтересів широкого кола фізичних і юридичних осіб у відносинах з органами державної влади та місцевого самоврядування. Надання адміністративних послуг перебуває в нерозривному взаємозв'язку з діяльністю органів публічної адміністрації, але специфіка надання послуг у публічно-правовій сфері на відміну від приватно-правових послуг не дістала достатнього наукового дослідження, тому надання адміністративних послуг потребує окремого вивчення з урахуванням європейського досвіду, що обумовлюється значним розвитком законодавства та практики діяльності органів публічної адміністрації у країнах ЄС, а також високою якістю надання адміністративних послуг населенню.

Акцентовано увагу на тому що досліджуючи теоретичні засади надання адміністративних послуг, варто звернути увагу на підходи до визначення поняття адміністративних послуг, діяльності із надання адміністративних послуг, їх правової природи та місця в системі публічних послуг у європейській та українській адміністративно-правовій доктрині, виокремити спільні та відмінні ознаки розуміння основних термінів та категорій.

Зроблено висновок що на сучасному етапі розвитку адміністративно-правових відносин в Україні підлягають врахуванню розроблені доктриною адміністративного права ЄС стандарти та принципи надання адміністративних послуг. Зазвичай виділяють так звані закони громадського обслуговування, що сформовані під впливом французької теорії адміністративного права.

*Підрозділ 1.2 «Класифікація адміністративних послуг».* Зауважено що у доктрині адміністративного права розроблені загальні критерії класифікації адміністративних послуг, такі як: за змістом адміністративної діяльності щодо надання адміністративних послуг; за рівнем встановлення повноважень щодо надання адміністративних послуг та правового регулювання процедури їх надання; залежно від форми реалізації адміністративних послуг; за ознакою платності за надання адміністративних послуг; за критерієм обов'язковості одержання послуги суб'єктом звернення; за суб'єктами, що надають адміністративні послуги; за суб'єктами, що є споживачами послуг; за формами взаємодії із суб'єктом надання адміністративної послуги; залежно від результату надання адміністративної послуги та інші.

Акцентовано що через узагальнення можна виділити найпоширеніші види життєвих ситуацій для громадян, що використовуються для формування електронних порталів надання адміністративних послуг у зарубіжних країнах: реєстрація народження дитини й оформлення батьківських прав, реєстрація смерті та порядок спадкування майна, реєстрація повноліття, реєстрація шлюбу, оформлення розлучення, зміна місця проживання, реєстрація продажу/купівлі майна тощо.

Доведено що зокрема, одним з основних та найпоширеніших критеріїв класифікації адміністративних послуг у юридичній літературі є поділ адміністративних послуг за змістом адміністративної діяльності щодо їх надання. Відповідно до названого критерію виділяють адміністративні послуги з видачі дозволів, послуги щодо реєстрації з веденням реєстрів, здійснення легалізації актів, а також соціальні послуги.

Зроблено висновок що проблема подрібнення процесу надання адміністративних послуг у західноєвропейських країнах зазвичай вирішується шляхом надання комплексу послуг, що потрібні для реалізації одного проекту (наприклад, будівництво автомобільної дороги). Відповідно до зазначеного

принципу зацікавлена особа один раз звертається до уповноваженого органу та надає необхідний пакет документів, а для отримання наступних послуг орган публічної адміністрації, до якого звернувся заявник, може з власної ініціативи за його дорученням отримувати необхідні документи і послуги в інших органах з метою надання всього комплексу послуг без додаткового залучення заявника.

У другому розділі «Загальні аспекти організації надання адміністративних послуг». Надано загальну характеристику здійснення адміністративних послуг у європейських країнах. Досліджено організацію надання адміністративних послуг на засадах (НДМ).

*Підрозділ 2.1.* «Загальна характеристика надання адміністративних (управлінських) послуг у західних країнах». Показано актуальність і важливість цієї проблеми, що пояснюється динамічною трансформацією суспільства в результаті становлення, масштабного поширення і розвитку економіки знань, формування постіндустріального світу, інформаційного суспільства з відповідними змінами в інтелекті, ментальності, моральності і духовності людей демократизованого і лібералізованого світу - людей, щодо яких поступово втрачають силу і вплив традиційні методи управління і впливу зі сторони органів влади.

Слушною є думка в якій вперше у вітчизняній економічній теорії на основі дослідження методологічних і практичних основ управління використанням інтелектуальних ресурсів соціально-економічних систем національного господарства автором була запропонована управлінська парадигма «інтелектуалізованому суспільству - інтелектуалізоване управління».

Наголошено що розповсюдивши цей імператив на процеси і процедури надання послуг владою населенню, отримаємо адаптований до цієї сфери взаємовідносин складових українського соціуму варіант формули - «інтелектуалізованому суспільству - інтелектуалізоване обслуговування і послуги», який означає, що всі види послуг населенню сьогодні повинні надаватися і державними службовцями, і працівниками органів самоврядування виходячи з нових позицій, потреб і прагнень оновленого, демократизованого і лібералізованого суспільства постіндустріальних цінностей і оцінок.

Зроблено висновок що саме на цьому шляху лежить, на нашу думку, розв'язок проблем кризи державного управління і місцевого самоврядування у всіх пострадянських країнах, в тому числі і в Україні. При цьому, як і у всьому світі, реінжиніринг, реформування та удосконалення відповідних служб на всіх рівнях ієрархії управління державою повинні бути орієнтованими на

викорінення із суспільної практики традиційних технологій «сильної держави», «влади закону» і «авторитету чиновника», які в багатьох випадках продовжують некваліфіковано і сліпо втручатися у соціальну дійсність громадян, діючи від імені органу («суб'єкта»), в якому працюють і виконують покладені (делеговані) цьому органу (а не службовцю) повноваження.

Наявність же у представника «суб'єкта» легітимної і легальної можливості використовувати владні повноваження щодо підпорядкованого йому «об'єкта» може бути реалізована ним за самими різноманітними сценаріями, в зв'язку з чим ми повинні звернутися до алгоритмізації відносин між суб'єктами процесу надання адміністративних послуг («суб'єкт звернення» і «суб'єкт надання»).

*Підрозділ 2.2 «Організація надання адміністративних (управлінських) послуг на засадах «нового державного менеджменту»(НДМ)».* Наголошено що на початку проведення реформ у країнах ЄС було визначено види послуг населенню, надання яких держава залишила безпосередньо за собою, а відання іншими було передано муніципальним органам влади. Одним із основоположних принципів визначення і надання управлінських послуг населенню став принцип субсидіарності, який було запроваджено в діяльність інституцій і країн Співтовариства у 1992 р. Маастрихтською угодою.

Показано що упродовж останніх років одним із основних завдань проведення реформ державного управління в ЄС є зменшення розмірів державного сектору, вирішити яке покликана приватизація підприємств, що належать державі, і комунальних послуг. Приватизація в ЄС здійснювалася за сприяння і на вимогу Світового банку та Міжнародного валютного фонду. Крім того, приватизація комунальних послуг супроводжувалася ухваленням Європейською комісією низки директив (постанов). Основним аргументом для проведення приватизації була ідея щодо підвищення ефективності та якості надання управлінських послуг населенню внаслідок передачі прав власності від державного сектору до приватного. До інших причин проведення приватизації слід віднести лібералізацію світової торгівлі та глобалізацію. Більшість країн ЄС здійснили приватизацію таких галузей, як телекомунікаційна, газова, електроенергетика, водопостачання та низки інших, включаючи авіалінії і залізничні транспортні перевезення. Приватизація комунальних послуг належала до важливих складових реформ реструктуризації державного сектору в Австрії, Бельгії, Великобританії, Німеччині, Норвегії, Фінляндії, Франції і Швеції

Зроблено висновки що аналіз наслідків упроваджених у країнах ЄС реформ НДМ свідчить, що вони не завжди вели до підвищення ефективності надання управлінських послуг населенню, більше того - реформи призвели до

виникнення нових, непередбачуваних проблем (неналежне управління, необґрунтоване завищення цін, погіршення якості надання послуг, підвищення суспільної напруженості та ін.), вирішення яких потребувало втручання з боку держави.

Одним із основних принципів надання управлінських послуг населенню в країнах ЄС став принцип субсидіарності, запозичений від католицької канонічності. Виявлено, що принцип субсидіарності означає перерозподіл владних повноважень, за яким надання управлінських послуг населенню максимально наближується до її безпосереднього споживача, а визначена відповідно до загальнодержавних стандартів якості послуг досягається шляхом концентрації в достатніх обсягах ресурсного забезпечення, покладанням відповідальності на відповідні рівні управління.

### *Підрозділ 2.3. «Правове регулювання надання адміністративних послуг»*

Акцентовано увагу на тому що законодавчими актами щодо вдосконалення механізму надання адміністративних послуг, котрі у своїй більшості набули чинності з 2016 р., покладено початок створення умов для забезпечення максимальної доступності, а також відповідного рівня якості адміністративних послуг через оптимізацію системи повноважень органів публічного управління на різних рівнях, відповідно до реалізації принципів децентралізації, оптимізацію процедурних питань у наданні адміністративних послуг. Відповідно нових законодавчих норм, до повноважень місцевих органів влади було віднесено надання найбільш популярних адміністративних послуг, за якими звертаються члени територіальних громад, з метою задоволення яких і проводиться децентралізація влади в Україні.

Зроблено висновок, що в державі вироблено достатню нормативно-правову базу із забезпечення системи надання адміністративних послуг, однак у перспективі потрібні наукові дослідження відносно оптимізації нормативних актів для підвищення ефективності процесу НАП, розбудови організаційного забезпечення механізму надання послуг.

Очікуваною має бути систематизація адміністративних послуг, котрі надаються на місцевому рівні, а також їх перегляд з метою розширення переліку адміністративних послуг та забезпечення надання актуальних та якісних послуг, створення доступних і зручних умов щодо їх отримання, сприятливих умов для розвитку малого та середнього бізнесу. Це повинно спростити роботу суб'єктів надання послуг, полегшити діяльність споживачів послуг, зменшити витрати з бюджетів та покращити імідж органів публічного управління.

Вдосконалюючи законодавство та використовуючи вже існуючі ефективні європейські та світові моделі управління адміністративним



апаратом, Україна поступово рухатиметься у правильному напрямку до сервісизації держави та максимального впровадження систем ефективної взаємодії влади та громади, що покликане зробити з громадянина клієнта, і таким чином дати йому можливість обирати найкращий для себе сервіс.

У *третьому розділі* «Шляхи вдосконалення надання адміністративних послуг» у розділі досліджено, основні напрями покращення методів та механізмів надання та реалізації адміністративних послуг. Розкрито питання їх якості як елементу ефективності управління. Показано напрями підвищення якості надання такого роду послуг.

*Підрозділ 3.1* «Якість надання управлінських послуг як чинник ефективності управління» Показано що одним із стратегічних завдань сучасного українського поступу є запровадження нової ідеології функціонування виконавчої влади та місцевого самоврядування як діяльності із забезпечення реалізації прав і свобод громадян, надання управлінських, державних, адміністративних та громадських послуг.

Висока ступінь актуальності питань, пов'язаних із пошуком шляхів розв'язання проблем кризи державного управління і місцевого самоврядування України дає підстави говорити про необхідність більш подальшого дослідження досвіду практичного використання технологій, процесів і процедур надання послуг населенню державними і самоврядними органами влади країн Західної Європи, Північної та Південної Америк та можливостей його імплементації в українському державно-управлінському середовищі.

Зауважено що перегляд правового регулювання у сфері надання адміністративних послуг є складовою реформи публічної адміністрації. На забезпечення проведення цієї реформи та удосконалення правового регулювання у сфері надання адміністративних послуг спрямовано низку Рекомендацій Ради Європи, ЄС, а також програми SIGMA, які впродовж останніх двадцяти років сприяють впровадженню зазначених реформ у контексті удосконалення адміністративних систем країн ЄС.

Зроблено висновок що основними недоліками надання адміністративних послуг державними органами громадяни вважають неможливість отримати послугу за один візит, відсутність в державних організаціях належних умов для очікування/заповнення документів, зручностей для відвідувачів, організації управління чергою, а також нав'язування співробітниками державних установ на додаток до обов'язкових державних платежів супутніх платних послуг.

Наголошено що використанню зарубіжного досвіду в сфері надання адміністративних послуг має передувати впорядкування вітчизняної

нормативно-правової бази та практичних напрацювань діючих у державі установ, що сприятиме визначенню реального стану цього інституту.

Констатовано що нині центри надання адміністративних послуг міст України практично не розробляють критеріїв їхньої якості, хоча останні досить вичерпно досліджені в роботах вітчизняних учених у галузі адміністративного права. Тобто результати теоретичних напрацювань *de facto* залишаються неапробованими, що, відповідно, також потребує реформування. Упровадження критеріїв якості має наблизити Україну до європейських стандартів забезпечення осіб сервісно-публічними послугами та переорієнтувати цей інститут на гарантування прав і свобод людини та громадянина.

*Підрозділ 3.2 «Напрями підвищення ефективності адміністративних послуг».* Наголошено що нині існує низка причин, які не дозволяють надавати громадянам якісні управлінські послуги. Перш за все йдеться про суперечність яка полягає у тому, що органи місцевого самоврядування і органи державної виконавчої влади згідно з чинним законодавством є одночасно суб'єктами надання управлінських послуг і суб'єктами захисту прав споживачів, що не сприяє удосконаленню механізму надання та якості управлінських послуг. До того ж місцеві органи управління ще недостатньо активно залучають альтернативні способи надання цих специфічних послуг (наприклад, шляхом концесій), не сприяють розвитку конкурентного середовища на ринку послуг, які могли б надаватися іншими структурами.

Показано, що ефективність надання управлінських послуг місцевими органами влади можна представити як дієвість, результативність у досягненні поставлених цілей щодо задоволення нужд і потреб місцевого населення. З огляду на це метою роботи місцевих органів влади має бути забезпечення безперервного вдосконалення надання послуг населенню.

Зроблено висновок що доцільним є запровадження принципу «єдиного вікна», тобто законодавством має чітко визначатись послуга і орган, який її надає. Якщо ж для надання управлінської послуги необхідно залучення декількох уповноважених органів, то таке залучення до провадження має здійснюватися уповноваженим органом, до якого була подана заява і який несе відповідальність за своєчасне і якісне надання послуги. В цьому випадку постає проблема кваліфікованих кадрів, здатних вести різнопланову роботу.

В зарубіжних країнах поширеною є практика відомчих та загальних інформаційних бюро, куди громадянин може звернутись по телефону за інформацією і взнати все необхідне для нього про конкретну послугу, починаючи від того, який орган надає таку послугу і закінчуючи її вартістю.

Така інформаційна підтримка надзвичайно полегшує життя громадян, економить їх час, гроші, здоров'я, і при цьому не вимагає великих витрат.

Управлінські послуги, які надаються у зв'язку з покладенням на всіх громадян відповідного обов'язку державою, наприклад, отримання загальногромадянського паспорта, повинні надаватися безкоштовно. Але оскільки більшість послуг є платними, то і цей процес потребує впорядкування. Розмір плати, як правило, не повинен перевищувати собівартості послуги, тобто фактичних витрат уповноваженого органу.

## ВИСНОВКИ

Отже, проаналізувавши вітчизняний та зарубіжних досвід країн у сфері надання адміністративних послуг можна зробити наступні висновки.

1. В доктрині та законодавстві країн ЄС як ключове використовують поняття «послуги загального інтересу», що характеризується такими ознаками: надання послуг загального інтересу є прерогативою органів державної чи місцевої влади; зазначені послуги надаються у зв'язку із встановленими обов'язками чи повноваженнями, а не на підставі комерційної угоди; вирішення питання щодо надання чи відмови в наданні окремих індивідуальних послуг належить до дискреційних повноважень суб'єкта надання; законодавчо забезпечена можливість оскарження адміністративного акта, що видається за результатами розгляду заяви про надання послуги.

2. «Адміністративні послуги», з врахуванням національних особливостей чинного законодавства, слід розуміти як складову публічно-сервісної діяльності адміністративних органів (органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування) процедурного характеру, що здійснюється відповідно до закріплених у законі повноважень, як правило, ініціюється фізичними чи юридичними особами, спрямована на реалізацію їх прав та інтересів у публічно-правовій сфері, рішення, дія чи бездіяльність суб'єктів надання якої можуть бути оскаржені до вищестоящего органу чи до суду.

3. На сучасному етапі національна доктрина враховує не всі характеристики адміністративних послуг, розроблених у західноєвропейській науці. В якості новел можна визначити вплив дискреційних повноважень адміністративного органу на результати розгляду індивідуальної адміністративної справи щодо надання адміністративної послуги, транскордонність надання адміністративних послуг, а також закріплення відповідальності за зловживання правами на отримання адміністративної послуги.

4. В Україні існує нагальна потреба у прийнятті Адміністративно-

процедурного кодексу, який повинен урегулювати загальний порядок надання адміністративних послуг, починаючи від правил про реєстрацію звернення за послугою і закінчуючи процедурою оскарження рішень органів.

5. Проблематика організації надання публічних послуг потребує подальшого опрацювання і законодавчого врегулювання в Україні на єдиних методологічних засадах.

6. Аналіз підходів до класифікації адміністративних послуг у європейській та українській адміністративно-правових доктринах свідчить, що питанню класифікації адміністративних послуг в українській науці адміністративного права приділено увагу в багатьох наукових дослідженнях і запропоновано велике розмаїття підходів до класифікації адміністративних послуг, на відміну від європейської науки адміністративного права, де відповідну класифікацію застосовують в основному для розв'язання практичних проблем залежно від характеру інтересу, для задоволення якого вони надаються: за типом повноважень, відповідно до яких надаються адміністративні послуги; за спрямуванням адміністративних послуг на кінцевий результат; залежно від видів життєвих ситуацій, з якими стикаються споживачі адміністративних послуг.

7. Нормативно-правове регулювання сфери надання адміністративних послуг держав - членів ЄС має внутрішні особливості, оскільки рамкового закону ЄС щодо правового регулювання надання послуг адміністративними органами не прийнято.

8. Важливе значення для правового регулювання сфери надання адміністративних послуг як у західноєвропейських країнах, так і в Україні має практика Європейського суду справедливості та Європейського суду з прав людини, зокрема, положення щодо можливості судового перегляду актів усіх адміністративних органів, які впливають чи можуть вплинути на права або обов'язки третіх осіб; заборони підміни судовими органами повноважень адміністративних органів; відповідальності держави за шкоду, завдану приватним особам адміністративними органами; права на «законні очікування» приватних осіб у відносинах з органами публічної адміністрації, що рішення такого органу про надання прав приватній особі не буде відкликано чи скасовано цим же органом, тощо.

9. За результатами порівняльно-правового дослідження встановлено, що джерела правового регулювання надання адміністративних послуг в ЄС характеризуються таким особливостями, як відсутність кодифікованого нормативно-правового акту, яким би здійснювалося регулювання адміністративних або публічних послуг неекономічного інтересу; вплив судової практики на правове регулювання відносин між органами публічної

адміністрації та громадянами; значна увага до підвищення рівня якості послуг, що надаються адміністративними органами, та участі громадян у прийнятті рішень. Порівнюючи рівні правового регулювання сфери адміністративних послуг в країнах ЄС та Україні, варто зазначити, що наднаціональний рівень законодавства ЄС встановлює лише загальні положення та основні права громадян щодо послуг загального інтересу. На національному рівні у державах – членах ЄС приділяється увага врегулюванню адміністративної процедури загалом, але важливе значення має локальне регулювання надання адміністративних послуг у рамках кожного муніципалітету.

10. Підтримано пропозицію в українському законодавстві закріпити новий вид суб'єктів надання адміністративних послуг - адміністративних агентів, які розглядаються як особи, уповноважені надавати адміністративну послугу або її складові на підставі делегованих повноважень відповідно до закону.

11. Доопрацювання потребує цілий ряд нормативно-правових актів, у яких закріплені повноваження органів державної влади та органів місцевого самоврядування з урахуванням існуючих напрямів державної політики в сфері надання адміністративних послуг.

12. Формування якісного кадрового складу є першочерговою задачею для підвищення рівня надання адміністративних послуг. Лише за наявності широкопрофільних фахівців можливе запровадження якісної роботи органів управління за принципом «єдиного вікна».

13. Надання адміністративних послуг потребує вдосконалення інформування та консультування громадян з приводу переліку необхідних документів, кількості примірників і порядку їх засвідчення, адже на попередній стадії адміністративної процедури з урахуванням європейських стандартів інформування та консультування громадян вдасться досягти зменшення помилок у заповненні форм, зменшення кількості відмов у прийнятті документів, а також підвищення показників діяльності адміністративних органів, що є складовою індексів належного урядування.

## **АНОТАЦІЇ**

**Дібрівна І.П. «Здійснення адміністративних послуг: Європейський досвід та українські реалії» - на правах рукопису.**

У магістерській роботі на теоретичному рівні розкрито важливе наукове питання яке присвячено здійсненню процедури надання адміністративних послуг з урахуванням досвіду країн ЄС.

Показано що надання адміністративних послуг потребує вдосконалення інформування та консультування громадян з приводу переліку необхідних документів, кількості примірників і порядку їх засвідчення, адже на попередній стадії адміністративної процедури з урахуванням європейських стандартів інформування та консультування громадян вдасться досягти зменшення помилок у заповненні форм, зменшення кількості відмов у прийнятті документів, а також підвищення показників діяльності адміністративних органів, що є складовою індексів належного урядування.

Зроблено аналіз підходів до класифікації адміністративних послуг у європейській та українській адміністративно-правових доктринах який свідчить, що питанню класифікації адміністративних послуг в українській науці адміністративного права приділено увагу в багатьох наукових дослідженнях і запропоновано велике розмаїття підходів до класифікації адміністративних послуг, на відміну від європейської науки адміністративного права, де відповідну класифікацію застосовують в основному для розв'язання практичних проблем залежно від характеру інтересу, для задоволення якого вони надаються: за типом повноважень, відповідно до яких надаються адміністративні послуги; за спрямуванням адміністративних послуг на кінцевий результат; залежно від видів життєвих ситуацій, з якими стикаються споживачі адміністративних послуг.

Узагальнено дмку про те що важливе значення для правового регулювання сфери надання адміністративних послуг як у західноєвропейських країнах, так і в Україні має практика Європейського суду справедливості та Європейського суду з прав людини, зокрема, положення щодо можливості судового перегляду актів усіх адміністративних органів, які впливають чи можуть вплинути на права або обов'язки третіх осіб; заборони підміни судовими органами повноважень адміністративних органів; відповідальності держави за шкоду, завдану приватним особам адміністративними органами; права на «законні очікування» приватних осіб у відносинах з органами публічної адміністрації, що рішення такого органу про надання прав приватній особі не буде відкликано чи скасовано цим же органом, тощо.

**Ключові слова:** адміністративні послуги, європейський досвід, ЦНАП, стандарти, класифікація.

## Summary

**Dibrivna IP «Implementation of administrative services: European experience and Ukrainian realities»** - on the rights of the manuscript.

The master's thesis at the theoretical level reveals an important scientific issue devoted to the implementation of the procedure for providing administrative services, taking into account the experience of EU countries.

It is shown that the provision of administrative services requires improving informing and advising citizens on the list of required documents, the number of copies and the procedure for certifying them, because at the preliminary stage of the administrative procedure taking into account European standards of informing and advising citizens it will be possible to reduce errors. adoption of documents, as well as improving the performance of administrative bodies, which is part of the indices of good governance.

An analysis of approaches to the classification of administrative services in European and Ukrainian administrative law doctrines shows that the issue of classification of administrative services in the Ukrainian science of administrative law has been addressed in many scientific studies and proposed a wide variety of approaches to the classification of administrative services. rights, where the appropriate classification is used mainly to solve practical problems depending on the nature of the interest for which they are provided: by the type of authority under which administrative services are provided; in the direction of administrative services to the end result; depending on the types of life situations faced by consumers of administrative services.

It is generalized that the practice of the European Court of Justice and the European Court of Human Rights is important for the legal regulation of the provision of administrative services both in Western European countries and in Ukraine, in particular, provisions on the possibility of judicial review of acts of all administrative bodies. may affect the rights or obligations of third parties; prohibition of substitution by judicial bodies of powers of administrative bodies; state liability for damage caused to private individuals by administrative bodies; the right to "legitimate expectations" of individuals in relations with public administration bodies, that the decision of such a body to grant rights to a private person will not be revoked or revoked by the same body, etc.

**Key words:** administrative services, European experience, CNAP, standards, classification.