

громадянства, на яких поширюється дія Закону України «Про біженців та осіб, які потребують додаткового або тимчасового захисту».

Проаналізувавши особливості відповідальності іноземців та осіб без громадянства, ми дійшли висновку, що дані особи мають такі ж права і обов'язки, як і громадяни, за виключенням певних обмежень, що встановлюються Конституцією та Законами України.

### **Література:**

1. Конституція України від 28.06.1996 р. № 254к/96-ВР [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/254к/96-вр>.

2. Кодекс про адміністративні правопорушення// Відомості Верховної Ради Української РСР. - 1984. - № 51. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/80731-10>.

3. «Про правовий статус іноземців та осіб без громадянства»: Закон України. - Відомості Верховної Ради (ВВР) від 22.09.2011, № 3773-VI. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3773-17>.

**Мельник М.С.,**

слухач магістратури ННІЗДН НАВС,

**Співак М.В.,**

д.п.н., доцент кафедри публічного управління та адміністрування НАВС

## **ЗАРУБІЖНИЙ ДОСВІД ОРГАНІЗАЦІЇ І НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ**

В українській адміністративно-правовій науці дослідженням інституту адміністративних послуг і впровадженням міжнародних практик займалися Ю. Лозинський, В. Бриндак, О. Баклан, О. Ляшко, Я. Михайлюк, Ю. Жук та ін.

Вивчення зарубіжного досвіду забезпечення якості адміністративних послуг дозволяє окреслити наступні виклики, що постають перед органами влади України: переосмислення державними службовцями і працівниками органів самоврядування своїх функцій, виходячи з вимог, потреб і прагнень оновленого,

демократизованого і лібералізованого суспільства; необхідність запровадження електронних сервісів, які дають змогу замовляти та отримувати адміністративні послуги он-лайн [1,С.44].

Упродовж останніх десятиліть багато країн світу здійснюють поетапне формування такої системи державного управління, яка б стала близькою до потреб суспільства. Наша країна також взяла курс на побудову такої системи, першочерговим етапом якої є формування системи адміністративних послуг, які надаються приватним особам органами публічної влади. Оскільки процес становлення цієї системи в нашій державі й досі триває, беззаперечно корисним для нас є зарубіжний досвід надання адміністративних послуг органами публічної влади, вивчення якого дозволить виробити інноваційні шляхи удосконалення національної системи надання адміністративних послуг. Для цього пропонуємо звернутися до досвіду країн Європейського Союзу, а також інших країн світу, де надання публічних послуг є істотною складовою реалізації державно-владних повноважень органів публічної влади.

Узагальнення, систематизація та адаптація кращого європейського досвіду організації системи адміністративних послуг набувають підвищеної актуальності в контексті реалізації Україною стратегії євроінтеграції та виявленого значного відставання у даній сфері від країн-учасниць ЄС.

В основу розвитку системи адміністративних послуг у країнах ЄС покладено принципи ефективного управління у сфері суспільних послуг, основними з яких є: субсидіарність та пропорційність – передбачає наближення адміністративних послуг до споживачів та визначення найбільш доцільного рівня (місцевий, регіональний, національний або ЄС) їх надання; орієнтованість на споживачів – потреби громадян і підприємств визначають перелік і порядок надання адміністративних послуг; загальнодоступність – створення рівних можливостей на усіх рівнях для всіх громадян і компаній країн ЄС без будь-якої дискримінації; безпечність (конфіденційність) – органи управління повинні гарантувати недоторканність інформації, що стосується приватного життя громадян і конфіденційність даних, отриманих від суб'єктів підприємницької діяльності, використання зібраної інформації лише на задекларовані цілі; багатомовність – обов'язково враховується, оскільки без цього неможливо забезпечити дотримання у поліетнічному, багатомовному середовищі ЄС гарантованих прав і свобод, доступності, якості, багатосторонньої взаємодії в процесі надання адміністративних послуг;

адміністративна простота – спрощення процедур для громадян і підприємств з метою скорочення їхніх адміністративних витрат; прозорість – зрозумілість процесу та механізму ухвалення рішень щодо надання відповідних адміністративних послуг для їх одержувачів; сталість інформації – збереження цілісності, достовірності й точності інформації протягом тривалого періоду часу з використанням різноманітних форм документування процедур і рішень з адміністративних послуг; відкритість – готовність учасників до відкритого спілкування і розширення знань для вирішення пріоритетних проблем у сфері адміністративних послуг; обмін досвідом – органи управління повинні обмінюватись апробованими на практиці та ефективними концепціями, методами, процедурами надання адміністративних послуг; адаптивність – зосередження зусиль органів управління на впровадженні адміністративних послуг, здатних пристосовуватися у мінливому соціально-економічному середовищі, незалежно від місця їхнього надання та одержувача послуг; ефективність та результативність – забезпечення надання адміністративних послуг максимальній кількості підприємств і громадян із мінімальними витратами [2, С. 108-109].

Зазвичай регулювання надання адміністративних послуг здійснюється кодифікованими актами, що поширюють свою дію на весь спектр адміністративно-процедурних відносин, в тому числі на сферу адміністративних послуг. Наприклад, у Німеччині діє Закон про адміністративну процедуру, у Швеції прийнято Закон про державне управління, у Польщі – Кодекс адміністративного провадження, в Іспанії – Закон про нагляд за дотриманням якості послуг органів державної влади, у Португалії – Хартія дотримання якості при наданні державних послуг, в Австрійській Республіці діє Загальний закон про адміністративну процедуру, в Нідерландах – Акт з загального адміністративного права тощо.

Окрім того, окреме значення для правового регулювання надання адміністративних послуг у більшості держав – членів ЄС має законодавство, прийняте на локальному рівні. Адже кожний орган місцевого самоврядування забезпечує надання адміністративних послуг з врахуванням місцевих особливостей, що спрямоване на найоптимальніше задоволення потреб мешканців окремого муніципалітету [3, С. 115].

У країнах Європейського Союзу і Північної Америки органи публічної влади розробили та закріпили в нормативно-правових актах стандарти надання послуг ще у 90-х роках минулого століття.

Стандарти укладено на підставі принципів, закладених у хартіях – програмах модернізації державного управління, спрямованих на покращення якості публічних послуг, прийнятих на початку 90-років у Великій Британії, Франції, Бельгії, інших європейських країнах, США, Канаді тощо. Хартії містили опис послуг, стандарти, які застосовують у сфері надання певної послуги; критерії оцінювання якості послуг, механізми оскарження дій державних службовців [4].

Показовим прикладом для України зокрема в контексті реформи децентралізації, є досвід Польщі. У цій країні формування єдиної централізованої системи надання публічних послуг населенню пов'язане з адміністративно-територіальною реформою, яку було проведено в кінці 1990-х – у 2000-х роках, унаслідок чого організацію надання публічних послуг було покладено на органи територіального самоврядування. Європейський досвід засвідчує, що основним завданням органів місцевого самоврядування є організація надання публічних послуг для мешканців. Ці послуги поділяють на комунальні (енергія, водопостачання та каналізація, транспорт, утримання доріг, зелених насаджень тощо), соціальні (навчання, охорона здоров'я, соціальна допомога, безпека, культура, питання ринку праці тощо) й адміністративні [5, С. 388].

Універсами послуг почали створювати у Федеративній Республіці Німеччина також у 90-х роках ХХ ст., використовуючи досвід Нідерландів. У Німеччині визначили, що процес створення сервіс-центрів у малих містах відбувався швидше, ніж у великих, де таких офісів засновували більше ніж один. Оскільки ФРН є федеративною державою з гарантованим правом на місцеве самоврядування і тривалими традиціями в цій сфері, питання створення та організації роботи центрів надання публічних послуг вирішували власне муніципалітети. Практика такого впровадження є різноманітною, проте загальноприйнятим є ставлення до Управління з надання послуг як до візитної картки адміністрації (відображає її імідж у громадськості), тому що саме тут відбувається до 80 % контактів адміністрації з приватними особами. Саме тому створення Управління відбувалося в Німеччині незалежно від чисельності громади, оскільки вони є центральним місцем звернення громадян до адміністрації [5, С. 384-385].

Для кращого розуміння досвіду Канади у сфері надання адміністративних послуг необхідно взяти до уваги те, що Канада, як федеральна країна, має три чітко відокремлені рівні влади: федеральний, провінційний, муніципальний. Найбільша кількість

послуг надається на провінційному рівні, який можна порівняти з рівнем області в Україні.

Канадські провінції визначають повноваження для муніципалітетів. У Канаді не використовується термін «адміністративні послуги», але його найвідповіднішим поняттям є «публічні послуги» (або «урядові послуги»). Їх поділяють на «внутрішні» (уряд для уряду) та «зовнішні» (для громадян, бізнесу). Ці послуги враховують і те, яке українське законодавство визначає як власне «адміністративні» – регулятивні заходи (пов'язані з прийняттям рішень, видачею документів, реєстраційними діями), а також інші послуги (інформаційні, культурно-освітні, у сфері дозвілля тощо).

Владою Канади вже понад три десятиріччя значна увага приділяється проблематиці послуг. Нині ця тематика залишається однією з головних у порядку денному на усіх рівнях влади. У центрі уваги перебуває особа та її потреби. Особливістю державної політики Канади є надання пріоритетного значення створенню «інтегрованих офісів» (єдиних офісів), де громадяни можуть отримати широке коло публічних послуг. Тобто, різні рівні влади (федеральний, провінційний та муніципальний) намагаються об'єднувати свої зусилля при наданні послуг, зокрема, створюючи спільні офіси.

Нині загальними напрямками політики Канади у сфері послуг є: інтеграція баз даних (при цьому доступ до персональних даних клієнтів є захищеним законом і детально регламентується); інтеграція каналів доступу за послугами (один веб-сайт; один довідковий/контактний номер телефону; спільний офіс із надання послуг); спрощення процедур (зменшення розмаїття у формах заяв тощо); проактивна роль адміністрації (тобто, якщо особа, отримуючи одну послугу має право на інші послуги, то орган влади інформує її про ці права або ж сам виконує активні дії для надання наступних послуг) [6, С.61].

Отже, в усьому світі адміністративні (управлінські) послуги - це один із системоутворювальних елементів взаємовідносин держави або органів місцевого самоврядування з людиною. В адміністративному праві провідних країн Заходу (Сполучені Штати Америки, Франція, Англія тощо) правовий інститут адміністративних послуг є досить відпрацьованим, діє впродовж багатьох десятиліть і дає чітке уявлення про функцію демократичної держави відносно людини та суспільства. Сьогодні адміністративні послуги як сфера взаємовідносин держави та органів місцевого самоврядування з

громадянами набувають якісно нового змісту: людина все більшою мірою починає розглядатися як клієнт і споживач послуг, що надаються відповідними установами, у зв'язку з чим їх діяльність розглядається крізь призму задоволення потреб та конкретних запитів споживача. Тому вкрай важливо детально дослідити кращий зарубіжний досвід з метою адаптації певних його елементів до українських реалій.

### **Література:**

1. Бриндак В. Запровадження досвіду розвинених країн щодо надання адміністративних послуг / В. Бриндак // Актуальні проблеми державного управління. - 2018. - Вип. 3. - С. 43-47.

2. Соколова Л. В. Реформування та нормативне регулювання у сфері адміністративних послуг в контексті наближення їх до європейських стандартів / Л. В. Соколова // Бізнес-навігатор. - 2016. - № 1. - С. 107-113.

3. Михайлюк Я. Б. Загальна характеристика правового регулювання надання адміністративних послуг в Європейському Союзі та Україні / Я. Б. Михайлюк // Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія : Право. - 2015. - Вип. 34(2). - С. 113-117.

4. Джига Т. В. Проблемні питання децентралізації адміністративних послуг в Україні : аналіт. записка. – Режим доступу: <http://www.niss.gov.ua/articles/1797/>. – Назва з екрана.

5. Білик Л. Л. Особливості функціонування системи надання адміністративних послуг у зарубіжних країнах / Л. Л. Білик // Науковий вісник Національної академії внутрішніх справ. - 2018. - № 2. - С. 382-394.

6. Жук Ю. М. Надання адміністративних послуг населенню: зарубіжний аспект / Ю. М. Жук // Ефективність державного управління. - 2016. - Вип. 1-2(1). - С. 59-68.

**Миرونюк Т.О.,**

студентка магістратури, група 101\_СМПД\_2019 НАВС,

**Лупало О.А.,**

к.ю.н., доцент, професор кафедри публічного управління та адміністрування НАВС