

6. “On Application of the legislation in cases of protection of copyright and related rights” : Resolution of the Plenum of the Supreme Court of Ukraine of 04.06.2010 № 5, available at : <http://sudpraktika.in.ua/pro-zastosuvannya-sudami-norm-zakonodavstva-u-spravax-pro-zaxist-avtorskogo-prava-i-sumizhnix-prav/>.
7. “On state registration of copyright and agreements concerning copyright for work” : resolution of the Cabinet of Ministers of Ukraine of December 27, 2001 № 1756, available at : <http://zakon.nau.ua/doc/?code=1756-2001-%EF>.
8. Fursa, S.Ya. (editor) (2009), *Tsivilnyi protses Ukrainy : akademichniy kurs : pidruchnyk dlya stud. yuryd. spets. vishch.navch.zakl* [Civil procedure of Ukraine : academic course : textbook for law students], KNT, Kyiv, Ukraine.
9. “On the use of documents prepared by means of computer technology as evidence” : Instructional Guidelines of the USSR State Arbitration № И-1-4 of 29.06.1979, available at : <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/v-1-4400-79>
10. Horban, O. (2008), “Offences in the Internet. Means of proof in the economic process”, *Yurydychnyi radnyk*, no.6 (26), available at : <http://www.yurradnik.com.ua/stride/ur/index.php?m=authors&aut=751&art=679>
11. “On the application of the rules of civil procedure legislation governing the pre-trial review” : Resolution of the Plenum of the Supreme Court of Ukraine of 12.06.2009 № 5, available at : <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/v0005700-09>.
12. “ On some issues of dispute resolution practices related to the protection of intellectual property rights” : Resolution of the Plenum of the Supreme Court of Ukraine of 17.10.2012 № 12, available at : <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/v0012600-12>.
13. Molodid, V.Yu. (2010), “The problem of copyright protection in the Internet”, *Materialy III Mizhnarodnoyi naukovo-praktichnoyi konferentsiyi* [Materials of the 3rd International Research and Practice Conference], Kyiv, Tsentр pravovykh naukovykh doslidzhen, October 29-30, 2010, vol. 1, pp. 73-75.

УДК 342.9: 340.134 (477)

ЯКІСТЬ І ДОСТУПНІСТЬ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ ЯК ЕЛЕМЕНТ ЇХ ПРАВОВОЇ ХАРАКТЕРИСТИКИ

Буханевич О.М., к.ю.н., доцент

*Інститут законодавства Верховної Ради України, пров. Несторівський, 4, м. Київ, Україна
buhom@i.ua*

Статтю присвячено проблемам якості й доступності надання адміністративних послуг. Звертається увага, що визначення понять «якість адміністративних послуг» і «доступність адміністративних послуг» не лише має теоретичне значення, а й безпосередньо впливає на практичну діяльність суб'єктів надання адміністративних послуг. У зв'язку із цим пропонуються шляхи вдосконалення законодавства у сфері надання адміністративних послуг.

Ключові слова: адміністративна послуга, якість, доступність, стандарт, суб'єкт звернення, суб'єкт надання адміністративних послуг.

КАЧЕСТВО И ДОСТУПНОСТЬ АДМИНИСТРАТИВНЫХ УСЛУГ КАК ЭЛЕМЕНТ ИХ ПРАВОВОЙ ХАРАКТЕРИСТИКИ

Буханевич А.Н.

*Інститут законодательства Верховной Рады Украины, пер. Несторовский, 4, г. Киев, Украина
buhom@i.ua*

Статья посвящена проблемам качества и доступности предоставления административных услуг. Обращается внимание, что определение понятий «качество административных услуг» и «доступность административных услуг» не только имеет теоретическое значение, но и непосредственно влияет на практическую деятельность

субъектов предоставления административных услуг. В связи с этим предлагаются пути совершенствования законодательства в сфере предоставления административных услуг.

Ключевые слова: административная услуга, качество, доступность, стандарт, субъект обращения, субъект предоставления административных услуг.

QUALITY AND ACCESSIBILITY ADMINISTRATIVE SERVICES AS AN ELEMENT OF LEGAL CHARACTERISTICS

Buhanevich O.M.

*Institute of legislation of the Verkhovna Rada of Ukraine, side-str. Nesterovskii, 4, Kyiv, Ukraine
buhom@i.ua*

This article focuses on the problems of the quality and availability of administrative services.

Attention is drawn to the fact that the definition of “quality administrative services” and “availability of administrative services” has not only theoretical significance, but also directly affects the practical activities of administrative services.

It is noted that the Law of Ukraine “On Administrative Services” category “standard for administrative services” is not used, but in fact centuries. 7 of the Act deals specifically with service standards in understanding distributed in developed countries.

The author believes that the quality of administrative services – is the degree of conformity of the service together mandatory requirements set forth in the standard system by establishing benchmarks to measure, monitor and consider the provision of administrative services. About quality administrative services can be argued only considering consolidation in standard quality criteria. In other words, it is necessary to establish that a particular administrative service in terms of quality meets the requirements and serves with quality service.

It is noted that the consolidation of legislation for subjects addresses to access the necessary administrative services is their most important feature. When applying for public services to citizens exercise their rights and freedoms guaranteed by the Constitution of Ukraine. It is therefore advisable to allocate within the legal category of “quality administrative services” such property as well as the availability of administrative services.

Availability – is to ensure equal opportunities for all consumer services and services provided in a way. If you talk about the availability of a legal description of administrative services, it is determined by the quality of legal acts regulating the course of their provision. In particular, it concerns the simplicity and clarity of presentation speech regulations of administrative services, accessibility review of their content to citizens, where the important role played by the media, especially the Internet.

It is concluded that the quality and availability of administrative services directly affect the quality of life of citizens, as well as the extent to which their rights and freedoms. It is through the introduction of standardization in the area of administrative services can provide a high level of quality and accessibility of the latter.

Key words: administrative services, quality, availability, standard, subject of appeal, subject of Service.

Основою доктрини адміністративних послуг є концепція служіння держави (влади) людині (суспільству), тому категорія «послуги» у своїй основі має те саме навантаження, що й у приватному секторі, – це діяльність щодо задоволення певних потреб особи, яка здійснюється за зверненням цієї особи. Проте, незважаючи на численні досягнення в демократичних перетвореннях, слід констатувати, що система надання адміністративних послуг є непрозорою, нераціональною та повільною. Більшість громадян не задоволені якістю й доступністю надання таких послуг. Логічним вирішенням цієї ситуації є пошук шляхів покращення якості обслуговування населення в державних установах, зменшення та спрощення адміністративних бар'єрів, наближення влади до людини, забезпечення максимального комфорту під час взаємодії з державними органами.

Аналізу проблем надання адміністративних послуг присвячено праці таких українських учених, як В.Д. Бакуменко, І.П. Голосніченко, Е.Ф. Демський, І.В. Дроздова, І.Б. Коліушко, В.К. Колпаков, Г.М. Писаренко, О.В. Таможній, В.П. Тимошук, М.М. Шапоренко та інші. Водночас питання якості й доступності надання адміністративних послуг ще не знайшли належного наукового розкриття. Саме тому метою статті є дослідження особливостей якості й доступності надання адміністративних послуг, а також розробка на цій основі рекомендацій щодо розвитку діяльності вітчизняних органів публічної влади.

Із самого початку адміністративної реформи Кабінет Міністрів України неодноразово вказував на необхідність покращення якості й доступності адміністративних послуг. У Законі України «Про адміністративні послуги» про поняття «якості» зазначено в ст.7 «Вимоги щодо якості надання адміністративних послуг». Так, суб'єкт надання адміністративних послуг може видавати організаційно-розпорядчі акти про встановлення власних вимог щодо якості надання адміністративних послуг (визначення кількості годин прийому, максимального часу очікування в черзі та інших параметрів оцінювання якості надання адміністративних послуг). Якщо суб'єктом

надання адміністративної послуги є посадова особа, вимоги щодо якості надання адміністративних послуг визначаються органом, якому вона підпорядковується. У свою чергу поняття «доступності» згадується в ст.4 Закону України «Про адміністративні послуги», згідно з якою державна політика у сфері надання адміністративних послуг базується на принципах доступності інформації про надання адміністративних послуг та доступності й зручності для суб'єктів звернень, а також у ст.17 «Єдиний державний портал адміністративних послуг» Закону України «Про адміністративні послуги». Зокрема, єдиний державний портал адміністративних послуг забезпечує доступ суб'єктів звернення до інформації про адміністративні послуги та про суб'єктів надання адміністративних послуг, а також доступність для завантаження й заповнення в електронній формі заяв та інших документів, необхідних для отримання адміністративних послуг.

Виникає слушне питання: як можна управляти якістю адміністративних послуг, якщо саме поняття ніде не розкривається? Тому науково обґрунтованим і практично доцільним є формулювання єдиного адміністративно-правового поняття «якість адміністративної послуги».

Поняття якості досліджується в багатьох науках: економічній, філософській, технічній та юридичній. У філософському розумінні «якість» розкривається як певна сукупність властивостей предмета. В енциклопедії філософських наук властивість характеризується як те, що притаманне будь-якому предмету, складає його конкретне існування [1, с. 403]. Властивість виражає таку сторону предмета, яка обумовлює його відмінність чи спільність з іншими предметами та виявляється в його ставленні до них [2, с. 1192]. В економіці «якість» пов'язується зі споживчою вартістю. Споживча вартість – це корисність, яка своїми властивостями задовольняє людські потреби в якості засобів виробництва й предметів споживання або в якості послуг [3, с. 121]. Якість товару, проявляючись через звичайні властивості речі, виражає водночас певні виробничі відносини, визначає суспільну корисність товару, а отже – суспільну потребу в ньому [4, с. 31]. Тому з економічної точки зору якість характеризується як здатність послуги задовольняти потреби громадян.

Метою юридичного підходу до визначення поняття «якість» є вироблення дієвого правового механізму, здатного забезпечити надання адміністративних послуг належної якості. Проблема визначення поняття «якість адміністративних послуг» не лише має теоретичне значення, а й безпосередньо впливає на практичну діяльність суб'єктів надання адміністративних послуг. Вона пов'язана з вирішенням низки питань державного управління, таких як вимірювання якісної продуктивності функціонування державного апарату, ефективності витрачання бюджетних коштів, забезпечення належного рівня реалізації прав і свобод громадян та вдосконалення правового регулювання цієї сфери в цілому.

А.В. Кірмач і В.П. Тимошук акцентують увагу на тому, що оцінка якості надання адміністративних послуг повинна здійснюватися на основі критеріїв, щоб мати змогу оцінювати й стандартизувати процеси надання таких послуг. Критерії – це ті показники, які є підставою для встановлення стандартів надання адміністративних послуг та за якими можна визначати, наскільки під час надання конкретної послуги є задоволеними потреби й інтереси споживача/клієнта, наскільки адекватною та професійною є діяльність адміністративного органу [5, с. 13].

Незважаючи на те, що в Законі України «Про адміністративні послуги» категорія «стандарт надання адміністративної послуги» не вживається, фактично ст. 7 цього закону стосується саме стандартів послуг у розумінні, поширеному в розвинених країнах.

У Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади, схваленій Розпорядженням Кабінету Міністрів України від 15 лютого 2006 року № 90-р, до критеріїв оцінки якості адміністративних послуг віднесено такі: результативність – задоволення потреби фізичної або юридичної особи в адміністративній послугі; своєчасність – надання адміністративної послуги у встановлений законом строк; доступність – фактична можливість фізичних і юридичних осіб звернутися за адміністративною послугою; зручність – урахування інтересів та потреб отримувачів послуг у процесі організації надання адміністративних послуг; відкритість – безперешкодне надання необхідної для отримання адміністративної послуги інформації, яка розміщується на інформаційних стендах в адміністративних органах, на їх веб-сайтах, друкується в офіційних виданнях і буклетах; повага до особи – ввічливе (шанобливе) ставлення до отримувача адміністративної послуги; професійність – належний рівень кваліфікації працівників адміністративного органу [6].

Суттєвою новацією Закону України «Про адміністративні послуги» в частині надання якісних адміністративних послуг стало введення інформаційної та технологічної карток адміністративної послуги, які фактично замінили стандарти надання адміністративних послуг.

Згідно із ч.2 ст.8 Закону України «Про адміністративні послуги» інформаційна картка адміністративної послуги містить таку інформацію: 1) про суб'єкта надання адміністративної послуги та/або центр надання адміністративних послуг (найменування, місцезнаходження, режим роботи, телефон, адресу електронної пошти, веб-сайт); 2) перелік документів, необхідних для отримання адміністративної послуги, порядок і спосіб їх подання, а за потреби – інформацію про умови чи підстави отримання адміністративної послуги; 3) про платність або безоплатність адміністративної послуги, розмір і порядок внесення плати (адміністративного збору) за платну адміністративну послугу; 4) строк надання адміністративної послуги; 5) результат надання адміністративної послуги; 6) можливі способи отримання відповіді (результату); 7) акти законодавства, що регулюють порядок та умови надання адміністративної послуги.

Згідно із ч.3 ст.8 Закону України «Про адміністративні послуги» технологічна картка адміністративної послуги містить інформацію про порядок надання адміністративної послуги. У технологічній картці адміністративної послуги зазначаються такі дані: 1) етапи опрацювання звернення про надання адміністративної послуги; 2) відповідальна посадова особа; 3) структурні підрозділи, відповідальні за етапи (дію, рішення); 4) строки виконання етапів (дії, рішення). Інформаційна й технологічна картки адміністративної послуги затверджуються суб'єктом надання адміністративних послуг на кожну адміністративну послугу, яку він надає відповідно до закону, а в разі, якщо суб'єктом надання є посадова особа, – органом, якому вона підпорядковується.

На наше переконання, оцінка діяльності органів, що надають адміністративні послуги, повинна проводитися за критеріями, які були б актуальними, тобто відповідали б вимогам часу, та достатніми, тобто такими, що охоплюють найважливіші аспекти надання послуг. Найкраще мати критерії, які можна було б відобразити кількісно. Кожному критерію оцінки якості надання послуги повинен відповідати стандарт її надання. У такому випадку, провівши оцінювання відповідно до встановлених критеріїв, керівництво адміністративного органу отримає напрями поліпшення якості послуг. Крім того, оцінка якості надання адміністративних послуг підвищує рівень відповідальності та прозорість діяльності органів виконавчої влади й органів місцевого самоврядування, оскільки такі дані, як правило, стають надбанням громадськості. Також оцінювання якості надання адміністративних послуг має здійснюватись на основі чітких критеріїв, таких як результативність, своєчасність, відкритість і професійність. Проводити таку оцінку доцільно окремо за кожним критерієм для отримання різносторонньої й повної інформації про якість адміністративної послуги, яка надається споживачам.

Вважаємо, що саме стандарти адміністративних послуг дозволять упорядкувати та конкретизувати зобов'язання органів державної влади й органів місцевого самоврядування перед суб'єктами звернення, а також запровадити процедури контролю й оцінки діяльності цих органів. Стандартом надання адміністративної послуги є акт, який видається суб'єктом згідно з нормативно-правовими актами, що визначають порядок надання адміністративної послуги, містять інформацію про адміністративну послугу та процедуру її надання, зокрема, умови й відповідальних осіб [7]. Під час розробки стандартів щодо окремої послуги слід включати до нього вимоги, які забезпечують необхідний рівень доступності та якості адміністративної послуги в цілому, а також на кожному етапі її надання, у тому числі внесення запиту про надання адміністративної послуги, його оформлення й реєстрацію, очікування надання адміністративної послуги, її отримання, контроль за якістю адміністративної послуги. При цьому зауважимо, що Концепція розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади називає розроблення стандартів одним із можливих способів підвищення їх якості [6].

З огляду на викладене вище стверджуємо, що якість адміністративних послуг – це ступінь відповідності наданої послуги сукупності обов'язкових вимог, закріплених у стандарті за допомогою встановлення системи критеріїв оцінки, які дозволяють вимірювати, враховувати й контролювати процес надання адміністративної послуги. Про якість адміністративної послуги можна стверджувати лише з урахуванням закріплення в стандарті критеріїв її якості. Інакше кажучи, необхідно встановити, що конкретна адміністративна послуга за рівнем якості відповідає встановленим вимогам і виступає якісною послугою. Отже, вирішення питання про належну якість адміністративної послуги передбачає відповідне закріплення її характеристик, сукупність яких

визначає якість послуги. Якщо адміністративна послуга відповідає вимогам стандарту, то вона є належної якості, якщо ні – неякісною.

Закріплення в законодавстві для суб'єктів звернення можливості отримати доступ до необхідної адміністративної послуги виступає їх найважливішою ознакою. У разі звернення за адміністративною послугою громадяни реалізують свої права й свободи, гарантовані Конституцією України. Тому доцільно виділяти в межах правової категорії «якість адміністративних послуг» також таку властивість, як доступність адміністративних послуг. Цей критерій дозволяє оцінити ступінь демократичності наданих державою послуг, гарантованість доступу до їх отримання незалежно від національності, раси, віросповідання, статі й матеріального достатку. Рівень доступності фактично наданих адміністративних послуг безпосередньо впливає на ступінь задоволеності потреб громадян. У зв'язку із цим доступність виступає складовим елементом якості адміністративної послуги.

Доступність – це забезпечення рівних умов для всіх споживачів послуги та надання послуги в передбачений спосіб [8, с. 347]. Вимірюючи доступність послуги, ми вимірюємо доступ до неї за рівних умов для всіх громадян, які згідно із законодавством повинні мати до неї доступ. Індикаторами, що характеризують доступність, можуть бути показники фізичної доступності (наявність пандусів для осіб з особливими потребами), організаційної доступності (наявність державного службовця на робочому місці, зручний графік прийому), фінансової доступності (спроможність споживача оплатити отримання послуги, наявність фінансового ресурсу в адміністративного органу для надання різних видів грошової допомоги), а також інформаційної доступності (наявність інформації про надання послуги в зручний для споживача спосіб). Інформаційна доступність у нашому розумінні включає критерій відкритості.

Також із критерієм доступності кореспондується критерій зручності, тобто повинні враховуватися інтереси й потреби отримувачів послуг у регламенті надання адміністративних послуг. Інструментарій вимірювання доступності може бути різним, наприклад, аналіз статистичних даних (співвідношення кількості міського населення, що проживає в безпосередній близькості до місця розташування адміністративних органів, до загальної кількості населення), результати соціологічного опитування (відсоток населення, яке спроможне оплатити отримання послуги). До цього критерію доцільно віднести низку показників, що характеризують зручність отримання послуги, а саме: можливість вибору способів звернення за адміністративною послугою, простоту процедури отримання послуги, зручність в оплаті адміністративної послуги.

Якщо вести мову про доступність як правову характеристику адміністративних послуг, то вона визначається якістю нормативно-правових актів, що регламентують хід їх надання. Зокрема, це стосується простоти й зрозумілості мови викладу регламентів надання адміністративних послуг, доступності ознайомлення з їх змістом для громадян, за якої важливу роль відіграють засоби масової інформації, особливо Інтернет. Для забезпечення доступності адміністративної послуги в адміністративних регламентах повинні чітко закріплюватися такі дані: 1) конкретний державний орган, відповідальний за надання адміністративної послуги, із зазначенням повної адреси й графіка прийому громадян; 2) повний і вичерпний перелік підстав для відмови в наданні адміністративної послуги; 3) повний список необхідних документів для отримання адміністративної послуги; 4) конкретна сума платної адміністративної послуги з посиланням на нормативно-правовий акт, що передбачає її справляння; 5) опис послідовності дій під час надання адміністративної послуги із зазначенням строків її здійснення; 6) конкретний бажаний результат взаємодії суб'єкта звернення з державним органом; 7) детальна інформація про графік роботи відповідного органу. Отже, доступність адміністративних послуг – це гарантована й забезпечена державою рівна можливість усіх громадян незалежно від будь-яких їх відмінностей звертатися за отриманням адміністративних послуг.

Таким чином, якість та доступність адміністративних послуг безпосередньо впливають на рівень життя громадян, а також на ступінь реалізації їх прав і свобод.

На наше переконання, саме за допомогою впровадження стандартизації у сфері надання адміністративних послуг можна забезпечити високий рівень якості й доступності останніх.

Водночас запровадження стандартів – це лише перший крок на шляху реформування всієї системи державного управління взагалі та підвищення якості й доступності адміністративних послуг зокрема. Існування самих стандартів на папері без їх реального впровадження в практику діяльності суб'єктів надання адміністративних послуг та їх посадових осіб замало. З проблемою впровадження стандартів

у практичну діяльність органів держави нерозривно пов'язана проблема відповідальності чиновників за ненадання послуги, як і за порушення строків їх надання, за низьку якість чи значне ускладнення процесу надання адміністративної послуги.

Для реального впровадження стандартів адміністративних послуг у практичну діяльність органів державної влади та органів місцевого самоврядування необхідно також вирішувати питання щодо підготовки нормативно-правової й методичної бази, створення та введення реєстрів адміністративних послуг, відпрацювання механізмів дистанційного надання послуг на основі сучасних інформаційних телекомунікаційних технологій, створення системи зворотного зв'язку зі споживачами адміністративних послуг. Ефективна робота за цими напрямками безумовно дозволить підвищити якість адміністративних послуг, зробить їх доступними для громадян та організацій, зорієнтує діяльність суб'єктів надання адміністративних послуг на інтереси споживачів, підвищить якість та ефективність адміністративно-управлінських процесів в органах державної влади.

Викладені проблеми свідчать про необхідність чіткого й систематизованого правового регулювання питань надання адміністративних послуг.

ЛІТЕРАТУРА

1. Гегель Г.В.Ф. Энциклопедия философских наук : в 3-х т. / Г.В.Ф. Гегель. – Л. : Мысль, 1930. – Т. 1. – 540 с.
2. Советский энциклопедический словарь / ред. А.М. Прохоров. – М. : Советская энциклопедия, 1990. – 1632 с.
3. Качество продукции и эффективность производства / под ред. А.В. Гличева, Л.Я. Шухгалтера. – М. : Наука, 1977. – 247 с.
4. Сергиевский В.Н. Проблемы оптимального соотношения производства и потребления в СССР / В.Н. Сергиевский. – М. : Госпланиздат, 1968. – 198 с.
5. Кірмач А.В. Оцінка якості адміністративних послуг / А.В. Кірмач, В.П. Тимошук. – К. : Факт, 2005. – 88 с.
6. Про схвалення Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 15 лютого 2006 року № 90-р [Електронний ресурс] : – Режим доступу : <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/90-2006-p>.
7. Про заходи щодо упорядкування адміністративних послуг : Постанова Кабінету Міністрів України від 17 липня 2009 року № 737 [Електронний ресурс] : – Режим доступу : <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/737-2009-p>.
8. Фальварочний Ю. Застосування оцінки якості надання адміністративних послуг / Ю. Фальварочний // Ефективність державного управління : збірник наукових праць. – Львів : ЛРІДУ НАДУ, 2012. – Вип. 30. – С. 343-349.

REFERENCES

1. Hegel, G.V.F. (1930), *Entsiklopediya filosofskykh nauk : v 3-kh t.* [Encyclopedia of philosophical sciences : in 3 vol.], vol. 1, Mysl, Leningrad, Russia.
2. Prokhorov, A.M. (editor) (1990), *Sovetskiy entsiklopedicheskiy slovar* [Soviet encyclopedic dictionary], Sovetskaya entsiklopediya, Moscow, Russia.
3. Glichev, A.V. and Shukhgalter, L.Ya. (editors) (1977), *Kachestvo produktsii i effektivnost proizvodstva* [Quality of products and production efficiency], Nauka, Moscow, Russia.
4. Serhieviskiy, V.N. (1968), *Problemy optimalnoho sootnosheniya proizvodstva i potrebleniya v SSSR* [Problems of optimal ratio of production and consumption in the USSR], Gosplanizdat, Moscow, Russia.
5. Kirmach, A.V. and Tymoshchuk, V.P. (2005), *Otsinka yakosti administratyvnykh posluh* [Assessment of quality of administrative services], Fakt, Kyiv, Ukraine.
6. “On approval of the Concept of development of system of administrative services by the executive authorities : Resolution of the Cabinet of Ministers of Ukraine of February 15, 2006 № 90-p”, available at : <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/90-2006-p>.

7. “On measures to streamline administrative services : Resolution of the Cabinet of Ministers of Ukraine of July 17, 2009 № 737”, available at : <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/737-2009-п>.
8. Falvarochnyi, Yu. (2012), “Use of quality assessment regarding delivery of administrative services”, *Efektivnist derzhavnoho upravlinnya : zbirnyk naukovykh prats* [Efficacy public administration : Collection of scientific works], LRIDU NADU, Lviv, iss. 30, pp. 343-349.

УДК 351.75 (479.22)

ПРЕВЕНТИВНІ ЗАХОДИ РЕАГУВАННЯ ПОЛІЦІЇ НА ПРАВОПОРУШЕННЯ: ДОСВІД ГРУЗІЇ

Чумак В.В., к.ю.н., ст. викладач

*Харківський національний університет внутрішніх справ,
просп. 50-річчя СРСР, 27, м. Харків, Україна
chumak_vova@mail.ru*

Досліджено превентивні заходи реагування поліції на правопорушення в Грузії, звернено особливу увагу на порядок проведення цих заходів, на права поліцейського та особи, щодо якої проводиться профілактична робота. З огляду на зарубіжний досвід розроблено шляхи вдосконалення чинного законодавства України у сфері попередження та протидії злочинним правопорушенням.

Ключові слова: превентивні заходи, правопорушення, поліція, досвід, Грузія.

ПРЕВЕНТИВНЫЕ МЕРЫ РЕАГИРОВАНИЯ ПОЛИЦИИ НА ПРАВОНАРУШЕНИЯ: ОПЫТ ГРУЗИИ

Чумак В.В.

*Харьковский национальный университет внутренних дел, просп. 50-летия СССР, 27, г. Харьков, Украина
chumak_vova@mail.ru*

Исследованы превентивные меры реагирования полиции на правонарушения в Грузии, обращено особое внимание на порядок проведения этих мероприятий, на права полицейского и лица, в отношении которого проводится профилактическая работа. Учитывая зарубежный опыт, разработаны пути совершенствования действующего законодательства Украины в сфере предупреждения и противодействия преступным правонарушениям.

Ключевые слова: превентивные меры, правонарушения, полиция, опыт, Грузия.

PREVENTIVE MEASURES POLICE RESPONSE TO VIOLATIONS: THE EXPERIENCE OF GEORGIA

Chumak V.V.

*Kharkiv national university of internal affairs, 50 Years of USSR avenue, Kharkiv, Ukraine
chumak_vova@mail.ru*

Indicated that crime prevention - the main direction of the state and society in the fight against this phenomenon and “force” component of executive power of any state is the police that is designed to perform law enforcement functions.

Emphasized that the police Georgia is an independent state institution, which has a characteristic structure and management system and uses its methods.

Determined that the police are taking steps to respond to offenses under the current legislation of Georgia in the areas of administrative law, criminal law and other regulations.

Investigated the preventive measures of police response to crime in Georgia, paid special attention to the order of these activities, the police and the rights of a person whom carried preventive work and taking into account international experience. Ways of improving the current legislation of Ukraine on the prevention and combating of criminal offenses, including:

- to develop what measures should apply law enforcement to deal with different kinds of offenses;
- outline the procedure for prevention;
- to determine the scope of persons to be involved in the implementation of preventive measures and to articulate the rights and responsibilities of all members of the event;
- to provide law enforcement officials with necessary technical equipment. A special role in enhancing the effectiveness of preventive measures plays use of science. The most promising is the use of laser and other