



**ХМЕЛЬНИЦЬКА ОБЛАСНА РАДА
ХМЕЛЬНИЦЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ УПРАВЛІННЯ ТА ПРАВА**

ЗАТВЕРДЖЕНО

Рішення методичної ради університету
25 серпня 2022 року, протокол № 1

Перша проректорка, голова методичної
ради університету, кандидатка наук з
державного управління, доцентка

_____ Ірина КОВТУН

25 серпня 2022 року

м.п.

НАВЧАЛЬНО-МЕТОДИЧНІ МАТЕРІАЛИ
навчальної дисципліни
«АДМІНІСТРАТИВНІ ПОСЛУГИ»
для підготовки фахівців на першому рівні
здобувачів вищої освіти ступеня бакалавра
за спеціальністю 232 Соціальне забезпечення
галузі знань 23 Соціальна робота
за денною формою навчання

Розробники навчально-методичних рекомендацій:

завідувач кафедри конституційного, адміністративного та фінансового права,
доктор юридичних наук, професор, член-кореспондент НАПрНУ

_____ Олександр БУХАНЕВИЧ
01 серпня 2022 року

професор кафедри конституційного, адміністративного та фінансового права,
доктор юридичних наук, професор

_____ Алла ІВАНОВСЬКА
01 серпня 2022 року

доцент кафедри конституційного, адміністративного та фінансового права,
кандидат юридичних наук, доцент

_____ Олена ГАЛУС
01 серпня 2022 року

Схвалено кафедрою конституційного, адміністративного та фінансового права
04 серпня 2022 року, протокол № 1.

Завідувач кафедри _____ Олександр БУХАНЕВИЧ
04 серпня 2022 року

В.о. декана юридичного факультету _____ Віктор ЗАХАРЧУК
24 серпня 2022 року

ЗМІСТ

Стор.

1.	Структура вивчення навчальної дисципліни		3
	1.1.	Тематичний план навчальної дисципліни	3
	1.2.	Лекції	3
	1.3.	Семінарські заняття	4
	1.4.	Самостійна робота студентів	24
	1.5.	Індивідуальні завдання	27
	1.6.	Підсумковий контроль	30
2.	Схема нарахування балів		33
3.	Рекомендовані джерела		34
4.	Інформаційні ресурси в Інтернеті		40

1. Структура вивчення навчальної дисципліни

1.1. Тематичний план навчальної дисципліни

№ теми	Назва теми	Кількість годин					
		Денна форма навчання					
		Усього	у тому числі				
Лекції	Сем. (прак).		Лабор.	Ін.зав.	СРС		
1.	Теоретико-правові основи функціонування інституту адміністративних послуг в Україні	20	4	4	-	-	12
2.	Адміністративно-правове регулювання діяльності органів публічної адміністрації у сфері надання адміністративних послуг	21	4	4	-	-	13
3.	Загальні засади надання адміністративних послуг	20	4	4	-	-	12
4.	Порядок надання адміністративних послуг	29	8	8	-	-	13
	Усього годин	90	20	20	-	-	50

1.2. Лекції

з/п	Назва і план теми	Кількість годин
1	2	3
1.	Теоретико-правові основи функціонування інституту адміністративних послуг в Україні	4
1.1.	Становлення та еволюція інституту адміністративних послуг.	
1.2.	Поняття та ознаки адміністративних послуг.	
1.3.	Класифікація адміністративних послуг.	
1.4.	Принципи надання адміністративних послуг.	
2.	Адміністративно-правове регулювання діяльності органів публічної адміністрації у сфері надання адміністративних послуг	4
2.1.	Органи державної влади в системі суб'єктів надання адміністративних послуг.	
2.2.	Органи місцевого самоврядування як суб'єкти надання адміністративних послуг.	
2.3.	Особливості функціонування центрів надання адміністративних послуг.	
2.4.	Особливості функціонування центрів надання адміністративних послуг у зарубіжних країнах	
2.5.	Перспективи вдосконалення адміністративно-правового регулювання діяльності органів публічної адміністрації у сфері надання адміністративних послуг в Україні.	
2.6.	Зарубіжний досвід надання адміністративних послуг. законодавство зарубіжних країн у сфері надання адміністративних послуг	

3.	Загальні засади надання адміністративних послуг	4
3.1.	Суб'єкти відносин у сфері надання адміністративних послуг.	
3.2.	Підстави для одержання адміністративної послуги.	
3.3.	Перелік та вимоги до документів, необхідних для отримання адміністративної послуги.	
3.4.	Платність або безоплатність надання адміністративної послуги.	
3.5.	Інформаційне забезпечення у сфері надання адміністративних послуг.	
3.6.	Контроль у сфері надання адміністративних послуг.	
3.6.	Проблемні аспекти функціонування інституту адміністративних послуг в Україні.	
4.	Порядок надання адміністративних послуг	8
4.1.	Територіальна підвідомчість справ та способи надання адміністративних послуг.	
4.2.	Процедура надання адміністративних послуг.	
4.3.	Форма та порядок подання заяви на отримання адміністративної послуги.	
4.4.	Етапи опрацювання звернення про надання адміністративної послуги.	
4.5.	Підстави для відмови у наданні адміністративної послуги.	
4.6.	Загальні правила визначення строків надання адміністративних послуг.	
4.7.	Організація надання супутніх послуг.	
4.8.	Поняття та особливості надання електронних адміністративних послуг.	
4.9.	Аналіз зарубіжного досвіду надання електронних адміністративних послуг	
4.10.	Перспективи вдосконалення порядку надання електронних адміністративних послуг на основі позитивного зарубіжного досвіду.	
4.11.	Особливості надання адміністративних послуг в умовах воєнного стану.	
	Усього	20

1.3. Семінарські заняття

У матеріалах до семінарських занять містяться питання для обговорення на навчальному занятті, завдання, наводяться переліки літератури і нормативно-правових актів, необхідних для вивчення теми семінарського заняття, вказуються теми доповідей, що рекомендуються, та рефератів. Спірні в літературі теоретичні питання за відповідною темою, на які необхідно звернути увагу студентам при підготовці до семінарського заняття, зазначаються викладачем, який проводить заняття у відповідній навчальній групі.

Семінарські заняття можуть проводитися за доповідною системою, у формі «круглих столів», наукових конференцій, диспутів у студентських навчальних групах, тощо за розсудом викладача. Метою підготовки студентами доповідей (співдоповідей) і виступів під час проведення семінарських занять, написання ними рефератів є прищеплення навичок самостійної роботи над літературними джерелами, законами й іншими правовими актами, використання опублікованої судової і господарської практики для того, щоб на основі їхнього аналізу й узагальнення студенти могли робити власні висновки теоретичного і практичного характеру, обґрунтовуючи їх відповідним чином. Кількість часу, виділюваного на розгляд теоретичних питань і дискусії, визначається викладачем.

У матеріалах до занять також містяться питання для обговорення. У списку літератури зазначені роботи, знання яких необхідно студентам для засвоєння матеріалів теми і рішення задач; спеціальна література призначена для більш глибокого вивчення питань теми.

Основне завдання занять — навчити студентів розуміти правові основи надання адміністративних послуг; аналізувати загальні положення статусу суб'єктів надання адміністративних послуг; характеризувати процедуру надання адміністративних послуг в Україні, аналізувати особливості надання окремих видів адміністративних послуг; виокремлювати критерії встановлення платних та безоплатних адміністративних послуг; порівнювати правові засади надання адміністративних послуг в Україні та зарубіжних країнах; виділяти проблемні аспекти функціонування інституту надання адміністративних послуг в Україні; розробляти напрямки розв'язання проблемних питань надання адміністративних послуг в нашій країні.

Пристаючи до вивчення, студент повинен вчитися юридично мислити, самостійно, без «підказок» коментарів, довідників, оцінювати ту чи іншу правову ситуацію (наприклад при вирішенні ситуаційних завдань). Більше уваги потрібно приділяти навчальній, монографічній літературі, статтям у наукових журналах. При підготовці до занять студенти повинні переглянути рекомендовані джерела, правові акти й інші матеріали, які стосують відповідної теми. Лише після цього можна приступити до складання доповідей і співдоповідей на семінарських заняттях, написання рефератів і виконання завдань. Викладач, який веде семінарське заняття, може рекомендувати студентам і інші, крім зазначених в переліку, джерела з урахуванням новітніх публікацій.

Таким чином, готуючись до занять за темою, необхідно:

уважно ознайомитися з планом заняття і списком нормативних актів, що рекомендуються, та навчальної та спеціальної літератури;

студенти мають засвоїти методичні вказівки, вивчити відповідні питання в конспекті і підручнику;

опрацювати нормативні акти з відповідної теми;

законспектувати одну або дві наукові праці з рекомендованого списку джерел;

використовуючи вивчений матеріал, вирішити завдання, вказані викладачем.

Розкриваючи теоретичні питання, студенти повинні прагнути до максимально повного і чіткого викладу всіх проблем, що досліджуються. При цьому важливо показати діалектику їхнього розвитку, розкрити відмінності в трактуванні розглядуваних положень, провести порівняльний аналіз питань, що висвічуються у відповідних розділах різних підручників, у спеціальній літературі.

Аналізуючи зміст правових норм, студенти мають в обов'язковому порядку давати точні і конкретні посилання на відповідні нормативно-правові акти: вказувати, коли і ким вони прийняті, відповідні статті (пункти, підпункти і т. ін.). При цьому студенти повинні звертатися безпосередньо до нормативних актів, а не викладати їх зміст за навчальною, додатковою або популярною літературою. Використовуючи коментар до законодавства, необхідно розмежувати текст коментарю від тексту самого нормативно-правового акту.

Конспектування літератури не повинне носити характер механічного переписування. Літературне джерело треба обов'язково заздалегідь прочитати, не конспектуючи. Потім потрібно «пробігти» очима текст і занотувати цікаві фрагменти у вигляді цитат або своїми словами, посилаючись кожного разу на сторінку. Важливо, щоб законспектований матеріал незалежно від його обсягу, був достатній за змістовим навантаженням і логічно завершений.

Вирішення завдань, які рекомендуються викладачем до семінарських занять, студент повинен занотовувати у свій робочий зошит, який можна користуватися під час відповіді на семінарському занятті при вирішенні тої чи іншої ситуаційної задачі (казусу).

При підготовці до семінарських занять студенти повинні використовувати рекомендовані джерела у законодавстві, серед навчальної та наукової літератури. Результати самостійної роботи студенти повинні занотовувати у свої робочі зошити з навчальної дисципліни.

Усі питання, які виникають у студентів при підготовці до семінарських занять, під час самостійної роботи, можуть бути вирішені під час групових та індивідуальних консультацій, що здійснюються викладачем, відповідно до затвердженого графіку.

Семінарське заняття 1, 2

Тема 1. Теоретико-правові основи функціонування інституту адміністративних послуг в Україні.

Питання для усного опитування та дискусії

- 1.1. Становлення та еволюція інституту адміністративних послуг.
- 1.2. Поняття та ознаки адміністративних послуг.
- 1.3. Класифікація адміністративних послуг.
- 1.4. Принципи надання адміністративних послуг.
 - 1.4.1. Загальні принципи надання адміністративних послуг.
 - 1.4.2. Спеціальні принципи надання адміністративних послуг:

Методичні вказівки

Ключовими термінами, на розумінні яких базується засвоєння навчального матеріалу теми, є: адміністративна послуга, класифікація адміністративних послуг, принципи надання адміністративних послуг, суб'єкти надання адміністративних послуг, система адміністративних послуг, центри надання адміністративних послуг.

З метою глибокого засвоєння навчального матеріалу при самостійному вивченні теми студенту варто особливу увагу зосередити на таких аспектах:

- правова природа адміністративних послуг: наукові підходи до зазначеної правової категорії та законодавче закріплене визначення;
- спеціальні принципи надання адміністративних послуг;

В Україні питання надання та регламентації адміністративних послуг вперше набуло державного рівня після видання Указу Президента України від 22 липня 1998 року № 810/98 «Про заходи щодо впровадження Концепції адміністративної реформи в Україні». На розвиток положень Концепції адміністративної реформи в Україні було прийнято низку нормативних і програмно-організаційних документів, у яких питання адміністративних послуг набули практичного виміру. Ключовим етапом у розвитку законодавства у сфері надання адміністративних послуг стало прийняття у 2012 році Верховною Радою України Закону України «Про адміністративні послуги». Однак це не означає, що процес формування інституту адміністративних послуг є завершеним, а лише дозволяє стверджувати про існування такого правового утворення адміністративного права.

Належність послуг до адміністративних визначається за такими ознаками: 1) адміністративні послуги надаються органами публічної влади шляхом реалізації владних повноважень; 2) повноваження органів публічної влади щодо надання певного виду адміністративних послуг визначаються законом; 3) адміністративні послуги надаються за зверненням фізичних та юридичних осіб; 4) звернення спрямоване на набуття, зміну чи припинення прав, обов'язків та /або задоволення законних інтересів такої особи; 5) процедура надання адміністративних послуг визначається законом; 6) діяльність органів публічної влади призводить до певного результату.

На підставі таких характерних ознак можна визначити адміністративну послугу як публічно-владну діяльність суб'єкта надання адміністративних послуг за зверненням фізичної або юридичної особи, спрямовану на набуття, зміну чи припинення прав, обов'язків та/або задоволення законних інтересів такої особи відповідно до закону, що призводить до певного результату.

За Законом України «Про адміністративні послуги» адміністративна послуга – результат здійснення владних повноважень суб'єктом надання адміністративних послуг за заявою фізичної або юридичної особи, спрямований на набуття, зміну чи припинення прав та/або обов'язків такої особи відповідно до закону.

Тому можна стверджувати, що адміністративні послуги – це ті публічні (тобто державні та муніципальні) послуги, що надаються органами виконавчої влади, виконавчими органами місцевого самоврядування та іншими уповноваженими суб'єктами, і надання яких пов'язане з реалізацією владних повноважень щодо ухвалення згідно з нормативно-

правовими актами на звернення юридичної або фізичної особи адміністративного акта, спрямованого на реалізацію та захист її прав і законних інтересів та/або на виконання особою визначених законом обов'язків отримання дозволу (ліцензії), сертифіката, посвідчення та інших документів, реєстрація тощо.

За різними критеріями, можна виділити декілька класифікацій адміністративних послуг.

Виділяють такі види адміністративних послуг за змістом адміністративної діяльності щодо їх надання: а) видача дозволів (на зайняття окремими видами підприємницької діяльності; на проведення мітингів, демонстрацій; на розміщення реклами; на зберігання і носіння зброї; на перевезення надгабаритних, великовагових вантажів та ін.), у тому числі акредитація, атестація, сертифікація (наприклад, акредитація вищих навчальних закладів, закладів охорони здоров'я; атестація підприємств, робочих місць; сертифікація товарів, робіт і послуг); б) реєстрація з веденням реєстрів (реєстрація актів громадянського стану, суб'єктів підприємницької діяльності), у тому числі легалізація суб'єктів (наприклад, легалізація об'єднань громадян);

На підставі зазначеного вище за критерієм причини звернення за адміністративною послугою (точніше, за обов'язковістю одержання послуги суб'єктом звернення) послуги можна класифікувати на обов'язкові (наприклад, обов'язковість отримання кожним громадянином України за умов досягнення ним 16-річного віку внутрішнього загальногромадянського паспорта) та добровільні (наприклад, звернення до компетентного органу з метою отримання адресної допомоги).

Залежно від суб'єктів надання адміністративні послуги поділяються на державні та муніципальні.

Державні послуги – це послуги, що надаються органами державної влади (насамперед виконавчої), підприємствами, установами та організаціями, що належать до сфери їх управління. Муніципальні послуги – це послуги, що надаються органами місцевого самоврядування та комунальними підприємствами, установами, організаціями.

За суб'єктами, які отримують послуги, слід розрізняти:

- 1) послуги, спрямовані на задоволення інтересів фізичних осіб (комунальні послуги, побутові послуги, соціальні послуги);
- 2) послуги, спрямовані на задоволення інтересів юридичних осіб і індивідуальних підприємців (реєстрація юридичних осіб і індивідуальних підприємців, видача ліцензій тощо);
- 3) послуги, спрямовані на задоволення інтересів як фізичних, так і юридичних осіб (реєстрація прав на нерухоме майно, кадастровий облік об'єктів нерухомого майна та ін.).

Серед публічних послуг можна виділити: 1) ті, що можуть адресуватися всьому населенню; 2) послуги, що адресуються окремим категоріям громадян (пенсіонерам, багатодітним батькам і т. ін.); 3) послуги, адресовані конкретним громадянам, що звернулися з питання їх одержання. Послуги, затребувані значним колом фізичних та юридичних осіб, можна назвати загальними, а адресовані конкретним громадянам – індивідуальними.

Залежно від форми реалізації адміністративні послуги поділяють на:

- 1) послуги, пов'язані з реальним здійсненням конституційних прав і свобод громадян (послуги в медичній сфері, послуги у сфері культури та ін.);
- 2) власне адміністративні послуги, пов'язані з юридичним оформленням умов, необхідних для реалізації прав і свобод громадян (видача паспорта, свідоцтва, ліцензії тощо).

За кількістю суб'єктів, задіяних до процедури надання послуги, розрізняють елементарні та композитні (міжвідомчі) державні послуги. Елементарні державні послуги – послуги, які реалізуються й надаються в рамках взаємодії суб'єкта звернення з одним відомством (наприклад, видача свідоцтва про народження; видача висновку щодо можливості нанесення ідентифікаційних номерів транспортних засобів та ін.). Композитні (міжвідомчі) державні послуги – послуги, які складаються з декількох елементарних послуг

(тобто у процедурі їх надання задіюється декілька різних відомств). Наприклад, оформлення та видача дозволу на перевезення надгабаритних та великовагових вантажів; видача дозволу на перевезення небезпечних вантажів та ін.

За наявності проміжного результату слід розрізняти такі послуги:

1) проста, яка передбачає одноразове звернення до суб'єкта її надання з отриманням кінцевого результату;

2) складна – передбачає багаторазове звернення до суб'єкта її надання з отриманням проміжних результатів, які мають самостійну цінність (наприклад, видача довідки про відповідність технічного стану автобусів перевізника-претендента умовам перевезень та видача довідки про відповідність перевізника-претендента вимогам нормативно-правових актів у сфері безпеки дорожнього руху).

За критерієм *необхідності для споживача* можна виділити основні та додаткові послуги. Основна послуга безпосередньо спрямована на задоволення конкретної потреби. Додаткова послуга «супроводжує» основну послугу і, як правило, окремо від основної не застосовується, оскільки в її відокремленому наданні немає сенсу.

Дуже важливо виділити ще такий критерій класифікації послуг, як *доступність*, тобто можливість суб'єктами звернення безперешкодно отримати ту чи іншу послугу. Можна вести мову про такі *види доступності послуги*: *фізичну* (фізична можливість для різних категорій громадян, у тому числі інвалідів, отримати послугу, яка визначається наявністю ліфтів, пандусів та ін.); *доступність у часі* (визначається зручністю для споживача режиму роботи органу, що надає послугу); *територіальну* (транспортна і пішохідна доступність); *інформаційну* (достатність і зручність отримання інформації про послугу, способи та умови її отримання, ступінь поінформованості споживачів про характер послуги та можливості її отримання); *фінансову* (обсяг фінансових витрат, пов'язаних з отриманням послуги, вартість самої послуги і дій, що передують її наданню). При цьому державні послуги повинні володіти властивістю універсальності вимог до всіх їх одержувачів (відсутність дискримінації), а технологічно процес надання універсальних послуг не повинен створювати технологічних бар'єрів (продуктивність послуги повинна забезпечувати відсутність черг). Виняток може становити лише певне коло осіб, яке чітко визначено в законодавстві.

Залежно від галузі їх надання адміністративні послуги поділяються на:

1) послуги у сфері землекористування. До них можна віднести послуги з надання земельних ділянок громадянам та юридичним особам з державної і муніципальної власності, з постановки земельних ділянок на державний кадастровий облік, реєстрації прав на земельні ділянки;

2) послуги в галузі природокористування, наприклад, державна експертиза запасів корисних копалин, геологічної, економічної та екологічної інформації про ділянки надр, що надаються в користування, та ін.;

3) послуги в галузі підприємницької діяльності, наприклад, державна реєстрація юридичних осіб та індивідуальних підприємців, видача дозволів (ліцензій) на здійснення певних видів діяльності;

4) послуги в галузі соціальних відносин (соціальні послуги). До цього виду адміністративних послуг слід віднести прийняте компетентним органом рішення про надання адресної допомоги, як-от: призначення пенсії, надання субсидії, виплата одноразової допомоги при народженні дитини тощо.

Упорядкування системи адміністративних послуг – основний напрям наближення влади до пересічного громадянина, задоволення його потреб, захисту прав та свобод. З метою ведення обліку таких послуг, удосконалення процедури їх надання на платній і безоплатній основі, забезпечення відкритого і безоплатного доступу до інформації про цей напрям діяльності публічної адміністрації в Україні запроваджено Реєстр адміністративних послуг, порядок ведення якого затверджено постановою Кабінету Міністрів України від 30 січня 2013 р. № 57. Відповідно до цього Реєстру, який формується і ведеться центральним органом виконавчої влади, що реалізує державну політику економічного розвитку,

розглянутий нами вище розподіл адміністративних послуг за суб'єктами їх надання можна розширити. Тоді адміністративні послуги органів публічної влади України відповідно до адміністративно-територіального поділу країни можна класифікувати на ті, що надаються: 1) центральними органами виконавчої влади та іншими державними органами, їх територіальними органами, підприємствами, установами та організаціями, що належать до сфери їх управління; 2) органами влади Автономної Республіки Крим (їх структурними підрозділами), в тому числі місцевими райдержадміністраціями, та органами місцевого самоврядування (їх виконавчими органами) в Автономній Республіці Крим; 3) облдержадміністраціями та райдержадміністраціями у відповідній області (їх структурними підрозділами), а також органами місцевого самоврядування (їх виконавчими органами) у відповідній області; 4) Київською та Севастопольською міськдержадміністраціями та районними у м. Києві та Севастополі держадміністраціями (їх структурними підрозділами), а також органами місцевого самоврядування (їх виконавчими органами) у м. Києві та Севастополі.

Важливою умовою ефективного функціонування системи адміністративних послуг є принципи надання таких послуг. Останні є системою, тобто взаємопов'язаними та взаємозалежними. Тому порушення одного з них може призвести до порушення інших.

У ст. 4 Закону України «Про адміністративні послуги» закріплено десять найбільш важливих взаємопов'язаних принципів, на яких повинно ґрунтуватися функціонування усієї системи адміністративних послуг і яким мають відповідати організація та порядок надання таких послуг, а саме: 1) верховенства права, в тому числі законності та юридичної визначеності; 2) стабільності; 3) рівності перед законом; 4) відкритості та прозорості; 5) оперативності та своєчасності; 6) доступності інформації про надання адміністративних послуг; 7) захищеності персональних даних; 8) раціональної мінімізації кількості документів та процедурних дій, що вимагаються для отримання адміністративних послуг; 9) неупередженості та справедливості; 10) доступності та зручності для суб'єктів звернень.

До спеціальних принципів надання адміністративних послуг відносяться: раціональної мінімізації кількості документів та процедурних дій, що вимагаються для отримання адміністративних послуг; доступності та зручності для суб'єктів звернень; моніторинг якості надання адміністративних послуг.

Окремо потрібно виділити принцип якості надання адміністративних послуг, який є основоположним серед усіх принципів. Якість надання адміністративних послуг досягається послідовним застосуванням усієї системи принципів і кожного з них окремо, тобто порушення будь-якого принципу надання адміністративних послуг є наслідком і якості надання таких послуг. У ст. 4 Закону України «Про адміністративні послуги» не міститься розподілу принципів на загальні та спеціальні, що призводить до незрозумілого дублювання з іншими нормативно-правовими актами. До принципів загального характеру доцільно відносити принципи діяльності органів державної та місцевої влади, а до спеціальних – ті, які стосуються виключно надання адміністративних послуг.

Аудиторна письмова робота

1. Виконання студентами тестових завдань з питань теми заняття.
2. Дайте письмову характеристику основних критеріїв класифікації адміністративних послуг. Результати оформіть у вигляді таблиці.

Семінарське заняття 3, 4

Тема 2. Адміністративно-правове регулювання діяльності органів публічної адміністрації у сфері надання адміністративних послуг.

Питання для усного опитування та дискусії

- 2.1. Органи державної влади в системі суб'єктів надання адміністративних послуг.
- 2.2. Органи місцевого самоврядування як суб'єкти надання адміністративних послуг населенню.
- 2.3. Особливості функціонування центрів надання адміністративних послуг. Завдання центрів надання адміністративних послуг.
- 2.4. Шляхи реформування діяльності органів місцевого самоврядування у сфері надання адміністративних послуг.
- 2.5. Зарубіжний досвід надання адміністративних послуг.

Методичні вказівки

Ключовими термінами, на розумінні яких базується засвоєння навчального матеріалу теми, є: адміністративна послуга, суб'єкти надання адміністративних послуг, органи місцевого самоврядування, центри надання адміністративних послуг.

З метою глибокого засвоєння навчального матеріалу при самостійному вивченні теми студенту варто особливу увагу зосередити на таких аспектах:

- шляхи реформування діяльності органів місцевого самоврядування у сфері надання адміністративних послуг;
- кадрове забезпечення органів публічної адміністрації для надання адміністративних послуг.

Владними повноваженнями щодо надання адміністративних послуг фізичним та юридичним особам наділені суб'єкти надання таких послуг. Ефективне функціонування системи суб'єктів надання адміністративних послуг неможливе без належним чином відпрацьованих механізмів їх діяльності. Важливість цього питання пов'язана, в першу чергу, з тим, що громадяни, з метою реалізації своїх прав, свобод та законних інтересів, найчастіше вступають у правовідносини з органами публічної адміністрації саме в рамках надання останніми адміністративних послуг. Закономірно, що саме від того, наскільки якісними будуть ці послуги, залежатиме й оцінка ефективності діяльності адміністративних органів.

Суб'єктами надання адміністративних послуг є: 1) органи виконавчої влади; 2) інші державні органи; 3) органи влади Автономної Республіки Крим; 4) органи місцевого самоврядування; 5) посадові особи органу виконавчої влади, іншого державного органу, органу влади Автономної Республіки Крим, органу місцевого самоврядування. Цей перелік є вичерпним. Законодавець використав саме інституційний критерій для формування переліку суб'єктів надання адміністративної послуги, а не функціональний критерій. Це означає, що жодні інші суб'єкти не можуть надавати адміністративні послуги.

Кабінетом Міністрів України адміністративні послуги, як правило, не надаються, однак в окремих випадках цей державний орган виступає як суб'єкт надання таких послуг, приймаючи, зокрема, індивідуальні рішення, які стосуються вирішення справ фізичних або юридичних осіб. Провідне місце серед органів державної влади посідають міністерства України та центральні органи виконавчої влади зі спеціальним статусом. Інші державні органи, які надають адміністративні послуги, – це, насамперед, державні органи, які не віднесені до органів виконавчої влади (наприклад, Національний банк України, Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг тощо). При цьому ні законодавець (Верховна Рада України), ні судові органи, ні органи прокуратури адміністративних послуг не надають.

Державний реєстратор як суб'єкт державної реєстрації також уповноважений відповідно до закону надавати адміністративні послуги. Закон України «Про державну реєстрацію юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань

поширюється на державну реєстрацію юридичних та фізичних осіб-підприємців, громадських формувань, що не мають статусу юридичних осіб. Цей закон спрямовано на реформування системи надання адміністративних послуг у сфері державної реєстрації бізнесу – забезпечення її відкритості та прозорості, оперативності та своєчасності, раціональної мінімізації кількості документів та процедурних дій.

Суб'єктами державної реєстрації відповідно до вимог цього Закону є: Міністерство юстиції України – у виключних випадках реєстрації політичних та громадських суб'єктів; територіальні органи Міністерства юстиції України – у разі державної реєстрації первинних, місцевих, обласних, регіональних і республіканських професійних спілок, їх організацій та об'єднань, структурних утворень політичних партій, регіональних (місцевих) творчих спілок, територіальних осередків всеукраїнських творчих спілок, місцевих, обласних, республіканських АРК, Київської та Севастопольської міських організацій роботодавців та їх об'єднань, чинних третейських судів, громадських об'єднань, їх відокремлених підрозділів, громадських об'єднань, що не мають статусу юридичної особи; виконавчі органи сільських, селищних і міських рад, Київська та Севастопольська міські, районні, районні у містах Києві та Севастополі державні адміністрації, нотаріуси, акредитовані суб'єкти – у разі державної реєстрації інших юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців.

Органи місцевого самоврядування як суб'єкти надання адміністративних послуг. ст. 27 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні» в частині делегованих повноважень передбачено, що органи місцевого самоврядування здійснюють організаційне забезпечення надання адміністративних послуг органів виконавчої влади через ЦНАП.

Обсяг надання муніципальних послуг, які можуть надавати районні та обласні ради, обмежений повноваженнями цих органів, що є здебільшого організаційними та майже не передбачають виконання управлінських дій, спрямованих на забезпечення потреб конкретних громадян. Тому така особливість є обмеженням діяльності районних та обласних рад як органів місцевого самоврядування регіонального рівня.

Об'єднані територіальні громади як суб'єкти надання адміністративних послуг. Оптимальний перелік адміністративних послуг залежить від інституційної спроможності громади. У громадах на базі міст, особливо середніх і великих, має надаватися максимальний спектр послуг.

В об'єднаних територіальних громадах сільського типу, особливо з обмеженою спроможністю, насамперед здійснюється надання найнеобхідніших адміністративних послуг.

У зв'язку із запровадженням у державно-правову практику України інституту старости об'єднаної територіальної громади важлива роль у наданні та сприянні громадянам в наданні адміністративних послуг належить саме цій посадовій особі місцевого самоврядування.

Основними напрямками діяльності *старости* є створення відповідних умов для отримання адміністративних послуг, видання довідок для одержання адміністративних послуг в адміністративних центрах ОТГ і безпосереднє надання адміністративних послуг жителям сіл та селищ, які не є адміністративними центрами ОТГ.

Для отримання жителями сіл та селищ адміністративних послуг від виконавчих органів місцевого самоврядування (відділів, департаментів ради ОТГ) староста в межах своїх повноважень має сприяти жителям у підготовці необхідних документів: надання бланків документів, роз'яснення порядку їх заповнення, консультування з питань переліку документів та їх форми, які необхідно додати до заяви.

Для одержання громадянами адміністративних послуг в об'єднаних територіальних громадах староста має право видавати довідки про реєстрацію місця проживання (реєстрації) особи, довідки про склад сім'ї (про склад зареєстрованих у житловому приміщенні осіб). Такі довідки надаються для призначення житлових субсидій, окремих видів державної допомоги, призначення та перерахунку пенсій. Староста має печатку для довідок.

Крім того, стаття 3 Закону України «Про свободу пересування та вільний вибір місця проживання в Україні» *виконавчий орган сільської, селищної, міської ради* визначено як орган, що здійснює реєстрацію, зняття з реєстрації місця проживання особи на території

відповідної адміністративно-територіальної одиниці, на яку поширюються повноваження відповідної сільської, селищної, міської ради.

Центри надання адміністративних послуг. Відповідно до ч. 1 ст. 12 Закону України «Про адміністративні послуги» *центр надання адміністративних послуг* – це постійний чинний робочий орган або структурний підрозділ місцевої державної адміністрації або органу місцевого самоврядування, в якому надаються адміністративні послуги через адміністратора через його взаємодію з суб'єктами надання адміністративних послуг.

Центри надання адміністративних послуг утворюються при Київській міській державній адміністрації; Севастопольській міській державній адміністрації; районній державній адміністрації; районній у місті Києві державній адміністрації; районній у місті Севастополі державній адміністрації; виконавчому органі міської ради міста обласного, республіканського Автономної Республіки Крим значення. Центри надання адміністративних послуг можуть утворюватися при виконавчому органі міської міста районного значення, селищної, сільської ради у разі ухвалення відповідною радою такого рішення.

Важливо відмітити, що ЦНАП самостійно не може визначати перелік адміністративних послуг, які можуть надаватися через нього. Це право надано органу (посадовій особі), за рішенням якого створюється такий центр. Перелік адміністративних послуг, які надаються через центр надання адміністративних послуг, має включати адміністративні послуги органів виконавчої влади, перелік яких затверджується Кабінетом Міністрів України. На основі узгоджених рішень із суб'єктами надання адміністративних послуг через центр надання адміністративних послуг також можуть надаватися інші адміністративні послуги (ст. 12 Закону).

Згідно з положеннями про центр надання адміністративних послуг метою створення ЦНАП є *забезпечення надання адміністративних послуг*: 1) організація надання адміністративних послуг у найкоротший строк і за мінімальної кількості відвідувань суб'єктами звернень; 2) спрощення процедури отримання адміністративних послуг і поліпшення якості їх надання; 3) забезпечення інформування суб'єктів звернень про вимоги та порядок надання адміністративних послуг, що надаються через адміністратора.

Відповідно до ст. 13 Закону «Про адміністративні послуги» суб'єкт звернення для отримання адміністративної послуги в центрі надання адміністративних послуг звертається до адміністратора – посадової особи органу, що утворив центр надання адміністративних послуг, яка організовує надання адміністративних послуг через узаємодію з суб'єктами надання адміністративних послуг.

Основними завданнями адміністратора є: 1) надання суб'єктам звернень вичерпної інформації та консультацій щодо вимог і порядку надання адміністративних послуг; 2) отримання від суб'єктів звернень документів, потрібних для надання адміністративних послуг, їх реєстрація та подання документів (їх копій) відповідним суб'єктам надання адміністративних послуг не пізніше наступного робочого дня після їх отримання; 3) видання або забезпечення направлення через засоби поштового зв'язку суб'єктам звернень результатів надання адміністративних послуг, повідомлення про можливість отримання адміністративних послуг, оформлених суб'єктами надання адміністративних послуг; 4) організаційне забезпечення надання адміністративних послуг суб'єктами надання таких послуг; 5) здійснення контролю за додержанням суб'єктами надання адміністративних послуг термінів розгляду справ та ухвалення рішень; 6) надання адміністративних послуг; 7) складення протоколів про адміністративні правопорушення; 8) розгляд справ про адміністративні правопорушення та накладення стягнень.

Адміністратор призначається на посаду та звільняється з посади особою, яка очолює орган (керівником органу), що ухвалив рішення про утворення відповідного центру надання адміністративних послуг. Кількість адміністраторів визначається тим органом, який ухвалив рішення про утворення відповідного центру надання адміністративних послуг.

Процес реформ, що тривають в Україні в усіх сферах суспільного життя, та їх результати дають підстави стверджувати, що наразі необхідно запровадити більш ефективне

державне управління. Законодавство України передбачає деяку колізію в діяльності органів місцевого самоврядування та органів виконавчої влади. З одного боку, місцеве самоврядування наділене самостійністю у вирішенні питань місцевого значення, з іншого – виконавчі органи місцевого самоврядування дещо підпорядковані відповідним органам виконавчої влади, у тому числі в частині здійснення останніми контролю за діяльністю органів місцевого самоврядування. Саме тому одним із ключових напрямів удосконалення їх взаємодії є розмежування компетенції між органами місцевого самоврядування та органами виконавчої влади у сфері надання адміністративних послуг.

Сучасний стан правового забезпечення суб'єктів надання адміністративних послуг потребує вдосконалення та уніфікації. Це обумовлює потребу в комплексному реформуванні управлінських процесів у масштабах всієї держави. Внаслідок реформи територіальної організації влади в Україні потрібно здійснити оптимальний розподіл повноважень між органами виконавчої влади та органами місцевого самоврядування на різних рівнях адміністративно-територіального устрою за принципами субсидіарності та децентралізації з метою забезпечення доступності та якості надання адміністративних послуг суб'єктам звернень, а також створити умови для проведення більш ефективної політики у вирішенні питань загальнодержавного значення, здійснення цілеспрямованої стратегії соціально-економічного розвитку країни.

Незважаючи на те, що сьогодні в Україні триває адміністративна реформа з децентралізації влади, слід визнати дещо декларативний характер впровадження принципу субсидіарності як законодавчо, так і на практиці, оскільки система надання адміністративних послуг в Україні залишається занадто централізованою. У рамках проведення державних реформ з децентралізації влади необхідно врахувати, що основним суб'єктом надання адміністративних послуг мають бути саме органи місцевого самоврядування. Це наблизить процедури надання адміністративних послуг до споживачів, що зробить їх не лише зручними, але й сприятиме більш оперативному і професійному задоволенню і виявленню потреб та очікувань споживачів, підвищить відповідальність органів влади.

Закон України «Про місцеве самоврядування в Україні» визначає досить широке коло делегованих повноважень органів місцевого самоврядування в різних сферах суспільного життя. Функції органів місцевого самоврядування повинні в основному складатися із власних повноважень, адже якщо переважатимуть делеговані повноваження, то це призведе до неясності у відповідних функціях держави та місцевого самоврядування та підзвітності органів, які відповідають за їх виконання. Ті функції, які держава вважає за необхідне залишити на своєму рівні, можуть виконуватися територіальними органами центральних органів виконавчої влади, тоді як органи місцевого самоврядування повинні відповідати перед громадянами за виконання власних завдань. Виходячи з природи та сутності місцевого самоврядування, громади мають право і, головне – реальну здатність самостійно вирішувати всі питання місцевого життя. Саме тому в рамках проведення державних реформ з децентралізації влади необхідно врахувати, що основним суб'єктом надання адміністративних послуг повинні бути саме органи місцевого самоврядування. Це наблизить процедури надання адміністративних послуг до споживачів, що зробить їх не лише зручними, але й сприятиме більш оперативному і професійному задоволенню і виявленню потреб та очікувань споживачів, підвищить відповідальність органів влади.

Серед шляхів реформування органів місцевого самоврядування у сфері надання адміністративних послуг можна виділити такі:

- 1) передача функцій від місцевих органів виконавчої влади та територіальних органів центральних органів виконавчої влади органам місцевого самоврядування, які мають найтісніший контакт з громадянином;

- 2) чіткий розподіл повноважень між органами місцевого самоврядування різних рівнів, місцевими органами виконавчої влади, територіальними органами центральних органів виконавчої влади;

3) визначення повних та виключних власних повноважень і відповідальності органів місцевого самоврядування за надання адміністративних послуг жителям відповідних територіальних громад;

4) наближення надання адміністративних послуг до жителів територіальних громад та їхніх об'єднань, підвищення якості цих послуг;

5) систематизація та впорядкування системи надання адміністративних послуг населенню органами місцевого самоврядування;

6) запровадження механізму державного контролю за відповідністю Конституції та законам України рішень органів місцевого самоврядування та якістю надання населенню адміністративних послуг;

7) створення належних матеріальних, фінансових та організаційних умов для забезпечення здійснення органами місцевого самоврядування повноважень у сфері надання адміністративних послуг.

Центри надання адміністративних послуг не належать до суб'єктів надання адміністративних послуг, хоча більшість потрібних громадянам послуг органів державної і місцевої влади повинні надаватися в центрах надання адміністративних послуг. Центр надання адміністративних послуг – це постійно діючий робочий орган або структурний підрозділ місцевої державної адміністрації або органу місцевого самоврядування, в якому надаються адміністративні послуги через адміністратора шляхом його взаємодії з суб'єктами надання адміністративних послуг. ЦНАП безпосередньо не надає адміністративні послуги, він є лише посередником між суб'єктами звернення та суб'єктами надання таких послуг.

Сьогодні вкрай необхідно внести відповідні зміни до нормативно-правових актів, що регулюють питання надання адміністративних послуг у відповідних сферах, з метою організації надання адміністративних послуг через центри їх надання, а також прийняти ті нормативно-правові акти, які дозволять удосконалити та уніфікувати процедуру надання адміністративних послуг. Вирішення проблем щодо надання адміністративних послуг через ЦНАП дозволить зробити центри надання адміністративних послуг по-справжньому зручною точкою взаємодії суб'єктів звернення з суб'єктами надання адміністративних послуг.

Сучасна доктрина надання публічних послуг у зарубіжних країнах характеризується посиленням участі суб'єктів приватного права в здійсненні функції публічного управління на основі принципу кооперації. Її основними положеннями є проведення приватизації безпосереднього надання публічних послуг, підвищення ролі громадського саморегулювання при одночасному збереженні державного впливу. Це означає, що безпосереднє надання публічної послуги підлягає передачі приватним особам, проте відповідальність за їх надання залишається за державою. При цьому не виключається безпосереднє надання державою публічних послуг, проте цій діяльності держави відводиться другорядна роль. Замість функції безпосереднього надання публічних послуг держава здійснює функцію регулювання публічних послуг, що стає ключовим інструментом реалізації відповідальності держави у сфері надання публічних послуг.

Правовий механізм реалізації повноважень органів публічної влади у сфері надання публічних послуг ґрунтується, в першу чергу, на конституційних приписах, а також інших правових актах і нормах, переважно адміністративно-правового характеру. Більшість з останніх є адміністративною процедурою. Як показує зарубіжний досвід, найбільш доцільним є закріплення адміністративних процедур на законодавчому рівні. Так, у Австрії, Білорусії, Естонії, Казахстані, Киргизії, Німеччині, США, Фінляндії, Франції, Швейцарії, Швеції, Японії існують закони про адміністративну процедуру, в Іспанії – Закон «Про правовий режим публічних адміністрацій і загальну адміністративну процедуру», в Нідерландах – Акт із загального адміністративного права, у Литви – Закон «Про публічне адміністрування», у Польщі – Кодекс адміністративного провадження, у Таджикистані – Кодекс про адміністративні процедури, в Чехії – Кодекс адміністративних процедур тощо. Зважаючи на те, що в Україні найменш розвиненою є саме процедурна частина надання адміністративних послуг, надзвичайно важливим є запровадження у сфері управління

раціональних та демократичних адміністративних процедур за принципом першочерговості загальних процедурних норм спеціального закону, які застосовуються у всіх належних до його компетенції справах.

З метою якісного обслуговування суб'єктів звернення, створення ефективної системи управління процесами надання адміністративних послуг, запобігання корупційних ризиків, у зарубіжних країнах функціонують служби, офіси та центри надання послуг, які мають різноманітні форми й організаційне та технічне забезпечення. Як правило, більшість найпоширеніших послуг повинна надаватися саме в центрах надання послуг. В окремих випадках ці центри можуть бути доповнені малими відділеннями-філіями. Також існує практика створення мобільних центрів надання послуг за запитом населення або в тих районах, де на певний момент немає можливості організувати повноцінний центр. У деяких країнах організовані електронні кіоски, що виконують частину функцій центрів надання послуг. При цьому центри надання послуг можуть бути як державними установами, так і приватними організаціями.

Аудиторна письмова робота

1. Виконання студентами тестових завдань з питань теми заняття.
2. Перерахуйте, які адміністративні послуги населенню надають органи місцевого самоврядування?

Семінарське заняття 5, 6

Тема 3. Загальні засади надання адміністративних послуг.

Питання для усного опитування та дискусії

- 2.1. Суб'єкти відносин у сфері надання адміністративних послуг.
- 2.2. Підстави для одержання адміністративної послуги.
- 2.3. Перелік та вимоги до документів, необхідних для отримання адміністративної послуги.
- 2.4. Платність або безоплатність надання адміністративної послуги.
 - 2.4.1. Надання адміністративних послуг на безоплатній основі.
 - 2.4.2. Функції (призначення) плати за адміністративні послуги.
- 2.5. Інформаційне забезпечення у сфері надання адміністративних послуг.
- 2.6. Контроль у сфері надання адміністративних послуг.
 - 2.6.1. Державний контроль (зовнішній та внутрішній).
 - 2.6.2. Громадський контроль. Система державно-громадського моніторингу та оцінювання якості надання адміністративних послуг.
- 2.7. Відповідальність за порушення вимог законодавства у сфері надання адміністративних послуг.
 - 2.7.1. Дисциплінарна відповідальність адміністраторів та посадових осіб, які надають адміністративні послуги.
 - 2.7.2. Цивільна (майнова) відповідальність посадових осіб, які надають адміністративні послуги та адміністраторів.
 - 2.7.3. Адміністративна відповідальність посадових осіб органів державної влади та органів місцевого самоврядування за порушення законодавства у сфері надання адміністративних послуг.
 - 2.7.4. Кримінальна відповідальність адміністраторів та посадових осіб, які надають адміністративні послуги, що вчинили злочини у сфері службової та професійної діяльності, пов'язаної з наданням адміністративних послуг.
- 2.8. Проблемні аспекти функціонування інституту адміністративних послуг в Україні.

Методичні вказівки

Ключовими термінами, на розумінні яких базується засвоєння навчального матеріалу теми, є: суб'єкти надання адміністративних послуг, суб'єкт звернення, платність або безоплатність адміністративної послуги, державний контроль, громадський контроль,

відповідальність за порушення вимог законодавства у сфері надання адміністративних послуг.

З метою глибокого засвоєння навчального матеріалу при самостійному вивченні теми студенту варто особливу увагу зосередити на таких аспектах:

- право фізичних та юридичних осіб на безоплатне отримання інформації про адміністративні послуги;
- інформаційна картка адміністративної послуги;
- проблемні аспекти функціонування інституту адміністративних послуг в Україні.

Суб'єктний склад правовідносин у сфері надання адміністративних послуг встановлює ст. 1 Закону України «Про адміністративні послуги». Так, одержувачем адміністративної послуги може бути фізична або юридична особа, яка звертається за отриманням такої послуги. *Суб'єкт надання адміністративної послуги* – орган виконавчої влади, інший державний орган, орган влади Автономної Республіки Крим, орган місцевого самоврядування, їх посадові особи, державний реєстратор, суб'єкт державної реєстрації, уповноважені відповідно до закону надавати адміністративні послуги.

Згідно зі ст. 40 Конституції України органи публічної влади, їх посадові та службові особи зобов'язані розглянути звернення приватної особи, зокрема щодо надання адміністративної послуги, і дати обґрунтовану відповідь у встановлений законом строк. Така вимога щодо розгляду заяв (клопотань) приватної особи міститься й у ст. 15 Закону України «Про звернення громадян» від 2 жовтня 1996 р. № 393/96-ВР: органи публічної влади та їх посадові особи зобов'язані об'єктивно і вчасно розглядати одержані заяви (клопотання), перевіряти викладені в них факти, приймати рішення відповідно до чинного законодавства і забезпечувати їх виконання, повідомляти громадян про наслідки розгляду заяв (клопотань).

Згідно з Законом, *суб'єкти надання адміністративних послуг зобов'язані забезпечити:*

- облаштування у місцях прийому суб'єктів звернень інформаційних стендів із зразками відповідних документів та інформації в обсязі, достатньому для отримання адміністративної послуги без сторонньої допомоги;

- створення та функціонування веб-сайтів, на яких розміщується інформація про порядок надання відповідних адміністративних послуг, режим доступу до приміщення, в якому здійснюється прийом суб'єктів звернень, наявність сполучення громадського транспорту, під'їзних шляхів та місць паркування;

- здійснення посадовими особами прийому суб'єктів звернень згідно з графіком, затвердженим керівником відповідного суб'єкта надання адміністративних послуг. Кількість годин прийому суб'єктів звернень має становити не менше 40 годин на тиждень, у тому числі в суботу – не менше шести годин;

- надання суб'єкту звернення, який звернувся за допомогою засобів телекомунікації (телефону, електронної пошти, інших засобів зв'язку), інформації про порядок надання адміністративних послуг;

- видання довідково-інформаційних матеріалів про адміністративні послуги та безоплатне поширення таких матеріалів у приміщеннях, в яких здійснюється прийом суб'єктів звернень;

- облаштування скриньки для висловлення суб'єктами звернень зауважень і пропозицій щодо якості надання адміністративних послуг, проведення щорічного аналізу таких зауважень і пропозицій, вжиття відповідних заходів.

Законодавством України накладено ряд заборон на виконання суб'єктом надання адміністративних послуг певних дій: стягнення за надання адміністративних послуг будь-яких додаткових не передбачених законом платежів або вимагання сплати будь-яких додаткових коштів; надання інших платних послуг, не передбачених законом, зокрема безпосереднє надання платних супутніх послуг (ч. 4 ст. 15 Закону України «Про адміністративні послуги»); стягнення плати за внесення відомостей до реєстрів, інших інформаційних баз, що використовуються для надання адміністративних послуг і є їх складником (ч. ч. 6-8 ст. 11 Закону); вимагання від суб'єкта звернення документів або

інформації для надання адміністративної послуги, не передбачених законом (ч. 6 ст. 9 Закону).

Водночас суб'єктам надання адміністративних послуг забороняється приймати заяви, видавати суб'єктам звернень оформлені результати надання адміністративних послуг (зокрема рішень про відмову в наданні адміністративних послуг), якщо такі послуги надаються через центри надання адміністративних послуг, крім випадків подання заяв через Єдиний державний портал адміністративних послуг (ч. 8 ст. 12 Закону).

При наданні адміністративних послуг у випадках, передбачених законом, справляється плата (адміністративний збір). Надання адміністративних послуг у сфері соціального забезпечення громадян здійснюється на безоплатній основі.

Розмір плати за надання адміністративної послуги (адміністративного збору) і порядок її справляння визначаються законом з урахуванням її соціального та економічного значення.

Плата за надання адміністративної послуги (адміністративний збір) зараховується до державного або відповідного місцевого бюджету, крім випадків, встановлених законом.

Плата за надання адміністративної послуги (адміністративний збір) вноситься суб'єктом звернення одноразово за весь комплекс дій та рішень суб'єкта надання адміністративних послуг, необхідних для отримання адміністративної послуги (включаючи вартість бланків, експертиз, здійснюваних суб'єктом надання адміністративної послуги, отримання витягів з реєстрів тощо).

Стягнення за надання адміністративних послуг будь-яких додаткових не передбачених законом платежів або вимагання сплати будь-яких додаткових коштів забороняється.

Орган виконавчої влади, інший державний орган, орган влади Автономної Республіки Крим, орган місцевого самоврядування, їх посадові особи не можуть надавати інші платні послуги.

Плата за надання адміністративних послуг (адміністративний збір) – це встановлений законодавством обов'язковий платіж до державного та відповідного місцевого бюджету, що справляється з фізичних і юридичних осіб суб'єктами надання адміністративних послуг за вчинення юридично значимих дій.

Сучасний стан надання платних та безоплатних адміністративних послуг характеризуються багатьма недоліками, серед яких: 1) на законодавчому рівні не визначені поняття та види адміністративного збору; 2) не чітко визначені критерії платності/безоплатності адміністративних послуг; 3) замість критерію «собівартості (фактичних витрат) надання послуги» як розміру плати за надання адміністративної послуги (адміністративного збору) закладено незрозумілий критерій «соціального та економічного значення»; 4) плата за адміністративні послуги визначена в різних нормативно-правових актах; 5) відсутні чіткі критерії для визначення розміру плати за адміністративні послуги; 6) платежі за надання адміністративних послуг закріплені на рівні підзаконних нормативно-правових актів; 7) невпорядковано оплату за адміністративні послуги, встановлення додаткових «платних послуг»; 8) справлення плати за надання адміністративних послуг здійснюється без надання інформації суб'єкту звернення про економічне обґрунтування фактичних витрат, пов'язаних з їх наданням. Тому сьогодні необхідно прийняти системний нормативно-правовий акт з питань плати за надання адміністративних послуг (наприклад, Закон України «Про плату за надання адміністративних послуг» або Закон України «Про адміністративний збір»).

Сучасний стан інформаційного забезпечення надання адміністративних послуг в Україні є недостатнім для громадськості через те, що немає ефективного механізму для інформування суб'єктів звернення про адміністративні послуги, порядки, умови та суб'єктів їх надання, нормативно-правові акти, відповідно до яких надаються такі послуги, зокрема цілодобової Урядової телефонної довідки про адміністративні послуги; можливості звернення щодо надання адміністративних послуг з використанням Інтернету. Усунення наявних недоліків дозволить підвищити якість та ефективність надання адміністративних

послуг, знизити рівень корупції та зловживань серед відповідних посадових осіб, а отже, поліпшити відносини між владою і громадськістю.

Існуюча система надання адміністративних послуг не завжди чітко розмежує відповідальність за надання неякісних послуг суб'єктам звернення між різними рівнями публічної влади, не забезпечує своєчасне надання послуг, їх відкритість, прозорість тощо. Така ситуація визначає необхідність удосконалення механізмів надання адміністративних послуг. Саме контроль спрямовує суспільні відносини на запуск необхідних механізмів досягнення суспільно важливої прогресивної мети. Контроль у сфері надання адміністративних послуг – це регламентована законодавством діяльність адміністративних органів, громадян чи їх об'єднань щодо контролю за виконанням суб'єктами надання адміністративних послуг положень нормативно-правових актів, належного виконання ними своїх повноважень та дотримання прав, свобод і законних інтересів суб'єктів звернення.

Відповідно до суб'єктів, що здійснюють контроль у сфері надання адміністративних послуг, можна виділити державний контроль (зовнішній та внутрішній) та громадський контроль. Державний зовнішній контроль у сфері надання адміністративних послуг може здійснюватися уповноваженими державними органами, посадовими особами і спрямований на забезпечення законності, дисципліни та дотримання стандартів, норм і правил надання адміністративних послуг. Як правило, такий контроль здійснює той орган публічної влади, до компетенції якого належить те чи інше питання у сфері надання адміністративних послуг. Державний внутрішній контроль проводиться в системі відповідного органу публічної адміністрації, тобто цей вид контролю здійснює сам адміністративний орган та його посадові особи. Громадський контроль у сфері надання адміністративних послуг – це діяльність громадян чи їх об'єднань щодо контролю за виконанням суб'єктами надання адміністративних послуг положень нормативно-правових актів, належного виконання ними своїх повноважень та дотримання прав, свобод і законних інтересів фізичних та юридичних осіб.

У Законі України «Про адміністративні послуги» відсутнє поняття «контроль у сфері надання адміністративних послуг» та відповідно нічого не зазначено про особливості його здійснення, а також не визначено коло суб'єктів, що здійснюють контроль у цій сфері. Як наслідок – відсутній раціональний розподіл функцій, повноважень і компетенції у сфері надання адміністративних послуг та результативної взаємодії. Тому на сучасному етапі державного будівництва необхідно створити стабільну систему контролю у сфері надання адміністративних послуг з конструктивно відпрацьованим механізмом ефективної взаємодії, здійснювати координацію діяльності, що є важливою передумовою трансформації українського суспільства на засадах демократії, визначення верховенства права та прав людини і громадянина.

Посадові особи, уповноважені відповідно до закону надавати адміністративні послуги, адміністратори несуть дисциплінарну, цивільну, адміністративну або кримінальну відповідальність, передбачену законом, за порушення вимог законодавства у сфері надання адміністративних послуг. Дії або бездіяльність посадових осіб, уповноважених відповідно до закону надавати адміністративні послуги, адміністраторів можуть бути оскаржені до суду в порядку, встановленому законом. Шкода, заподіяна фізичним або юридичним особам посадовими особами, уповноваженими відповідно до закону надавати адміністративні послуги, адміністраторами внаслідок їх неправомірних діянь, відшкодовується у встановленому законом порядку. Держава, Автономна Республіка Крим, територіальні громади, відшкодувавши шкоду, заподіяну посадовою особою, уповноваженою відповідно до закону надавати адміністративні послуги, чи адміністратором внаслідок незаконно прийнятих ними рішень, дій чи бездіяльності, мають право зворотної вимоги до винної особи згідно із законом.

Побудова якісної системи адміністративних послуг неможлива без ефективного правового регулювання кадрового забезпечення суб'єктів, що надають такі послуги. Сучасне кадрове забезпечення органів публічної адміністрації в контексті підвищення якості надання адміністративних послуг обов'язково повинне мати інноваційний характер. Це стосується

вимог до державних службовців, їх професійної підготовки, профорієнтаційної діяльності адміністративних органів, якості процесу надання адміністративних послуг посадовими особами органів публічної адміністрації. Удосконалення кадрового забезпечення у сфері надання адміністративних послуг повинно відбуватися з урахуванням позитивного зарубіжного досвіду та особливостями вітчизняного суспільства.

З метою поліпшення якості надання адміністративних послуг, доцільно розробити критерії оцінки якості. Оцінка діяльності органів, які 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. Окрім цього, оцінка якості надання адміністративних послуг підвищує рівень відповідальності та прозорість діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування, оскільки такі дані, як правило, стають надбанням громадськості. Також оцінювання якості надання адміністративних послуг повинно здійснюватись на основі чітких критеріїв, таких як: результативність, своєчасність, відкритість та професійність. Проводити таку оцінку доцільно окремо по кожному критерію для отримання різносторонньої та повної інформації про якість адміністративної послуги, яка надається споживачам.

Аудиторна письмова робота

1. Виконання студентами тестових завдань з питань теми заняття.

2. **Вирішіть задачу.** Фізична-особа підприємець К звернулася до суду з позовом до виконавчого комітету міської ради про визнання неправомірною його діяльності та зобов'язати відповідача розглянути заяву про оформлення права власності на нерухоме майно відповідно до Закону України «Про звернення громадян». Позовні вимоги позивач обґрунтовує тим, що К. двічі зверталася до виконавчого комітету міської ради з заявою про оформлення права власності на нерухоме майно, які відповідачем не розглядалися, а відповідно до Закону України «Про звернення громадян» звернення, оформлені належним чином і подані у встановленому порядку, підлягають обов'язковому прийняттю та розгляду.

Представник міської ради зазначив, що дійсно має місце ненадання відповіді на заяву К., але вважає дії відповідача правомірними, оскільки їй було роз'яснено порядок видачі свідоцтва на право власності на нерухоме майно. Чи поширюються норми закону України «Про звернення громадян» на вказані відносини?

Проаналізуйте ситуацію та визначіть, чи були допущені порушення чинного законодавства виконавчим комітетом міської ради.

Семінарське заняття 7, 8, 9, 10

Тема 4. Порядок надання адміністративних послуг

Питання для усного опитування та дискусії

- 3.1. Територіальна підвідомчість справ та способи надання адміністративних послуг.
- 3.2. Процедура надання адміністративних послуг.
- 3.3. Технологічна картка адміністративної послуги.
- 3.4. Форма та порядок подання заяви на отримання адміністративної послуги.
- 3.5. Етапи опрацювання звернення про надання адміністративної послуги
 - 3.5.1. Реєстрація (оформлення) звернення суб'єкта звернення.
 - 3.5.2. Опрацювання звернення та оформлення (погодження) результату надання адміністративної послуги структурними підрозділами та посадовими особами суб'єкта надання адміністративної послуги.
 - 3.5.3. Видача результату надання адміністративної послуги та його реєстрацію.
- 3.6. Порядок отримання документів та інформації суб'єктом надання адміністративних послуг в інших публічних суб'єктів.
- 3.7. Підстави для відмови у наданні адміністративної послуги.
- 3.8. Строки надання адміністративних послуг.

3.9. Організація надання супутніх послуг.

3.10. Особливості надання електронних адміністративних послуг.

4.11. Особливості надання адміністративних послуг в умовах воєнного стану.

Методичні вказівки

Ключовими термінами, на розумінні яких базується засвоєння навчального матеріалу теми, є: процедура надання адміністративних послуг; технологічна картка адміністративної послуги; строки надання адміністративних послуг, супутні послуги, електронні адміністративні послуги.

З метою глибокого засвоєння навчального матеріалу при самостійному вивченні теми студенту варто особливу увагу зосередити на таких аспектах:

- способи надання адміністративних послуг;
- оскарження рішень суб'єкта адміністративних послуг;
- перспективи вдосконалення порядку надання електронних адміністративних послуг

Процедура надання адміністративної послуги – це встановлений законодавством порядок надання адміністративної послуги з метою реалізації прав, свобод і законних інтересів суб'єктів звернення. Процедура надання адміністративної послуги включає три стадії: 1) реєстрацію (оформлення) звернення суб'єкта звернення; 2) опрацювання звернення та оформлення (погодження) результату надання адміністративної послуги; 3) видачу результату надання адміністративної послуги та його реєстрацію. Кожна стадія поділяється на відповідні етапи, які включають конкретні дії суб'єкта надання адміністративних послуг та /або ЦНАП.

Згідно статті 9 Закону «Про адміністративні послуги» встановлено порядок надання адміністративних послуг. Так, адміністративні послуги надаються суб'єктами надання адміністративних послуг безпосередньо, через центри надання адміністративних послуг та/або через Єдиний державний портал адміністративних послуг.

Адміністративні послуги в електронній формі надаються через Єдиний державний портал адміністративних послуг, у тому числі через інтегровані з ним інформаційні системи державних органів та органів місцевого самоврядування. Порядок та вимоги інтеграції інформаційних систем державних органів та органів місцевого самоврядування з Єдиним державним порталом адміністративних послуг затверджуються центральним органом виконавчої влади, що забезпечує формування державної політики у сфері надання адміністративних послуг, спільно з центральним органом виконавчої влади, що забезпечує формування державної політики у сфері розвитку електронного урядування.

Фізична особа, у тому числі фізична особа – підприємець, має право на отримання адміністративної послуги незалежно від реєстрації її місця проживання чи місця перебування, крім випадків, установлених законом.

Юридична особа має право на отримання адміністративної послуги за місцезнаходженням такої особи або у випадках, передбачених законом, – за місцем провадження діяльності або місцезнаходженням відповідного об'єкта.

Заява на отримання адміністративної послуги подається в письмовій чи усній формі.

Письмова заява може бути подана суб'єкту надання адміністративної послуги особисто, надіслана поштою або у випадках, передбачених законом, за допомогою засобів телекомунікаційного зв'язку.

Перелік та вимоги до документів, необхідних для отримання адміністративної послуги, визначаються законом. Забороняється вимагати від суб'єкта звернення документи або інформацію для надання адміністративної послуги, не передбачені законом.

Суб'єкт надання адміністративної послуги не може вимагати від суб'єкта звернення документи або інформацію, що перебувають у володінні суб'єкта надання адміністративних послуг або у володінні державних органів, органів влади Автономної Республіки Крим, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ або організацій, що належать до сфери їх управління. Для отримання адміністративної послуги суб'єкт звернення у випадках, передбачених законом, подає *документи* (якщо відомості, що містяться в них, не внесені до

відповідних інформаційних баз в обсязі, достатньому для надання адміністративної послуги), зокрема: 1) документи, що посвідчують особу та підтверджують громадянство України, у тому числі військовослужбовців; 2) документи, що посвідчують: особу іноземця; особу без громадянства; отримання статусу біженця чи притулку в Україні (зокрема, посвідчення біженця, посвідчення особи, яка потребує додаткового захисту, посвідчення особи, якій надано тимчасовий захист); 3) документи військового обліку; 4) свідоцтва про державну реєстрацію актів цивільного стану; 5) документи, що підтверджують надання особі спеціального права на керування транспортним засобом відповідної категорії; 6) документи, що посвідчують проходження обов'язкового технічного контролю транспортних засобів відповідної категорії; 7) документи на транспортний засіб та його складові частини, у тому числі реєстраційні документи; 8) документи про трудову діяльність, трудовий стаж і заробітну плату громадянина; 9) документи про освіту та/або професійну кваліфікацію, науковий ступінь та вчене звання і документи, пов'язані з проходженням навчання, що надаються закладами освіти; 10) довідки, висновки та інші документи, що надаються закладами охорони здоров'я; 11) документи Національного архівного фонду та інші архівні документи відповідно до законодавства про Національний архівний фонд та архівні установи; 12) рішення, вироки, ухвали і постанови судів; 13) установчі документи юридичної особи; 14) рішення, висновки і дозволи, що приймаються (надаються) органами опіки та піклування відповідно до законодавства; 15) документи медико-соціальної експертизи; 16) посвідчення та документи, що підтверджують право громадянина на отримання соціальної допомоги; 17) документи про державні і відомчі нагороди, державні премії та знаки розрізнення.

Суб'єкт надання адміністративної послуги отримує відповідні документи або інформацію без участі суб'єкта звернення на підставі поданих відомостей у заяві, у тому числі шляхом доступу до інформаційних систем або баз даних інших суб'єктів надання адміністративних послуг, підприємств, установ або організацій, що належать до сфери їх управління, або через систему електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів.

Суб'єкт надання адміністративної послуги, підприємства, установи або організації, що належать до сфери його управління, які володіють документами або інформацією, необхідними для надання адміністративної послуги, зобов'язані: 1) забезпечити безоплатне надання таких документів або інформації не пізніше трьох робочих днів з дня отримання запиту від суб'єкта надання адміністративної послуги, якщо інше не передбачено законом; 2) вживати заходів щодо розбудови системи міжвідомчої електронної взаємодії, забезпечення безоплатного та відкритого доступу до своїх інформаційних систем та баз даних, якщо інше не передбачено законом; 3) відповідно до закону забезпечити зберігання та захист інформації, отриманої в результаті надання адміністративної послуги; 4) забезпечити безоплатний віддалений доступ до власних інформаційних систем та електронних баз даних (реєстрів), що містять інформацію, необхідну для надання адміністративних послуг, адміністраторам центрів надання адміністративних послуг та суб'єктам надання таких адміністративних послуг, у тому числі через систему електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів; 5) вживати заходів щодо запровадження надання адміністративних послуг в електронній формі.

Суб'єкт надання адміністративних послуг забезпечує можливість безоплатного одержання суб'єктами звернення у достатній кількості бланків заяв та інших документів, необхідних для звернення щодо надання адміністративної послуги, в тому числі одержання бланків з веб-сайтів суб'єктів надання адміністративних послуг, у центрах надання адміністративних послуг.

Організація забезпечення надання адміністративних послуг здійснюється шляхом: 1) забезпечення безоплатного автоматизованого віддаленого доступу адміністраторів у режимі реального часу до інформації в інформаційних системах суб'єктів надання адміністративних послуг, підприємств, установ, організацій, які належать до сфери їх управління, в яких міститься інформація, необхідна для надання адміністративних послуг, якщо інше не

передбачено законом; 2) надання на підставі запитів адміністраторів інформації, необхідної для виконання покладених на них завдань; 3) забезпечення надання адміністративних послуг суб'єктам звернень у строки, встановлені законом, на підставі відповідних документів, одержаних від адміністраторів.

Строки надання адміністративних послуг. Граничний строк надання адміністративної послуги визначається законом. У разі якщо законом не визначено граничний строк надання адміністративної послуги, цей строк не може перевищувати 30 календарних днів з дня подання суб'єктом звернення заяви та документів, необхідних для отримання послуги.

Суб'єкт надання адміністративних послуг надає адміністративну послугу, а центр надання адміністративних послуг забезпечує організацію надання такої послуги у найкоротший строк та за мінімальної кількості відвідувань суб'єктом звернення.

У разі надання адміністративної послуги суб'єктом надання адміністративних послуг, який діє на засадах колегіальності, рішення про надання адміністративної послуги або про відмову в її наданні приймається у строк, визначений частиною першою або другою цієї статті, а в разі неможливості прийняття зазначеного рішення у такий строк - на першому засіданні (слуханні) після закінчення цього строку.

Адміністративна послуга вважається наданою з моменту отримання її суб'єктом звернення особисто або направлення поштою (рекомендованим листом з повідомленням про вручення) листа з повідомленням про можливість отримання такої послуги на адресу суб'єкта звернення. У випадках, передбачених законодавством, відповідний документ може бути надісланий поштою (рекомендованим листом з повідомленням про вручення) або за допомогою засобів телекомунікаційного зв'язку. При цьому строк доставки поштової кореспонденції не зараховується до строку надання адміністративної послуги.

Надання супутніх послуг. У приміщеннях, де розміщуються центри надання адміністративних послуг, інших приміщеннях, де надаються адміністративні послуги, можуть надаватися супутні послуги (виготовлення копій документів, ламінування, фотографування, продаж канцелярських товарів, надання банківських послуг тощо). Забороняється відносити до супутніх послуг надання консультацій та інформації, пов'язаних з наданням адміністративних послуг, продаж бланків заяв та інших документів, необхідних для звернення щодо надання адміністративних послуг, а також надання допомоги в їх заповненні, формуванні пакета документів.

Стрімкий розвиток і поширення інформаційно-комунікаційних технологій зумовлює переведення надання адміністративних послуг в електронну форму. Саме надання електронних адміністративних послуг є головною передумовою наближення влади до пересічного громадянина, задоволення його потреб та одним з головних пріоритетів розвитку електронного урядування у світі. Електронні адміністративні послуги – це публічно-владна діяльність суб'єкта надання адміністративних послуг, що здійснюється за допомогою інформаційно-комунікаційних технологій з використанням електронного цифрового підпису без безпосередньої взаємодії з суб'єктом звернення, спрямованого на набуття, зміну чи припинення прав, обов'язків та/або задоволення законних інтересів фізичних або юридичних осіб відповідно до закону, що призводить до певного результату. Особливими ознаками електронних адміністративних послуг є: 1) відсутність безпосереднього контакту суб'єкта звернення з суб'єктом надання адміністративних послуг; 2) дематеріалізація адміністративних процедур надання адміністративних послуг; 3) доступність адміністративних послуг у будь-який час незалежно від місця перебування суб'єкта звернення.

Сучасний стан розвитку електронних адміністративних послуг характеризується такими проблемами: 1) недосконала нормативно-правова база, що регулює сферу надання електронних послуг; 2) низький рівень розвитку електронного документообігу в органах державної та місцевої влади; 3) відсутня система електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів; 4) недосконалість чинного законодавства про електронний документообіг та електронний цифровий підпис; 5) неврегульованість питання

електронної ідентифікації; 6) відсутність єдиних загальнодержавних стандартів функціонування систем електронного документообігу; 7) недостатній рівень захисту інформації в системах електронного документообігу органів державної та місцевої влади; 8) недостатнє фінансування впровадження надання адміністративних послуг в електронній формі; 9) недостатній рівень комп'ютерної грамотності, а також обізнаності громадян щодо можливостей та переваг отримання адміністративних послуг в електронній формі; 10) невисокий рівень комп'ютеризації домогосподарств; 11) нерівномірний та недостатній рівень проникнення Інтернету в Україні; 12) відсутність єдиної стратегії впровадження електронних адміністративних послуг. Електронізація адміністративних послуг можлива лише у випадку їх чіткого визначення, стандартизації та уніфікації процесу надання електронних адміністративних послуг.

Тому сьогодні необхідно прийняти окремий Закон щодо правового регулювання відносин, що формуються у сфері надання адміністративних послуг в електронній формі.

Майбутнє адміністративних послуг – у поетапному переведенні їх в електронну форму. Електронні адміністративні послуги – це високий ступінь прозорості та ефективності діяльності суб'єктів надання адміністративних послуг, якість та доступність адміністративних послуг, оперативний процес надання адміністративних послуг, заощадження коштів державного бюджету та місцевих бюджетів. Постійний розвиток інформаційно-комунікаційних технологій дає підстави стверджувати, що з плином часу всі сфери суспільного життя будуть електронізовані. Тому впровадження інформаційно-комунікаційних технологій у сферу надання адміністративних послуг є основним напрямом модернізації всієї системи таких послуг в Україні.

Сучасний стан надання адміністративних послуг в електронній формі є незадовільним. Для вирішення проблем, що перешкоджають розвитку інституту електронних адміністративних послуг, необхідно:

1) вдосконалити існуючу правову базу у сфері інформаційних технологій та надання адміністративних послуг, а також прийняти нормативно-правові акти, які дозволять створити цілісну правову систему регулювання електронних адміністративних послуг;

2) на законодавчому рівні закріпити статус Єдиного державного порталу адміністративних послуг як єдиного механізму надання електронних адміністративних послуг та припинити практику надання електронних адміністративних послуг через інші портали;

3) інтегрувати Єдиний державний портал адміністративних послуг, офіційні сайти органів публічної адміністрації, центри надання адміністративних послуг, супутні сервіси з інформаційними системами суб'єктів надання адміністративних послуг, забезпечуючи єдину авторизацію і використання єдиного особистого кабінету користувача адміністративних послуг;

4) затвердити перелік електронних адміністративних послуг, сфокусувавши увагу на послугах, які найчастіше використовують суб'єкти звернення, що є необхідною умовою для успішного розвитку та популяризації електронних послуг;

5) забезпечити доступність електронних адміністративних послуг для суб'єктів звернень (створити центри громадського доступу до мережі Інтернет, встановити інфомати, інформувати громадян про переваги та порядок надання електронних адміністративних послуг у місцях масового відвідування та засобах масової інформації, здійснювати періодичну трансляцію по радіо і телебаченню коротких інформаційних програм щодо надання електронних адміністративних послуг, ввести онлайн-консультації на Єдиному державному порталі адміністративних послуг, надавати адміністративні послуги посередництвом мобільних засобів та сервісів, впровадити універсальні електронні карти).

Аудиторна письмова робота

1. Виконання студентами тестових завдань з питань теми заняття.

2. **Вирішіть задачу.** У місті Ч. створено Центр надання адміністративних послуг. Перелік адміністративних послуг, які надаються через центр надання адміністративних

послуг включав, серед інших, також всі адміністративні послуги, які надаються Головним управлінням Держпродспоживслужби у відповідній області.

Однак, управління Держпродспоживслужби продовжило приймати документи та видавати результати адміністративної послуги безпосередньо, а не через ЦНАП. Керівник ЦНАП звернувся до управління із проханням роз'яснити на якій підставі вони надають адміністративні послуги не через ЦНАП, зазначав, що це неправомірно, тож така діяльність має бути невідкладно припинена. Начальник Головного управління Держсанепідемслужби вказав, що ніякого договору його управління з ЦНАП не укладало, тож звинувачення керівника ЦНАП безпідставні.

1.4. Самостійна робота студентів

Самостійна робота студентів є важливою складовою частиною навчального процесу та має на меті закріплення та поглиблення знань і навичок, одержаних на усіх видах навчальних занять; підготовку до наступних занять, іспиту, формування культури розумової праці з чинними правовими нормами, законодавством та практикою його застосування. Під час самостійної роботи уточнюється коло питань, що підлягають вивченню по темі, аналізується та вивчається нормативний матеріал, наукові джерела, виконуються завдання.

Самостійна робота студента виконується в позааудиторний час, передбачений тематичним планом навчальної дисципліни.

Під час вивчення навчальної дисципліни студенти повинні навчитися самостійно мислити, поглиблювати засвоєні теоретичні знання, опанувати практичні навички з організації праці менеджера. Відповіді на питання повинні бути стисло законспектовані з обов'язковими посилання на використані джерела.

Самостійна робота студентів має бути логічно пов'язана з іншими видами навчальних занять. Однак вивчення навчальної дисципліни чи окремої теми не бажано починати з самостійної роботи студентів.

Від якості самостійної підготовки студентів залежить якість семінарських занять, глибина їх теоретичного змісту й активність студентів.

Самостійна робота є методом глибокого вивчення і творчого засвоєння студентами навчальної програми.

Перевірка самостійної роботи студентів здійснюється викладачами, які проводять семінарські заняття з навчальної дисципліни.

Викладач може обрати один з наступних способів перевірки самостійної роботи:

- проведення перевірки конспектів опрацьованої літератури, яка рекомендується для вивчення теми навчальної дисципліни;
- фронтального усного опитування;
- письмового опитування;
- проведення тестування з вивчених тем;
- розв'язування ситуаційних завдань до кожної теми навчальної дисципліни.

З метою самостійного визначення рівня засвоєння теоретичного матеріалу студентам пропонуються питання для самоконтролю набутих знань.

Питання самостійної роботи виносяться на поточний і підсумковий семестровий контроль. Для самостійної роботи студентів з кожної теми надається рекомендована література з якою студенти повинні ознайомитися для якісного виконання завдань на самостійну підготовку.

Загальні методичні рекомендації щодо самостійної роботи студентів:

1. Ознайомитися із питаннями, що виносяться на самостійне вивчення студентами.
2. Уважно прочитати матеріал, викладений на лекції і занотований студентами до відповідної теми.
3. Ознайомитися із рекомендованою літературою до відповідної теми (як до семінарського заняття, так і самостійної роботи) і розширити одержані знання під час

лекційного заняття (обсяг представлень про конкретні предмети і явища, що входять у сферу регулювання приватним правом).

4. За бажанням студент може підготувати коротке повідомлення (до десяти хвилин) з найбільш складного і цікавого питання.
5. У випадку необхідності студент може скористатися індивідуальними консультаціями викладача, який читає лекції, а також викладача, який проводить семінарські заняття у навчальній групі.

Тема 1. Теоретико-правові основи функціонування інституту адміністративних послуг в Україні

Завдання 1. Дайте письмову характеристику основних критеріїв класифікації адміністративних послуг. Результати оформіть у вигляді таблиці.

Завдання 2. Проведіть аналіз спеціальних принципів надання адміністративних послуг. Зробіть короткий висновок за результатами проведеного аналізу.

Питання для самоконтролю

1. Визначте основні етапи становлення інституту адміністративних послуг в Україні.
2. Яка правова природа адміністративних послуг?
3. Дайте законодавче визначення поняття «адміністративні послуги».
4. Які характерні ознаки адміністративних послуг?
5. Які основні критерії класифікації адміністративних послуг?
6. Назвіть загальні принципи надання адміністративних послуг.
7. Які принципи надання адміністративних послуг відносяться до спеціальних?
8. Що таке моніторинг якості надання адміністративних послуг?
9. Визначте сутність раціональної мінімізації кількості документів та процедурних дій, що вимагаються для отримання адміністративних послуг.
10. В чому сутність принципу доступності та зручності адміністративних послуг для суб'єктів звернень?

Тема 2. Адміністративно-правове регулювання діяльності органів публічної адміністрації у сфері надання адміністративних послуг

Завдання 1. Визначте сутність основних завдань центрів надання адміністративних послуг. Результати оформіть у вигляді таблиці.

Завдання 2. Висловіть свою точку зору щодо перспектив вдосконалення кадрового забезпечення у сфері надання адміністративних послуг з урахуванням зарубіжного досвіду.

Питання для самоконтролю

1. Які органи державної влади відносяться до суб'єктів надання адміністративних послуг?
2. Які адміністративні послуги населенню надають органи місцевого самоврядування?
3. Що таке центри надання адміністративних послуг?
4. Окресліть перспективи вдосконалення адміністративно-правового регулювання діяльності органів публічної адміністрації у сфері надання адміністративних послуг в Україні.
5. Які шляхи реформування діяльності органів місцевого самоврядування у сфері надання адміністративних послуг?
6. Охарактеризуйте особливості надання адміністративних послуг в зарубіжних країнах.
7. Як здійснюється кадрове забезпечення суб'єктів надання адміністративних послуг?
8. Хто такий адміністратор?
9. Охарактеризуйте правовий статус адміністратора.
10. Визначте напрями вдосконалення кадрового забезпечення у сфері надання адміністративних послуг.

Тема 3. Загальні засади надання адміністративних послуг

Завдання 1. Охарактеризуйте зміст та порядок надання інформаційної картки адміністративної послуги.

Завдання 2. Дайте письмовий перелік відомостей, які вносяться до Реєстру адміністративних послуг.

Завдання 3. Визначте недоліки сучасного стану правового регулювання платних адміністративних послуг в Україні.

Питання для самоконтролю

1. Назвіть суб'єктів відносин у сфері надання адміністративних послуг.
2. Які підстави для одержання адміністративної послуги?
3. Дайте перелік документів, необхідних для отримання адміністративної послуги.
4. Які вимоги до документів, необхідних для отримання адміністративної послуги?
5. Які адміністративні послуги надаються на безоплатній основі?
6. Яке призначення плати за адміністративні послуги?
7. Назвіть основні засади інформаційного забезпечення у сфері надання адміністративних послуг.
8. Який зміст інформаційної картки адміністративної послуги?
9. Який порядок надання інформаційної картки?
10. Які види контролю у сфері надання адміністративних послуг ви знаєте?
11. Хто здійснює держаний контроль у сфері надання адміністративних послуг?
12. Визначте систему державно-громадського моніторингу та оцінювання якості надання адміністративних послуг.
13. Яка відповідальність передбачена законодавством за порушення вимог законодавства у сфері надання адміністративних послуг?
14. Охарактеризуйте проблемні аспекти функціонування інституту адміністративних послуг в Україні.
15. Назвіть основні теоретичні та практичні проблеми, які впливають на якість надання адміністративних послуг.

Тема 4. Порядок надання адміністративних послуг

Завдання 1. Окресліть основні проблеми розвитку електронних адміністративних послуг в Україні.

Завдання 2. Охарактеризуйте письмово зміст основних етапів опрацювання звернення про надання адміністративної послуги. Результати оформіть у вигляді таблиці.

Завдання 3. Визначте письмово зміст технологічної картки адміністративної послуги.

Завдання 4. Окресліть загальні правила визначення строків надання адміністративних послуг.

Питання для самоконтролю

1. Визначте територіальну підвідомчість справ щодо надання адміністративних послуг.
2. Охарактеризуйте способи надання адміністративних послуг.
3. Опишіть процедуру надання адміністративних послуг.
4. Що таке технологічна картка адміністративної послуги, який її зміст?
5. Визначте форму та порядок подання заяви на отримання адміністративної послуги.
6. Які документи або інформацію суб'єкт надання адміністративної послуги не може вимагати від суб'єкта звернення?
7. Який порядок отримання документів та інформації суб'єктом надання адміністративних послуг в інших публічних суб'єктах?
8. Які підстави для відмови у наданні адміністративної послуги?

9. Які особливості визначення строку надання адміністративних послуг суб'єктами, що діють на засадах колегіальності?
10. Який порядок оскарження рішень суб'єкта адміністративних послуг?
11. Який механізм надання суб'єктам звернень супутніх послуг?
12. Який порядок проведення конкурсу для надання супутніх послуг?
13. Визначте сутність електронних адміністративних послуг.
14. Охарактеризуйте особливості надання електронних адміністративних послуг.
15. Яке призначення Єдиного державного порталу адміністративних послуг?
16. Охарактеризуйте зарубіжний досвід надання електронних адміністративних послуг.
17. Окресліть перспективи вдосконалення порядку надання електронних адміністративних послуг на основі позитивного зарубіжного досвіду.

1.5. Індивідуальні завдання

1.5.1. Основні вимоги до написання індивідуальних завдань

Індивідуальні завдання передбачаються у формі реферату.

Тема реферату обирається студентом добровільно або закріплюється за студентом викладачем на початку семестру і виконується за ustalеними вимогами. Виконання реферату передбачає:

- підбір та опрацювання літератури за темою;
- складання плану і виконання роботи (вступ, *перше питання* – розкриття теоретичних аспектів проблеми, виклад основних ідей та пропозицій авторів; *друге питання* – аналіз фактичних та статистичних даних; висновки; список використаної літератури та інформаційних джерел);

Метою виконання рефератів є закріплення і систематизація студентами отриманих знань у процесі участі в аудиторних заняттях і самостійної роботи.

Для виконання реферату студенти повинні використовувати законодавчі та підзаконні акти, інструктивно-методичні матеріали, науково-монографічну літературу, судову практику, статистичні дані, аналітичну інформацію органів управління. Реферат має містити зіставлення різних точок зору з досліджуваного питання.

Роботи виконуються комп'ютерним способом з одностороннім розміщенням тексту на папері формату А4 (210 мм x 297 мм) з дотриманням прийнятих у діловодстві стандартних берегів : лівого – 30 мм, верхнього та нижнього – 20 мм, правого – не менше 10 мм.

Робота починається з титульного аркуша. Нумерація аркушів роботи починається з титульного аркуша. Номер на титульному аркуші не проставляється.

Обсяг роботи має забезпечувати належне висвітлення завдання і повинно бути виконано шрифтом Times New Roman кеглем 14 з 1,5 міжрядковим інтервалом.

Обов'язково в тексті повинні бути посилання на джерела, що були використані при написанні реферату. Посилання подаються у квадратних дужках з вказівкою номера джерела, за яким воно внесене у список використаних джерел, та сторінки (якщо подається точна цитата або числові дані), наприклад [3, с. 8].

Загальний обсяг реферату має становити до 15 сторінок формату А4.

Титульний аркуш реферату оформлюється за зразком 1.

**ХМЕЛЬНИЦЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ УПРАВЛІННЯ ТА ПРАВА
ІМЕНІ ЛЕОНІДА ЮЗЬКОВА
ЮРИДИЧНИЙ ФАКУЛЬТЕТ**
Кафедра конституційного, адміністративного та фінансового права

**Навчальна дисципліна:
Адміністративні послуги**

РЕФЕРАТ
на тему:
« ... назва теми ... »

Виконала:
Хавронюк
Вікторія Дмитрівна,
студентка 2 курсу
юридичного факультету

Перевірила:
Гаклус Олена Олександрівна,
кандидат юридичних наук,
доцент

Хмельницький
2022

Виклад роботи подається за наведеним нижче порядком.

ЗМІСТ

	Стор.
Вступ	- 2
1. (назва першого питання)	- 3
2. (назва другого питання)	- 6
3. (назва третього питання)	- 9
Висновки	- 12
Список використаних джерел	- 14

Вступ

.....

(Виклад змісту вступу)

.....

1. (назва першого питання)

.....

(Виклад змісту першого питання)

.....

2. (назва другого питання)

.....

(Виклад змісту другого питання)

.....

3. (назва третього питання)

.....

(Виклад змісту третього питання)

.....

Висновки

.....

(Виклад змісту висновків)

.....

Список використаних джерел

1. ... *(реквізити джерела)*

2. ... *(реквізити джерела)*

3. ... *(реквізити джерела)* *(і т.д. відповідно до вимог оформлення списку джерел).*

Нижче списку використаних джерел рукописним способом зазначаються дата виконання реферату і особистий підпис студента.

1.5.2. Тематика індивідуальних завдань

1.5.2.1. Тематики рефератів

1. Еволюція та сучасний стан нормативно-правових засад надання адміністративних послуг.
2. Адміністративні послуги місцевих органів державної виконавчої влади.
3. Перспективи вдосконалення адміністративно-правового регулювання діяльності органів публічної адміністрації у сфері надання адміністративних послуг в Україні.
4. Надання базових адміністративних послуг в умовах децентралізації публічної влади в Україні.
5. Напрямки вдосконалення діяльності органів місцевого самоврядування у сфері надання адміністративних послуг.
6. Правові засади організації діяльності центрів надання адміністративних послуг.
7. Адміністративно-правовий статус суб'єктів надання адміністративних послуг.

8. Правове регулювання плати за надання адміністративних послуг: проблемні питання та перспективи вдосконалення.
9. Державний та громадський контроль у сфері надання адміністративних послуг.
10. Правовий статус адміністратора.
11. Проблемні аспекти функціонування інституту адміністративних послуг в Україні.
12. Правове регулювання надання адміністративних послуг в країнах Європейського Союзу.
13. Електронні послуги як напрям модернізації системи надання адміністративних послуг.
14. Зарубіжний досвід надання електронних адміністративних послуг.
15. Перспективи вдосконалення процедури надання адміністративних послуг.

Оцінювання результатів виконання рефератів здійснюється відповідно до чинної в університеті системи оцінювання знань в умовах запровадження Європейської кредитно-трансферної системи (ЄКТС) і включається до поточної успішності.

1.6. Підсумковий контроль

Підсумковий семестровий контроль проводиться у формі письмового заліку.

1.6.1. Питання для підсумкового контролю

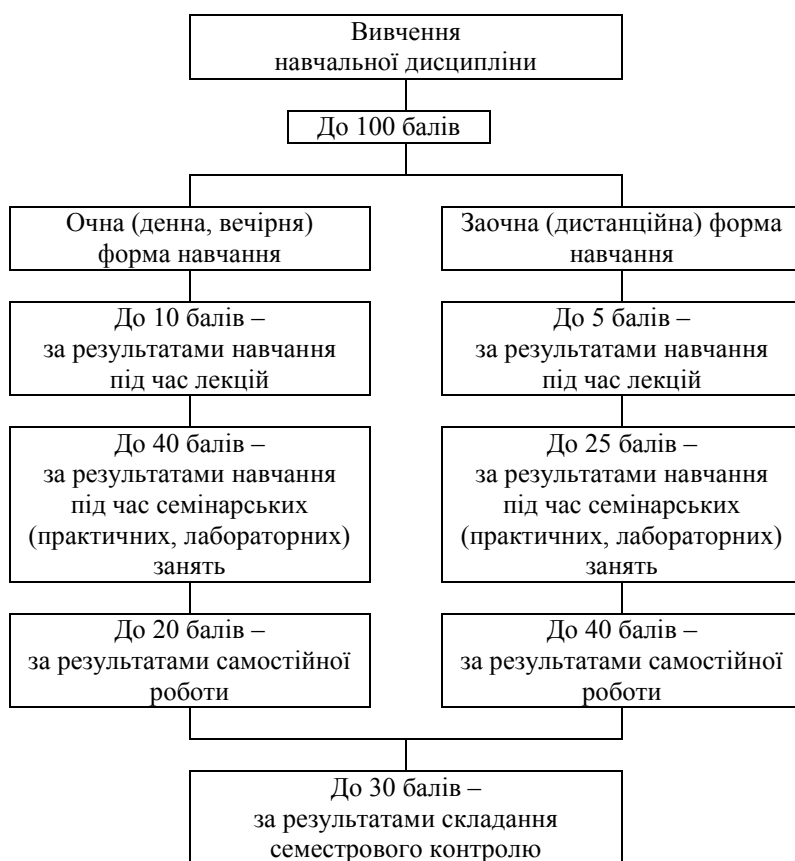
1. Правова природа адміністративних послуг.
2. Ознаки адміністративних послуг.
3. Становлення та еволюція інституту адміністративних послуг.
4. Класифікація адміністративних послуг.
5. Принципи надання адміністративних послуг. Загальні принципи надання адміністративних послуг. Спеціальні принципи надання адміністративних послуг.
6. Органи державної влади в системі суб'єктів надання адміністративних послуг.
7. Органи місцевого самоврядування як суб'єкти надання адміністративних послуг.
8. Система надання адміністративних послуг населенню органами місцевого самоврядування.
9. Особливості функціонування центрів надання адміністративних послуг.
10. Завдання центрів надання адміністративних послуг.
11. Перспективи вдосконалення адміністративно-правового регулювання діяльності органів публічної адміністрації у сфері надання адміністративних послуг в Україні.
12. Шляхи реформування діяльності органів місцевого самоврядування у сфері надання адміністративних послуг.
13. Зарубіжний досвід надання адміністративних послуг.
14. Центри надання адміністративних послуг як структурні підрозділи органів місцевого самоврядування в зарубіжних країнах.
15. Кадрове забезпечення органів публічної адміністрації для надання адміністративних послуг.
16. Правовий статус адміністратора. Вимоги щодо рівня професійної компетентності особи, яка претендує на зайняття посади адміністратора.
17. Правила визначення кількості адміністраторів центрів надання адміністративних послуг.
18. Завдання та права адміністратора центрів надання адміністративних послуг.
19. Кадрове забезпечення суб'єктів надання адміністративних послуг в провідних країнах світу.
20. Світовий досвід підготовки державних службовців.
21. Напрями вдосконалення кадрового забезпечення у сфері надання адміністративних послуг з урахуванням позитивного зарубіжного досвіду та особливостей вітчизняних реалій.
22. Суб'єкти відносин у сфері надання адміністративних послуг.
23. Підстави для одержання адміністративної послуги.
24. Перелік та вимоги до документів, необхідних для отримання адміністративної послуги.

25. Платність або безоплатність надання адміністративної послуги.
26. Надання адміністративних послуг на безоплатній основі.
27. Функції (призначення) плати за адміністративні послуги.
28. Інформаційне забезпечення у сфері надання адміністративних послуг.
29. Реєстр адміністративних послуг.
30. Право фізичних та юридичних осіб на безоплатне отримання інформації про адміністративні послуги.
31. Інформаційна картка адміністративної послуги: зміст та порядок надання.
32. Забезпечення доступу споживачів до інформації про адміністративні послуги, яка міститься в інформаційній картці.
33. Контроль у сфері надання адміністративних послуг.
34. Державний контроль (зовнішній та внутрішній) у сфері надання адміністративних послуг.
35. Громадський контроль у сфері надання адміністративних послуг.
36. Система державно-громадського моніторингу та оцінювання якості надання адміністративних послуг.
37. Відповідальність за порушення вимог законодавства у сфері надання адміністративних послуг.
38. Дисциплінарна відповідальність адміністраторів та посадових осіб, які надають адміністративні послуги.
39. Підстави для притягнення до дисциплінарної відповідальності.
40. Види проступків, які стосуються сфери адміністративних послуг.
41. Види та порядок застосування дисциплінарних стягнень.
42. Цивільна (майнова) відповідальність посадових осіб, які надають адміністративні послуги та адміністраторів.
43. Право на відшкодування за рахунок держави чи органів місцевого самоврядування матеріальної шкоди, завданої незаконними рішеннями, діями чи бездіяльністю органів державної влади, органів місцевого самоврядування, їх посадових і службових осіб при здійсненні ними своїх повноважень.
44. Адміністративна відповідальність посадових осіб органів державної влади та органів місцевого самоврядування за порушення законодавства у сфері надання адміністративних послуг.
45. Адміністративна відповідальність за порушення законодавства з видачі документів дозвільного характеру.
46. Кримінальна відповідальність адміністраторів та посадових осіб, які надають адміністративні послуги, що вчинили злочини у сфері службової та професійної діяльності, пов'язаної з наданням адміністративних послуг.
47. Проблемні аспекти функціонування інституту адміністративних послуг в Україні.
48. Теоретичні та практичні проблеми, які впливають на якість надання адміністративних послуг.
49. Територіальна підвідомчість справ у сфері надання адміністративних послуг.
50. Способи надання адміністративних послуг.
51. Процедура надання адміністративних послуг.
52. Технологічна картка адміністративної послуги.
53. Форма та порядок подання заяви на отримання адміністративної послуги.
54. Обмеження щодо документів та інформації, які вимагаються від суб'єкта звернення.
55. Доступ суб'єктів звернення до бланків заяв та приміщень суб'єктів надання адміністративних послуг.
56. Етапи опрацювання звернення про надання адміністративної послуги.
57. Порядок отримання документів та інформації суб'єктом надання адміністративних послуг в інших публічних суб'єктах.
58. Підстави для відмови у наданні адміністративної послуги.
59. Загальні правила визначення строків надання адміністративних послуг.

60. Особливості визначення строку надання адміністративних послуг суб'єктами, що діють на засадах колегіальності.
 61. Оскарження рішень суб'єкта адміністративних послуг.
 62. Організація та механізм надання суб'єктам звернень супутніх послуг.
 63. Поняття та особливості надання електронних адміністративних послуг.
 64. Єдиний державний портал адміністративних послуг.
 65. Зарубіжний досвід надання електронних адміністративних послуг.
 66. Перспективи вдосконалення порядку надання електронних адміністративних послуг на основі позитивного зарубіжного досвіду.
 67. Особливості надання адміністративних послуг в умовах воєнного стану.
 68. Особливості надання адміністративних послуг соціального захактеру.
- Структура залікового білету включає 30 тестових завдань.

2. Схема нарахування балів

2.1. Нарахування балів студентам з навчальної дисципліни здійснюється відповідно до такої схеми:



2.2. Обсяг балів, здобутих студентом під час лекцій з навчальної дисципліни, обчислюється у пропорційному співвідношенні кількості відвіданих лекцій і кількості лекцій, передбачених навчальним планом, і визначається згідно з додатками 1 і 2 до Положення про організацію освітнього процесу в Хмельницькому університеті управління та права.

З цієї навчальної дисципліни передбачено проведення 10 лекцій за денною формою навчання.

Отже, студент може набрати під час лекцій таку кількість балів:

№ з/п	Форма навчання	Кількість лекцій за планом	Кількість відвіданих лекцій									
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1.	Денна	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

2.3. З цієї навчальної дисципліни передбачено проведення 10 семінарських занять за денною формою навчання.

За результатами семінарського заняття кожному студенту до відповідного документа обліку успішності виставляється кількість балів від 0 до 5 числом, кратним 0,5, яку він отримав протягом заняття.

Критерії поточного оцінювання знань студентів наведені у п. 4.3.8. Положення про організацію освітнього процесу в Хмельницькому університеті управління та права імені Леоніда Юзькова.

2.4. Перерозподіл кількості балів в межах максимально можливої кількості балів за самостійну роботу студентів та виконання індивідуальних завдань, наведено в наступній таблиці:

№ з/п	4 теми	Номер теми				Усього балів
		1.	2.	3.	4	
1.	Максимальна кількість балів за самостійну роботу	4	4	4	4	16
2.	Максимальна кількість балів за індивідуальне завдання	4				4
	Усього балів					20

3. Рекомендовані джерела

3.1. Основні джерела

1. Адміністративна процедура та адміністративні послуги. Зарубіжний досвід і пропозиції для України / Автор-упорядник В. П. Тимощук. К. : Факт, 2003. 496 с.
2. Адміністративні послуги : посібник; Швейцарсько-український проект «Підтримка децентралізації в Україні – DESPRO». К. : ТОВ «Софія-А». 2012. 104 с.
3. Адміністративні послуги : стан і перспективи реформування. Збірник матеріалів / Тимощук В. П., Добрянська Н. Л., Курінний О. В., Є. О. Школьнік та ін. / Заг. ред. Тимощука В. П., Курінного О. В. Київ, 2015. 428 с.
4. Буханевич О.М. Адміністративні послуги в Україні : теорія та практика реалізації : монографія. К. : Інститут законодавства Верховної Ради України, 2015. 386 с.
5. Буханевич О.М. Адміністративні послуги в Україні : засади надання та шляхи вдосконалення : монографія. Хмельницький, 2017. 391 с.
6. Буханевич О. М., Івановська А. М. Адміністративні послуги. *Адміністративне право України. Повний курс : підручник* / В. Галуцько, П. Діхтієвський, О. Кузьменко та ін. ; за ред. В. Галуцько, О. Правоторової. Видання четверте. Херсон : ОЛДІ-ПЛЮС, 2021. С. 168-202.
7. Загальні аспекти організації надання адміністративних послуг : навч.-метод. матеріали / О. І. Васильєва, Н. В. Васильєва, О. С. Ігнатенко та ін. К. : НАДУ, 2012. 56 с.
8. Надання адміністративних послуг у муніципальному секторі : навчальний посібник для посадових осіб місцевого самоврядування; Асоціація міст України К., ТОВ «ПІДПРИЄМСТВО «ВІ ЕН ЕЙ», 2015. 124 с.
9. Надання адміністративних послуг в Україні : погляд з регіонів / Упоряд. М. Корявець. Чернівці : Поліський фонд міжнародних та регіональних досліджень, 2015. 118 с.
10. Про адміністративні послуги: Закон України від 06.09.2012 № 5203-VI. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17#Text>

11. Центри надання адміністративних послуг : створення та організація діяльності : практичний посібник. видання 2-ге, доповнене і доопрацьоване / [Бригілевич І.І., Ванько С. І., Загайний В. А., Коліушко І. Б., Курінний О. В., Стоян В. О., Тимошук В. П., Шиманке Д.] / За заг. ред. Тимошука В. П. Київ, СПД Москаленко О. М., 2011. 432 с.

3.2. Допоміжні джерела

Тема 1

1. Адміністративні послуги, що надаються Державною фіскальною службою України. URL : <http://sfs.gov.ua/diyalnist-/admin-poslugi/>.
2. Білоус В. Т., Буханевич О. М. Деякі питання становлення інституту адміністративних послуг в Україні на підзаконному рівні. *Вісник Національного університету «Львівська політехніка»*. Серія : *Юридичні науки*. 2016. № 837. С. 23-28.
3. Буханевич О. М., Івановська А. М. Адміністративні послуги / *Адміністративне право України. Повний курс : підручник* / В. Галуцько, П. Діхтєвський, О. Кузьменко та ін. ; за ред. В. Галуцька, О. Правоторової. Видання четверте. Херсон : ОЛДІ-ПЛЮС, 2021. С. 168-202.
4. Буханевич О. М. Класифікація адміністративних послуг. *Науковий вісник Ужгородського національного університету*. Серія *Право*. 2015. № 33. Том. 2. С. 7-10.
5. Буханевич О. М. Поняття «адміністративна послуга» в контексті адміністративної реформи України. *Evropsky politicky a pravni diskurz* («Європейський політико-правовий дискурс»). 2015. Svazek 2. 3. vydani. С. 230-234.
6. Буханевич О. М. Теоретичні та практичні передумови комплексного підходу до вивчення і розв'язання проблем переліку адміністративних послуг. *Наукові записки Інституту законодавства Верховної Ради України*. 2015. № 2. С. 45-49.
7. Голосніченко І.П. Доктринальні визначення поняття адміністративних послуг. *Право України*. 2009. № 2. С. 62–70.
8. Демський Е. Ф. Адміністративні послуги та їх юридична природа. *Юридична Україна*. 2010. № 1 (1). С. 79-86.
9. Демський Е. Ф. Адміністративні послуги. Поняття, ознаки та питання правового регулювання. *Вісник прокуратури*. 2010. № 7 (109). С. 79-91.
10. Ілюшик О.М. Класифікація адміністративних послуг та їх характеристика. *Науковий вісник Львівського державного університету внутрішніх справ*. 2016. № 1. С. 178-188.
11. Маматова Т. Система надання адміністративних послуг в Україні: особливості нормативно-правового регулювання. *Аспекти публічного управління*. 2020. № 6. Том 8. С. 164-177. URL : <file:///C:/Users/Admin/Downloads/835-%D0%A2%D0%B5%D0%BA%D1%81%D1%82%20%D1%81%D1%82%D0%B0%D1%82%D1%82%D1%96-1262-1-10-20210217.pdf>
12. Ліпенцев А. Адміністративні послуги в Україні : поняття та сутність. *Ефективність державного управління. Збірник наукових праць*. 2015. Вип 42. С. 140-148.
13. Любімова С. Інститут адміністративних послуг як спосіб забезпечення прав і законних інтересів приватних підприємств. *Вісник Київського національного університету ім. Т. Шевченка*. Серія «Юридичні науки». 2012. № 94. С. 94-97.
14. Ніколаєнко К. В. Адміністративні послуги як різновид публічних послуг. *Держава і право*. 2010. № 47. С. 269-274.
15. Паутова Т.О. Формування та удосконалення системи надання адміністративних послуг в Україні. *Електронне наукове фахове видання «Державне управління : удосконалення та розвиток»*. 2017. № 5. URL : www.dy.nauka.com.ua/?op=1&z=1081
16. Петьовка В. В. Надання адміністративних послуг в Україні : теорія і практика : монографія; ред. А. О. Селіванов. К. : Логос, 2014. 213 с.
17. Про адміністративні послуги: Закон України від 06.09.2012 № 5203-VI. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17#Text>
18. Про адміністративну процедуру: Закон України від 17.02.2022 № 2073-IX. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2073-20#Text>

19. Про схвалення Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 15.02.2006 № 90-р. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/90-2006-%D1%80#Text>
20. Циганов О. Г. Класифікація адміністративних послуг. *Наука і правоохорона*. 2013. № 1 (19). С. 60-66.
21. Шереметьєва Л. А. Концептуальні підходи, типи та види державних послуг в Європейському Союзі та в Україні : порівняльний аналіз. URL : <http://www.academy.gov.ua/ej/ej12/txts/10slaupa.pdf>.

Тема 2

1. Адміністративні послуги у Франції. URL : http://pidruchniki.com/1246122058741/pravo/administrativni_poslugi_frantsiyi.
2. Oleksandr M. Bukhanevych, Alla M. Ivanovska Vyacheslav A. Kyrylenko. Definition of legal categories «public authority», «public administration» and «public managing» in the modern doctrine of administrative law. *Journal of the National Academy of Legal Sciences of Ukraine*, Vol. 29. No. 1. 2022. С. 84-93.
3. Буханевич О. М. Закордонний досвід надання адміністративних послуг. *Митна справа*. 2014. № 6 (96).– С. 222-229.
4. Буханевич О. М. Організаційно-правові аспекти діяльності центрів надання адміністративних послуг в зарубіжних країнах. *Право і суспільство*. 2015. № 4. Частина 2. – С. 105-109.
5. Буханевич О. М. Особливості правового регулювання адміністративних послуг в країнах Європейського Союзу. *Науковий вісник Міжнародного гуманітарного університету. Серія : Юриспруденція*. 2014. Випуск 12. Том. 1. С. 116-118.
6. Буханевич О. М. Проблеми надання адміністративних послуг органами місцевого самоврядування. *Науковий вісник Міжнародного гуманітарного університету. Серія : Юриспруденція*. 2015. Випуск 14 том 1. С. 71-73.
7. Буханевич О. М. Роль адміністративної процедури в розв'язанні проблем надання адміністративних послуг. *Наука і правоохорона*. 2014. № 4 (26). С. 68-72.
8. Гуненкова О. Муніципальні адміністративні послуги як особливий вид діяльності органів місцевого самоврядування. Демократичне врядування. Науковий вісник. – 2015/2016. – Вип. 16/17. URL : www.lvivacademy.com/vidavnitstvo_1/visnyk16/fail/Gunenкова.pdf
9. Деякі питання надання адміністративних послуг органів виконавчої влади через центри надання адміністративних послуг : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 16 травня 2014 р. № 523-р. URL : zakon.rada.gov.ua/go/523-2014-p
10. Дурман М.О. Надання адміністративних послуг в електронному вигляді як один із інструментів дерегуляції. *Теорія та практика державного управління і місцевого самоврядування*. 2014. № 2. URL : www.irbis-nbuv.gov.ua/.../cgiirbis_64.exe?...1...2...2...2014_2...
11. Ільчанінова Н.І. Адміністративні послуги як важлива складова діяльності органів публічного управління: понятійно-категоріальний апарат. *Право і державне управління*. 2018. С. 16-21. URL : http://www.pdu-journal.kpu.zp.ua/archive/1_2018/tom_2/4.pdf
12. Капуловський А. В. Нормативно-правові засади надання адміністративних послуг : їх еволюція та сучасний стан. URL : academy.gov.ua/ej/ej18/PDF/30.pdf
13. Кириченко Ю. М. Особливості надання органами місцевого самоврядування адміністративних послуг. *Право і суспільство*. 2020. № 2. Ч. 2. С. 151-156. URL : http://pravoisuspilstvo.org.ua/archive/2020/2_2020/part_2/25.pdf
14. Михайлюк Я. Б. Адміністративні послуги у країнах Європейського Союзу та Україні : порівняльно-правовий аналіз; за заг. ред. к. ю. н., доц. А. А. Пухтецької. К. : Київський ун-т ім. Бориса Грінченка, 2016. 224 с.
15. Михайлюк Я. Б. Загальна характеристика правового регулювання надання адміністративних послуг в країнах Європейського Союзу та Україні. *Науковий вісник Ужгородського національного університету*. 2015. Вип. 34. Серія : Право С. 113-117.

16. Муза О.В. Актуальні питання надання базових адміністративних послуг умовах децентралізації публічної влади в Україні. *Науковий вісник Херсонського державного університету*. 2015. Випуск 6. Том 2. С. 98-101.
17. Науково-практичний коментар до Закону України «Про адміністративні послуги» / за заг. ред. В. П. Тимощука. К. : ФОП Москаленко О. М. 392 с.
18. Ольшанський О. В. Надання публічних послуг у громаді : стандарти та критерії / О. В. Ольшанський. URL : www.kbuara.kharkov.ua/e-book/tpdu/2015-3/doc/3/03.pdf
19. Писаренко Г. М. Зарубіжний досвід надання адміністративних послуг. URL : <http://www.apdp.in.ua/v34/34.pdf>.
20. Про адміністративні послуги: Закон України від 06.09.2012 № 5203-VI. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17#Text>
21. Про затвердження Примірного положення про центр надання адміністративних послуг: Постанова Кабінету Міністрів України; Положення від 20.02.2013 № 118. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/118-2013-%D0%BF#Text>
22. Про затвердження Примірного регламенту центру надання адміністративних послуг : Постанова Кабінету Міністрів України від 1 серпня 2013 р. № 588. URL : zakon.rada.gov.ua/go/588-2013-
23. Тимощук В. Досвід Канади в організації надання адміністративних послуг. URL : <http://fmd.kh.ua/administratyvni-poslugy/viktor-timoshhuk-dosvid-kanadi-v-organizatsiyi-nadannya-administrativnih-poslug.html>.
24. Тихонова Д. С. Зарубіжний досвід надання адміністративних послуг органами публічної влади та можливості його використання в Україні. *Право і безпека*. 2014. № 4 (55). С. 70-75.
25. Як належно виконати Закон «Про адміністративні послуги». Посібник для посадової особи / Автор-упорядник В. Тимощук. К. : Москаленко О.М., 2014 140 с.

Тема 3

1. Адміністративні послуги ДМС та МВС : Аналіз правових засад надання та результати соціологічного дослідження : науково-практичне видання / під заг. ред. Белоусова Ю. Л., Батчаєва В. К. Київ, 2013. 92 с.
2. Буханевич О. М. Контроль у сфері надання адміністративних послуг : сутність та особливості здійснення. *Evropsky politicky a pravni diskurz («Європейський політико-правовий дискурс»)*. 2015. Svazek 2. 4. vydani. С. 291-296.
3. Буханевич О. М. Критерії встановлення платних та безоплатних адміністративних послуг. *Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія Право*. 2015. № 31. Том. 2. С. 114-117.
4. Буханевич О. М. Платні адміністративні послуги : проблемні питання та шляхи їх вирішення. *Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія : Юридичні науки*. 2014. Випуск 6-2. Том. 2. С. 133-136.
5. Буханевич О. М. Правове забезпечення діяльності суб'єктів надання адміністративних послуг. *Митна справа*. 2014. Спеціальний випуск. С. 240-245.
6. Буханевич О. М. Якість і доступність адміністративних послуг як елемент їх правової характеристики. *Вісник Запорізького національного університету. Юридичні науки*. 2015. № 2 (1). С. 89-95.
7. Гринюк Р. Ф. Правове забезпечення інформаційного та технологічного аспекту надання адміністративних послуг. *Часопис Київського університету права*. 2013. № 2. С. 106-109.
8. Даньшина Ю. В. Зарубіжний досвід оцінювання якості надання адміністративних послуг. *Теорія та практика державного управління*. 2011. Вип. 4 (35). С. 1-9.
9. Дацій Н. В. складові підвищення ефективності надання адміністративних послуг. *Молодий вчений*. 2015. № 11 (26). листопад. С. 56-60.

10. Деякі питання ведення обліку доходів, які надходять як плата за надання адміністративних послуг (адміністративний збір): Постанова Кабінету Міністрів України від 7 серпня 2013 року № 600. URL : zakon.rada.gov.ua/go/600-2013-p
11. Жарая С. Б. Удосконалення процедур надання адміністративних послуг з питань ведення підприємницької діяльності виконавчими органами місцевого самоврядування . URL : academy.gov.ua/ej/ej3/txts/REGIONALNE/02-JARAYA.pdf
12. Жук Ю. М. Надання адміністративних послуг населенню : орієнтація на якість. *Теорія та практика державного управління*. 2017. № 1 (56) . URL : www.kbuara.kharkov.ua/e-book/tpdu/2017-1/doc/3/03.pdf
13. Калинець Н. Вдосконалення механізму надання адміністративних послуг у контексті взаємодії органів публічної влади з громадою. *Ефективність державного управління. Збірник наукових праць*. 2015. Вип. 43. С. 212-219.
14. Лис А. Б. Проблемні питання надання послуг населенню органами державної влади та місцевого самоврядування. *Теорія та практика державного управління*. Вип. 4 (51). URL : www.kbuara.kharkov.ua/e-book/tpdu/2015-4/doc/3/06.pdf
15. Літвінова Н. М. Проблеми надання адміністративних послуг громадянам із використанням інформаційно-комунікаційних технологій в Україні. URL : [www.dridu.dp.ua/zbirnik/2013-02\(10\)/9.pdf](http://www.dridu.dp.ua/zbirnik/2013-02(10)/9.pdf)
16. Маматова Т. В. Формування механізмів громадського моніторингу надання адміністративних послуг в Україні. *Теорія та практика державного управління і місцевого самоврядування*. 2014. № 1. URL : http://nbuv.gov.ua/j-pdf/Ttpdu_2014_1_14.pdf.
17. Науково-практичний коментар до Закону України «Про адміністративні послуги» / за заг. ред. В. П. Тимощука. К. : ФОРМ Москаленко О. М., 2013. 392 с.
18. Оніщик Ю. В., Буханевич О. М. Правове регулювання плати за надання адміністративних послуг : проблеми теорії та практики. *Наукові записки Інституту законодавства Верховної Ради України*. 2015. № 3. С. 43-48.
19. Про адміністративні послуги: Закон України від 06.09.2012 № 5203-VI. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17#Text>
20. Про внесення змін до постанови Кабінету Міністрів України від 4 грудня 2019 р. № 1137 та визнання такими, що втратили чинність, деяких актів Кабінету Міністрів України: Постанова Кабінету Міністрів України від 14.05.2021 № . URL : zakon.rada.gov.ua/go/13-2013-p
21. Про затвердження переліку платних послуг, які надаються підрозділами Міністерства внутрішніх справ та Державної міграційної служби, і розміру плати за їх надання : Постанова Кабінету Міністрів України від 4 червня 2007 року № 795. URL : zakon.rada.gov.ua/go/795-2007
22. Про затвердження Порядку ведення Реєстру адміністративних послуг : Постанова Кабінету Міністрів України від 30 січня 2013 року № 57 . URL : zakon.rada.gov.ua/go/57-2013-p
23. Соловйова О. М. Щодо проблемних питань якості адміністративних послуг. *Науковий вісник Ужгородського національного університету*. 2014. Серія ПРАВО. Випуск 24. Том 3. С. 122-125.
24. Тимощук В. Оцінка якості адміністративних послуг у ЦНАП. URL : http://fmd.kh.ua/wp-content/uploads/2013/05/Timoshhuk_29.05.2013.ppt.
25. Тимощук В. П. Адміністративні послуги : проблеми теорії, законодавства і практики в Україні. URL : aplaw.knu.ua/.../383-administratyvni-posluhy-problemy-teoriyi-zakonodavstva-i-pr...
26. Участь громадськості у моніторингу надання послуг органами публічної влади : нормативне регулювання та існуючі практики / Т. Маматова, Ю. Шаров, М. Зварич, Ю. Щербіна ; Проект вропейського Союзу та програми розвитку Організації Об'єднаних Націй «Поширення кращих практик недержавного моніторингу надання адміністративних послуг». К. : ПРООН, 2013. 120 с.

27. Щодо напрямів вдосконалення системи надання адміністративних послуг в Україні : аналітична записка. URL : www.niss.gov.ua/articles/1508/

Тема 4

1. Андреева О. М. Електронне урядування країн Скандинавії : становлення та розвиток. URL : file:///C:/Users/%D0%AF%D0%BD%D0%B0/Downloads/Pmv_2014_9_11.pdf/.
2. Барікова А.А. Електронна держава : нова ефективність урядування : монографія. К. : Юрінком Інтер, 2016. 224 с.
3. Берназюк О. Адміністративні електронні послуги: поняття та умови впровадження в Україні. Підприємництво, господарство і право. 2019. № 5. С. 196-199. URL : <http://pgr-journal.kiev.ua/archive/2019/5/37.pdf>
4. Буханевич О.М., Івановська А.М. Надання адміністративних послуг в умовах воєнного стану. *Захист прав та інтересів особи в умовах воєнного стану та у післявоєнний період: довідник*. Хмельницький університет управління та права імені Леоніда Юзькова. Хмельницький, 2022. С.
5. Буханевич О. М., Рибінська А. П. Формування системи надання якісних адміністративних послуг як передумова побудови сервісної демократичної держави в Україні. *Наше право*. 2019. № 1. С. 29-36.
6. Буханевич О. М. Поняття та сутність процедури надання адміністративних послуг. *Право і суспільство*. 2015. № 5. С. 126-131.
7. Буханевич О. М. Проблеми впровадження електронних адміністративних послуг в Україні. *Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія : Юридичні науки*. 2015. № 3. Том 2. С. 57-60.
8. Деякі питання надання адміністративних послуг органів виконавчої влади через центри надання адміністративних послуг : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 16 травня 2014 р. № 523-р. URL : zakon.rada.gov.ua/go/523-2014-p
9. Електронний кабінет платника податків. URL : <https://cabinet.tax.gov.ua/login>
10. Івановська А.М., Галус О.О., Рижук І.В. Організація надання адміністративних послуг соціального характеру в територіальній громаді в умовах децентралізації як гарантія конституційного права на соціальний захист. *Економіка. Фінанси. Право*. 2021. № 9. С. 17-20. URL : <http://efp.in.ua/uk/journal-item/312>
11. Кабінет електронних сервісів / Міністерство юстиції України : офіц. веб-портал. URL : <https://psjust.gov.ua/elektronni-posluhy/elektronni-servisy-on-layn/>
12. Клименко І. В. Електронні послуги : навч. посіб. ; за заг. ред. Н. В. Грицяк. К. : Нац. акад. держ. управління при Президентові України, 2014. 100 с.
13. Літвінова Н. М. Проблеми надання адміністративних послуг громадян із використанням інформаційно-комунікаційних технологій в Україні. URL : [http://www.dridu.dp.ua/zbirnik/2013-02\(10\)/9.pdf](http://www.dridu.dp.ua/zbirnik/2013-02(10)/9.pdf).
14. Ляшко О. Б. Інформаційні та технологічні картки надання адміністративних послуг у сфері містобудування. *Юридичний науковий електронний журнал*. 2014. № 2. С. 67-70.
15. Михайлюк Я. Б. Адміністративні послуги у країнах Європейського Союзу та Україні : порівняльно-правовий аналіз ; за заг. ред. к. ю. н., доц. А. А. Пухтецької. К. : Київський ун-т ім. Бориса Грінченка, 2016. 224 с.
16. Михайлюк Я. Надання адміністративних послуг в електронній формі : сучасний стан і перспективи розвитку. Підприємство, господарство і право. 2017. № 3. С. 135-138.
17. Науково-практичний коментар до Закону України «Про адміністративні послуги» / за заг. ред. В. П. Тимощука. К. : ФОП Москаленко О. М., 2013. 392 с.
18. Паутова Т.О. Механізм надання адміністративних послуг в Україні : аналіз і напрямки вдосконалення. *Теорія та практика державного управління і місцевого самоврядування*. 2014. № 1. URL : el-zbirn-du.at.ua/2014_1/18.pdf
19. Петьовка В. В. Надання адміністративних послуг в Україні : теорія і практика : монографія; ред. А. О. Селіванов. К. : Логос, 2014. 213 с.

20. Про адміністративні послуги: Закон України від 06.09.2012 № 5203-VI. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17#Text>
21. Про електронні довірчі послуги : Закон України від 05.10.2017 № 2155-VIII. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2155-19#Text>
22. Про затвердження вимог до підготовки технологічної картки адміністративної послуги : Постанова Кабінету Міністрів України від 30 січня 2013 року № 44. URL : zakon.rada.gov.ua/go/44-2013-p
23. Про затвердження плану заходів з реалізації Концепції розвитку електронного урядування в Україні: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 22.08.2018 № 617-р. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/617-2018-%D1%80#Text>
24. Про затвердження Порядку інтеграції інформаційних систем державних органів та органів місцевого самоврядування до Єдиного державного порталу адміністративних послуг : Наказ Міністерства економічного розвитку і торгівлі України, Міністерства регіонального розвитку, будівництва та житлово-комунального господарства України від 8 вересня 2016 року № 1501/248. URL : zakon.rada.gov.ua/go/z1315-16
25. Про особливості надання публічних (електронних публічних) послуг: Закон України від 15.07.2021 № 1689-IX. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1689-20#Text>
26. Про схвалення Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 16 листопада 2016 року № 918-р. URL : zakon.rada.gov.ua/go/918-2016-p
27. Про схвалення Стратегії здійснення цифрового розвитку, цифрових трансформацій і цифровізації системи управління державними фінансами на період до 2025 року та затвердження плану заходів щодо її реалізації: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 17.11.2021 № 1467-р. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1467-2021-%D1%80#Text>
28. Серенок А. О. Надання адміністративних послуг в електронній формі в органах місцевого самоврядування : результати дослідження 2016 року. *Актуальні проблеми державного управління*. 2017. № 1 (51). С. 1-7.
29. Сучасний стан, проблеми і перспективи розвитку в Україні електронних адміністративних послуг. URL : <http://www.niss.gov.ua/articles/1716/>.
30. Хлібороб Н. Є. Проблеми функціонування організаційних форм надання адміністративних послуг. *Адміністративне право і процес*. 2017. № 1. URL : aplaw.knu.ua/.../487-problemy-funktsionuvannia-orhanizatsiinykh-form-nadannia-a...
31. Як працюють центри надання адміністративних послуг у воєнний час? URL : <https://www.rada.gov.ua/news/razom/221128.html>

4. Інформаційні ресурси

1. www.rada.gov.ua/ – Верховна Рада України.
2. www.president.gov.ua/ – Президент України.
3. www.kmu.gov.ua/ – Кабінет Міністрів України.
4. www.minjust.gov.ua/ – Міністерство юстиції України.
5. www.nbuv.gov.ua/ – Національна наукова бібліотека України ім. В.І. Вернадського.
6. <http://univer.km.ua/> – сайт Хмельницького університету управління та права імені Леоніда Юзькова.