

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ОДЕСЬКА ЮРИДИЧНА
АКАДЕМІЯ»**

КАФЕДРА АДМІНІСТРАТИВНОГО І ФІНАНСОВОГО ПРАВА

О.І. Лавренова, А.В. Стрельников, С.К. Могил

УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ

Навчально-методичний посібник

Освітня програма підготовки здобувачів вищої освіти другого (магістерського) рівня в Національному університеті «Одеська юридична академія»

Автори:

Лавренова Ольга Ігорівна – кандидат юридичних наук, доцент кафедри адміністративного і фінансового права Національного університету «Одеська юридична академія».

Стрельников Андрій Вікторович – кандидат юридичних наук, доцент кафедри адміністративного і фінансового права Національного університету «Одеська юридична академія».

Могил Сергій Костянтинович – кандидат юридичних наук, суддя Верховного Суду.

Рекомендовано до друку

Навчально-методичною радою Національного університету «Одеська юридична академія» (протокол № 2 від 25 жовтня 2019 року).

Рецензенти:

О.П. Федотов – д.ю.н., професор кафедри морського та митного права Національного університету «Одеська юридична академія».

Х.П. Ярмакі – д.ю.н., професор кафедри адміністративного права та адміністративного процесу Одеського державного університету внутрішніх справ, заслужений юрист України.

Управління якістю надання адміністративних послуг: навчально-методичний посібник (для здобувачів вищої освіти денної форми навчання) / О.І. Лавренова, А.В. Стрельников, С.К. Могил, 2019. 41 с.

ЗМІСТ

Опис навчальної дисципліни	4
Теми лекційних занять.....	5
Теми практичних занять.....	30
Завдання для самостійної роботи.....	31
Питання для підсумкового контролю	34
Критерії оцінювання знань здобувачів вищої освіти	35
Шкала оцінювання	35
Перелік необхідної літератури	36
Додаток 1. Тестові завдання.....	39

ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Предметом вивчення навчальної дисципліни є інститут адміністративних послуг, зокрема питання управління якістю надання адміністративних послуг. У теорії адміністративного права інститут адміністративних послуг є одним з центральних, бо саме в його рамках забезпечується реалізація прав та свобод приватних осіб у сфері публічного адміністрування. Перетворення сьогодення вимагають розбудови сервісної демократичної держави, що має базуватися на наданні громадянам дійсно ефективних послуг, і пріоритетним фактором має бути якість. Оцінка якості надання послуг – це, фактично, перевірка діяльності суб'єкта надання послуг щодо відповідності результату наданої послуги офіційно встановленим вимогам. Водночас питання якісного надання адміністративних послуг усе ще не знайшло свого належного теоретичного та практичного висвітлення. Крім того, останнім часом потребує вдосконалення як правове забезпечення стандартів адміністративних послуг, так і законодавче закріплення ключових вимог до якості таких послуг.

Мета вивчення навчальної дисципліни «Управління якістю надання адміністративних послуг» полягає у формуванні серед здобувачів вищої освіти комплексного знання щодо предмету курсу, яке відповідає сучасним тенденціям розвитку публічного адміністрування.

Виходячи із мети вивчення навчальної дисципліни «Управління якістю надання адміністративних послуг» та відповідно до вимог профілю освітньо-професійної програми, здобувачі вищої освіти повинні **вміти:**

вирішувати задачі, надані до теми практичних занять, виконувати завдання із самостійної роботи;

усвідомлювати сервісне призначення держави, її органів та органів місцевого самоврядування, що спрямоване на служіння інтересам людини і громадянина;

оцінювати та аналізувати конкретні правові ситуації та приймати обґрунтовані рішення;

демонструвати спеціалізовані концептуальні знання, набуті у процесі навчання та/або професійної діяльності на рівні новітніх досягнень, які є основою для абстрактного мислення та впровадження інноваційної практики.

Рівень вищої освіти	Форма навчання	Тип	Курс	Семест р	Обсяг кредитів/год
Другий (магістерський) рівень	Денна	ДВВ	2	3	3/90

СТРУКТУРА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Вид навантаження	год
Кількість кредитів/год	3 / 90
Усього годин аудиторної роботи, у т.ч.:	36
лекційні заняття	16
практичні заняття	20
самостійна робота	54
Залік	+
Екзамен	-

ТЕМИ ЛЕКЦІЙНИХ ЗАНЯТЬ

Тема 1. Теоретико-правові засади надання адміністративних послуг

1. Нормативний та доктринальний підходи щодо поняття адміністративної послуги.
2. Співвідношення поняття «адміністративна послуга» з суміжними категоріями.
3. Ознаки адміністративних послуг.
4. Види адміністративних послуг.
5. Правове регулювання надання адміністративних послуг в Україні.

Основний зміст

1. Нормативний та доктринальний підходи щодо поняття адміністративної послуги

Остаточне законодавче закріплення поняття «адміністративні послуги» відбулося із прийняттям Закону України «Про адміністративні послуги» від 06.09.2012 р. Відповідно до ст. 1 ЗУ «Про адміністративні послуги» адміністративна послуга – це 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.

Визначення поняття «адміністративні послуги» є досить дискусійним питанням серед науковців. Аналіз юридичної літератури із цієї тематики дозволяє виокремити три основні підходи до розуміння поняття «адміністративні послуги».

Прихильники першого підходу визначають адміністративні послуги через категорію правовідносин. Так, Г.М. Писаренко зазначає, що адміністративні послуги – це правовідносини, що виникають під час реалізації суб'єктивних прав фізичної або юридичної особи (за їхньою заявою) в процесі публічно-владної діяльності адміністративного органу для отримання певного результату.

Другий підхід до визначення поняття «адміністративні послуги» базується на твердженні, що це певна специфічна діяльність органів державного управління.

Слід відмітити, що цей підхід має широку підтримку серед науковців. І.Б. Коліушко зазначає, що адміністративні послуги – це передбачена законом розпорядча діяльність адміністративних органів (органи виконавчої влади та місцевого самоврядування), що здійснюється за ініціативою фізичних та юридичних осіб і спрямована на реалізацію їх прав, свобод та законних інтересів.

Третій підхід до визначення поняття «адміністративні послуги» знайшов своє відображення у чинному законодавстві. Відповідно до цього підходу адміністративні послуги визначаються як результат здійснення владних повноважень уповноваженим суб'єктом, що відповідно до закону забезпечує юридичне оформлення умов реалізації фізичними та юридичними особами прав, свобод і законних інтересів за їх заявою. Такий підхід до визначення цього поняття вперше було відображено у Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади, що була затверджена Розпорядженням Кабінету Міністрів України від 15.02.2006 р.

2. Співвідношення поняття «адміністративна послуга» з суміжними категоріями

Найбільш широким по об'єму є поняття «публічні послуги». Це послуги, що надаються органами державної влади, органами місцевого самоврядування, підприємствами, установами, організаціями, які перебувають у їх управлінні. Публічні послуги, у свою чергу, залежно від суб'єкта, що їх надає, можуть бути державними та муніципальними. Державні послуги надаються органами державної влади (в основному виконавчої) та державними підприємствами, установами, організаціями, а також органами місцевого самоврядування у порядку виконання делегованих державою повноважень за рахунок коштів державного бюджету. Муніципальні послуги надаються органами місцевого самоврядування, а також органами виконавчої влади та підприємствами, установами, організаціями у порядку виконання делегованих органами місцевого самоврядування повноважень за рахунок коштів місцевого бюджету.

Публічні послуги також можна поділити на адміністративні та не адміністративні. Адміністративні послуги надаються органами виконавчої влади та органами місцевого самоврядування, іншими уповноваженими особами при реалізації ними своїх владних повноважень. Не адміністративні послуги, у свою чергу, не пов'язані із прийняттям владних рішень.

Отже, адміністративні послуги це послуги публічні (тобто державні та муніципальні) послуги, що надаються органами виконавчої влади, виконавчими органами місцевого самоврядування й іншими уповноваженими суб'єктами, і надання яких пов'язане з реалізацією владних повноважень.

Щодо категорії «соціальні послуги», то вважається, що соціальні послуги належать до адміністративних послуг як виду державних. Під соціальними послугами розуміються послуги, пов'язані з реалізацією владних повноважень (наприклад, призначення державної соціальної допомоги). У такому розумінні зміст соціальної послуги узгоджується з умовами віднесення їх до адміністративних, пов'язуючи зміст соціальної послуги з визначенням статусу,

призначенням пенсій тощо, що потребує оформлення індивідуального адміністративного акта. Соціальні послуги мають всі ознаки публічних послуг і по своїй суті є публічними, але критерієм виділення (на відміну від державних послуг) є не коло суб'єктів, що їх роблять, а сфера, в якій вони реалізуються (охорона здоров'я, культура, освіта, наука). Вони можуть надаватися як органами державної влади, органами місцевого самоврядування, так і недержавними організаціями, зрозуміло вони можуть бути державними і недержавними. Здійснюватися вони можуть як у публічно-правовій формі, так і в приватно-правовій.

3. Ознаки адміністративних послуг

1. Публічний інтерес – це основна ознака публічної послуги, яка полягає в задоволенні потреби фізичної та/або юридичної особи відповідно до законодавчо встановленої компетенції та забезпечуються суб'єктами публічної адміністрації. В основу публічних послуг покладений публічний інтерес, під яким розуміється визначений державою та забезпечений правом інтерес соціальної спільноти, задоволення якого служить умовою та гарантією її існування і розвитку.

2. Безпосередня ініціатива (заява) фізичних та юридичних осіб. Публічні послуги надаються лише за безпосередньою ініціативою (заявою) фізичних та юридичних осіб, незалежно від самої форми заяви особи (усна чи письмова) та порядку її отримання органом влади. Немає значення, чи всі особи зобов'язані звертатися за конкретною публічною (адміністративною) послугою, як, наприклад, за отриманням загальногромадянського паспорта, чи лише окремі категорії суб'єктів права, як у випадку з отриманням будь-якої ліцензії.

3. Імперативність правового регулювання отримання публічної послуги. Надання публічної послуги можливе лише у разі, коли є спеціальне правове регулювання порядку надання такої послуги. Вимога особи до органу влади вчинити якісь дії на її користь може розглядатися як публічна послуга лише тоді, коли порядок розгляду цієї заяви є чітко регламентованим. Не можна вимагати від органу влади надати публічну послугу, якщо її надання не передбачено законом.

4. Публічні послуги надаються конкретним суб'єктом публічної адміністрації. За загальним правилом, за конкретною публічною послугою можна звернутися лише до певного (тільки одного) органу влади, визначеного законом, на відміну від інших видів звернень, які можуть бути розглянуті та вирішені більш широким колом суб'єктів.

5. Надання публічних послуг здійснюється за процедурою та чітким адміністративним (публічним) регламентом. Для отримання публічних послуг фізичним та юридичним особам необхідно виконати певні вимоги, визначені законом.

6. Результатом надання публічної послуги є індивідуальний акт типової форми (рішення, дозвіл, ліцензія, сертифікат, акт, посвідчення, реєстрація тощо).

7. Фінансування здійснюється за рахунок публічних коштів, тобто на рівні як держави, так і територіальної громади.

8. Відповідальність посадових і службових осіб за невиконання або неналежне виконання обов'язку по наданню публічних послуг.

4. Види адміністративних послуг

1) залежно від суб'єкта отримання адміністративної послуги: послуги, що отримують фізичні особи; послуги, що отримують юридичні особи; змішані, тобто послуги, що їх споживачем можуть бути як фізичні, так і юридичні особи.

2) залежно від результату видачі адміністративного акта: дозвіл; ліцензія; свідоцтво; посвідчення; посвідка; реєстрація; довідка; рішення.

3) за критерієм платності: платні та безоплатні.

4) залежно від правової основи регламентації: послуги, які регламентуються законодавчими актами (законами України); послуги, які регламентуються підзаконними актами (актами Президента, Кабінету Міністрів України, нормативними актами центральних органів виконавчої влади).

5) за суб'єктом надання публічних послуг: державні (надаються відповідними суб'єктами державної влади) та муніципальні (надаються органами місцевого самоврядування, в тому числі центрами надання адміністративних послуг).

6) за джерелом фінансування: послуги, що фінансуються за рахунок коштів державного бюджету; послуги, що фінансуються за рахунок коштів місцевого бюджету.

7) за терміном надання: короткострокові (до 30 діб) та довгострокові (більше ніж 30 діб).

8) за характером питань, за розв'язанням яких звертаються суб'єкти звернення до органів публічної адміністрації:

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

в галузі соціальних відносин (призначення пенсії, надання субсидії, виплата одноразової допомоги при народженні дитини);

у сфері землекористування (послуги з надання земельних ділянок із державної і муніципальної власності громадянам та юридичним особам, з постановки земельних ділянок на державний кадастровий облік, реєстрації прав на земельні ділянки);

в галузі природокористування (державна експертиза запасів корисних копалин; геологічна, економічна, екологічна інформація про ділянки надр, що надаються у користування);

будівельно-комунальні та інші.

9) за критерієм обов'язковості: обов'язкові та добровільні.

5. Правове регулювання надання адміністративних послуг в Україні

Першим кроком у формуванні правової бази адміністративних послуг було затвердження на рівні Указу Президента України (від 22 липня 1998 р. № 810/98 «Про заходи щодо впровадження Концепції адміністративної реформи в

Україні») Концепції адміністративної реформи, де пропонувалося розділення політичних і адміністративних функцій у державному управлінні для розмежування діяльності органів державної влади з вироблення політики та її реалізації. У Концепції було зазначено, що потрібно запровадити порядок надання органами виконавчої влади державних (управлінських) послуг.

Визначення основних категорій публічних послуг на початковому етапі в основному відбувалося на рівні документів КМУ. Перша спроба була здійснена у 2006 р., коли розпорядженням «Про схвалення Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади» було затверджено Концепцію розвитку системи надання адміністративних послуг як частину надання публічних послуг органами виконавчої влади. У цьому документі були визначені основні критерії належності послуг до адміністративних, основні принципи розвитку сукупності таких послуг, коло проблем, які необхідно розв'язати. Також цим документом виділені критерії оцінки якості надання адміністративних послуг та приділена увага основним положенням про окремі платні види таких послуг. Разом із тим, хоч у документі йдеться про систему надання публічних послуг, дана концепція не визначає переліку елементів таких послуг та їх суті, що на практиці призводить до неоднозначного трактування понять «публічна послуга», «адміністративна послуга».

Питання плати за надання адміністративних послуг було частково врегульовано Постановою Кабінету Міністрів України від 27.01.2010 р. «Про затвердження Методики визначення собівартості платних адміністративних послуг». У цьому документі було визначено, як саме має розраховуватися собівартість платних адміністративних послуг, які витрати входять до її складу.

Довгоочікуваний Закон «Про адміністративні послуги», який визначив правові засади реалізації прав, свобод і законних інтересів фізичних та юридичних осіб у сфері надання адміністративних послуг, було прийнято 06.09.2012 р. Цей акт визначає поняття адміністративної послуги. Закон України «Про адміністративні послуги» детально врегулював порядок надання адміністративних послуг. Зокрема передбачено, що адміністративні послуги надаються суб'єктами надання адміністративних послуг безпосередньо, через центри надання адміністративних послуг та/або через Єдиний державний портал адміністративних послуг. Наведено перелік документів, які суб'єкт надання адміністративної послуги може вимагати від суб'єкта звернення, за винятком, якщо відомості, що містяться в таких документах, не внесені до відповідних інформаційних баз в обсязі, достатньому для надання адміністративної послуги.

Напрями вдосконалення системи надання публічних послуг органами місцевого самоврядування містить прийнята у квітні 2014 року Концепція реформування місцевого самоврядування та територіальної влади. Зокрема, одним із завдань реформи поставлено забезпечення доступності та якості публічних послуг відповідно до державних стандартів з урахуванням необхідності забезпечення: територіальної доступності, що передбачає надання

послуг на території громади, де проживає особа; належної матеріально-технічної бази для надання основних форм публічних послуг (органи місцевого самоврядування повинні мати у своєму розпорядженні відповідні приміщення та інфраструктуру); відкритості інформації про послуги, порядок та умови їх надання; професійності надання публічних послуг.

Заслуговує на увагу також Концепція розвитку системи електронних послуг в Україні, затверджена Розпорядженням Кабінету Міністрів України від 16.11.2016 р.. Метою даної Концепції є визначення напрямів, механізму і строків формування ефективної системи електронних послуг в Україні для задоволення інтересів фізичних та юридичних осіб через розвиток і підтримку доступних та прозорих, безпечних та некорупційних, найменш затратних, швидких та зручних електронних послуг. 30.01.2019 було прийнято Розпорядження КМУ «Про затвердження плану заходів щодо реалізації Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні на 2019-2020 роки».

Поряд із нормативно-правовими актами, що регулюють відносини, пов'язані з наданням всього комплексу публічних послуг, існують і такі, що впорядковують лише окремі відносини, пов'язані з ліцензуванням, дозвільною діяльністю, сертифікацією, реєстрацією, державними закупівлями тощо. Усі ці нормативні документи опосередковано впливають на формування системи публічних послуг публічної адміністрації, оскільки впорядковують її елементи.

Основними недоліками чинного законодавства щодо публічних послуг в Україні варто вважати: різноманітність визначень публічних, державних, муніципальних послуг у нормативно-правових актах; невпорядкованість законодавства щодо оплати послуг; невизначеність єдиних вимог із віднесення послуг до платних та безоплатних; нерегульованість критеріїв формування номенклатури (переліків) послуг; неузгодженість підзаконних нормативно-правових актів між собою, що призводить до різного тлумачення норм відповідними органами виконавчої влади та місцевого самоврядування; відсутність моніторингу та аналізу законодавства щодо всієї сукупності публічних послуг.

Тема 2. Процедура надання адміністративних послуг

1. Суб'єкти процедури надання адміністративної послуги.
2. Центри надання адміністративних послуг.
3. Адміністративно-правовий статус адміністратора.
4. Стадії процедури надання адміністративних послуг.

Основний зміст

1. Суб'єкти процедури надання адміністративної послуги

Суб'єкт звернення – фізична особа, юридична особа, яка звертається за отриманням адміністративних послуг. Фізична особа, у тому числі фізична особа - підприємець, має право на отримання адміністративної послуги незалежно від реєстрації її місця проживання, 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.

Суб'єкти звернення мають право на безоплатне отримання інформації про адміністративні послуги та порядок їх надання, що забезпечується шляхом надання їм безоплатного доступу до Реєстру адміністративних послуг, розміщеного на Урядовому порталі, функціонування телефонної довідки та інформування таких суб'єктів через засоби масової інформації. 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 – 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. Суб'єкти надання адміністративних послуг зобов'язані забезпечити:

1) 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;

2) 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;

3) 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;

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

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

6) 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.

2. Центри надання адміністративних послуг

Центр надання адміністративних послуг – це постійно діючий робочий орган або структурний підрозділ місцевої державної адміністрації або органу місцевого самоврядування, що зазначений у частині другій цієї статті, в якому надаються адміністративні послуги через адміністратора шляхом його взаємодії з суб'єктами надання адміністративних послуг.

Центри надання адміністративних послуг утворюються при: 1) Київській міській державній адміністрації; 2) Севастопольській міській державній адміністрації; 3) районній державній адміністрації; 4) районній у місті Києві

державній адміністрації; 5) районній у місті Севастополі державній адміністрації; 6) 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 прийняття відповідною радою такого рішення. У містах і селищах, які є адміністративними центрами Автономної Республіки Крим, областей чи районів, а також у містах Києві та Севастополі центри надання адміністративних послуг можуть забезпечувати надання адміністративних послуг обласних, районних і відповідних міських державних адміністрацій на основі їх узгоджених рішень.

Перелік адміністративних послуг, які надаються через центр надання адміністративних послуг, визначається органом, який прийняв рішення про утворення центру надання адміністративних послуг. 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. Суб'єктам надання адміністративних послуг забороняється приймати заяви, видавати суб'єктам звернень оформлені результати надання адміністративних послуг (у тому числі 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.

За рішенням органу, що утворив центр надання адміністративних послуг, у такому центрі також може здійснюватися:

- 1) прийняття звітів, декларацій, скарг;
- 2) надання консультацій;
- 3) прийняття та видача документів, не пов'язаних з наданням адміністративних послуг;
- 4) укладення договорів і угод представниками суб'єктів господарювання, які займають монопольне становище на відповідному ринку послуг, які мають соціальне значення для населення (водо-, тепло-, газо-, електропостачання тощо).

Положення про центр надання адміністративних послуг та його регламент затверджуються органом, який прийняв рішення про утворення центру. Кабінет Міністрів України затверджує примірне положення про центр надання адміністративних послуг та його регламент.

3. Адміністративно-правовий статус адміністратора

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 шляхом взаємодії з суб'єктами надання адміністративних послуг. Він призначається на посаду та звільняється з посади особою, яка очолює орган (керівником органу), що прийняв рішення про утворення відповідного центру надання адміністративних послуг. Адміністратор

має іменну печатку (штамп) із зазначенням його прізвища, імені, по батькові та найменування центру надання адміністративних послуг.

Основними завданнями адміністратора є:

- 1) надання суб'єктам звернень вичерпної інформації та консультацій щодо вимог та порядку надання адміністративних послуг;
- 2) прийняття від суб'єктів звернень документів, необхідних 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) видача або забезпечення направлення через засоби поштового зв'язку суб'єктам звернень результатів надання адміністративних послуг (у тому числі рішення про відмову в задоволенні заяви суб'єкта звернення), повідомлення щодо можливості отримання адміністративних послуг, оформлених суб'єктами надання адміністративних послуг;
- 4) організаційне забезпечення надання адміністративних послуг суб'єктами надання адміністративних послуг;
- 5) здійснення контролю за додержанням суб'єктами надання адміністративних послуг термінів розгляду справ та прийняття рішень;
- 6) надання адміністративних послуг у випадках, передбачених законом;
- 7) складення протоколів про адміністративні правопорушення у випадках, передбачених законом;
- 8) розгляд справ про адміністративні правопорушення та накладення стягнень.

Адміністратор має право:

- 1) безоплатно одержувати від суб'єктів надання адміністративних послуг, підприємств, установ, організацій, які належать до сфери їх управління, документи та інформацію, пов'язані з наданням адміністративних послуг, у порядку, визначеному ст. 9 Закону;
- 2) погоджувати документи (рішення) в інших органах державної влади та органах місцевого самоврядування, отримувати їх висновки з метою надання адміністративної послуги без залучення суб'єкта звернення;
- 3) інформувати керівника центру надання адміністративних послуг та керівників суб'єктів надання адміністративних послуг про порушення термінів розгляду заяв щодо надання адміністративної послуги, вимагати вжиття заходів щодо усунення виявлених порушень;
- 4) посвідчувати власним підписом та печаткою (штампом) копії (фотокопії) документів і виписок з них, витягів з реєстрів та баз даних, які необхідні для надання адміністративної послуги.

4. Стадії процедури надання адміністративних послуг

До стадій, які характерні для процедури надання публічних послуг, необхідно віднести:

- 1) звернення особи та прийняття заяви до розгляду;
- 2) розгляд та вирішення справи;
- 3) оскарження прийнятого рішення як факультативна стадія;
- 4) виконання рішення.

На стадії звернення за послугою (подання заяви споживачем послуги) і прийняття заяви до розгляду суб'єкт такого звернення найперше визначається зі способом отримання послуги. Цю послугу може бути надано безпосередньо суб'єктом публічної адміністрації з надання послуги. Зовнішній вияв бажання отримати послугу – заява, що зазвичай подається в письмовій, усній або електронній формі. Звернення про надання публічних послуг оформлюється здебільшого заявою в письмовій формі та подається особисто суб'єктом звернення (або його законним представником).

Адміністративні послуги надаються лише за зверненням фізичної чи юридичної особи, тому, за загальним правилом, орган, наділений публічно-владними повноваженнями, не може за власною ініціативою розпочинати процедуру надання такої послуги. Його основним завданням є задоволення прав та охоронюваних законом інтересів приватних осіб, а реалізація повноважень щодо надання адміністративних послуг повинна бути похідною від головного завдання при вирішенні цієї категорії справ. Письмова заява може бути подана суб'єкту надання публічної послуги особисто суб'єктом звернення або його представником (законним представником), надіслана поштою, а в разі надання адміністративних послуг в електронній формі – через Єдиний державний портал адміністративних послуг, у тому числі через інтегровані з ним інформаційні системи державних органів та органів місцевого самоврядування. Разом із заявою особа має подати певні документи, необхідні для отримання публічної послуги та визначені законом. При цьому забороняється вимагати від суб'єкта звернення документи або інформацію для надання публічної послуги, які не передбачені законом.

Друга стадія (розгляд та вирішення справи) включає такі процедурні дії з боку суб'єкта надання публічної послуги: визначення обсягу інформації й переліку документів, необхідних для надання послуги, а також наданих суб'єктом звернення; визначення обсягу інформації й переліку документів, яких не вистачає для надання послуги та які перебувають у володінні суб'єкта надання публічних послуг або у володінні суб'єктів публічної адміністрації; отримання відповідних документів чи інформації 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 публічних послуг, підприємств, установ чи організацій, що належать до сфери їх управління, або через систему електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів, а також запитів до підприємств, установ чи організацій, що належать до сфери управління суб'єкта надання публічної послуги, які володіють документами або інформацією, необхідними для надання такої послуги. На вказаній стадії суб'єкти надання публічних послуг встановлюють достатність матеріалів адміністративної справи та їх відповідність передбаченим законодавством підставам для прийняття відповідного рішення – надати послугу або відмовити у видачі публічної послуги. При цьому підстави для відмови у видачі публічної послуги повинні бути чітко зазначені в нормативно-правових актах.

Третя стадія (оскарження результатів надання публічних послуг) є необов'язковою, факультативною, однак виступає важливою гарантією

убезпечення суб'єктів звернення від непрофесійності, зацікавленості чи інших негативних дій (бездіяльності) і факторів під час здійснення владних повноважень щодо вирішення адміністративної справи.

Останню стадію (виконання рішення, прийнятого за результатами розгляду звернення) відокремлено від стадії вирішення адміністративної справи не випадково. Ці стадії різняться як часовою, так і змістовою детермінантою: між прийнятим рішенням (наприклад, про реєстрацію юридичної особи) та його виконанням (наприклад, видачею ліцензії на містобудівельну діяльність) минає певний проміжок часу (іноді місяць і більше). Натомість зміст визначається вже не розумово-аналітичною діяльністю (як на стадії прийняття управлінського рішення), а організаційною – створенням умов для зовнішнього вираження вже прийнятого рішення. Виконання рішень – одна з важливих стадій процедури реалізації прав і обов'язків громадян, в ході якої дістає логічного завершення вся діяльність, пов'язана з наданням публічних послуг. Суб'єкти публічної адміністрації мають здійснити цілий комплекс дій, створити оптимальні умови для своєчасного та точного виконання рішень (наприклад, зареєструвати право власності на земельну ділянку, видати спеціальний дозвіл на геологічне вивчення з подальшою промисловою розробкою родовища тощо). Від їхніх дій залежить фактичне втілення в життя прав громадянина і виконання ним обов'язків.

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.

Тема 3. Критерії оцінювання якості надання адміністративних послуг

1. Оцінка та критерії якості надання адміністративних послуг.
2. Доступність (простота) як критерій оцінювання якості надання адміністративних послуг.
3. Ефективність (результативність + своєчасність) як критерій оцінювання якості надання адміністративних послуг.
4. Зручність як критерій оцінювання якості надання адміністративних послуг.
5. Інші критерії оцінювання якості надання адміністративних послуг (відкритості, мінімальної (справедливої) вартості та доступності її оплати, професійності, поваги до особи, рівності).
6. Впровадження системи управління якістю надання адміністративних послуг відповідно до стандарту ISO серії 9000:2001.

Основний зміст

1. Оцінка та критерії якості надання адміністративних послуг

Під оцінкою якості надання адміністративних послуг розуміють перевірку діяльності адміністративного органу щодо надання адміністративних послуг, в тому числі самого результату такої діяльності, на відповідність офіційно встановленим вимогам та/або очікуванням споживачів. Підставою для оцінки

якості надання адміністративних послуг є відповідний критерій. За загальним правилом, такий критерій має бути придатним для вироблення на його основі стандартів надання адміністративних послуг.

Відповідно до розпорядження Кабінету Міністрів України від 15.02.2006 № 90-р, яким схвалено Концепцію розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади, підвищенню якості надання адміністративних, в тому числі і публічних послуг, сприятимуть такі критерії оцінки їх якості: результативність, своєчасність, доступність, зручність, відкритість, повага до особи, дотримання принципу рівності усіх громадян, професійність. Саме на основі зазначених критеріїв і повинні встановлюватись стандарти надання адміністративних послуг.

Законодавчо вимоги до якості надання адміністративних послуг закріплено в Законі України «Про адміністративні послуги» – у ст. ст. 4 (опосередковано) і 7. Зокрема, у ст. 4 цього Закону визначено такі основні принципи надання адміністративних послуг, що можуть бути корисними при оцінюванні якості послуг: відкритість і прозорість; оперативність та своєчасність; доступність інформації щодо надання адміністративних послуг; раціональна мінімізація кількості документів і процедурних дій, які є необхідними для отримання адміністративних послуг; доступність та зручність для суб'єктів звернень.

Загалом, аналізуючи критерії забезпечення якості надання публічних послуг, що пропонуються для стандартизації українськими вченими, доцільно поділити їх на дві категорії:

1. Критерії, які визначають якість об'єктивних умов, якими владні суб'єкти повинні забезпечити споживачів послуг;
2. Суб'єктивні, які відображають ставлення надавачів послуг до їх споживачів.

Кожному критерію оцінки якості надання послуги має відповідати стандарт її надання. Стандарти якості адміністративних послуг – це мінімальні вимоги щодо надання адміністративної послуги, які повинен забезпечити орган влади, а критерії мають бути мірилом, за допомогою якого можна оцінити, наскільки замовник послуги задоволений її наданням.

2. Доступність (простота) як критерій оцінювання якості надання адміністративних послуг

Послуги повинні бути обґрунтованими і найпростішими. Тому в ході удосконалення правового регулювання надання публічних послуг суб'єктами публічної адміністрації необхідно максимально спрощувати правила і порядок надання послуг, щоб максимум спілкування між органами публічної адміністрації (погодження, експертизи, повідомлення) здійснювався всередині цих органів, без залучення особи. Як приклади недотримання цих вимог може розглядатись необґрунтовано складна процедура надання послуги, безпідставне вимагання додаткових документів, довідок тощо, перекладання обов'язків адміністрації на приватну особу.

Разом із тим критерій доступності трактується як фактична можливість особи звернутися за отриманням необхідної адміністративної послуги. Даний

критерій включає в себе декілька показників, які суттєво впливають на оцінку якості. Це, насамперед, можливість отримання споживачами послуг інформації про те, до якого саме органу потрібно звертатися за конкретною адміністративною послугою і як цей орган знайти.

Для забезпечення доступу до інформації про органи публічної адміністрації необхідне створення інформаційно-довідкових ресурсів (друкованих довідників, телефонних довідників та служб, інтернет-порталів та ін.), де зацікавлені особи можуть одержати необхідну інформацію. Окрім того, у разі безпосереднього звернення споживача до неналежного адміністративного органу, його працівники зобов'язані надати необхідну інформацію, за допомогою якої споживач зможе звернутися до компетентного органу. За власним соціологічним дослідженням, оцінка діяльності органів влади щодо інформування населення про надання публічних послуг є такою: більше половини респондентів (58,2%) говорять, що вони є обізнаними про це лише, але лише у тому контексті, який стосується їх особисто. До цієї цифри додається ще майже чверть опитаних (23,1%), які дуже мало знають про цю галузь, і 5,1% тих, хто нічого не знає про систему надання публічних послуг. Так, сума громадян, які мають у своєму розпорядженні досить поверхневу інформацію (або взагалі її не мають), становить 86,4%.

На оцінку якості послуг за критерієм доступності суттєво впливає показник територіального розташування адміністративного органу, тобто центру надання публічних послуг, що передбачає врахування певних факторів: місцезнаходження органу, його віддаленість від споживачів, наявність сполучень громадського транспорту тощо.

Ще одним важливим складником критерію доступності послуг є сам режим доступу до приміщення адміністративного органу, тобто можливість споживача потрапити до місця надання публічних послуг без необхідності отримання окремого дозволу (перепустки) для входу в приміщення адміністративного органу. Для цього доцільно розмежовувати робочі місця персоналу адміністративного органу та приміщення, що пов'язані з роботою зі споживачами публічних послуг, на які недопустимі обмеження вільного доступу громадян протягом всього часу роботи адміністративного органу, а по можливості – й у позаробочий час, де громадяни можуть ознайомитися з інформацією щодо процедури отримання послуги, її оплати, взяти бланк заяви, щоб заповнити її вдома тощо.

Доступність бланків документів також є показником доступності публічної послуги. Бланки заяв та інші обов'язкові формуляри повинні бути у достатній кількості та розміщуватися у вільному доступі в приміщенні органу. Типові документи, пов'язані з отриманням публічної послуги, також повинні бути розміщені в он-лайн доступі на інтернет-сторінці відповідного адміністративного органу або урядовому веб-порталі.

3. Ефективність (результативність + своєчасність) як критерій оцінювання якості надання адміністративних послуг

Ідеться про вимоги, що відповідають критеріям результативності та своєчасності; їх необхідно встановлювати на законодавчому рівні, але також орган влади може їх покращувати. Критерій результативності стосується того, чи отримано послугу й адміністративний акт узагалі – як результат послуги, а критерій своєчасності – терміну надання, який визначено законом.

Критерій результативності зобов'язує органи публічної адміністрації спрямовувати свою діяльність на задоволення потреби споживача послуги. При цьому органи публічної адміністрації мають орієнтуватися на досягнення результату, а не просто формально дотримуватись правил. Таким чином, критерій результативності передбачає відповідь на питання, чи отримав споживач адміністративної послуги результат, на який він очікував (звичайно, якщо ці очікування законні). Однак законна, обґрунтована та своєчасна відмова у наданні послуги також означає якісну роботу органу, хоча послугу і не було надано. Тому підставою для негативної оцінки за критерієм результативності даної послуги є незаконна відмова у наданні послуги. Водночас негативної оцінки заслуговує і надання послуги без законних підстав.

Змістом критерію своєчасності (строковості, оперативності) є часове обмеження надання адміністративної послуги. Послуга повинна надаватися не пізніше визначеного терміну, з урахуванням конкретних потреб особи у певній ситуації. Своєчасність вимагає, щоб орган в окремих випадках діяв навіть швидше, ніж того вимагає закон, враховуючи особливості окремо взятого випадку. При цьому, терміни необхідно періодично переглядати. Основними показниками оптимального строку мають бути обґрунтовані очікування споживачів та реальні можливості органу дотриматись визначених строків. В окремих категоріях справ слід передбачити можливість прискореного надання послуги (у виняткових випадках, за підвищену плату тощо). Проте адміністративні органи не повинні перетворювати механізм скорочених строків надання послуг на спосіб заробітку.

4. Зручність як критерій оцінювання якості надання адміністративних послуг

Критерій зручності передбачає:

- отримання публічних послуг та їх оплату в одному місці;
- не більше ніж дворазове звернення до органів публічної адміністрації (коли звертається за послугою і коли отримує позитивний результат);
- можливість особи без непомірних (непропорційних) витрат часу, коштів та інших зусиль відвідати адміністративний орган;
- визначення зручних для споживача годин прийому;
- надання споживачам послуги максимуму способів звернення за послугою та за інформацією (наприклад, особисто, поштою, електронною поштою тощо) щодо неї.

Таким чином, зручність як критерій оцінки якості надання публічної послуги передбачає визначеність у питанні, наскільки враховано інтереси та потреби споживачів послуг в організації надання публічних послуг у конкретному органі.

5. Інші критерії оцінювання якості надання адміністративних послуг (відкритості, мінімальної (справедливої) вартості та доступності її оплати, професійності, поваги до особи, рівності)

Критерій відкритості передбачає відкритість та доступність інформації, необхідної споживачам публічної послуги (наприклад, які документи потрібно подати для отримання послуги, скільки буде тривати розгляд звернення особи, розмір та порядок оплати, хто є відповідальним за надання послуги тощо), а також можливість отримання консультативної допомоги, яку працівники органів публічної адміністрації повинні надавати у формі заповнення заяв, формулярів, роз'яснення порядку та процедури (адміністративний регламент) отримання публічної послуги, допомоги в підборі та оформленні документів тощо. Окрім того, доступність та зручність надання послуг може оцінюватись і за якістю та оперативністю спілкування надавачів публічних послуг з їх споживачами.

Критерій мінімальної (справедливої) вартості та доступності її оплати передбачає, що вартість послуги, за загальним правилом, не повинна перевищувати вартості фактичних витрат на надання цього виду послуг, тобто відповідати її собівартості. Стандартом також має стати централізоване визначення єдиної для всіх регіонів держави плати за публічну послугу у фіксованому розмірі у формі єдиного платежу, який повинен бути відомим наперед споживачам і, як правило, встановлюватися і реалізовуватись у визначеному розмірі.

Критерій професійності передбачає рівень кваліфікації працівників органів публічної адміністрації, виявлений під час надання публічних послуг, знання та дотримання процедури з надання публічної послуги або так званого адміністративного регламенту, наявність навичок роботи зі споживачами тощо. Професійність працівника знаходить свій прояв в обґрунтованості вимог, що ставляться до споживача, конкретності та коректності зауважень до поданих документів тощо.

Критерій поваги до особи також відокремлюється як окремий критерій оцінки якості надання публічних послуг. Незалежно від того, яким способом відбувається спілкування приватної особи – споживача публічної послуги – з органами публічної адміністрації, посадові особи не повинні ставитись до громадян як прохачів, які заважають працювати. Працівники адміністративних органів повинні усвідомлювати, що надання послуг – це їх обов'язок, делегований їм державою для реалізації прав, свобод та законних інтересів громадян. Саме тому визначення стандартів надання послуг на законодавчому рівні дасть можливість притягнути «недобросовісних» надавачів послуг до відповідальності та споживачам послуг захистити свої права.

У свою чергу, критерій рівності передбачає однакове (рівне) ставлення адміністративного органу до всіх споживачів адміністративних послуг. Це також означає, що однакові справи повинні вирішуватись однаково, в однаковий строк, з однаковими вимогами при суворій забороні надання привілеїв чи інших переваг, а також невинновданого встановлення обмежень.

6. Впровадження системи управління якістю надання адміністративних послуг відповідно до стандарту ISO серії 9000:2001

На сьогодні оцінка якості надання адміністративної послуги також має бути побудована на принципах стандарту ISO серії 9000:2001:

Принцип 1. Орієнтація на споживача. Це означає, що оцінка якості надання адміністративної послуги має здійснюватись із урахуванням очікувань споживачів щодо якісної послуги та рівня задоволеності споживачів наданими послугами шляхом застосування методів вивчення очікувань та задоволеності споживачів: опитування, анкетування, інтерв'ювання, тестування та статистичних методів управління якістю, методів аналізування й поліпшення.

Принцип 2. Лідерство. Лідерство – це ключовий принцип системи менеджменту якості, без якого вона є формальною. Лідерство має бути на кожному рівні надання адміністративної послуги, починаючи від Президента України, Кабінету Міністрів України, Верховної Ради України, керівників кожного органу державної влади до керівників підрозділів цих органів.

Принцип 3. Залучення персоналу. Залучення персоналу до процесів удосконалення надання якісних послуг споживачам можливе за умови створення систем їх мотивації, об'єктивного оцінювання результатів діяльності, а також безперервного навчання.

Принцип 4. Процесний підхід. Процесний підхід передбачає розробку для кожного процесу показників якості, ефективності та результативності надання послуги, а також параметрів та періодичності їх оцінювання.

Принцип 5. Системний підхід. Оцінка якості надання адміністративних послуг вимагає системного підходу. Це означає, що управління діяльністю будь-якого органу має здійснюватись як управління мережею взаємопов'язаних процесів шляхом здійснення планування якості послуги, забезпечення якості, її контролю, координації та поліпшення.

Принцип 6. Безперервне поліпшення. Оцінка якості надання адміністративних послуг передбачає здійснення коригувальних та запобіжних дій (у разі необхідності) для постійного удосконалення процедури надання послуги та підвищення її якості, в тому числі шляхом безперервного навчання персоналу. Серед методів поліпшення доцільно використовувати методи поліпшення процесів: бенчмаркінг, інжиніринг тощо.

Принцип 7. Підхід до прийняття рішень на основі фактів. Для забезпечення об'єктивної оцінки якості надання адміністративних послуг визначені показники якості мають бути вимірними, тому і оцінювання буде здійснюватись на основі аналізу фактів (план-факт) та з урахуванням оцінки споживача для подальшого поліпшення якості послуги.

Принцип 8. Взаємовигідні відносини з постачальниками. При оцінюванні якості надання адміністративних послуг слід звертати увагу і на тих суб'єктів (постачальників), від яких залежить якість наданої послуги.

Тема 4. Інструменти оцінювання якості адміністративних послуг і діяльності ЦНАП

1. Зовнішнє соціологічне опитування (зовнішня оцінка).
2. Опитування (анкетування) (внутрішня та зовнішня оцінки).
3. Онлайн-опитування (сайт або портал, електронні системи, оцінка талонами електронної черги) (внутрішня оцінка).
4. Експертне оцінювання (зовнішня оцінка).
5. Аудит: внутрішній (внутрішня оцінка) і зовнішній (зовнішня оцінка).
6. Орієнтація на кращі практики (внутрішня оцінка).

Основний зміст

1. Зовнішнє соціологічне опитування

Джерелом отримання інформації є замовники послуг (громадяни). Способом фіксування інформації є анкета. Проведення мають здійснювати соціологічні служби – на замовлення зацікавлених сторін (органу влади, громадських організацій, інших органів державної влади).

Кращий зарубіжний досвід оцінки якості надання послуг засвідчує, що переважно береться до уваги відповідність діяльності адміністративних органів з надання послуг очікуванням замовників. Для цього якнайширше застосовуються методи соціології. Водночас досягається подвійна мета: по-перше, таким способом отримують власне оцінку, а по-друге, це дає змогу коригувати стандарти діяльності з надання публічних послуг. В цьому випадку при проведенні оцінки якості надання послуг відповідно до потреб чи очікувань замовників можна одержати два варіанти результатів.

З одного боку, від замовника надходить оцінка діяльності службовця та адміністративного органу, якщо йдеться, наприклад, про повагу до особи споживача. У такому разі основою будуть суб'єктивні чинники, пов'язані з міжособистісними відносинами. З іншого боку, можна отримати й оцінку встановлених стандартів. Зокрема, замовників може не влаштовувати режим роботи, час очікування чи обслуговування або що. У цьому випадку існують підстави для внесення корективів до окремих положень правил, регламентів, вимог тощо.

2. Опитування (анкетування)

Джерелом отримання інформації є замовники послуг (громадяни). Способом фіксування інформації є анкета. Проведення мають здійснювати органи влади, громадські організації, інші органи державної влади. Досить поширений в Україні метод отримання інформації від замовників послуг, який використовують як органи влади, так і громадські організації.

Існують уже готові методики проведення опитування й анкети із запитаннями для фіксування одержаної інформації. Варто всього декілька разів провести оцінювання за встановленою методикою та визначеними запитаннями, аби порівняти результати і зрозуміти динаміку змін щодо якості послуг упродовж певного періоду часу.

3. Онлайн-опитування

Джерелом отримання інформації є замовники послуг (громадяни). Способом фіксування інформації є електронні бази даних (опитування через сайт/портал

або відповіді через електронні системи), талони електронної черги у відповідних скриньках. Проведення мають здійснювати органи влади.

За ініціативою органів влади для оцінювання якості послуг почали використовуватися різні форми онлайн-опитування замовників послуг. Особливість такого опитування полягає в тому, що замовник має оцінити якість послуг одразу на виході з приміщення, зокрема, у випадку з оцінюванням через електронні системи чи вкиданням до скриньок талонів електронної черги. Оцінка через сайт/портал може бути інтегрованою оцінкою замовника послуги з урахуванням усього досвіду спілкування з органом влади.

4. Експертне оцінювання

Джерелом отримання інформації є документація, сайт/портал, спостереження, спілкування з надавачами послуг, надсилання запитів. Способом фіксування інформації є анкета, текстові та графічні файли. Проведення мають здійснювати підготовлені експерти.

Для проведення такого оцінювання необхідно підготувати експертів, які мають ознайомитися з критеріями оцінювання та способами правильного сприйняття й фіксування інформації щодо надання послуг. Дії експерта стосовно способів отримання інформації та її адекватної оцінки є досить близькими до дій аудитора. Тому експерту потрібно мати розуміння законодавчих, нормативних та інших вимог щодо надання послуг.

Оцінювання документації, сайту/порталу, надсилання запитів щодо надання інформації чи консультації можуть проводитися завчасно, а спостереження за наданням послуг і спілкування з надавачами послуг – при безпосередньому відвідуванні органу влади. Це – досить комплексний (якщо враховувати джерела одержання інформації) та суб'єктивний (якщо зважати на те, що досвід і підготовленість експертів є різними) інструмент.

5. Аудит: внутрішній і зовнішній

Джерелом отримання інформації є документація, сайт/портал, спостереження, спілкування з надавачами послуг, надсилання запитів. Способом фіксування інформації є анкета (опитувальник), текстові та графічні файли. Проведення мають здійснювати підготовлені внутрішні (внутрішня оцінка) та зовнішні (зовнішня оцінка) аудитори.

Оцінювання якості надання послуг, зокрема відповідність рівня надання послуг встановленим стандартам, може здійснюватись органом влади в рамках проведення внутрішніх аудитів або вибраною організацією при проведенні зовнішнього аудиту. Якщо проводиться оцінка на відповідність встановленим стандартам за допомогою внутрішнього чи зовнішнього аудиту, то можна одержати порівняно об'єктивні дані.

У результаті такого оцінювання можна зробити висновок про діяльність визначеного органу та професійну компетентність його працівників. Якість і достовірність отриманої інформації залежать від: досвіду та компетенції аудиторів; рівня розуміння ними принципів системи управління якістю ISO 9001 і сфери надання послуг; методів оцінювання документів і сайту/порталу; вміння провести спостереження та спілкування і правильно, неупереджено

оцінити й зафіксувати стан справ. Після проведеного аудиту, крім одержання об'єктивної інформації, аудитор повинен узагальнити позитивні та проблемні питання надання послуг і, якщо є можливість, надати рекомендації для вирішення зафіксованих під час надання послуг невідповідностей. Цей інструмент є комплексним, але водночас і суб'єктивним, оскільки він залежить від компетентності аудитора.

6. Орієнтація на кращі практики

Джерелом отримання інформації є документація, сайти/портали, спостереження, спілкування з надавачами послуг, результати оцінювання незалежними організаціями. Способом фіксування інформації є текстові та графічні файли. Проведення мають здійснювати посадові особи органу влади.

Ідея цього інструменту полягає у визначенні кращих практик (як усередині, так і поза межами органу влади) і застосуванні їх для покращення результатів діяльності. Він дедалі більше поширюється. Існують різні погляди щодо трактування кращих практик. Переважна частина тлумачень містить поняття навчання, застосування позитивного досвіду, обмін інформацією для поліпшення результатів діяльності.

Суть цього інструменту полягає в порівнянні своєї діяльності з діяльністю інших органів влади, а також у використанні знань інших установ через адаптацію рішень, які було визнано ефективною практикою. Для достовірного порівняння потрібно мати систему показників оцінювання, визначених за певними критеріями. Одним із варіантів може бути використання запропонованих критеріїв експертного оцінювання.

Тема 5. Розвиток системи електронних адміністративних послуг в Україні

1. Сутність та першочергові проблеми розвитку системи електронних адміністративних послуг в Україні.
2. Організація надання електронних адміністративних послуг.
3. Модель ООН розвитку онлайн-послуг.
4. Комплексні заходи щодо забезпечення розвитку системи електронних адміністративних послуг.
5. Досвід зарубіжних країн щодо надання електронних державних послуг.

Основний зміст

1. Сутність та першочергові проблеми розвитку системи електронних адміністративних послуг в Україні

Електронна послуга – це адміністративна та інша публічна послуга, що надається суб'єкту звернення в електронній формі за допомогою засобів інформаційних, телекомунікаційних, інформаційно-телекомунікаційних систем.

Принципи надання електронних адміністративних послуг:

орієнтація на споживача;

- доступність;
- безпека та захист персональних даних;
- дебіюрократизація та адміністративне спрощення;

- прозорість;
- збереження електронної інформації (суб'єкти звернення повинні мати можливість отримувати інформацію про дії суб'єктів надання адміністративних послуг, пов'язані з отриманням їх персональних даних);
- відкритість та повторне використання (здатність суб'єктів надання адміністративних послуг взаємодіяти для надання якісних та ефективних електронних послуг, використовуючи дані та технічні рішення один одного);
- технологічна нейтральність;
- ефективність і результативність.

Першочергові проблеми розвитку системи електронних адміністративних послуг в Україні:

- 1) несформованість нормативно-правової бази, що регулює сферу надання електронних послуг;
- 2) відсутність єдиних вимог до запровадження електронних послуг;
- 3) нерегульованість питання електронної ідентифікації та автентифікації суб'єктів звернення під час надання електронних послуг;
- 4) відсутність міжвідомчої електронної взаємодії під час надання адміністративних послуг;
- 5) складність та зарегульованість порядків надання адміністративних послуг;
- 6) невизначеність формату електронного документа, згідно з яким суб'єкт звернення повинен подавати документи для отримання адміністративної послуги;
- 7) відсутність єдиної інформаційно-телекомунікаційної інфраструктури, що забезпечує надання електронних послуг на основі встановлених вимог;
- 8) брак довіри до електронної взаємодії суб'єктів надання адміністративних послуг та суб'єктів звернення;
- 9) низький рівень готовності державних службовців, посадових осіб органів місцевого самоврядування, фізичних та юридичних осіб до запровадження електронних послуг.

2. Організація надання електронних адміністративних послуг

Статтею 17 Закону України «Про адміністративні послуги» визначено, що адміністративні послуги в електронній формі надаються через Єдиний державний портал адміністративних послуг (www.poslугy.gov.ua) (далі – Портал), у тому числі через інтегровані з ним інформаційні системи державних органів та органів місцевого самоврядування. Портал ведеться з метою забезпечення доступу суб'єктів звернення до інформації про адміністративні послуги з використанням Інтернету і є офіційним джерелом інформації про надання адміністративних послуг.

Основними функціями Порталу є забезпечення:

- 1) доступу суб'єктів звернення до інформації про адміністративні послуги та про суб'єктів надання адміністративних послуг;

2) доступності для завантаження і заповнення в електронній формі заяв та інших документів, необхідних для отримання адміністративних послуг;

3) можливості подання суб'єктами звернення заяви в електронному вигляді, отримання суб'єктами звернення інформації про хід розгляду їхніх заяв та за допомогою засобів телекомунікаційного зв'язку – результатів надання адміністративних послуг, здійснення суб'єктами звернення оплати за надання адміністративної послуги в електронній формі.

На сьогодні в Україні діють такі державні реєстри та портали надання адміністративних та інших публічних послуг, у т. ч. в електронній формі:

- Єдиний державний портал адміністративних послуг;
- Розділ «Електронні послуги» на Урядовому порталі;
- Реєстр адміністративних послуг на веб-сайті Міністерства економічного розвитку і торгівлі України;
- Електронні адміністративні сервіси Державної служби з геодезії, картографії та кадастру України;
- Електронні адміністративні послуги Державної архітектурно-будівельної інспекції України;
- Кабінет електронних сервісів Міністерства юстиції України;
- Електронні сервіси Державної фіскальної служби України;
- Портал електронних послуг Пенсійного фонду України.

На регіональному рівні органами місцевого самоврядування та місцевими органами виконавчої влади утворюються окремі електронні портали (сервіси) надання адміністративних послуг. Наприклад, на сьогодні функціонують Регіональний віртуальний офіс електронних адміністративних послуг Дніпропетровської області, окремі адміністративні послуги в електронній формі надаються через веб-сайт Центру надання адміністративних послуг м. Івано-Франківськ, Портал електронних сервісів Волині тощо. Тобто на локальному рівні органи місцевого самоврядування створюють можливості щодо надання додаткових адміністративних послуг, що належать до їхньої компетенції і здійснюються з урахуванням місцевих особливостей і потреб.

Як недержавний проект, функціонує Портал державних послуг iGov.org.ua. Він поступово розширює географію та перелік державних послуг, які можна отримати в електронному вигляді.

3. Модель ООН розвитку онлайн-послуг

Методологія ООН передбачає чотириступінчасту модель розвитку онлайн-послуг, де 1-а стадія відповідає виникненню інформаційних послуг, 2-а стадія – інтерактивних послуг, 3-я – транзакційних послуг і 4-а стадія – трансформаційних послуг. Кожна стадія вимагає більш високого рівня складності і часто більшого виділення ресурсів. Розглянемо ці стадії докладніше.

Стадія 1. Початкові інформаційні послуги. Урядові веб-сайти містять інформацію про державну політику, управління, законодавство, стандарти, відповідну документацію і типи публічних послуг, що надаються. На сайтах є посилання на міністерства, департаменти, а також інші підрозділи уряду.

Громадяни можуть отримати актуальну інформацію про органи публічного управління, а також, дотримуючись посилань, отримати доступ до архівної інформації.

Стадія 2. Просунуті інформаційні послуги. Через урядові вебсайти здійснюється просунуте одностороннє або просте двостороннє електронне спілкування між владою і громадянином, таке як скачування форм для отримання публічних послуг та подачі заяв. Ці сайти мають можливості відтворення аудіо та відео, а також є багатомовними. Обмежені електронні сервіси дозволяють громадянам запитувати неелектронні форми або особисту інформацію.

Стадія 3. Транзакційні послуги. Державні веб-сайти забезпечують двосторонню взаємодію з громадянами, у тому числі через запити та отримання відгуків про урядові дії, програми, розпорядження і т. д. Для успішної реалізації обміну необхідна електронна аутентифікація особистості громадянина у будь-якій формі. На державному веб-сайті обробляються нефінансові операції, такі як заповнення податкової декларації онлайн або подача заяви на посвідчення особи, ліцензію або дозвіл. Також можливе здійснення фінансових операцій, у разі, якщо переказ грошей реалізується через надійну мережу.

Стадія 4. Мережеві послуги. Державні веб-сайти змінюють спосіб спілкування влади зі своїми громадянами. Вони проактивно запитують інформацію у громадян, дізнаються їх думку, використовуючи Web 2.0 та інші інтерактивні інструменти. Електронні послуги і рішення з участю кількох департаментів та міністерств реалізуються без усяких проблем; інформація, дані і знання передаються від державних установ через інтегровані програми. Влада переходить від урядово-орієнтованого підходу до підходу, орієнтованого на інтереси громадян, при якому електронні послуги плануються громадянином на базі головних подій у його житті і сегментуванні груп для надання спеціалізованих послуг. Уряди створюють умови, які сприяють залученню громадян у діяльність влади і ухваленню рішень.

4. Комплексні заходи щодо забезпечення розвитку системи електронних адміністративних послуг

Запровадження електронних послуг потребує проведення оптимізації існуючих порядків надання адміністративних послуг з метою:

- скорочення кількості документів, що вимагаються від суб'єкта звернення, за рахунок запровадження міжвідомчої електронної взаємодії, відкриття доступу до державних інформаційних ресурсів;

- скорочення кількості та спрощення етапів, які передбачені порядком надання адміністративної послуги;

- запровадження електронних форм взаємодії суб'єктів звернення та суб'єктів надання адміністративних послуг;

- визначення окремих етапів (процедур), що передбачені порядком надання адміністративної послуги, які можуть бути автоматизовані;

скорочення строків виконання окремих етапів, які передбачені порядком надання адміністративної послуги, та загального строку надання адміністративної послуги.

Визначення та планування стадій розвитку системи електронних послуг:

На першій стадії передбачається забезпечити можливість дистанційного доступу суб'єкта звернення до повної, актуальної та достовірної інформації про адміністративну послугу за допомогою засобів інформаційних, телекомунікаційних, інформаційно-телекомунікаційних систем.

На другій стадії передбачається забезпечити можливість дистанційного доступу суб'єкта звернення для завантаження, заповнення та друку електронних заяв та інших документів, необхідних для отримання адміністративної послуги, за допомогою засобів інформаційних, телекомунікаційних, інформаційно-телекомунікаційних систем.

На третій стадії передбачається забезпечити можливість подання суб'єктом звернення заяви та інших документів, необхідних для отримання адміністративної послуги в електронній формі, а також здійснення оплати за надання адміністративної послуги в електронній формі (у разі надання платної адміністративної послуги).

На четвертій стадії передбачається забезпечити виконання всіх етапів (процедур), передбачених порядком надання адміністративної послуги в електронній формі, а також персоналізоване планування необхідності отримання адміністративної послуги на підставі даних, відомих про фізичну або юридичну особу. Четверта стадія не виключає фізичного контакту суб'єкта звернення та суб'єкта надання адміністративної послуги, якщо це передбачено законодавством.

Реалізація третьої та четвертої стадій розвитку електронних послуг повинна передбачати можливість доступу центрів надання адміністративних послуг до інформації про надання електронних послуг на відповідній території.

Формування єдиної інформаційно-телекомунікаційної інфраструктури, яка забезпечує надання електронних послуг, повинно здійснюватися за концептуальною моделлю системи електронних послуг. Концептуальна модель використовує сервіс-орієнтований підхід, модульний принцип з метою поєднання та повторного використання її компонентів під час запровадження нових електронних послуг та є достатньо універсальною для застосування як на місцевому, так і на національному рівні. Концептуальна модель умовно поділяється на три рівні: рівень даних, рівень взаємодії та презентаційний рівень.

Переваги електронних послуг повинні бути зрозумілі та доступні для всіх суб'єктів звернення. З метою реалізації Концепції необхідно розширити та модернізувати зусилля з підвищення готовності суб'єктів звернення до використання електронних послуг шляхом забезпечення:

розвитку відповідних електронних освітніх ресурсів та розроблення індивідуальних модульних навчальних програм різних рівнів складності;

створення спеціальних місць для навчання громадян на базі мережі бібліотек, громадських організацій та волонтерських ініціатив;

розвитку системи дистанційного навчання, у тому числі для осіб з обмеженими фізичними можливостями.

5. Досвід зарубіжних країн щодо надання електронних державних послуг.

У країнах Європейської співдружності існує список базових державних послуг в онлайновому режимі. Наприклад, для громадян він складає: прибутковий податок (декларування тощо); пошук роботи через служби зайнятості; соціальну допомогу (допомога по безробіттю, допомога на дитину, відшкодування витрат на медичні послуги, оплата навчання); персональні документи (паспорт, водійські посвідчення); реєстрацію автомобіля (нового, б/в, імпортованого); подання заяв на будівництво; інформування поліції (наприклад у разі крадіжки); публічні бібліотеки (доступність каталогів, пошукові засоби); свідоцтва (про народження, шлюб): запит та надання; подання заяв на вступ до вищих навчальних закладів; інформування про зміну місця проживання; послуги, пов'язані з медициною (інтерактивні консультації, доступність медичних послуг у різних шпиталях, заявка на лікування в конкретному шпиталі тощо). Список базових державних послуг у країнах Європейської співдружності для бізнесу складають: соціальні відрахування на службовців; корпоративні податки (декларування тощо); податок на додану вартість (декларування, повідомлення); реєстрацію нової компанії; подання статистичних даних; митне декларування; одержання дозволів, пов'язаних з охороною навколишнього середовища; державні закупівлі.

Позиція європейських країн полягає в тому, що надання послуг через електронні засоби зв'язку має доповнювати, а не заміняти собою інші канали комунікації. Традиційні шляхи отримання послуг (по телефону, поштою чи шляхом особистого звернення) існуватимуть і надалі, постійно вдосконалюючись з тим, щоб усі громадяни мали кращий доступ до інформації та послуг від своїх урядів. Громадяни можуть самі обирати будь-який канал комунікації з власним урядом та загальноєвропейськими структурами.

Канада є лідером інновації електронного урядування. Уряд Канади визначив такі цілі у сфері е-урядування:

більш доступне врядування;

краще обслуговування, яке найкраще відповідає потребам громадян; довіра та впевненість у послугах он-лайн – забезпечення безпеки та захисту користувачів;

послуги для всіх громадян незалежно від місця проживання – самостійний вибір каналів, мов, формату надання інформації.

Провідними принципами надання послуг є: двомовність та орієнтація на потреби клієнта; доступність у будь-якому місці 24 години на добу 7 днів на тиждень; простота у користуванні й навігації; придатність для громадян з особливими потребами; конфіденційність, безпека та нерозкриття інформації; вибір найбільш прийняттого способу спілкування з урядовими структурами. Одним із ключових елементів ініціативи “Електронний уряд” було об'єднання

урядових послуг і програм у кластери, що полегшує громадянам пошук та отримання доступу до необхідних їм програм і послуг. Уся інформація та послуги на урядовому порталі (www.canada.gc) розподілено за трьома категоріями – послуги для громадян Канади, послуги для осіб, які не є громадянами Канади, та послуги для канадських компаній.

Згідно з дослідженням ООН Південна Корея посідає перше місце в рейтингу країн світу за рівнем розвитку електронного уряду за 2014 рік. У попередньому рейтингу 2012 року вона також була лідером. У Республіці Корея прийнято виділяти такі етапи розвитку електронного уряду.

Уряд 1.0 – орієнтований сам на себе (внутрішня автоматизація обробки даних), взаємодія з громадянами здійснюється в одно- сторонньому порядку і офф-лайн.

Уряд 2.0 орієнтований на громадян, взаємодія з ними здійснюється онлайн і інтерактивно.

Уряд 3.0 орієнтований на конкретну людину, забезпечує відкритий доступ до відомостей, необхідних для взаємодії з державою, прагне передбачити потреби громадянина у публічних послугах.

Уряд 4.0. Нова стратегія орієнтована на перехід до максимального використання мобільних пристроїв, які зараз є у всіх жителів Республіки Корея. Мобільні телефони використовуються для надання електронних послуг, інформування, оповіщення, оплати проїзду.

ТЕМИ ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ

Тема 1. Теоретико-правові засади надання адміністративних послуг

1. Нормативний та доктринальний підходи щодо поняття адміністративної послуги.

2. Співвідношення поняття «адміністративна послуга» з суміжними категоріями.
3. Ознаки адміністративних послуг.
4. Види адміністративних послуг.
5. Правове регулювання надання адміністративних послуг в Україні.

Література: 1-3, 6, 13-16, 19-21, 23, 26-27, 30-34, 38-42

Тема 2. Процедура надання адміністративних послуг

1. Суб'єкти процедури надання адміністративної послуги.
2. Центри надання адміністративних послуг.
3. Адміністративно-правовий статус адміністратора.
4. Стадії процедури надання адміністративних послуг.

Література: 2-5, 7, 9-12, 16, 18, 19-20, 22, 25-26, 28, 33, 36

Тема 3. Критерії оцінювання якості надання адміністративних послуг

1. Оцінка та критерії якості надання адміністративних послуг.
2. Доступність (простота) як критерій оцінювання якості надання адміністративних послуг.
3. Ефективність (результативність + своєчасність) як критерій оцінювання якості надання адміністративних послуг.
4. Зручність як критерій оцінювання якості надання адміністративних послуг.
5. Інші критерії оцінювання якості надання адміністративних послуг (відкритості, мінімальної (справедливої) вартості та доступність її оплати, професійності, поваги до особи, рівності).
6. Впровадження системи управління якістю надання адміністративних послуг відповідно до стандарту ISO серії 9000:2001.

Література: 1, 2, 6, 15-17, 19, 21, 22, 29, 37

Тема 4. Інструменти оцінювання якості адміністративних послуг і діяльності ЦНАП

1. Зовнішнє соціологічне опитування (зовнішня оцінка).
2. Опитування (анкетування) (внутрішня та зовнішня оцінки).
3. Онлайн-опитування (сайт або портал, електронні системи, оцінка талонами електронної черги) (внутрішня оцінка).
4. Експертне оцінювання (зовнішня оцінка).
5. Аудит: внутрішній (внутрішня оцінка) і зовнішній (зовнішня оцінка).
6. Орієнтація на кращі практики (внутрішня оцінка).

Література: 2, 16, 18-19, 21, 29, 36

Тема 5. Розвиток системи електронних адміністративних послуг в Україні

1. Сутність та першочергові проблеми розвитку системи електронних адміністративних послуг в Україні.
2. Організація надання електронних адміністративних послуг.
3. Модель ООН розвитку онлайн-послуг.

4. Комплексні заходи щодо забезпечення розвитку системи електронних адміністративних послуг.
5. Досвід зарубіжних країн щодо надання електронних державних послуг.

Література: 2, 8, 9, 11, 17, 19, 24, 35

ЗАВДАННЯ ДЛЯ САМОСТІЙНОЇ ПІДГОТОВКИ

До Теми 1. Теоретико-правові засади надання адміністративних послуг

Завдання для поточного контролю знань і вмінь здобувачів вищої освіти:

1. Визначте, як співвідносяться між собою поняття «адміністративні послуги» та «публічні послуги».
2. Опишіть ознаки адміністративних послуг.
3. Здійсніть класифікацію адміністративних послуг за різними критеріями.
4. Наведіть приклади обов'язкових та добровільних адміністративних послуг.
5. Визначте етапи розвитку правового регулювання сфери надання адміністративних послуг.
6. Визначте недоліки у правовому регулюванні сфери надання адміністративних послуг.

Кейс 1

У зв'язку з хворобою особі було надано лікарняний лист у закладі охорони здоров'я комунальної форми власності. Чи може вважатися така дія адміністративною послугою?

Кейс 2

Особі було надано ліцензію на торгівлю алкогольними напоями та тютюновими виробами. До якого з видів адміністративних послуг за різними критеріями відноситься така послуга?

До Теми 2. Процедура надання адміністративних послуг

Завдання для поточного контролю знань і вмінь здобувачів вищої освіти:

1. Схематично відобразіть систему суб'єктів процедури надання адміністративної послуги.
2. Визначте права та обов'язки суб'єктів надання адміністративної послуги.
3. Опишіть завдання Центру надання адміністративних послуг.
4. Визначте права та обов'язки адміністратора.
5. Визначте стадії процедури надання адміністративних послуг.

Кейс 1

Приватним нотаріусом було здійснено державну реєстрацію права власності на нерухоме майно. Чи може він вважатися суб'єктом надання адміністративної послуги?

Кейс 2

До суб'єкта надання адміністративної послуги, яка має надаватись через ЦНАП, надійшла заява від особи щодо отримання такої послуги. Які дії в такому випадку має вчинити суб'єкт надання адміністративної послуги?

До Теми 3. Критерії оцінювання якості надання адміністративних послуг

Завдання для поточного контролю знань і вмінь здобувачів вищої освіти:

1. Визначте критерії якості надання адміністративних послуг.
2. Опишіть зміст такого критерію оцінювання якості надання адміністративних послуг як доступність.
3. Опишіть зміст такого критерію оцінювання якості надання адміністративних послуг як ефективність.
4. Наведіть можливі засоби, за допомогою яких може забезпечуватись дотримання такого критерію оцінювання якості надання адміністративних послуг як зручність.
5. Визначте принципи стандарту ISO серії 9000:2001.

Кейс 1

ЦНАП розташований у місці, де відсутнє сполучення громадського транспорту. Який критерій якості надання адміністративних послуг не дотримано в такому випадку?

Кейс 2

Співробітник ЦНАП дозволяє собі зверхність та грубість при спілкуванні з суб'єктами отримання адміністративних послуг. Який критерій якості надання адміністративних послуг не дотримано в такому випадку?

До Теми 4. Інструменти оцінювання якості адміністративних послуг і діяльності ЦНАП

Завдання для поточного контролю знань і вмінь здобувачів вищої освіти:

1. Визначте джерело отримання інформації та можливих суб'єктів проведення зовнішнього соціологічного опитування з питань оцінювання якості адміністративних послуг.
2. Визначте особливості онлайн-опитування інструменту оцінювання якості адміністративних послуг.
3. Визначте відмінності між внутрішнім та зовнішнім аудитом як інструментом оцінювання якості адміністративних послуг.
4. Опишіть переваги та недоліки такого інструмента оцінювання якості адміністративних послуг як експертне оцінювання.
5. Опишіть переваги та недоліки такого інструмента оцінювання якості адміністративних послуг як орієнтація на кращі практики.

Кейс 1

Потрібно оцінити якість надання адміністративних послуг у сфері підприємницької діяльності. Які інструменти оцінювання якості адміністративних послуг доцільно застосувати у такому випадку?

Кейс 2

Міністерством юстиції було підготовлено експертів, які мають оцінити якість надання адміністративних послуг територіальними підрозділами Міністерства юстиції. Які дії мають вчинити такі експерти стосовно способів отримання необхідної інформації та її адекватної оцінки?

До Теми 5. Розвиток системи електронних адміністративних послуг в Україні

Завдання для поточного контролю знань і вмінь здобувачів вищої освіти:

1. Визначте основні проблеми розвитку системи електронних адміністративних послуг в Україні.
2. Опишіть алгоритм отримання адміністративної послуги через Єдиний державний портал адміністративних послуг.
3. Опишіть стадії розвитку онлайн-послуг відповідно до моделі ООН.
4. Визначте стадії розвитку системи електронних адміністративних послуг в Україні.
5. Визначте першочергові заходи, які мають бути здійснені задля розвитку системи електронних адміністративних послуг в Україні.

Кейс 1

Особа при отриманні адміністративної послуги через Єдиний державний портал адміністративних послуг не може здійснити онлайн оплату за надання такої послуги. Який принцип надання електронних адміністративних послуг не дотримано в цьому випадку?

Кейс 2

На сьогодні функціонує такий недержавний проект як Портал державних послуг, через який можна отримати певні адміністративні послуги. Чи є це порушенням законодавства? Обґрунтуйте відповідь.

ПИТАННЯ ДЛЯ ПІДСУМКОВОГО КОНТРОЛЮ ЗНАНЬ І ВМІНЬ ЗДОБУВАЧІВ ВИЩОЇ ОСВІТИ

1. Нормативний та доктринальний підходи щодо поняття адміністративної послуги.

2. Співвідношення поняття «адміністративна послуга» з суміжними категоріями.
3. Ознаки адміністративних послуг.
4. Види адміністративних послуг.
5. Правове регулювання надання адміністративних послуг в Україні.
6. Недоліки правового регулювання надання адміністративних послуг в Україні.
7. Правовий статус суб'єктів надання адміністративних послуг.
8. Правовий статус суб'єктів отримання адміністративних послуг.
9. Центри надання адміністративних послуг.
10. Адміністративно-правовий статус адміністратора.
11. Стадії процедури надання адміністративних послуг.
12. Інформаційна та технологічна картки адміністративної послуги.
13. Поняття та підстави оцінки якості надання адміністративних послуг.
14. Критерії якості надання адміністративних послуг.
15. Доступність (простота) як критерій оцінювання якості надання адміністративних послуг.
16. Ефективність (результативність + своєчасність) як критерій оцінювання якості надання адміністративних послуг.
17. Зручність як критерій оцінювання якості надання адміністративних послуг.
18. Інші критерії оцінювання якості надання адміністративних послуг (відкритості, мінімальної (справедливої) вартості та доступність її оплати, професійності, поваги до особи, рівності).
19. Впровадження системи управління якістю надання адміністративних послуг відповідно до стандарту ISO серії 9000:2001.
20. Види інструментів оцінювання якості адміністративних послуг.
21. Зовнішнє соціологічне опитування (зовнішня оцінка) як інструмент оцінювання якості адміністративних послуг.
22. Опитування (анкетування) (внутрішня та зовнішня оцінки) як інструмент оцінювання якості адміністративних послуг.
23. Онлайн-опитування (сайт або портал, електронні системи, оцінка талонами електронної черги) (внутрішня оцінка) як інструмент оцінювання якості адміністративних послуг.
24. Експертне оцінювання (зовнішня оцінка) як інструмент оцінювання якості адміністративних послуг.
25. Аудит: внутрішній (внутрішня оцінка) і зовнішній (зовнішня оцінка) як інструмент оцінювання якості адміністративних послуг.
26. Орієнтація на кращі практики (внутрішня оцінка) як інструмент оцінювання якості адміністративних послуг.
27. Поняття електронних адміністративних послуг та принципи їх надання.
28. Першочергові проблеми розвитку системи електронних адміністративних послуг в Україні.
29. Організація надання електронних адміністративних послуг.
30. Модель ООН розвитку онлайн-послуг.

31. Комплексні заходи щодо забезпечення розвитку системи електронних адміністративних послуг.
32. Досвід країн ЄС щодо надання електронних адміністративних послуг.
33. Досвід Канади щодо надання електронних адміністративних послуг.
34. Досвід азійських країн щодо надання електронних адміністративних послуг.

КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ ЗНАНЬ ЗДОБУВАЧІВ ВИЩОЇ ОСВІТИ

Оцінка «5» (відмінно) – здобувач вищої освіти вільно орієнтується в теоретичному матеріалі та без помилок застосовує теоретичні знання при розв’язанні практичних задач.

Оцінка «4» – здобувач вищої освіти знає основний масив теоретичного матеріалу, але або плутається при його поясненні, або застосовує його на практиці з помилками (при розв’язанні практичних задач).

Оцінка «3» (задовільно) – здобувач вищої освіти має лише уривчасті теоретичні знання та розв’язує лише 50 відсотків практичних задач.

Оцінка «2» (незадовільно) – здобувач вищої освіти не орієнтується в теоретичному матеріалі та виконує менше 50 відсотків практичних задач або не може розв’язувати практичні задачі взагалі.

ШКАЛА ОЦІНЮВАННЯ

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамену, курсового проекту (роботи), практики	для заліку
90 – 100	A	відмінно	зараховано
82-89	B	добре	
74-81	C		
64-73	D	задовільно	
60-63	E		
35-59	FX	незадовільно з можливістю повторного складання	не зараховано з можливістю повторного складання
1-34	F	незадовільно з обов’язковим повторним вивченням дисципліни	не зараховано з обов’язковим повторним вивченням дисципліни

ПЕРЕЛІК НЕОБХІДНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

нормативно-правові акти:

1. Конституція України : прийнята на V сесії Верховної Ради України 28 червня 1996 р. Дата оновлення: 21.02.2019 р. URL: www.rada.gov.ua

2. Про адміністративні послуги : Закон України від 06.09.2012 р. Дата оновлення: 04.04.2018 р. URL: www.rada.gov.ua
3. Про звернення громадян : Закон України від 02.10.1996 р. Дата оновлення: 16.07.2019 р. URL: www.rada.gov.ua
4. Про місцеві державні адміністрації : Закон України від 9.04.1999 р. Дата оновлення: 20.10.2019 р. URL: www.rada.gov.ua
5. Про затвердження Методики визначення собівартості платних адміністративних послуг : Постанова Кабінету Міністрів України від 27.01.2010 р. Дата оновлення: 08.05.2013 р. URL: www.rada.gov.ua
6. Про затвердження плану заходів щодо реформування системи надання адміністративних послуг : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 26.10.2011 р. Дата оновлення: 26.10.2011 р. URL: www.rada.gov.ua
7. Про затвердження Примірного положення про центр надання адміністративних послуг : Постанова Кабінету Міністрів України від 20.02.2013 р. Дата оновлення: 20.08.2019 р. URL: www.rada.gov.ua
8. Про затвердження Порядку ведення Єдиного державного порталу адміністративних послуг : Постанова Кабінету Міністрів України від 3.01.2013 р. Дата оновлення: 26.05.2018 р. URL: www.rada.gov.ua
9. Про затвердження Порядку ведення Реєстру адміністративних послуг : Постанова Кабінету Міністрів України від 30.01.2013 р. Дата оновлення: 14.10.2014 р. URL: www.rada.gov.ua
10. Про затвердження вимог до підготовки технологічної картки адміністративної послуги : Постанова Кабінету Міністрів України від 30.01.2013 р. Дата оновлення: 30.01.2013 р. URL: www.rada.gov.ua
11. Про схвалення Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 16.11.2016 р. Дата оновлення: 16.11.2016 р. URL: www.rada.gov.ua
12. Деякі питання надання адміністративних послуг органів виконавчої влади через центри надання адміністративних послуг : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 16.05.2014 р. Дата оновлення: 29.08.2019 р. URL: www.rada.gov.ua

спеціальна література:

13. Адміністративне право України: навч. посіб. / С.В. Ківалов, Л.Р. Біла-Тіунова, К.В. Бондаренко, О.В. Тодощак. 8-е вид. доп. і перер. Одеса : Фенікс, 2015. 354 с.
14. Адміністративне право України: Підручник / Т.О. Гулевська, Т.О. Коломоєць; за заг. ред. Т.О. Коломоєць. К.: Істина, 2009. 480с.
15. Адміністративне право України. Повний курс: підручник / Галунько В., Діхтієвський П., Кузьменко О., Стеценко С. та ін. Херсон: ОЛДІ-ПЛЮС, 2018. 446 с.

16. Адміністративна процедура та адміністративні послуги: Зарубіжний досвід і пропозиції для України / (авт.-уклад.: В.П. Тимошук); Центр політико-правових реформ. К.: Факт, 2003. 496с.
17. Берназюк О. Адміністративні електронні послуги: поняття та умови впровадження в Україні. *Підприємництво, господарство і право*. 2019. № 5. С. 196-199.
18. Білокур Є. І. Функції державного управління: поняття, особливості, правове регулювання: дис. ... канд. юрид. наук. Одеса, 2015. 194 с.
19. Бригілевич І. Діяльність ЦНАП та оцінка якості надання адміністративних послуг. Практичний посібник. Київ, 2017. 39 с.
20. Буханевич О.М. Поняття та сутність процедури надання адміністративних послуг. *Право і суспільство*. 2015. № 5. С. 126-131.
21. Васильєва О. І. Діяльність органів державної влади та органів місцевого самоврядування у сфері надання адміністративних послуг як об'єкт контролю. *Науковий вісник Академії муніципального управління. Серія «Управління»*. 2014. Вип. 1 С. 19–28.
22. Власенко Д. О. Контроль та нагляд за додержанням законодавства з надання адміністративних послуг суб'єктами публічної адміністрації. *Київський часопис права*. 2015. № 2. С. 109–114.
23. Демський Е.Ф. Адміністративні послуги та їх юридична природа. *Юридична наука*.— 2011. № 1. С. 79–86.
24. Електронне урядування та електронна демократія: навчальний посібник : у 15 ч. / за заг. ред. А.І. Семенченка, В.М. Дрешпака. Київ, 2017. Частина 10: Електронні послуги / Р.М. Матвійчук, С.П. Кандзюба. Київ: ФОП Москаленко О. М., 2017. 60 с
25. Жук Ю. Центри надання адміністративних послуг у Луцьку та Львові: порівняльний аналіз. *Ефективність державного управління*. 2016. Вип. 4 (49). Ч. 1. С. 206-213
26. Загальне адміністративне право : підручник / [Гриценко І. С., Мельник Р. С., Пухтецька А. А. та інші]; за заг. ред. І. С. Гриценка. К. : Юрінком Інтер, 2015. 568 с.
27. Задихайло О. А. Правове регулювання надання адміністративних послуг в Україні. *Форум права*. 2011. № 1. С. 379–384.
28. Картузова І. О., Осадчий А. Ю. Адміністративно-процедурне право: навч.-метод. посібник / Одеська національна юридична академія. О.: Юридична література, 2008. 288 с.
29. Клімушин П.С., Спасібов Д.В. Методологічні засади забезпечення якісного надання адміністративних послуг. *Теорія та практика державного управління*. 20118. № 1(60). С. 1-8.
30. Лавренова О. І. Окремі аспекти надання адміністративних послуг. *Порівняльно-аналітичне право*. 2013. № 4. С. 192-194.

31. Легеза Є.О. Діяльність суб'єктів публічної адміністрації щодо надання публічних послуг: проблемні питання та шляхи їх вирішення. *Journal «ScienceRise: Juridical Science»*. 2018. № 2 (4). С. 8-15.
32. Легеза Є. О. Теорія публічних послуг : адміністративно-правова складова : монографія. Херсон : Видавничий дім «Гельветика», 2016. 452 с.
33. Науково-практичний коментар до Закону України «Про адміністративні послуги» / За заг. ред. В.П.Тимощука. К.: ФОП Москаленко О.М. 392 с.
34. Петьовка В. Окремі проблеми визначення поняття «адміністративна послуга» та способи їх вирішення. *Публічне право*. 2013. № 2 (10). С. 99–104.
35. Соломко Ю. Надання адміністративних послуг в електронній формі на державному рівні. *Ефективність державного управління*. 2018. Вип. 1 (54). Ч. 1. С. 151-157.
36. 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., Тимощук В.П., Шиманке Д.] / За заг. ред. Тимощука В.П. Київ, СПД Москаленко О.М., 2011. 432 с.
37. Sergey Kivalov, OlhaKibik (2019) Economic and organizational preconditions for the development of agency relations in a crisis period, *Baltic journal of economic studies*, 5 (2), 91-98.
38. Bila-Tiunova, L., Bilous-Osin, T., Kozachuk, D., & Vasylykivska, V. (2019) Participation of civil society in public administration: prospects for international experience implementation in Ukraine,. *Humanities & Social Sciences Reviews*, 7(5), 757-764. <https://doi.org/10.18510/hssr.2019.7594>
39. Tamara Latkovska, Liubov Bila-Tiunova (2019) Political and economic governance: a comparative analysis of eastern European countries and Ukraine,*Baltic journal of economic studies*, 5 (3), pp. 91-98.
40. Liubov Bila-Tiunova, Andrey Neugodnikov, YuliiaDanylenko(2019) The problems of public administration in the sphere of healthcare in Ukraine, *International Journal of Applied Exercise Physiology*, 8 (2), 575-582.
41. Tatyana Bilous-Osin, Diana Kozachuk, VictoriaVasylykivska (2019) Ecocatastrophe in Donbass Region and its Effect on the Public Administration Entity. *Ekoloji*, 107, 6007-6011.
42. Olha Koicheva, Bilokur Yevheniia, Nehara Rodion (2019) State and prospects of development of welfare economics in Ukraine, *Journal of Environmental Treatment Techniques*, 7 (3), 370-376.

ДОДАТОК 1. ТЕСТОВІ ЗАВДАННЯ

Яка картка затверджується суб'єктом надання адміністративних послуг на кожну адміністративну послугу, яку він надає відповідно до закону?
А) технологічна

- B) нормативна
- C) процедурна
- D) роз'яснювальна

Які з перерахованих суспільних відносин пов'язані з наданням адміністративних послуг?

- A) надання витягів з державних реєстрів
- B) здійснення державного нагляду (контролю)
- C) дізнання, досудового слідства
- D) виконавчого провадження

Які картки затверджується суб'єктом надання адміністративних послуг на кожну адміністративну послугу, яку він надає відповідно до закону?

- A) нормативна і інформаційна
- B) інформаційна і технологічна
- C) інформаційна і процедурна
- D) нормативна і процедурна

Яка із зазначених ознак НЕ характерна для адміністративних послуг?

- A) їх надання здійснюється за передбаченою законом процедурою
- B) вони є результатом здійснення владних повноважень
- C) результатом їх надання є адміністративний акт
- D) можуть надаватися з ініціативи суб'єкта надання адміністративної послуги

Який граничний строк встановлено для надання адміністративної послуги відповідно до Закону України "Про адміністративні послуги"?

- A) 10 днів
- B) 15 днів
- C) 30 днів
- D) 45 днів

На вирішення якої проблеми спрямовані соціальні послуги?

- A) життєвої проблеми, пов'язаної з недостатнім матеріальним забезпеченням
- B) проблеми управління певними галузями, інститутами, сферами народного господарства
- C) проблеми охорони прав і свобод людини, а також інтересів суспільства і держави
- D) проблеми забезпечення інформацією про діяльність державних органів

Що є результатом надання інформаційних послуг?

- A) створення умов для забезпечення публічної безпеки і порядку
- B) створення умов для подальшої реалізації прав, свобод, інтересів шляхом надання або прийняття певної інформації
- C) створення умов для реалізації прав, свобод, законних інтересів їх споживачів через виконання кореспондуючого їх юридичного обов'язку суб'єктом надання послуги
- D) створення умов для надання допомоги особам, окремим соціальним групам

Хто є суб'єктом надання соціальних послуг?

- A) Верховна Рада України
- B) Кабінет Міністрів України
- C) Соціальні служби
- D) Національна поліція

Яка картка затверджується суб'єктом надання адміністративних послуг на кожну адміністративну послугу, яку він надає відповідно до закону?

- A) інформаційна

- B) нормативна
- C) процедурна
- D) роз'яснювальна

Який критерій якості надання адміністративних послуг передбачає забезпечення фактичної можливості особи звернутись за отриманням необхідної адміністративної послуги?

- A) результативності
- B) доступності
- C) відкритості
- D) професійності

Який критерій якості надання адміністративних послуг передбачає забезпечення доступності інформації, необхідної споживачам адміністративних послуг?

- A) доступності
- B) відкритості
- C) результативності
- D) професійності

Яким суб'єктом встановлюються вимоги щодо якості надання адміністративних послуг?

- A) суб'єктом надання адміністративних послуг
- B) Кабінетом Міністрів України
- C) відповідним Міністерством
- D) Президентом України

Що є головною функцією центрів надання адміністративних послуг?

- A) контроль за наданням адміністративної послуги
- B) забезпечення надання адміністративної послуги
- C) реєстрація заяв про надання адміністративної послуги
- D) звітування перед суб'єктом отримання адміністративної послуги

Що з перерахованого НЕ зазначається в інформаційній картці адміністративної послуги?

- A) строк надання адміністративної послуги
- B) перелік документів, необхідних для отримання адміністративної послуги
- C) результат надання адміністративної послуги
- D) етапи опрацювання звернення про надання адміністративної послуги

Що з перерахованого НЕ зазначається в технологічній картці адміністративної послуги?

- A) перелік документів, необхідних для отримання адміністративної послуги
- B) відповідальна посадова особа
- C) строки виконання етапів (дії, рішення)
- D) структурні підрозділи, відповідальні за етапи (дію, рішення)

Як співвідносяться між собою категорії «публічні послуги» та «адміністративні послуги»?

- A) це тотожні поняття
- B) адміністративні послуги є частиною публічних послуг
- C) публічні послуги є частиною адміністративних послуг
- D) зміст цих понять взагалі не перетинається

Яку назву має плата, що справляється при наданні адміністративних послуг?

- A) адміністративний збір
- B) судовий збір
- C) державне мито
- D) податок

Не менше скількох днів на тиждень має становити час прийому суб'єктів звернень у центрах надання адміністративних послуг, утворених при виконавчих органах міських рад міст, що є адміністративними центрами областей?

- A) не менше трьох днів на тиждень
- B) не менше чотирьох днів на тиждень
- C) не менше п'яти днів на тиждень
- D) не менше шести днів на тиждень

До кого має звернутися суб'єкт звернення для отримання адміністративної послуги в центрі надання адміністративних послуг?

- A) до суб'єкта надання адміністративних послуг
- B) до керівника центру надання адміністративних послуг
- C) до адміністратора центру надання адміністративних послуг
- D) до виконавця центру надання адміністративних послуг

Хто з перерахованих суб'єктів може виступати суб'єктом надання адміністративної послуги?

- A) місцева державна адміністрація
- B) громадські об'єднання
- C) підприємства, установи, організації незалежно від форми власності
- D) громадяни України

Чи можуть адміністративні послуги надаватись в електронній формі?

- A) ні, лише в письмовій та усній формі
- B) так, але тільки через Єдиний державний портал адміністративних послуг, у тому числі через інтегровані з ним інформаційні системи державних органів та органів місцевого самоврядування
- C) так, але тільки через Центр надання адміністративних послуг
- D) так, через будь-які електронні інформаційні системи

Хто з перерахованих суб'єктів може виступати суб'єктом надання адміністративної послуги?

- A) приватний нотаріус
- B) вчитель загальноосвітньої школи державної форми власності
- C) лікар комунального закладу охорони здоров'я
- D) завідувач кафедри Національного університету

Що із зазначеного є адміністративною послугою?

- A) проведення вакцинації
- B) призначення допомоги при народженні дитини
- C) надання приміщення для ночівлі безпритульних осіб
- D) присвоєння почесного звання «Заслужений юрист України»

Хто із зазначених суб'єктів може виступати суб'єктом надання адміністративної послуги?

- A) приватний нотаріус
- B) лікар комунального закладу охорони здоров'я
- C) декан факультету Національного університету
- D) завуч загальноосвітньої школи комунальної форми власності