

10) інформування громадськості про діяльність органів публічної влади із застосуванням інформаційних мережевих технологій;

11) запровадження електронних консультацій з громадкістю з питань формування та реалізації державної політики;

12) розгляду електронних звернень фізичних та юридичних осіб;

13) надання органами публічної адміністрації адміністративних послуг дистанційно завдяки використанню інформаційних технологій;

14) вдосконалення організації надання адміністративних послуг, делегування та впровадження конкуренції, підвищення стандартів послуг.

### **Список використаних джерел:**

1. Права громадян у сфері виконавчої влади: адміністративно правове забезпечення реалізації та захисту: Наукове видання / За заг. ред. В.Б. Аверянова. – К.: Наукова думка, 2007. – С. 253-254.

2. Рябченко О.П. Уніфікація адміністративних процедур у правоохоронній діяльності міліції як гарантія законності їх здійснення // Теорія та практика забезпечення якісного управління в сфері діяльності Міністерства внутрішніх справ: Матеріали Міжнародної науково-практичної конференції, Київ, 27 листопада 2009 р. / Упорядники: Т.О. Проценко, І.П. Голосніченко, О.Г. Циганов, П.П. Кульчицький/ За заг. ред. Т.О. Проценка. – К.: ДНДІ МВС України, 2009. – С. 64.

3. Науково-практичний коментар до Закону України « Про адміністративні послуги»/ За аг. ред. В.П. Тимошука. – К.: ФОП Москаленко О.М. – 15 с.

**Панькова З.Л.**

*аспірант,*

*Національний технічний університет України*

*«Київський політехнічний інститут»*

## **ЗАРУБІЖНИЙ ДОСВІД НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ ТА ЙОГО ЗАСТОСУВАННЯ В УКРАЇНІ**

В Україні на сьогоднішній день відбувається реалізація адміністративної реформи. Здійснено вагомий внесок в розвиток законодавчого регулювання інституту адміністративних послуг, правові норми віднайшли своє вдале практичне застосування.

Однак, якщо стрімко розвиватися інститут адміністративних послуг в Україні почав з 2012 року, то у країнах Європи інститут адміністративних послуг розпочав своє функціонування на початку 90 –х років минулого століття.

Оскільки процес становлення цієї системи в нашій державі й досі триває, беззаперечно корисним для нас є зарубіжний досвід надання адміністративних послуг, який дозволить нам виробити шляхи та напрями удосконалення інституту адміністративних послуг.

Яскравим прикладом належного функціонування інституту адміністративних послуг є федеративна республіка Німеччина.

Аналогом центрів надання адміністративних послуг є так звані – «універсами послуг». Децентралізація державної влади дозволяє кожному

місту створювати свій «універсам послуг», який може кардинально відрізнятись від такого ж універсаму у іншому місті. Особливістю «універсамів послуг» є те, що вони є загальнодоступними, а якість та швидкість їх надання є пріоритетом для органів державної влади.

Будь-який громадянин Німеччини незалежно від місця проживання, реєстрації може отримати ту чи іншу адміністративну послугу день в день починаючи від отримання паспорта до більш складних питань – реєстрації бізнесу.

Якщо в дуже маленьких містечках універсами послуг мають вузький спектр послуг, що можуть надаватися, консультування реєстраторами надається з будь – якого питання, перелік документів, що необхідний для отримання адміністративної послуги надається та роз'яснюється державним реєстратором.

Ще однією перевагою універсамів послуг у Німеччині є почерговий графік роботи реєстраторів, адміністративну послугу можливо отримати починаючи з 7-00 ранку і до 21-00 вечора, субота є робочим днем, неділя – неповним робочим днем. Тобто, громадяни, можуть отримувати послуги без черг та в зручний для себе час. На сьогодні Україна почала впроваджувати подібний графік роботи, однак дані зміни стосуються лише великих міст, обласних центрів, однак далеко не у кожному містечку взагалі існує центр надання адміністративних послуг, а якщо й існує, то графік роботи його ідентичний будь-якій державній установі, що функціонує у цьому містечку.

У Нідерландах система «універсамів послуг» вважається однією із кращих у Європі. Пропонуємо звернути увагу на діяльність «універсаму послуг» муніципалітету міста Гаага (Den Haag), який є одним із найкращих універсамів у Нідерландах.

Так, система «універсамів послуг» у м. Гаага є дворівневою: перший рівень утворює центральний «універсам послуг» (офіс для громадян) на загальноміському рівні; другий рівень складається з 7 офісів у різних районах міста. Деякі послуги можна отримати лише в центральному офісі, зокрема вирішення питань мігрантів, отримання ліцензій, дозволів на продаж алкоголю тощо. «Універсам послуг» здійснює прийом споживачів протягом п'яти робочих днів на тиждень. Упродовж чотирьох днів установа функціонує протягом першої половини робочого дня (з 8:00 до 14:00). Водночас раз на тиждень кожен із універсамів працює за спеціальним «вечірнім» графіком прийому звернень: з 12:00 до 20:00. До того ж день «вечірньої» роботи у кожному із 8 наявних у місті універсамів обрано так, щоб ці дні у різних універсамах не збігались. При цьому у вівторок, середу та четвер «вечірнього» графіка роботи дотримуються одразу декілька універсамів [1, с. 262–263].

Найближчий із країн Європи сусід України – Республіка Польща, почала адміністративну реформу ще на початку 2000-х років. У Польщі функціонують Відділи обслуговування мешканців.

Окрім реалізації своїх основних завдань, Відділи також виконують інформаційну функцію, а саме: запуск електронної системи обслуговування мешканців, що має скоротити або ж цілком виключити потребу використання паперових документів після поширення електронних підписів [2].

На нашу думку взірцем реформування інститут адміністративних послуг є Канада.

Ще у липні 1997 року Канадським Центром розвитку менеджменту з метою прискорення модернізації надання та покращання доступу до послуг публічного сектора в Канаді була заснована Мережа обслуговування (The Citizen-Centred Service Network (CCSN)) [3].

Окрім уже відомих «універсамів послуг» в Канаді функціонують «кіоски з самообслуговування», де особа могла самостійно віднайти повну інформацію, що стосується надання тієї чи іншої послуги тощо.

Головною метою реформування інституту адміністративних послуг в Канаді було чітке орієнтування на потреби споживача. Нагляд та контроль за якістю надання адміністративних послуг у Канаді веде спеціально створена Служба за надання послуг. Дана служба складається із 200 експертів – переважне число яких є науковцями в галузі державного управління, наявність такої Служби забезпечує постійне вдосконалення якості надання адміністративних послуг.

З огляду на вище наведене, можна зробити висновок, що зарубіжний досвід Німеччини, Нідерландів, Польщі, Канади може стати одним із пріоритетних для підвищення якості надання адміністративних послуг в Україні.

Рекомендаціями для розвитку системи надання адміністративних послуг можуть бути:

- удосконалення роботи Єдиного державного порталу адміністративних послуг (ЄДПАП);
- створення більшої кількості центрів надання адміністративних послуг, максимально орієнтованих на споживача, із удосконаленим та зручним для громадян графіком роботи;
- необхідно впроваджувати мобільні центри надання адміністративних послуг, з метою доступності адміністративних послуг для споживачів;
- детальний відбір працівників до центрів надання адміністративних послуг, стимулювання та заохочення працівників преміями, підвищенням заробітної плати, регулярне підвищення кваліфікації;
- з метою покращення якості та здійснення громадського контролю за наданням адміністративних послуг необхідно налагодити зворотній зв'язок між органами публічної влади, центрами надання адміністративних послуг та населенням.

### **Список використаних джерел:**

1. Центри надання адміністративних послуг: створення та організація діяльності : практ. посіб. / за заг. ред. В. П. Тимошука. – Вид. 2-ге, допов. і доопрац. – Київ : СПД Москаленко О. М., 2011. – С. 432.
2. Драган І. О. Організація надання публічних послуг населенню органами влади: зарубіжні практики [Електронний ресурс] / І. О. Драган. – Режим доступу: <http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=703>
3. Писаренко Г. М. Зарубіжний досвід надання адміністративних послуг [Електронний ресурс] / Г. М. Писаренко // Актуальні проблеми держави і права. – 2007. – Вип. 34. – С. 173–177. – Режим доступу: <http://www.apdp.in.ua/v34/34.pdf>