

МІНІСТЕРСТВО ВНУТРІШНІХ СПРАВ УКРАЇНИ

Харківський національний університет внутрішніх справ

Кафедра правоохоронної діяльності та поліціїстики

Факультет №6

ТЕКСТ ЛЕКЦІЇ

навчальної дисципліни «**ПРАВОВЕ РЕГУЛЮВАННЯ
АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ**» обов'язкових компонент освітньої
програми першого (бакалаврського) рівня вищої освіти

262 – Правоохоронна діяльність

*за темою «Організаційно-правові аспекти надання адміністративних
послуг.»*

Харків 2023

ЗАТВЕРДЖЕНО

Науково-методичною радою
Харківського національного
університету внутрішніх справ
Протокол від 21 грудня 2023 року №
11

СХВАЛЕНО

Вченою радою факультету № 6
Протокол від 20 грудня 2023 року
№ 12

ПОГОДЖЕНО

Секцією Науково-методичної ради
ХНУВС з юридичних дисциплін
Протокол від 21 грудня 2023 року №
11

Розглянуто на засіданні кафедри правоохоронної діяльності та поліціїстики
Протокол від 14 грудня 2023 року № 13

Розробники:

1. Завідувач кафедри правоохоронної діяльності та поліціїстики, кандидат юридичних наук, професор Панова Ірина Вікторівна.
2. Викладач кафедри правоохоронної діяльності та поліціїстики, кандидат юридичних наук Глушкова Дар'я Валентинівна.

Рецензенти:

1. Заступник начальника відділення поліції №3 Харківського районного управління поліції №1 ГУНП в Харківській області, доктор, снс Прокопенко О.Ю.
2. Доцент кафедри адміністративного права та процесу Факультету №1 Харківського національного університету внутрішніх справ, кандидат юридичних наук, доцент Казанчук І.Д.

План лекції

1. Ідея сервісної держави.
2. Поняття адміністративних послуг, їх місце серед інших публічних послуг.
3. Розмежування категорій державні, публічні, муніципальні, комунальні послуги.
4. Суб'єкти надання адміністративних послуг.
5. Основні проблеми отримання адміністративних послуг з точки зору споживачів послуг.
6. Основні виклики у наданні адміністративних послуг з точки зору органів влади.

Література:

1. Про заходи щодо впровадження Концепції адміністративної реформи в Україні: Указ Президента України від 22 липня 1998 року // [Електронний ресурс]. - Режим доступу: [http:// www.zakon.rada.gov.ua](http://www.zakon.rada.gov.ua)
2. Державна політика: аналіз та механізм її впровадження в Україні : [навч. посіб.] / [кол. авт.] ; за заг. ред В. А. Ребкала, В. В.Тертички. “ К.: Вид- во УАДУ, 2000. “ 232 с.
3. Енциклопедичний словник з державного управління [укл.: Ю. П. Сурмін, В. Д. Бакуменко, А. М. Михненко та ін.]; за ред. Ю. В. Ковбасюка, В. П. Трощинського, Ю. П. Сурміна. - К.: НАДУ, 2010. - 820 с.
4. План модернізації державного управління : пропозиції щодо приведення державного управління та державної служби України у відповідність із принципами і практиками демократичного урядування / В. А. Афанасьєва, А.А. Вишневський (кер. авт. колективу), Р.О. Г екалюк [та ін.]; Під заг.ред. Т.О. Мотренка. К.: центр адаптації державної служби до стандартів Європейського Союзу, 2010. 320 с.
5. Проект Адміністративно-процедурного кодексу / Офіційний веб- портал Верховної Ради України [Електронний ресурс]. Режим доступу: [http: /
/w1.c1.rada.gov.ua/pls/zweb2/webproc4_2?pf3516=2789&skl=7](http://w1.c1.rada.gov.ua/pls/zweb2/webproc4_2?pf3516=2789&skl=7)
6. Про затвердження Методики визначення собівартості платних адміністративних послуг: Постанова Кабінету Міністрів України від 27 січня 2010 року No 66 // [Електронний ресурс]. - Режим доступу: [http://
www.zakon.rada.gov.ua](http://www.zakon.rada.gov.ua).

7. Порядок ведення Реєстру адміністративних послуг: Постанова Кабінету Міністрів України від 30 січня 2013 року No 57// [Електронний ресурс]. - Режим доступу: [http:// www.zakon.rada.gov.ua](http://www.zakon.rada.gov.ua).

8. Про адміністративні послуги: Закон України від 6 вересня 2012 року No 5203-VI // Офіційний вісник України від 15 жовтня 2012 року. No 76. - Ст. 3067.

9. Дембіцька С.Л. Адміністративні послуги та їх впровадження в умовах адміністративної реформи / С. Л. Дембіцька // Науковий вісник Дніпропетровського державного університету внутрішніх справ. - 2007. - No 2. - С. 119.

Основою ідеї сервісної держави та доктрини адміністративних послуг є концепція служіння державою людині/громадянину. З кінця 80-х років минулого століття багато розвинених країн світу, зокрема, Велика Британія, США, Канада, Нідерланди, Швеція, Фінляндія почали запроваджувати клієнтоорієнтовані моделі обслуговування громадян, тобто організацію роботи органів влади з громадянами за принципами приватного сектору. Суть цих змін полягає у тому, щоб переорієнтувати заскорузлу бюрократичну машину на гнучкішу, приязнішу до громадян систему обслуговування. Тоді ж стали використовувати оцінювання роботи органів влади, що ґрунтуються на очікуваннях та уподобаннях споживачів.

Серед критеріїв оцінки якості публічних (у т.ч. адміністративних) послуг переважно виділяються: результативність, своєчасність, професійність, компетентність, привітність, зручність.

При цьому категорія «послуг» у публічному, у тому числі муніципальному секторі, у своїй основі має те саме навантаження, що й у приватному секторі, – це діяльність щодо задоволення певних потреб особи, яка здійснюється переважно за зверненням цієї особи.

ПОНЯТТЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ, ЇХ МІСЦЕ СЕРЕД ІНШИХ ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ

Офіційне визначення «адміністративної послуги» дається в Законі України «Про адміністративні послуги». Зокрема, згідно з цим Законом, 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».

Стаття 1. Визначення термінів

У цьому Законі наведені нижче терміни вживаються в такому значенні:

- 1) адміністративна послуга - результат здійснення владних повноважень суб'єктом надання адміністративних послуг за заявою фізичної або юридичної особи, спрямований на набуття, зміну чи припинення прав та/або обов'язків такої особи відповідно до закону;
- 2) суб'єкт звернення - фізична особа, юридична особа, яка звертається за отриманням адміністративних послуг;
- 3) 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.

Із законодавчого визначення можна виділити ключові ознаки адміністративної послуги:

- 1) адміністративна послуга надається лише за заявою фізичної або юридичної особи. Це означає, що діяльність, яка складає зміст відповідної послуги, здійснюється уповноваженим суб'єктом лише за ініціативою особи, яка потребує такої послуги. Відтак, діяльність органів виконавчої влади, органів місцевого самоврядування, їх посадових осіб, що здійснюється за власною ініціативою таких органів (наприклад, інспекційні перевірки), або за скаргами чи іншими зверненнями (пропозиціями, рекомендаціями тощо) не належать до адміністративних послуг.

Заява — це вид звернення особи, що містить прохання (вимогу) про вчинення певних дій та/ або прийняття рішень тим, кому адресовано звернення.

Належність звернення особи до категорії «заява» має визначатися суб'єктом надання адміністративної послуги, оскільки громадянин чи інший суб'єкт звернення може не зазначати у своєму зверненні назви такого звернення або ж визначити її помилково.

Заява може подаватися в письмовій (у тому числі електронній) або усній (у тому числі телефоном) формі, залежно від вимог спеціальних (тематичних) законів і реальних технічних можливостей органів влади.

Поза юридичною категорією «адміністративні послуги» може йтися про ширше розуміння подібної категорії. Адже певне обслуговування може здійснюватися органами влади і за власною ініціативою, зважаючи на певні життєві обставини (наприклад, соціального характеру), або ж діючи на випередження (наприклад, у деяких країнах пенсійні органи можуть наперед інформувати особу про наближення її права виходу на пенсію, орієнтований розмір пенсії та потребу звернутися до них).

2) заява призводить до певного результату, спрямованого на набуття, зміну чи припинення прав та/або обов'язків особи. Наразі під таким результатом може розумітися:

- рішення індивідуальної дії (адміністративний акт), що ухвалюється щодо конкретної особи і породжує, змінює або припиняє права та/або обов'язки особи. Це рішення може оформлятися у вигляді певного документа (наприклад, свідоцтво про реєстрацію шлюбу, ліцензія на певний вид господарської діяльності) або ж мати характер реєстраційної дії (реєстрація фізичної особи - підприємця, тобто внесення відповідного запису у Єдиний державний реєстр юридичних осіб та фізичних осіб - підприємців) тощо;

- адміністративний договір, за яким відбувається набуття, зміна чи припинення прав та/або обов'язків особи. Наприклад, договір, що укладається між уповноваженим органом виконавчої влади або органом місцевого самоврядування і суб'єктом підприємницької діяльності на місцеві перевезення.

Законодавець вжив термін «результат» у визначенні поняття «адміністративна послуга» також для того, щоб зорієнтувати суб'єктів надання адміністративних послуг саме на позитивне вирішення справи особи, тобто на результат / результативність. Крім того, метою такого регулювання є запобігання штучному подрібненню адміністративної послуги на окремі, особливо платні послуги. Суб'єктам надання адміністративних послуг необхідно орієнтуватися на цілісність послуги.

Дискусійним може вважатися питання, чи належать до адміністративних послуг відмовні (негативні) рішення, тобто випадки, коли суб'єкту звернення відмовлено у задоволенні його заяви. З одного боку, суб'єкт надання адміністративних послуг вчиняє необхідний комплекс дій з розгляду заяви особи і свої обов'язки виконує. З іншого боку, формально нових прав і обов'язків у особи не виникає.

Тобто результату послуги не отримано, і це підстава для неоднозначної оцінки такої правової ситуації (відмови у задоволенні заяви) на предмет її визнання адміністративною послугою. Проте очевидно, що з точки зору

порядку прийняття заяви, її розгляду, створення умов для прийому суб'єктів звернення усі ці відносини охоплюються законодавством про адміністративні послуги. До ствердної відповіді про віднесення відмови у задоволенні суб'єкта звернення до категорії адміністративних послуг схиляє і тлумачення пункту 3 частини 4 Закону «Про адміністративні послуги».

Також на практиці можуть виникнути проблеми з віднесенням / не віднесенням до адміністративних послуг тих звернень (заяв) суб'єктів звернення, які не передбачають такого результату – як рішення суб'єкта надання адміністративних послуг (адміністративного акта) чи укладення адміністративного договору. Наприклад, коли йдеться про дії повідомного характеру – надсилання декларацій, звітів тощо. Очевидно, буквально тлумачення категорії «адміністративні послуги» не дозволяє відносити більшість з цих дій до адміністративних послуг, адже у особи не виникають нові права та обов'язки.

Проте відповідні організаційні умови для цієї категорії справ все одно мали б вибудовуватися на принципах Закону «Про адміністративні послуги». Підтвердженням цього є й те, що згідно з частиною 9 статті 12 Закону «за рішенням органу, який утворив центр надання адміністративних послуг, у такому центрі також може здійснюватися прийняття звітів, декларацій, скарг».

3) адміністративна послуга є результатом здійснення владних повноважень суб'єктом надання адміністративних послуг. Фактично у цій позиції зафіксовано дві ознаки адміністративної послуги.

По-перше, адміністративна послуга за чинним українським законодавством надається лише обмеженим колом суб'єктів. Так, у пункті 3 статті 1 Закону суб'єктом надання адміністративних послуг визначені «орган виконавчої влади, інший державний орган, орган влади Автономної Республіки Крим, орган місцевого самоврядування, їх посадові особи». Власне тут перераховані основні суб'єкти публічної адміністрації. Звідси й назва даного виду публічних послуг – «адміністративні».

По-друге, необхідно брати до уваги, що адміністративна послуга є результатом здійснення владних повноважень. Тобто з точки зору права, адміністративна послуга – це повноваження органу влади. І хоча ні в законодавстві, ні в теорії не існує усталеного розуміння категорії «владних повноважень», у контексті коментованого Закону може йтися про реалізацію компетенції відповідного суб'єкта надання адміністративних послуг, зокрема, про виключне повноваження вирішувати певну категорію справ. Владні повноваження отримуються суб'єктом надання

адміністративних послуг на підставі закону. Безпосереднє наділення тематичною компетенцією (наприклад, вирішення питання про те, який орган виконавчої влади чи орган місцевого самоврядування здійснює реєстрацію суб'єктів господарювання, а який видає паспорти громадян) – визначається в Україні: законом (Верховною Радою України) – щодо органів місцевого самоврядування; Кабінетом Міністрів України – щодо центральних органів виконавчої влади (за умови первинного закріплення повноваження на рівні закону).

У цьому ж контексті важливо відрізнити реалізацію суб'єктом надання адміністративних послуг «владних повноважень» від внутрішньо-службових відносин (наприклад, щодо прийому і звільнення персоналу тощо), а також відносин цивільно-правової природи (зокрема, придбання різних товарів та послуг органом влади як юридичною особою). Дві останні групи відносин не належать до сфери адміністративних послуг.

4) адміністративна послуга надається відповідно до закону. Цим застереженням законодавець мав на меті визначити:

а) що конкретне повноваження з надання адміністративних послуг має бути закріплене лише законом. Такий підхід зумовлений вимогами Конституції України про те, що виключно законом визначаються повноваження та порядок діяльності органів державної влади, органів місцевого самоврядування, їх посадових та службових осіб (статті 19, 92, 120 Конституції України). Тобто з точки зору права адміністративна послуга – це повноваження органу влади, визначене у законі;

б) те ж саме стосується і процедури, тобто порядку розгляду та вирішення справ з надання адміністративних послуг.

Ці вимоги Закону спрямовані на те, щоб і обмежити запровадження нових адміністративних послуг (через підзаконні нормативні акти, в тому числі місцеві: акти місцевих органів виконавчої влади чи органів місцевого самоврядування), і мінімізувати підзаконне регулювання відносин з надання конкретних адміністративних послуг.

Отже, якщо певна дія, яка виконується органом виконавчої влади чи органом місцевого самоврядування, не має свого підтвердження (підстави) на рівні закону, то вона є незаконною, а відтак не може ні надаватися, ні належати до категорії адміністративних послуг.

На практиці можуть траплятися складні ситуації, коли певні адміністративні послуги не мають прямої фіксації у Законі, хоча і мають певні передумови для запровадження. Наприклад, у деяких містах

вводяться дозволи на в'їзд в центральну чи історичну частину міста. Прямої фіксації даного виду дозволів у законодавстві немає. З іншого боку, законодавство про охорону культурної спадщини надає органам місцевого самоврядування повноваження вживати охоронних заходів щодо відповідних об'єктів. І це може витлумачуватись як повноваження в тому числі обмежувати рух транспорту. Але, за загальним правилом, більшість адміністративних послуг є однаковими для усієї території України, адже компетенція органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування є однаковою. Разом з тим, можуть бути окремі особливості, зумовлені місцевою специфікою, зокрема, наявністю певних категорій об'єктів, статусів, режимів тощо.

5) нормативні ознаки поняття «адміністративна послуга» вже перераховані. Проте є ще одна ознака – це наявність у особи суб'єктивного права, а саме – права звернення з вимогою про надання адміністративної послуги.

Якщо особа звертається до суб'єкта надання адміністративних послуг із заявою, що не надає їй права вимоги (наприклад, з клопотанням про присвоєння звання «почесного громадянина міста», чи нагородження «почесною грамотою»), то у цих випадках йдеться не про адміністративні послуги, а про інші відносини – з розгляду пропозицій і рекомендацій громадянина. Особа у цих випадках не може вимагати ні відповідного рішення від адміністративного органу, ні відповідного судового захисту у разі відмови адміністративного органу.

Постає питання, наскільки коректно відносити до категорії «адміністративних послуг» випадки, коли особа звертається до суб'єкта надання адміністративних послуг у зв'язку з виконанням нею (особою) обов'язку («спрямований на набуття, зміну чи припинення ... обов'язків ... особи»).

Наприклад, громадянин України з досягненням 16-річного віку зобов'язаний отримати паспорт (за новим законодавством – навіть з народження). І багато науковців заперечують у таких відносинах характер «послуги», адже тут немає доброї волі особи, а є примус держави. Проте, як здається, це питання має другорядне значення. Насправді абсолютна більшість адміністративних послуг – це вимога держави, адже, якщо особа бажає керувати транспортним засобом, то зобов'язана отримати посвідчення водія; якщо бажає займатися підприємницькою діяльністю, то зобов'язана зареєструватися підприємцем і т.п. Отже, відмінність лише полягає в тому, що окремі адміністративні послуги зобов'язані отримувати практично усі громадяни (наприклад, щодо реєстрації народження, реєстрації місця проживання, отримання паспорта тощо), а деякі

адміністративні послуги мають менше коло споживачів. Але в будь-якому випадку і виконання обов'язку, і створення умов для виконання особою обов'язку належать до адміністративних послуг. Мета такого розуміння категорії «адміністративна послуга» полягає у створенні зручних умов спілкування особи з органами публічної адміністрації у найширшій категорії справ.

Загалом «адміністративні послуги» – це узагальнюючий термін, який стосується дуже широкого кола суспільних відносин. І хоча в спеціальному (тематичному) законодавстві більшість дій не називаються (не позначені) як адміністративні послуги, їх можна ідентифікувати як такі саме завдяки перерахованим вище ознакам.

Ще одним з правил в ідентифікації результату (та діяльності) як адміністративної послуги є певна стандартність (усталена типовість) справи. Адже видача паспортів, дозволів, ліцензій тощо має стандартизовані процедури, чіткі алгоритми дій суб'єктів звернення і суб'єктів надання адміністративних послуг.

Доцільно проводити певне розмежування між поняттям «адміністративні послуги» та деякими суміжними категоріями. Послуги, що надаються державою та місцевим самоврядуванням, разом складають сферу публічних послуг. За ознаками суб'єкта, що надає публічні послуги, можна розрізнити державні та муніципальні послуги.

Державні послуги – це послуги, що надаються органами державної влади (як правило, виконавчої) та державними підприємствами, установами, організаціями.

Муніципальні послуги – послуги, що надаються органами місцевого самоврядування та комунальними підприємствами, установами.

Надання адміністративних послуг пов'язане з реалізацією владних повноважень (тобто прийняттям рішень / вчиненням дій тощо).

Неадміністративними є послуги, які не пов'язані з прийняттям владних рішень (наприклад: освітні та медичні послуги тощо).

Дія Закону не поширюється на відносини щодо:

- 1) здійснення державного нагляду (контролю), у тому числі державного контролю за дотриманням законодавства про харчові продукти, корми, побічні продукти тваринного походження, здоров'я та благополуччя тварин;

- 2) метрологічного контролю і нагляду;
- 3) акредитації органів з оцінки відповідності;
- 4) дізнання, досудового слідства;
- 5) оперативно-розшукової діяльності;
- 6) судочинства, виконавчого провадження;
- 7) нотаріальних дій;
- 8) виконання покарань;
- 9) доступу до публічної інформації;
- 10) застосування законодавства про захист економічної конкуренції;
- 11) провадження діяльності, пов'язаної з державною таємницею;
- 12) набуття прав на конкурсних засадах;
- 13) набуття прав стосовно об'єктів, обмежених у цивільному обігу;
- 14) здійснення державного регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг;
- 15) сертифікації оператора системи передачі відповідно до Закону України "Про ринок електричної енергії".

ОСНОВНІ ПРОБЛЕМИ ОТРИМАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ З ТОЧКИ ЗОРУ СПОЖИВАЧІВ ПОСЛУГ

Практика надання адміністративних послуг в Україні виявляє чимало проблем. Це підтверджується не лише особистим досвідом більшості громадян, але й даними спеціальних соціологічних досліджень (у тому числі проведених у 2009, 2013, 2014 роках).

На першому місці споживачі ставлять проблему складних процедур отримання адміністративних послуг, які передбачають відвідання замовником адміністративної послуги значної кількості інстанцій, подання великої кількості документів, отримання різноманітних проміжних рішень (погоджень, висновків) тощо.

Пов'язаною проблемою є предметна (компетенційна) та територіальна розпорошеність суб'єктів надання адміністративних послуг. Адже навіть для отримання однієї адміністративної послуги особа зазвичай мусить відвідати кілька органів або структурних підрозділів, що часто розташовані в різних будівлях та частинах міста.

На друге місце за корупціогенністю споживачі ставлять занадто тривалі терміни надання багатьох адміністративних послуг. На жаль, рідко суб'єкти надання адміністративних послуг намагаються вирішувати справу оперативно, і рішення переважно приймається в останні дні відведеного законодавством терміну. В Україні практично не існує «швидких послуг», тобто таких, що надаються негайно (за один візит).

Також споживачі адміністративних послуг в Україні нарікають на проблему обмеженого й незручного режиму роботи суб'єктів надання адміністративних послуг. До ухвалення Закону України «Про адміністративні послуги» домінувала практика прийому відвідувачів два-три рази на тиждень протягом кількох робочих годин. Невдоволеність споживачів адміністративних послуг обумовлюється також різноманітними перервами (обідня, технологічна тощо).

Вищевказана проблема, як наслідок, тягне за собою й іншу – наявність великих черг. Більшість громадян, які зверталися за отриманням адміністративних послуг, залишилися незадоволеними саме великими чергами. Через відсутність у багатьох суб'єктів надання адміністративних послуг системи регулювання черги, споживачі фактично змушені «самоорганізовуватися» у чергах, що додатково негативно впливає на оцінку послуг.

Час очікування споживача у черзі супроводжується й іншими проблемами, зокрема, відсутністю належних умов для очікування (місця для сидіння, місця для заповнення документів, кімнати особистої гігієни). Окремий блок проблем пов'язаний з поганим облаштуванням приміщень адміністративних органів під потреби осіб з обмеженими фізичними можливостями, відвідувачів з дітьми тощо.

Значною проблемою, на думку споживачів адміністративних послуг, є також відсутність належної інформації щодо отримання адміністративних послуг та роботи відповідних органів. Це повною мірою стосується і питання консультування. Частими на сьогоднішній день є ситуації, коли за службовими телефонами або не можна додзвонитися взагалі (постійний сигнал «зайнято» або ніхто не відповідає), або ж повідомляється, що «консультації телефоном не надаються».

Актуальною для України є проблема так званого «територіального монополізму». Зокрема більшість послуг для фізичних осіб надаються лише за місцем офіційної реєстрації місця проживання. В умовах України, де ця система реєстрації фактично є дозвільною і досить багато громадян проживають поза місцем реєстрації, такий «монополізм» веде до суттєвих втрат часу та інших ресурсів громадянами. Відповідно до Закону України «Про адміністративні послуги» від 6 вересня 2012 року «фізична особа, у тому числі фізична особа - підприємець, має право на отримання адміністративної послуги незалежно від реєстрації її місця проживання чи місця перебування, крім випадків, установлених законом». Щоправда, для дієвості цієї норми ще потрібно буде внести зміни до спеціальних законів,

щоб зняти відповідні обмеження. Також у багатьох сферах ще потрібні електронні реєстри, впровадженні інформаційно-комунікаційні рішення.

До вагомих проблем належить і питання оплати адміністративних послуг. Суб'єктам звернення бракує інформації про розміри та порядок оплати послуг. До цього додається ще й неупорядкованість та непрозорість законодавства щодо оплати адміністративних послуг. Незручним є й сам порядок оплати, коли потрібно додатково відвідувати банківські установи поза приміщенням органу влади, адже службовці в Україні не мають права приймати кошти від громадян за адміністративні послуги.

Нарешті, окремо треба відзначати таку загальну проблему, як брак належного шанобливого і позитивного ставлення до громадян. На це впливає і брак комунікаційних навичок, і навіть облаштування робочого простору в органах влади. Типовою є «коридорно-кабінетна» система прийому громадян, що має негативні наслідки з психологічної точки зору для відвідувачів, які почувають себе «прохачами». Частими є випадки некоректного поводження з громадянами, неповаги до громадян. Окремі службовці досі сприймають свою посаду як мандат на «керування» і не відчують морального зобов'язання перед платниками податків, які утримують адміністративний апарат. Звичайно, ця ситуація потребує змін.

І попри те, що Закон України «Про адміністративні послуги» заклав низку норм, спрямованих на усунення вищеперерахованих проблем і недоліків, більшість з них досі залишаються актуальними.

ОСНОВНІ ВИКЛИКИ У НАДАННІ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ З ТОЧКИ ЗОРУ ОРГАНІВ ВЛАДИ

На першому місці традиційно виділяють брак фінансових, матеріальних, кадрових ресурсів для належної організації надання адміністративних послуг. Серед іншого, у муніципальному секторі це пов'язано з тим, що абсолютна більшість муніципальних адміністративних послуг є безоплатними для замовників. Цю причину треба усувати, запроваджуючи хоча б частково компенсаторні розміри адміністративних зборів.

Також викликами для органів місцевого самоврядування є недостатньо узгоджене законодавство, в тому числі покладення обов'язків з виконання делегованих державних повноважень безфінансового забезпечення, брак методологічного супроводу при впровадженні новацій та навіть недостатність конструктивної співпраці з боку окремих центральних органів виконавчої влади (як-от, у 2014 році з боку Державної міграційної служби). Особливо це стало відчутно при включенні до надання через

центри надання адміністративних послуг так званих «базових» послуг, які де-юре є компетенцією органів виконавчої влади.

Але найбільшою перешкодою для впровадження змін у сфері адміністративних послуг на місцях є фактор «першої особи», тобто недостатнє розуміння міським головою, іншими керівниками суті проблематики адміністративних послуг і необхідних заходів для зміни ситуації. Як правило, без дієвої підтримки таких осіб позитивних досягти неможливо.