

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 «Державна політика і законодавство України щодо 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 поліціїсти
Протокол від 14 грудня 2023 року № 13

Розробники:

1. Завідувач кафедри правоохоронної діяльності та поліціїсти, кандидат юридичних наук, професор Панова Ірина Вікторівна.
2. Викладач кафедри правоохоронної діяльності та поліціїсти, 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. Принципи надання адміністративних послуг
2. Тенденції у державній політиці.
3. Потреби та перспективи реформи адміністративних послуг (дерегуляція, спрощення, децентралізація, впорядкування оплати, електронні послуги).
4. Закон «Про адміністративні послуги» та підзаконні акти на його виконання (предмет регулювання, винятки зі сфери дії, тощо). Перспективи змін.

Література:

1. Про заходи щодо впровадження Концепції адміністративної реформи в Україні: Указ Президента України від 22 липня 1998 року // [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/810/98 - Text>
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
6. Про затвердження Методики визначення собівартості платних адміністративних послуг: Постанова Кабінету Міністрів України від 27 січня 2010 року No 66 // [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/66-2010-п - Text>
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.

Характеристика принципів

3.1. Принцип верховенства права, у тому числі законності та юридичної визначеності

Принцип *верховенства права* на сьогодні є чи не найбільш популярним концептом теорії і філософії права. Даний концепт визнається однією з найвищих демократичних цінностей, і у тій чи іншій формі зафіксований у міжнародно-правових актах, зокрема присвячених правам і свободам людини. Принцип фіксується також у національних конституціях (зокрема, й України), законодавчих актах, а також у судовій практиці держав та практиці Європейського суду з прав людини (надалі – ЄСПЛ / Суд).

Принцип верховенства права може бути розкрито лише за умови дотримання специфічних гносеологічних позицій щодо права: по-перше, повинно мати місце розрізнення права і закону; по-друге, право варто розглядати не як акт державної влади, а як соціальний феномен, пов'язаний з такими категоріями, як справедливість, свобода, рівність, гуманізм; по-третє, право має розглядатися у нерозривній зв'язці з правами людини. Принцип верховенства права повною мірою проявляється у його меті – утвердження такого правопорядку, який обмежує розсуд державної, передусім виконавчої, влади, ставить її під контроль суспільства, створюючи для цього відповідні правові механізми.

Принцип верховенства права обмежує і законодавчу владу, яка також є і виконавцем раніше ухвалених законів, тобто є «зв'язаною» законами. Це означає, що при ухваленні нового законодавства з питань адміністративних послуг, парламент має дотримуватися обмежень встановлених у ЗУ «Про АП».

Одне із провідних місць принципу верховенства права визначено в українській Конституції, зокрема, щодо визначення України як правової держави, а також щодо визнання та дії в Україні **принципу верховенства права (ч. 1 ст. 8)**. Зрештою, сама ідея сервісної держави та адміністративних послуг впливає з принципу верховенства права. Адже згідно статті 3 Конституції України «людина, її ... честь і гідність ... визнаються в Україні найвищою соціальною цінністю; права і свободи

людини та їх гарантії визначають зміст і спрямованість діяльності держави». Принцип верховенства права виявляється у повазі до людської гідності, і включає приязне ставлення органу публічної адміністрації до громадянина.

Як свідчить сучасний теоретичний і прикладний досвід, найбільш продуктивним для розуміння верховенства права є тлумачення його як певної суми тісно переплєтених між собою принципів, які є необхідними для будь-якого *демократичного* суспільного устрою. До його складових відносять і принципи пропорційності, законності, юридичної визначеності та ін.

Принцип **законності** визначено у ст. 19 Конституції України, за якою «органи державної влади та органи місцевого самоврядування, їх посадові особи зобов'язані діяти лише на підставі, в межах повноважень та у спосіб, що передбачені Конституцією та законами України». Норма встановлює спеціальнодозвільний спосіб (тип) правового регулювання для механізму держави. Аналогічні приписи містяться і в статтях 92 та 120 Конституції.

Принцип законності можна розглядати як складову принципу верховенства права, і як окремий принцип. Найціннішим у ньому є саме вимога до рівня правового регулювання відносин з надання адміністративних послуг. Тобто таке регулювання має здійснюватися законами.

У коментованому Законі принцип законності найбільш чітко виражено у ст. 5 (Основні вимоги до регулювання надання адміністративних послуг), за якою виключно законами встановлюються підстави для одержання адміністративної послуги; суб'єкт надання послуг та відповідні його повноваження; перелік та вимоги до документів для отримання послуги; платність або безоплатність послуги; граничний строк надання; перелік підстав для відмови у наданні адміністративної послуги; перелік адміністративних послуг, що надаються в державі (додатково див. коментар до ст. 5). Також слід пам'ятати, що у визначенні поняття «адміністративна послуга» (пункт 1 ст. 1) наголошено на вимозі діяльності суб'єктів надання адміністративних послуг *відповідно до закону*.

Принцип **юридичної визначеності** як необхідна умова дотримання принципу верховенства права полягає у чіткості підстав, цілей та змісту нормативних приписів, а також законодавчого встановлення повноважень органів влади у відносинах із суб'єктами звернення.

У рамках української правової традиції цей принцип було відображено у Рішенні Конституційного Суду²⁴, у якому стверджується, що обмеження основних прав людини та громадянина і втілення цих обмежень на практиці

допустиме лише за умови забезпечення *передбачуваності застосування правових норм*, встановлюваних такими обмеженнями. Тобто обмеження будь-якого права повинне базуватися на критеріях, які дадуть змогу особі відокремлювати правомірну поведінку від протиправної, передбачати юридичні наслідки своєї поведінки.

Свідченням неправового характеру закону може бути недосконалість його юридичної техніки, зокрема, формулювання положень. Наприклад, у рішенні по справі Мкртчяна проти Вірменії ЄСПЛ зазначив, що нормативний акт повинен надавати можливість *достатньою мірою передбачати юридичні наслідки тієї чи іншої дії особи*. Закон, що передбачає обмеження, *повинен бути чітким і зрозумілим* для будь-якої особи настільки, щоб вона могла самостійно визначити необхідний порядок власних дій при застосуванні закону з обмеженнями. Отже, можна вважати, що важливими критеріями правового закону відповідно до прецедентної практики Суду окрім відповідності такого закону міжнародним стандартам у сфері прав людини є ще і доступність, передбачуваність закону (див. також справу Круслен проти Франції – рішення від 24 квітня 1990 року)²⁵.

3.2. Принцип стабільності

Цей принцип передбачає сталість законодавства і врегульованих ним правовідносин, а також державної політики, убезпечення їх від різких, необґрунтованих змін при одночасному збереженні розвитку й послідовного усунення недоліків у регулюванні, тобто забезпечення політико-правової тяглості у державі. У ширшому контексті цей принцип означає стійкість, належність, правомірність функціонування усього механізму держави (системи публічних органів, установ і організацій; інших його елементів) та відповідної правової системи.

У сфері надання адміністративних послуг принцип *стабільності* забезпечується, зокрема, вимогами ст. 5 Закону щодо встановлення вимог до регулювання відносин з надання адміністративних послуг – виключно законом. На думку суб'єкта законодавчої ініціативи, стабільності державної політики у сфері адміністративних послуг сприятиме і затвердження переліку таких послуг законом. Вважається, що це має перешкоджати довільному й частому переформатуванню такого переліку з волі Уряду чи інших органів виконавчої влади.

Закріплення вимог до адміністративних послуг на рівні закону має покращити якісне їх надання. Вимоги ст. 5 надалі конкретизовано і в інших статтях Закону: вимоги до документів щодо послуги (ст. 9), строки надання адміністративних послуг (ст. 10), платність (ст. 11).

3.3. Принцип рівності перед законом

Принцип рівності означає формальну рівноправність – ідентичність обсягу прав і юридично санкціонованих можливостей учасників правовідносин, у нашому випадку – насамперед рівність суб'єктів звернення і суб'єктів надання адміністративних послуг перед законом. Не менш важливе значення цього принципу у рівності різних суб'єктів звернення.

Принцип віднаходить своє вираження у концептах *формальної рівності*, *заборони дискримінації*, відсутності необґрунтованих, безпідставних переваг чи привілеїв для якогось із суб'єктів звернення (за винятком принципу «позитивного захисту» – *affirmative action*).

Принцип формальної рівності людей є наріжною ідеєю сучасного права, орієнтованого на всебічний захист прав людини. Його зафіксовано у більшості міжнародно-правових актів (Загальна декларація прав людини, інші конвенції другої половини XX ст. і європейський договори)²⁶. Європейська система захисту прав людини закріплює принцип рівності за законом у ст. 14 Європейської конвенції 1950 р. у вигляді заборони дискримінації: «... за будь-якою ознакою – статі, раси, кольору шкіри, мови, релігії, політичних чи інших переконань, національного чи соціального походження, належності до національних меншин, майнового стану, народження, або за іншою ознакою». Прикметно, що саме принцип рівності став однією з передумов прецедентного характеру функціонування ЄСПЛ. У справі *Koci проти Сполученого Королівства* (Cossey v. the United Kingdom, Judgment of 27 September 1990) Суд зазначив, що *рішення у схожих справах повинні бути подібними*, адже відмінність може призвести до нерівності позивачів перед законом та не виправдати законні очікування тих, хто звер- тається до правосуддя. Отже, саме дотримання прецеденту прямо відповідає вимогам незалежності і безсторонності ЄСПЛ – тобто принципу рівності та недискримінації²⁷. Цілком очевидно, що аналогічний підхід має застосову- ватися і до діяльності органів публічної адміністрації. За період діяльності Суду було прийнято значну кількість рішень по ст. 14, зокрема й щодо заборони дискримінації в ході отримання адміністративних послуг, серед яких можна згадати рішення у справах *Schalk and Kopf vs. Austria* (Application no. 30141/04)²⁸, *Slivenko vs. Latvia* (Application no. 48321/99)²⁹ та інші.

Принцип рівності належить до основоположних принципів права, закріплених і в Конституції України. Її ст. 22 дублює ст. 2 Загальної декларації прав людини. Ст. 24 Основного Закону України проголошує: «Громадяни мають рівні конституційні права і свободи та є рівними перед за- коном. Не може бути привілеїв чи обмежень за ознаками раси, кольору

шкіри, політичних, релігійних та інших переконань, статі, етнічного та соціального походження, майнового стану, місця проживання, за мовними або іншими ознаками».

Принцип рівності безпосередньо взаємопов'язаний із *верховенством права*. Так Конституційний Суд України зазначив, що закони за змістом «мають бути проникнуті передусім ідеями соціальної справедливості, свободи, *рівності* тощо»³⁰.

У сфері надання адміністративних послуг принцип рівності суб'єктів звернення передбачає додержання вимоги обслуговувати відвідувачів у порядку черговості (в порядку «живої черги» чи з використанням електронної черги). Однакові чи однотипні послуги повинні надаватись на однакових умовах (щодо строків, переліку документів, оплати, змісту рішень).

3.4. Принцип відкритості та прозорості

Цей принцип передбачає можливість насамперед для суб'єктів звернення – потенційних споживачів послуг, та всіх зацікавлених суб'єктів – повсякчасно й оперативно отримувати всю повноту необхідних їм достовірних відомостей щодо функціонування системи надання адміністративних послуг як в Україні загалом, так і в конкретному ЦНАП чи суб'єкті надання адміністративних послуг, а також щодо окремих дій у рамках відповідного провадження з надання адміністративної послуги.

Даний принцип закріплено у надзвичайно широкому колі законів та підзаконних актів України.

Вимогам відкритості, прозорості відповідають норми переважної більшості статей коментованого Закону, які подають зацікавленим суб'єктам конкретний алгоритм врегулювання тих чи інших аспектів надання адміністративних послуг.

Сама конкретика положень Закону й детальне регулювання його нормами широкого кола питань з організації надання адміністративних послуг теж є втіленням принципу відкритості в структурі Закону. Особливо варто виділити ст. 6 (Інформація про адміністративні послуги) та ст. 8 (щодо інформаційної картки адміністративної послуги).

Принцип відкритості й прозорості надання послуг є основним у роботі ЦНАП, адже ця вимога уможливорює ефективну реалізацію принципу «єдиного вікна» та зменшує корупційні ризики.

Дуже важливими для втілення в життя цього принципу є норми Закону, які присвячені функціонуванню специфічних інформаційних ресурсів з надання адміністративних послуг – Реєстру адміністративних послуг (ст. 16), а також Єдиного державного порталу адміністративних послуг (ст. 17). Метою створення Реєстру є *забезпечення відкритого і безоплатного доступу до інформації про адміністративні послуги*. Призначення Єдиного державного порталу як офіційного джерела інформації про надання адмінпослуг в Україні вказане у відповідній ст. 17 Закону, теж сприяє реалізації вимог відкритості та прозорості. Йдеться про можливість доступу суб'єктів звернення до відомостей про адміністративні послуги з використанням мережі Інтернет, причому електронними ресурсами Порталу має забезпечуватися: отримання заявником інформації про хід розгляду його заяви, отримання ним результатів надання адміністративних послуг (пункти 4, 5 частини 3 ст. 17 Закону).

3.5. Принцип оперативності та своєчасності

Оперативність означає, що справу має бути вирішено якомога швидше, у якомога коротший період часу, незважаючи на офіційно відведений на це строк. Тобто цей принцип засуджує практику штучного й невмотивованого зволікання із прийняттям рішення у справі – до останнього дня чи іншого критично малого періоду часу у рамках відведеного законодавством строку.

Вимога *своєчасності* акцентує на тому, що справу має бути вирішено у передбачений законодавством строк, при цьому у період до настання обставин, коли втрачається сенс в отриманні суб'єктом звернення відповідної послуги. Важливим є співвідношення мети звернення особи (задоволення приватних інтересів) і засобів (розгляд справи органом / надання послуги). Якщо мета – отримання послуги до певного значущого для суб'єкта звернення часу – стає з технічних чи процедурних причин нездійсненною, для особи втрачається сенс у такій послугі.

Цей принцип зафіксовано у джерелах міжнародного права, щоправда, у рамках питань цивільного чи кримінального судочинства³¹.

Принцип оперативності й своєчасності надання адміністративних послуг втілено у закріплених нормами Закону численних вимогах до строків виконання тих чи інших дій. Зокрема, основні встановлені Законом вимоги до регулювання надання адміністративних послуг охоплюють граничний строк надання адміністративної послуги (пункт 5 частини 1 ст. 5 Закону).

За пунктом 4 частини 2 ст. 8 Закону інформаційна картка адміністративної послуги містить відомості про строк надання послуги. Згідно з пунктом 4 частини 3 ст. 8 Закону, у технологічній картці адміністративної послуги

також мають зазначаються строки виконання окремих етапів (дії, рішення) у рамках процедури розгляду справи про надання послуги.

31 Конвенція про захист прав людини і основоположних свобод від 04.11.1950 р. Питанням строків у Законі присвячено окрему ст. 10, яка і розкриває складові даного принципу. Приписи частини 3 ст. 10 визначають необхідність надання послуги «у найкоротший строк та за мінімальної кількості відвідувань суб'єктом звернення», що є вимогою *оперативності*.

Натомість норми частин 1 і 2 статті 10 про граничний строк надання послуги (зокрема у разі відсутності законодавчого визначення такого строку розгляд справи не може перевищувати 30 календарних днів з дня подання суб'єктом звернення заяви і документів, необхідних для отримання послуги) орієнтовані насамперед на вимогу *своєчасності*.

Законом передбачено й організаційно-правові механізми реалізації названого принципу, з чітким визначенням повноважень: за пунктом 5 частини 4 ст. 13 здійснення контролю за дотриманням суб'єктами надання адміністративних послуг термінів розгляду справ та прийняття рішень належить до основних завдань адміністратора ЦНАП. Це повноваження розкрито у підзаконних актах: згідно пункту 43 Примірного регламенту ЦНАП такий контроль здійснюється адміністраторами ЦНАП відповідно до розподілу обов'язків за рішенням керівника центру. Закріплено й механізми запобігання порушенням строків та відповідальності за них. Так за пунктом 44 Примірного регламенту ЦНАП суб'єкт надання послуги зобов'язаний своєчасно інформувати ЦНАП про перешкоди у дотриманні строку розгляду справи та прийнятті рішення. В іншому ж випадку у разі виявлення факту порушення вимог законодавства щодо розгляду справи (зокрема й строків надання адміністративної послуги) адміністратор ЦНАП *невідкладно* інформує про це керівника ЦНАП.

3.6. Принцип доступності інформації про надання адміністративних послуг

Цей принцип означає достовірність, повноту і своєчасність подання відомостей про адміністративні послуги та порядок їх надання, а також іншої важливої для громадян інформації зі сфери адміністративних послуг, зокрема щодо порядку функціонування суб'єктів надання адміністративних послуг.

Цей принцип виражається не лише у якості інформації та спрямованості її змісту, але і в її доступності якомога ширшому колу зацікавлених суб'єктів, охоплюючи й осіб з обмеженими можливостями та приналежних до мовних меншин, а також інші міноритарні чи потенційно вразливі соціальні групи.

Принцип цей означає також і змогу отримати інформацію різними засобами.

Принцип доступності інформації реалізується у співвідношенні й взаємодії із іншими принципами сфери адміністративних послуг, які відображені у ст. 4 Закону. Так, наприклад, гарантією *доступності* та *зручності* такої інформації є перелік вимог до Реєстру адмінпослуг в Законі та відповідній постанові Уряду. Те ж саме застосовне і щодо Єдиного державного порталу адмінпослуг.

З урахуванням положень Закону і специфіки сфери адміністративних послуг, варто орієнтуватись на змістовний аспект категорії «інформація», розуміючи вимоги до неї наведені у Законі «Про інформацію». У ст. 2 («основні принципи інформаційних відносин») ідеться про відкритість, доступність, достовірність і повноту інформації.

Вимога доступності інформації про надання адміністративних послуг тісно переплітається із відкритістю й прозорістю при наданні адміністративних послуг, та значною мірою також і з вимогами доступності та зручності для суб'єктів звернень. Натомість від першої групи вимог цей принцип відмежовується зосередженням уваги не на внутрішній взаємодії уповноважених органів і посадових осіб, документообігові чи моніторингові діяльності, а на наданні затребуваних необхідних відомостей суб'єктам звернення і в цьому сенсі – на функціонуванні передбачених Законом інформаційних ресурсів, насамперед, Реєстру та Порталу. Так само, на відміну від принципу *доступності та зручності*, увага тут приділяється не організаційним і матеріально-технічним питанням створення, облаштування і налагодження роботи суб'єкта надання адміністративних послуг чи ЦНАП, а на інформаційно-комунікаційній складовій діяльності.

Принцип *доступності інформації про надання послуг* виражається у закріплених Законом гарантіях й організаційно-правових механізмах. Йдеться знову ж таки про норми Закону, які визначають конкретний порядок врегулювання тих чи інших аспектів надання адміністративних послуг: ст. 9 (порядок надання адміністративних послуг), ст. 10 (строки), ст. 11 (платність), статті 12 та 13 (щодо функціонування ЦНАП), та ін. Детальніше про це – див. коментар до принципу *відкритості та прозорості*.

Окремої уваги заслуговують спеціальні норми Закону, присвячені імплементації даного принципу. Йдеться про ст. 6 Закону (Інформація про адміністративні послуги), яка перш за все гарантує суб'єктам звернення право на безоплатне отримання відомостей як про адміністративні послуги,

так і про порядок їх надання шляхом надання безоплатного доступу до Реєстру адміністративних послуг на Урядовому порталі, функціонування цілодобової Урядової телефонної довідки та інформування таких суб'єктів через ЗМІ. Основна ж частина ст. 6 коментованого Закону висвітлює аспекти даного принципу, встановлюючи вимоги до суб'єктів надання адміністративних послуг, ЦНАП чи окремих посадових осіб – щодо забезпечення доступності інформації про адміністративні послуги. Тож уповноважені суб'єкти зобов'язані забезпечити:

- облаштування у місцях прийому суб'єктів звернень *інформаційних стендів* із зразками відповідних документів та інформації в обсязі, достатньому для отримання адміністративної послуги без сторонньої допомоги (тобто без залучення як фахівців-юристів, так і працівників суб'єктів надання адміністративних послуг чи адміністраторів);

- створення та функціонування *веб-сайтів* (не лише загальнодержавного Порталу за ст. 17 Закону), на яких розміщується інформація про порядок надання адміністративних послуг, а також про: режим доступу до приміщення, в якому здійснюється прийом суб'єктів звернень; наявність сполучення громадського транспорту; під'їзних шляхів та місць паркування;

- прийом суб'єктів звернень за затвердженим графіком;

- надання суб'єкту звернення, який звернувся за допомогою *засобів телекомунікації* (телефон, електронна пошта, інші засоби зв'язку), інформації про порядок надання адміністративних послуг;

- видання *довідково-інформаційних* матеріалів про адміністративні послуги і безоплатне поширення цих матеріалів у приміщеннях, де здійснюється прийом суб'єктів звернень.

Особливо важливими є спеціальні приписи Закону щодо інформаційних карток адміністративних послуг (частини 1 і 2 ст. 8). Саме інформаційна картка призначена для інформування потенційних суб'єктів звернення про конкретні адміністративні послуги. Інформаційна картка адміністративної послуги містить інформацію про:

- 1) суб'єкта надання адміністративної послуги та/або центр надання адміністративних послуг;

- 2) перелік документів, необхідних для отримання адміністративної послуги, порядок та спосіб їх подання, а у разі потреби – інформацію про умови чи підстави отримання адміністративної послуги;

3) платність або безоплатність адміністративної послуги, розмір та порядок внесення плати (адміністративного збору) за платну адміністративну послугу;

4) строк надання адміністративної послуги;

5) результат надання адміністративної послуги;

6) можливі способи отримання відповіді (результату); *Стаття 4 94*

7) акти законодавства, що регулюють порядок та умови надання адміністративної послуги.

Інформаційна картка адміністративної послуги розміщується суб'єктом надання адміністративних послуг на його офіційному веб-сайті та у місці здійснення прийому суб'єктів звернень.

Для втілення в життя цього принципу передбачені норми Закону, які визначають функціонування специфічних інформаційних ресурсів у сфері адміністративних послуг – Реєстру адміністративних послуг (ст. 16) і Єдиного державного порталу адміністративних послуг (ст. 17 Закону).

Однією з цілей Реєстру визначено забезпечення відкритого і безоплатного доступу до інформації про адміністративні послуги (пункт 2 частини 1 ст. 16 Закону).

Призначення Єдиного державного порталу як офіційного джерела інформації про надання адмінпослуг в Україні вказане у ст. 17 Закону, теж сприяє реалізації вимог відкритості та прозорості. Йдеться про можливість доступу суб'єктів звернення до відомостей про адміністративні послуги з використанням мережі Інтернет, причому електронними ресурсами Порталу забезпечуватиметься й отримання суб'єктом звернення інформації про хід розгляду його заяви тощо³³.

3.7. Принцип захищеності персональних даних

Цей принцип встановлює необхідність захисту відомостей про конкретно визначену особу чи особу, яку може бути достовірно встановлено, зокрема і в результаті використання згаданих відомостей.

Принцип захищеності персональних даних є виразником передових практик із належного урядування, імplementованих до правових систем розвинутих держав та закріплених на європейському рівні. Захист персональних даних базується на ідеях поваги до людської гідності, верховенства права й на принципі пропорційності («необхідність узгодження

основоположних цінностей поваги до недоторканості приватного життя й безперешкодного обміну інформацією між народами» – згідно з преамбулою *Конвенції про захист осіб у зв'язку з автоматизованою обробкою персональних даних*).

Незважаючи на назву, сфера регулювання Конвенції є ширшою і може стосуватись як фізичних осіб («кожної особи незалежно від її громадянства або місця проживання» – ст. 1), так і колективних суб'єктів («груп осіб, асоціацій, фондів, компаній, корпорацій та будь-яких інших організацій, що безпосередньо чи опосередковано складаються з окремих осіб, незалежно від того, мають чи не мають такі установи статус юридичної особи» – п. «b» ч. 2 ст. 3), а також охоплювати й файли персональних даних, які *не обробляються автоматизовано* (п. «с» ч. 2 ст. 3) – тобто фактично *будь-який масив персональних даних у державному та приватному секторах* (п. «b» ст. 2; ст. 3). Для цілей Конвенції автоматизована обробка даних означає *зберігання даних, виконання логічних та (або) арифметичних операцій із цими даними, їхню зміну, знищення, вибірку або поширення* (п. «с» ст. 2) тобто йдеться про дуже значний рівень захисту відповідних відомостей. Так, передбачено, що ці дані повинні: отримуватися та оброблятися *сумлінно та законно* (у межах повноважень та у спосіб, що передбачені законодавчо); зберігатися для визначених і законних цілей, не використовуватися в спосіб, несумісний із цими цілями; *бути адекватними, відповідними і ненадмірними* стосовно цілей зберігання; *зберігатись* у формі, яка дозволяє ідентифікацію суб'єктів даних *не довше, ніж це необхідно для мети зберігання*; бути точними та в разі необхідності оновлюватися – у контексті загальних вимог до інформації (ст. 5 Конвенції).

Суттєвими є і додаткові гарантії для осіб – передбачено їхні права: з'ясовувати наявність захищеної інформації й головні цілі захисту; отримувати через обґрунтовані періоди – підтвердження або спростування факту зберігання персональних даних про себе; отримувати такі дані в доступній для розуміння формі; вимагати у відповідних випадках виправлення або знищення таких даних, якщо вони оброблялися всупереч положенням законодавства; нарешті, використовувати засоби правового захисту в разі невиконання державою прохання про підтвердження або у відповідних випадках про надання, виправлення чи знищення персональних даних (ст. 8).

Всі ці критерії, гарантії й заходи безпеки необхідні для запобігання випадковому чи несанкціонованому знищенню або випадковій утраті, а також несанкціонованим доступу, зміні або поширенню даних (ст. 7).

Відповідно до вимог ст. 4 Конвенції 1981 р. Україна взяла на себе зобов'язання вжити необхідних заходів щодо свого внутрішнього законодавства для набуття чинності основними принципами захисту даних. Саме тому у 2010 р., після ратифікації Україною Конвенції, було прийнято відповідний спеціальний Закон «Про захист персональних даних»³⁵, який, у відповідності до засад Конвенції, покликаний регулювати правовідносини, пов'язані із захистом і обробкою персональних даних, і спрямований на захист основоположних прав і свобод людини і громадянина, зокрема права на невтручання в особисте життя, у зв'язку з обробкою персональних даних. З огляду на ст. 1 Закону, його дія поширюється фактично на всі випадки сповіщення фізичною або юридичною особою персональних даних. Закон України «Про захист персональних даних» від 01.06.2010 р. № 2297-VI // Відомості Верховної Ради України. – 2010. – № 34. – Ст. 481. в ході звернення до суб'єкта надання адміністративних послуг.

Нормативно закріплені дефініції *персональних даних* майже не відрізняються. Так, за Конвенцією 1981 р. (п. «а» ст. 2) *персональні дані* – це будь-яка інформація, що стосується конкретно визначеної особи або особи, що може бути конкретно визначеною. Цілком аналогічною є й законодавча дефініція за українським Законом від 2010 р.: *персональні дані* – це відомості чи сукупність відомостей про фізичну особу, яка ідентифікована або може бути конкретно ідентифікована (ст. 2).

Окрім міжнародних актів і договорів захист персональних даних в Україні базується на приписах частини 2 ст. 32 Конституції України, за якою не допускається збирання, зберігання, використання та поширення *конфіденційної інформації про особу* без її згоди, крім визначених законом випадків, і лише в інтересах національної безпеки, економічного добробуту та прав людини.

Положення Закону «Про адміністративні послуги» практично не містять спеціального регулювання щодо питань захисту персональних даних.

Лише необхідно враховувати, що у ст. 9 Закону визначено, що суб'єкт надання адміністративної послуги *не може* вимагати від заявника документи або інформацію, що перебувають у володінні самого суб'єкта або у володінні державних органів, органів влади Автономної Республіки Крим чи органів місцевого самоврядування, або підприємств, установ або організацій, що належать до сфери їх управління (частина 7). Відповідно, такий орган або ЦНАП отримує необхідні документи чи інформацію без участі суб'єкта звернення, у тому числі шляхом прямого доступу до інформаційних систем або баз даних інших суб'єктів надання

адміністративних послуг, підприємств, установ або організацій, що належать до сфери їх управління (частина 8). ЦНАП, суб'єкти надання адміністративних послуг, підприємства, установи або організації у сфері їх управління, які володіють документами чи інформацією щодо надання адміністративної послуги зобов'язані відповідно до закону *забезпечити зберігання та захист інформації*, отриманої в результаті надання адміністративної послуги (пункт 3 частини 9 ст. 9 Закону). Але першочергово необхідно отримувати згоду особи на збирання персональних даних про неї від інших суб'єктів (з інших баз даних, реєстрів тощо).

Ці вимоги конкретизовано й у підзаконних актах.

Так, положення технологічної картки повинні відповідати вимогам законодавства щодо захисту інформації та персональних даних (пункт 10 Вимог до підготовки технологічної картки)³⁶.

У контексті ЦНАП закріплено обов'язок адміністратора дотримуватись вимог Закону «Про захист персональних даних» (підпункт 2 пункту 12 Примірного положення про ЦНАП) – він має право отримувати висновки та документи про особу від інших органів влади без залучення самої особи-заявника, проте виключно *з дотриманням вимог Закону «Про захист персональних даних»* (пункт 13 цього Положення).

Заява на отримання адміністративної послуги повинна *містити дозвіл суб'єкта звернення на обробку, використання та зберігання його персональних даних* у межах, необхідних для надання адміністративної послуги (пункт 32 Примірного Регламенту ЦНАП). При цьому слід зауважити, що приписи пункту 32 термінологічно не зовсім узгоджені з Законом «Про захист персональних даних». Останній передбачає отримання не *дозволу*, а саме *згоди* суб'єкта персональних даних – добровільного волевиявлення фізичної особи (за умови її поінформованості) щодо надання дозволу на обробку її персональних даних *відповідно до сформульованої мети їх обробки*), висловлене у письмовій формі або у формі, що дає змогу зробити висновок про її надання.

Персональні дані мають зберігатись протягом *розумного* строку, необхідного для отримання адміністративної послуги чи можливості оскарження розгляду справи, після чого інформацію має бути знеособлено – вилучено ті відомості, які дають змогу ідентифікувати суб'єкта звернення.

Низку норм щодо персоніфікації суб'єктів звернення і, отже, потреби захисту їхніх даних, містить Порядок ведення Єдиного державного порталу адміністративних послуг. Функціонування Порталу може бути

персоніфіковане: є можливість створити особисту веб-сторінку користувача (персональний електронний кабінет), за допомогою якої може здійснюватися електронний документообіг між суб'єктом звернення та суб'єктом надання адміністративних послуг або ЦНАП. Тому функціональні можливості Порталу повинні забезпечувати захист *всіх даних* (у тому числі *персональних*) від несанкціонованого доступу, знищення, модифікації та блокування доступу до них (підпункт 4 пункту 4 Порядку). Порядок містить детальні вимоги, зокрема, технічного характеру, до захисту інформації на Порталі.

3.8. Принцип раціональної мінімізації кількості документів та процедурних дій, що вимагаються для отримання адміністративних послуг

Цей принцип має на меті спрощення процедури отримання адміністративних послуг. Це стосується насамперед чітко визначеного переліку документів, необхідних для отримання адміністративної послуги. Принцип орієнтує органи публічної адміністрації і на зменшення кількості таких затребуваних у суб'єкта звернення документів (за рахунок внутрішнього документообігу й міжвідомчої комунікації), а також на раціоналізацію етапів у рамках єдиної цілісної послуги. При цьому таке зменшення має супроводжуватись спрощенням і прискоренням розгляду справи зі збереженням належної якості прийняття рішень у справі.

Цей принцип є втіленням принципу пропорційності та взаємопов'язаний із принципами оперативності та своєчасності, доступності та зручності для суб'єктів звернень. Адже цілями реформування системи адміністративних послуг є забезпечення швидкості і зручності отримання адміністративних послуг, впровадження принципів «єдиного офісу» та «єдиного вікна», покликаною позбавити суб'єкта звернення необхідності особисто збирати документи та інформацію, наявну у держави та її органів, а також мінімізувати контакти із посадовими особами, відповідальними за безпосереднє вирішення справи.

Вкотре необхідно нагадати, що згідно пункту 3 частини 1 ст. 5 коментованого Закону переліки документів, необхідних для отримання адміністративної послуги, визначаються виключно законами. Такі переліки мають бути викладені вичерпно, і в тому числі відображені в інформаційній картці щодо кожної адміністративної послуги (пункт 2 частини 2 ст. 8).

Механізм реалізації принципу закладено також у підпункті 1 пункту 3 Вимог до підготовки технологічної картки адміністративної послуги. Така картка готується з урахуванням критерію *мінімізації дій суб'єкта*

звернення, але також і витрат часу та інших ресурсів суб'єкта надання адміністративної послуги.

3.9. Принцип неупередженості та справедливості

Цей принцип похідний від принципу формальної рівності, адже при наданні певному суб'єктові не передбачених законом і невмотивованих переваг принцип рівності порушується. Разом із тим принцип акцентує на іншому аспекті рівності, спрямованому на дотримання визначеного верховенством права і законністю імперативу, який забороняє особисте, не підкріплене повноваженнями, втручання суб'єкта у справу та його неправомірну (приватну) вмотивованість у прийнятті певного рішення, що відрізнятиметься від аналогічних рішень при решті незмінних умов і обставин.

Очевидно, що категорія *справедливості* безпосередньо пов'язана і з принципом верховенства права. При формальній рівності суб'єктів і формальному гарантуванні суб'єктові тих чи інших прав в ході розгляду справи, сама справа може бути вирішена у протиправний спосіб. Мірилом справедливості є принцип верховенства права й права людини, рівність усіх перед законом.

Принцип неупередженості закріплено у спеціальному законодавстві, зокрема й у сфері адміністративної юстиції (див. ч. 3 ст. 2 КАСУ).

Порушення вимог неупередженості необхідно розглядати крізь призму категорії «*конфлікт інтересів*». За Законом України «Про засади запобігання і протидії корупції» від 07.04.2011 р. *конфлікт інтересів* – це суперечність між особистими майновими, немайновими інтересами особи чи близьких їй осіб та її службовими повноваженнями, наявність якої може вплинути на *об'єктивність або неупередженість* прийняття рішень, а також на вчинення чи невчинення дій під час виконання наданих їй службових повноважень.

Близькими особами за антикорупційним Законом є чоловік, дружина, батько, мати, вітчим, мачуха, син, дочка, пасинок, падчерка, рідний брат, рідна сестра, дід, баба, прадід, прабаба, внук, внучка, правнук, правнучка, усиновлювач чи усиновлений, опікун чи піклувальник, особа, яка перебуває під опікою або піклуванням, а також особи, які спільно проживають, пов'язані спільним побутом і мають взаємні права та обов'язки із уповноваженим на розгляд справи суб'єктом. Отже, персонал суб'єктів надання адміністративних послуг та ЦНАП є потенційними суб'єктами відповідальності за корупційні правопорушення, тож зобов'язані не лише не вчиняти корупційних діянь, але й уживати заходів щодо недопущення

будь-якої можливості виникнення конфлікту інтересів, зокрема, невідкладно у письмовій формі повідомляти безпосереднього керівника про наявність конфлікту інтересів у разі його виникнення (стаття 14 Закону України «Про засади запобігання і протидії корупції»).

Шляхами подолання конфлікту інтересів є заміна (самовідвід, відвід) посадової особи, уповноваженої на розгляд / вирішення справи, якщо це можливо. У будь-якому разі факт наявності конфлікту інтересів та вжиті заходи для його усунення доцільно фіксувати у матеріалах справи.

3.10. Принцип доступності та зручності для суб'єктів звернень

Цей принцип охоплює сукупність чинників і критеріїв (територіальне розташування суб'єкта надання послуг, наявність транспортної мережі, режим роботи, розвиток інформаційно-комунікаційної мережі), які забезпечують можливість доступу (безпосереднього чи дистанційного) до адміністративних послуг якомога більшому числу потенційних суб'єктів звернень у максимально комфортний та прийнятний для них спосіб. Ця вимога є квінтесенцією більшості розглянутих вище принципів-вимог та перегукується з принципами відкритості та прозорості; оперативності та своєчасності; доступності інформації про надання адміністративних послуг; раціональної мінімізації кількості документів та процедурних дій, що вимагаються для отримання адміністративних послуг. Вимоги доступності та зручності стосуються не лише створення і функціонування ЦНАП, а й надання адміністративних послуг безпосередньо уповноваженими суб'єктами.

Основні гарантії доступності та зручності надання адміністративних послуг закладено у самому Законі. У ст. 9 (Порядок надання адміністративних послуг) передбачено, що ці послуги можуть надаватись: органами безпосередньо; через ЦНАП; та/або через Єдиний державний портал адміністративних послуг. Закладено можливість для усунення територіального монополізму: фізична особа, у тому числі фізична особа – підприємець (суб'єкт підприємницької діяльності), має право на отримання адміністративної послуги незалежно від реєстрації її місця проживання чи місця перебування (окрім обмежень за законом). Так само передбачено, що заява на отримання адміністративної послуги може подаватись у письмовій чи усній формі. Письмова може бути подана особисто, надіслана поштою або у випадках, передбачених законом, за допомогою засобів телекомунікаційного зв'язку.

Важливим для громадян є положення за яким суб'єкт надання адміністративних послуг забезпечує можливість безоплатного одержання заявниками у *достатній кількості* бланків заяв та документів, необхідних

для звернення за послугою, в тому числі одержання бланків з веб-сайтів органів та у ЦНАП. Суб'єкти надання адміністративних послуг та ЦНАП забезпечують вільний доступ до своїх приміщень, в яких здійснюється прийом відвідувачів, у тому числі належні умови для доступу осіб з обмеженими фізичними можливостями.

Положення щодо зручності та доступності надання послуг у ЦНАП відображено й у підзаконних актах – насамперед у Примірному регламенті ЦНАП. Це стосується і місця розташування приміщення ЦНАП, і вимог до облаштування секторів інформування, очікування та обслуговування; візуалізації та інформування; порядку прийому заяви, інформування про результат тощо.

Конституція України встановлює основоположні права громадян у публічно-правовій сфері, ключові принципи діяльності публічної адміністрації, які є вихідними положеннями концепції «сервісної держави».

Так, згідно з ч. 2 ст. 3 Конституції України права і свободи людини та їх гарантії визначають зміст і спрямованість діяльності держави. Держава відповідає перед людиною за свою діяльність. Утвердження і забезпечення прав і свобод людини є головним обов'язком держави.

Відповідно до ч. 2 ст. 19 Конституції України органи державної влади та органи місцевого самоврядування, їх посадові особи зобов'язані діяти лише на підставі, в межах повноважень та у спосіб, що передбачені Конституцією та законами України. Аналогічні приписи містяться також у статтях 92 та 120 Конституції України.

Вказані правові положення мають визначальну роль для сфери адміністративних послуг. На їх основі сформовані принципи державної політики у сфері надання адміністративних послуг та засади правового регулювання зазначеної сфери.

Закон України «Про адміністративні послуги» є загальним законодавчим актом у сфері надання адміністративних послуг. Вказаний Закон має на меті створення доступних та зручних умов для реалізації прав, свобод і законних інтересів фізичних та юридичних осіб щодо отримання адміністративних послуг, визначення основних засад діяльності суб'єктів надання адміністративних послуг.

Цей Закон в основному спрямований на регулювання матеріально-правових та організаційних питань надання адміністративних послуг. Проте, у Законі містяться також окремі положення, які регулюють процедурні аспекти надання адміністративних послуг (наприклад, у ст. 9 –

щодо порядку подання заяв, витребування документів та інформації, у ст. 10 – щодо строків надання адміністративних послуг).

2.3. Закони України, що регулюють відносини у сфері надання адміністративних послуг. До законів України, які регулюють відносини у сфері адміністративних послуг необхідно відносити спеціальні (тематичні) акти, які регулюють найважливіші аспекти надання окремих адміністративних послуг (як наприклад, Закон України «Про державну реєстрацію юридичних осіб та фізичних осіб – підприємців та громадських формувань»), зокрема: встановлюють підстави для одержання конкретних адміністративних послуг; визначають суб'єктів надання адміністративної послуги; визначають окремі процедурні питання надання адміністративних послуг (зокрема, перелік та вимоги до документів, необхідних для одержання адміністративної послуги, строки її надання, підстави для відмови тощо), а також інші закони.

Зокрема, доцільно окрему увагу звернути на рамкові закони у сфері господарської діяльності. Протягом останніх років ця сфера динамічно розвивалась, що мало наслідком ухвалення низки прогресивних законодавчих актів у сфері господарської діяльності, які серед іншого регулюють порядок надання адміністративних послуг у цій сфері. Зокрема, закони «Про ліцензування видів господарської діяльності», «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності». Вказані законодавчі акти містять норми, які визначають також процедурні аспекти надання окремих видів (груп) адміністративних послуг у сфері господарської діяльності. Для прикладу, Закон України «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності» регулює порядок видачі документів дозвільного характеру. Цей законодавчий акт застосовується лише до правових відносин дозвільних органів з суб'єктами господарювання, якими є юридичні особи або фізичні особи – підприємці. Видача документів дозвільного характеру є однією із найбільш запитуваних категорій адміністративних послуг у діяльності органів публічної адміністрації. З огляду на це, чітке визначення правил застосування до цих правовідносин положень загального Закону України «Про адміністративні послуги» та рамкових законів дозволяє уникнути ситуації, за якої органи публічної адміністрації застосовуватимуть найвигідніший для себе законодавчий акт, та відповідно унеможливити зловживання з боку органів публічної адміністрації.

При вирішенні цього питання визначальними є положення частини 2 коментованої статті, де встановлено пріоритетність Закону «Про адміністративні послуги» (як загального закону) та необхідність врахування особливостей,

визначених законами, які регулюють суспільні відносини у відповідних сферах. При цьому у випадку колізій необхідно намагатися максимально врахувати потреби (інтереси) суб'єкта звернення, врівноважуючи їх з публічними інтересами. Виходячи із загальних принципів, правове регулювання адміністративних послуг у господарській сфері має формуватись на основі законодавства про адміністративні послуги та не суперечити йому.

У тематичних сферах правового регулювання законодавчі акти переважно встановлюють правові підстави надання адміністративних послуг та особливості процедури (строки тощо). І стосується це практично усіх сфер.

У сфері охорони природи та використання природних ресурсів актами, які встановлюють правові підстави надання адміністративних послуг є: Водний кодекс України, Гірничий закон України, Земельний кодекс України, Лісовий кодекс України, Кодекс України про надра, закони «Про захист рослин», «Про захист тварин від жорстокого поводження», «Про природно-заповідний фонд України», «Про рибне господарство, промислове рибальство та охорону водних біоресурсів», та ін.

2.4. Підзаконні нормативно-правові акти займають важливу нішу у регулюванні сфери адміністративних послуг, зокрема, регулюють цілу низку окремих питань, пов'язаних із наданням адміністративних послуг, деталізують положення загального та спеціальних законів.

Разом з тим, слід пам'ятати, що підставою для надання адміністративних послуг є лише закон. Акти Президента України і Кабінету Міністрів України можуть використовуватися тільки для перерозподілу між органами публічної адміністрації функцій та повноважень, визначених законами у зв'язку з утворенням, реорганізацією та ліквідацією окремих органів. Також Закон України «Про адміністративні послуги» містить низку обмежень стосовно кола питань, які регулюються виключно законами України.

2.4.1. Указами Президента України найчастіше визначаються стратегічні напрями розвитку законодавства у сфері адміністративних послуг, визначаються основні його засади та пріоритети правового регулювання. Також указами Президента нині затверджуються положення про центральні органи виконавчої влади (ЦОВВ), у яких фактично деталізується перерозподіл повноважень між ЦОВВ, в тому числі в частині надання адміністративних послуг.

Проте в силу конституційного регулювання (статей 19, 92, 120), акти Президента України не можуть містити норм права, що встановлюють нові

повноваження ЦОВВ чи регулюють організацію та порядок діяльності будь- яких органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування.

2.4.2. Акти Кабінету Міністрів України – становлять чисельну групу нормативно-правових актів, якими на сьогодні врегульовані дуже важливі аспекти організації та надання адміністративних послуг в Україні.

Постанова Кабінету Міністрів «Про затвердження переліку платних адміністративних послуг, які надаються Державною пробірною службою, та розмір плати за її надання» від 26 жовтня 2011 року № 1099 тощо. Важливо взяти до уваги, що в таких актах Кабінету Міністрів України про затвердження переліків «платних адміністративних послуг» іноді містяться подрібнені адміністративні послуги (тобто кілька окремих послуг замість однієї послуги) або взагалі не адміністративні послуги (наприклад, послуга МВС – «відповідальне зберігання номерних знаків транспортних засобів, знятих з обліку для подальшого закріплення за іншими транспортними засобами цього ж власника» тощо).

2.4.3. Акти міністерств та інших центральних органів виконавчої влади. Цими актами регулюються переважно питання організації надання адміністративних послуг у конкретно визначеній сфері, які віднесені до відання того чи іншого міністерства чи ЦОВВ.

Також актами міністерств та інших ЦОВВ раніше затверджувалися стандарти відповідних адміністративних послуг. Наприклад, Наказ МВС «Про затвердження стандартів адміністративних послуг, що надаються підрозділами Державної міграційної служби»; Наказ Міністерства охорони здоров'я «Про затвердження стандартів надання адміністративних послуг Міністерством охорони здоров'я України» від 28 грудня 2011 року № 986.

Зважаючи на положення коментованого Закону більшість з цих актів також повинна бути переглянута на відповідність Закону.

2.4.4. Місцеві акти. До таких актів у сфері адміністративних послуг належать:

- акти органів місцевого самоврядування;
- акти місцевих органів виконавчої влади;
Ці акти поділяються на дві основні групи:
1) акти організаційного характеру. Такі акти ухвалюються органами місцевого самоврядування, місцевими державними адміністраціями, які створюють центри надання адміністративних послуг (ЦНАП). Зокрема, до таких актів належать: рішення про створення ЦНАП, про затвердження

переліку адміністративних послуг, які будуть надаватись через ЦНАП, про затвердження Положення ЦНАП та Регламенту ЦНАП.

Також відповідно до Закону, органи місцевого самоврядування, місцеві органи виконавчої влади – суб'єкти надання адміністративних послуг можуть видавати організаційно-розпорядчі акти про встановлення власних вимог щодо якості надання адміністративних послуг (визначення кількості годин прийому, максимального часу очікування у черзі та інших параметрів оцінювання якості надання адміністративних послуг);

2) акти з питань надання адміністративних послуг. Такі акти регулюють окремі питання надання адміністративних послуг на регіональному або місцевому рівні. Так, стосовно адміністративних послуг, надання яких належить до компетенції органів місцевого самоврядування, місцевих органів виконавчої влади, часто вони самостійно визначають порядок надання таких послуг. Для прикладу, адміністративна послуга з присвоєння поштової адреси об'єктам нерухомого майна/адреси будинково-лодіння на законодавчому рівні не врегульована. Переважно це питання регулюється актами органів місцевого самоврядування. Зокрема, в м. Києві порядок надання зазначеної послуги визначається Тимчасовим порядком присвоєння поштових адрес об'єктам нерухомості у місті Києві, затвердженим Розпорядженням виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) «Про питання присвоєння поштових адрес об'єктам нерухомості у місті Києві» від 25 червня 2011 року № 1094. Цим актом визначено перелік документів, необхідних для отримання послуги, та результат надання адміністративної послуги тощо. Хоча очевидно, що виходячи з Положень Конституції України такі питання повинні уніфіковано регулюватися на рівні закону.

Також в окремих випадках органи місцевого самоврядування фактично запроваджують нові адміністративні послуги (наприклад, дозвіл на в'їзд в центральну частину міста).

Важливо брати до уваги, щоб акти місцевих органів влади мали законні підстави для їх ухвалення.