

**МІНІСТЕРСТВО ВНУТРІШНІХ СПРАВ УКРАЇНИ
ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ВНУТРІШНІХ СПРАВ**

Кафедра правоохоронної діяльності та поліціїстики

Факультет № 6

ТЕКСТ ЛЕКЦІЇ

з навчальної дисципліни *«Напрями розвитку науки адміністративного права та процесу»* вибіркових компонент освітньої програми третього (освітньо-наукового) рівня вищої освіти

081 Право 081 Law

за темою – *Розвиток наукових досліджень системи та правового статусу суб'єктів адміністративного права*

Харків 2023 рік

ЗАТВЕРДЖЕНО

Науково-методичною радою
Харківського національного
університету внутрішніх справ
Протокол від 30 серпня 2023 року №7

СХВАЛЕНО

Вченою радою факультету № 6
Протокол від 25 серпня 2023 року
№7

ПОГОДЖЕНО

Секцією Науково-методичної ради
ХНУВС з юридичних дисциплін
Протокол від 29 серпня 2023 року №7

Розглянуто на засіданні кафедри правоохоронної діяльності та поліціїстики
Протокол від 18 серпня 2023 року № 8

Розробники:

1. Завідувач кафедри адміністративного права та процесу факультету №1, д.ю.н., професор Салманова О.Ю.
2. Професор кафедри адміністративного права та процесу факультету №1, д.ю.н., професор Гусаров С.М.
3. Доцент кафедри адміністративного права та процесу факультету №1, д.ю.н., професор Джафарова М.В.
4. Професор кафедри правоохоронної діяльності та поліціїстики факультету №6, д.ю.н., професор Бугайчук К.Л.

Рецензенти:

1. Професор кафедри поліцейської діяльності та публічного адміністрування, к.ю.н., доцент Іванцов В. О.,
2. Заступник начальника відділення поліції №3 Харківського районного управління поліції №1 ГУНП в Харківській області, д.ю.н., с.н.с. Прокопенко О.Ю.

План лекції

1. *Розвиток теорії публічної адміністрації.*
2. *Перспективи розвитку вчень про публічну службу.*
3. *Розвиток теорії адміністративних послуг як основи взаємовідносин виконавчої влади з приватними особами.*

Рекомендована література:

Основна

1. Службове право: витоки, сучасність та перспективи розвитку: кол. монографія / за заг. ред. Т. О. Коломоєць, В. К. Колпакова. Запоріжжя: Гельветика, 2017. 328 с.
2. Службове право України: словник термінів / за заг. ред. Т. О. Коломоєць, В. К. Колпакова. Запоріжжя : Гельветика, 2017. 340 с.
3. Заохочення у службовому право: навч. посіб. / Н. О. Армаш, Ю. А. Берлач, І. В. Болокан та ін.; за заг. ред. Т. О. Коломоєць, В. К. Колпакова. К.: Ін Юре, 2017. 360 с.
4. Дисциплінарно-деліктне право України: навч. посіб. / за заг. ред. Т. О. Коломоєць, В. К. Колпакова. Київ: Ін Юре, 2016. 464 с.
5. Правове регулювання патронатної служби в Україні: навч. посіб. / за заг. ред. Т. О. Коломоєць, В. К. Колпакова. Київ: Ін Юре, 2018. 240 с.

Додаткова

1. Тернущак М. М. Про предмет адміністративного права в контексті управлінської концепції в адміністративістиці. *Право і суспільство*. 2017. № 5. Частина 2. С. 136-139.
2. Адміністративне право України (Загальна частина): навч. посібник / за заг. ред. О.А. Задихайла. Х.: Право, 2016. 298 с.
3. Адміністративне право України: підручник / В. В. Серeda, О. Л. Хитра, Ю. С. Назар, Д. І. Йосифович, Я. М. Когут та ін. ; за заг. ред. Ю. С. Назара. Львів: ЛьвДУВС, 2021. 680 с.
4. Загальне адміністративне право: підручник. Гриценко І. С., Мельник Р. С., Пухтецька А. А. та інші; за заг. ред. І. С. Гриценка. Київ: Юрінком Інтер, 2017. 568 с.
5. Адміністративне право України. Повний курс: підручник / В. Галунько, П.Діхтієвський, О. Кузьменко та ін.; за ред. В. Галунька, О. Правоторової. Видання четверте. Херсон: ОЛДІ-ПЛЮС, 2021. 656 с.

6. Бакуменко В. Д., Бондар І.С., Горник В. Г., Шпачук В. В. Особливості публічного управління та адміністрування: навчальний посібник. Київ: КНУКіМ, 2016. 167 с.

7. Питання адміністративного права. Кн. 2. Відп. за вип. Н. Б. Писаренко. Харків: ООО «Оберіг», 2018. 182 с.

Інформаційні ресурси в Інтернеті

1. Припутень Д.С. Європейські та міжнародні стандарти захисту прав службовців як гарантія правомірності застосування заходів примусу, пов'язаних з юридичною відповідальністю. *Юридичний науковий електронний журнал*. 2018. № 5. С. 51–55. URL: http://www.lsej.org.ua/5_2018/34.pdf.

3. Буланова Ю.М. Поняття та місце службового права в національній системі права України. *Юридичний бюлетень*. 2019. Випуск № 11. Ч. 1. С. 252–258. URL: http://www.lawbulletin.oduvs.od.ua/archive/2019/11/part_1/34.pdf

4. Практика Європейського суду з прав людини як джерело тлумачення Конвенції 1950 р. URL: <http://helsinki.org.ua/index.php?print=1241692243>.

5. Коваленко Б.В. Питання класифікації принципів службового права. *Юридичний електронний науковий журнал*. 2020. № 2. Том 2. С. 26–28. URL: http://www.lsej.org.ua/2-2_2020/8.pdf

Текст лекції

1. Розвиток теорії публічної адміністрації.

Термін «публічна адміністрація» вперше було використано в праві ЄС. Перш за все, слід зазначити, що у законодавстві ЄС чітко не закріплено визначення поняття «публічна адміністрація». Але, цей термін широко застосовується як у договорах, якими створено ЄС, так і у нормативно-правових актах, які були прийняті в результаті співробітництва усіх країн ЄС.

Аналіз окремих нормативно-правових актів ЄС дозволяє зробити висновок, що у європейському праві існує два визначення поняття «публічна адміністрація»: у вузькому та у широкому сенсі.

У вузькому сенсі під «публічною адміністрацією» розуміються «регіональні органи, місцеві та інші органи публічної влади», «центральні уряди», «публічна служба», «цивільна служба», «державна служба» та «державна адміністрація». Виходячи із того, що до «публічної адміністрації» відносяться органи публічної влади, розглянемо, що у праві ЄС розуміється під цими органами. Це: «інституції регіонального, місцевого або іншого характеру, інші органи, діяльність яких регулюється нормами публічного права або діями держав-членів; органи, наділені достатніми суверенними повноваженнями країни, які з формальної точки зору не є частиною адміністративного апарату держави-члена, але структура та завдання якого визначені в законі (причому ці завдання належать сфері функціонування держави)».

У широкому сенсі в європейському праві до «публічної адміністрації», крім органів публічної влади, відносять ті органи, які не входять до неї організаційно, але виконують делеговані нею функції.

Слід зазначити, що «світова практика делегування повноважень на місцевому рівні була і залишається досить поширеною, завдяки чому відпадає потреба у створенні паралельних (державних та самоврядних) структур управління на місцях, особливо на первинному, базовому рівні місцевого самоврядування».

У багатьох європейських країнах практика делегування частини повноважень зумовлена вимогами ефективності та економії місцевого самоврядування.

Підтвердженням існування тлумачення терміну «публічна адміністрація» у широкому та у вузькому сенсі постають також роботи європейських вчених, які під терміном «публічна адміністрація» розуміють: сукупність органів, установ та організацій, які здійснюють адміністративні функції; адміністративну діяльність, яка здійснюється цією адміністрацією в інтересах суспільства; сферу управління публічним сектором з боку тієї ж публічної адміністрації.

Так, наприклад, Марек Беньо, погоджуючись з М. Кулешею, якому приписується початок реформи адміністрації 1999 року у Польщі, під терміном «публічна адміністрація» розуміє сукупність організаційних дій, діяльності та заходів, які виконуються різними суб'єктами, органами та інституціями на основі закону та у межах визначених законом форм для досягнення публічного інтересу.

На сьогоднішній день у нормативно-правових актах України та у працях окремих науковців вже застосовується термін «публічна адміністрація», але, на жаль, у науці остаточно не сформовано єдиного підходу щодо визначення даної категорії.

Слід зазначити, що, наприклад, В.Б. Авер'янов, І. Б. Коліушко, В.П. Тимошук під терміном «публічна адміністрація» пропонують розуміти сукупність органів виконавчої влади та органів виконавчого самоврядування, підпорядкованих політичній владі, які забезпечують виконання закону та здійснюють інші публічно-управлінські функції. Крім того, надаючи цей термін, В.Б Авер'янов акцентує увагу на тому, що «державне управління», яке було домінуючим за радянських часів, зараз не відповідає сучасному стану суспільного розвитку, оскільки передбачає наявність відносин підпорядкування, а відносно більшості суспільних явищ та відносин повинно здійснюватися регулювання, а не управління».

Таким чином, з урахуванням європейського та вітчизняного досвіду, сформулюємо узагальнене визначення поняття «публічна адміністрація» - це система органів виконавчої влади та місцевого самоврядування, а також підприємства, установи та організації у випадку делегування ним органами виконавчої влади та місцевого самоврядування частини своїх повноважень та будь-які інші суб'єкти, які здійснюють публічно-управлінські функції, сукупність організаційних дій та заходів, які виконуються ними у певних рамках, визначених законом, з метою досягнення публічного інтересу та надійного забезпечення прав та свобод людини і громадянина.

Сучасний же стан публічної адміністрації слід визначити крізь призму напрямів її діяльності, а саме: побудова інституційної структури, яка повинна стати простою та доступною; належне кадрове забезпечення, яке повинно відбуватися на основі фаховості та етичності; цільове надання послуг. Як видається, станом на сьогодні вказані напрями є, на превеликий жаль, орієнтирами, які потребують чіткої поступової реалізації в рамках адміністративної реформи.

2. Перспективи розвитку вчень про публічну службу

Обов'язковим суб'єктом адміністративного права, про якого у своїх працях не забуває жоден вчений-адміністративіст, є державний службовець. Однак, зазначимо, що так було не завжди.

Державна (публічна) служба має глибокі історичні корені, а її традиції йдуть у глибини віків більше ніж на тисячу років. Підвалини публічної служби, за твердженнями істориків, були закладені ще за часів Київської Русі, продовжуючи свій поступовий розвиток у наступні історичні періоди.

Певною знаковою подією у розвитку інституту державної служби було прийняття 24 січня 1722 р. відомого «Табелю про ранги усіх чинів військових, статських та придворних, які у якому класі чину».

Наприкінці другого десятиріччя XX ст. в адміністративно-правовій науці лише почала складатися та набувати чітких форм ідея про необхідність

віднесення державних службовців до кола суб'єктів адміністративного права, а інституту публічної (державної) служби – до системи науки адміністративного права.

Починаючи з середини 40-х років і закінчуючи 80-ми роками ХХ ст., у науці адміністративного права було висловлено чимало поглядів з приводу розуміння сутності та змісту терміна «публічний службовець», їх відмежування від інших категорій працюючого населення країни та класифікаційних груп останніх. Разом із тим загальний аналіз дослідженого матеріалу дозволяє стверджувати, що вченим так і не вдалося розробити єдиної концепції публічної служби, зміст якої влаштовував би усіх представників правової науки. Замість цього було створено кілька теорій публічної служби, запропоновано десятки визначень терміна «публічний службовець», введено у правовий обіг значну кількість класифікацій публічних службовців. Остаточно не вирішеним залишилося також і питання про правову природу інституту публічної служби.

Останнім часом проблеми публічної служби досить часто стають предметом наукових досліджень вітчизняних авторів.

Як зазначає провідний вітчизняний вчений-адміністративіст із питань державної служби – Ю.П. Битяк, аналіз досліджень організації й функціонування державних органів та їх апарату, проходження державної (публічної) служби та чинного у цій сфері законодавства дає підстави визнати, що після проголошення Україною незалежності адміністративно-правовою наукою не було зроблено комплексного дослідження проблем державної служби та запропоновано практиці суттєвих теоретичних концептуальних положень щодо правового регулювання державно-службових відносин, які б відповідали програмним політичним завданням і конституційним вимогам щодо створення законодавства про державну службу в напрямі визнання головним обов'язком держави забезпечення пріоритетів прав і свобод людини і громадянина.

Відтак, питання проходження публічної служби є відкритими для подальших досліджень та вироблення найбільш оптимальних шляхів її здійснення.

3. Розвиток теорії адміністративних послуг як основи взаємовідносин виконавчої влади з приватними особами

Оновлення системи виконавчої та представницької влади, яке передбачається сьогодні здійснити у ході адміністративної реформи в Україні, має бути принципово орієнтовано на запровадження такого стандарту взаємостосунків між органами держави і громадянами, за яким кожній людині було б гарантовано реальне додержання і захист належних їй прав і свобод. Та неухильне виконання своїх обов'язків, як державою так і громадянином.

Серед нових вимог до державної служби та служби в органах місцевого самоврядування найважливіше значення посідає зміна ставлення до такої функції влади, як надання державних так званих «адміністративних (управлінських) послуг» населенню (охоплюючи цим поняттям фізичних і юридичних осіб).

Незалежно від власного бажання, кожен громадянин, будучи приватною особою чи виступаючи суб'єктом підприємницької діяльності у ролі фізичної або юридичної особи, періодично змушений звертатися до органів виконавчої влади, органів місцевого самоврядування за отриманням паспорта, оформленням субсидії, для того, щоб зареєструватися суб'єктом підприємницької діяльності, отримати різного роду дозволи, ліцензії, свідоцтва тощо. По своїй суті, це і є адміністративні послуги, які надаються органами виконавчої влади та органами місцевого самоврядування через реалізацію ними наданих їм владних повноважень .

Тобто, адміністративні (управлінські) послуги – це новий елемент взаємовідносин держави з особою. Ними слід вважати, зокрема, численні різного роду дозвільно-реєстраційні дії державних органів за відповідними зверненнями осіб. Такі дії раніше за традицією визначались як прояв

владнорозпорядчої діяльності органів управління стосовно громадян. Але насправді ці дії слід оцінювати як виконання обов'язків держави перед громадянами, спрямованих на юридичне оформлення умов, необхідних для забезпечення належної реалізації ними своїх прав і свобод.

Таке розуміння відповідає новій ідеології «служіння держави» перед людиною. «Служіння» з боку виконавчої влади - це і є, в першу чергу, надання адміністративних послуг. Адже державна влада - це не тільки механізм відслідковування і реалізації обов'язків громадянина, а й певних обов'язків держави перед громадянином. І таких обов'язків з її боку з'являтиметься все більше на шляху демократизації держави.

Уведення в правовий обіг поняття «адміністративні послуги» спрямоване не на запровадження окремого виду адміністративно-правових відносин між державою та людиною, а на перегляд взаємовідносин між державними органами та особами, оскільки за змістом цього поняття визнається принцип верховенства права.

У законодавчому полі здійснено низку заходів організаційного та нормативно-правового характеру з метою реформування системи адміністративних послуг. Серед заходів, які сприяли спрощенню доступу громадян до адміністративних послуг, підвищенню зручності їх отримання, поліпшенню якості адміністративних послуг, слід відзначити наступні. Ухвалення низки підзаконних нормативно-правових актів, необхідних для впровадження Закону України «Про адміністративні послуги». Розбудова мережі центрів надання адміністративних послуг, які працюють за принципом «єдиного вікна». Наразі такі центри створені й функціонують в усіх областях України, що дозволило підвищити зручність і доступність одержання громадськістю адміністративних послуг у регіонах.

Попри досягнення у реформуванні сфери адміністративних послуг залишаються невиконаними низка завдань:

1) не скрізь завершено формування мережі центрів надання адміністративних послуг. Таким чином не забезпечуються рівні умови надання адміністративних послуг для мешканців усіх регіонів України;

2) не забезпечено надання гарантованого переліку найбільш запитуваних громадянами і бізнесом послуг у центрах надання адміністративних послуг. Наразі переважна більшість найбільш популярних послуг (наприклад, послуги з оформлення землі, дозвільних документів у сфері будівництва та реєстрації нерухомості, оформлення документів, що посвідчують особу) знаходяться у компетенції органів виконавчої влади і не надаються через центри надання адміністративних послуг. Перелік адміністративних послуг органів виконавчої влади, які повинні надаватись через центри надання адміністративних послуг, й досі не затверджено;

3) не прийнято низку законодавчих та підзаконних нормативно-правових актів, необхідних для повної реалізації положень Закону України «Про адміністративні послуги». Зокрема, не ухвалено закон про плату за надання адміністративних послуг (адміністративний збір). Також не всі законодавчі, підзаконні нормативно-правові акти, згідно яких органи влади надають адміністративні послуги, приведені у відповідність до вимог цього Закону та щодо остаточного врегулювання питань оплати адміністративних послуг і процедури їх надання органами виконавчої влади та органами місцевого самоврядування населенню та бізнесу.

Актуальними проблемами нинішнього етапу реформування сфери адміністративних послуг також залишаються: неефективна робота та неналежна якість надання адміністративних послуг у низці утворених центрів надання адміністративних послуг. На думку громадських експертів, на сьогодні робота центрів надання адміністративних послуг ефективно налагоджена не у всіх регіонах України. Робота низки утворених центрів надання адміністративних послуг не відповідає вимогам вищезгаданого Закону.

Результати опитування відвідувачів центрів надання адміністративних послуг показали, що найбільш негативними елементами при наданні

адміністративних послуг нині є наявність черг та недостатність консультувань з питань надання адміністративних послуг. Респонденти також звернули увагу на те, що іноді в центрах від них вимагали додаткові, не передбачені законодавством документи для надання адміністративної послуги та пропонували самотійно погоджувати документи в інших органах державної влади, органах місцевого самоврядування.

Одним з пріоритетних напрямів реформування сфери адміністративних послуг нині є децентралізація системи їх надання. Делегування повноважень з надання найбільш затребуваних громадянами адміністративних послуг на місця дозволить покращити і спростити доступ громадян до таких послуг, зробити отримання таких послуг більш зручним для споживачів, а також поліпшити якість їх обслуговування, що є необхідною передумовою створення сервісної держави.

Крім того, нормотворчий процес має відповідати об'єктивним закономірностям розвитку суспільства, враховувати досягнення науки і техніки, ґрунтуватися на теоретичних розробках проблем, що потребують нормативного вирішення. Важливе значення має використання зарубіжного і вітчизняного досвіду, результатів громадських слухань, соціологічних та інших досліджень, участь у розробці актів кваліфікованих фахівців, представників різних галузей науки, вчених-юристів.

Важливим кроком у напрямі децентралізації адміністративних послуг, стало ухвалення Розпорядження Кабміну № 523 від 16.05.2014 р. «Деякі питання надання адміністративних послуг органів виконавчої влади через центри надання адміністративних послуг». Відповідно до нього надання низки найбільш популярних серед населення адміністративних послуг (зокрема, реєстрація юридичної особи або фізичної особи, яка має намір стати підприємцем, реєстрація права власності на нерухоме майно, реєстрація місця проживання особи, тощо) від органів виконавчої влади мало бути поетапно передано до центрів надання адміністративних послуг.

Втім, на даний момент стан реалізації зазначеного розпорядження залишається незадовільним: передачу адміністративних послуг органів виконавчої влади, перелік яких містить розпорядження, до Центру надання адміністративних послуг (ЦНАП) не було забезпечено вчасно та у повному обсязі. Моніторинг впровадження надання адміністративних послуг органів виконавчої влади через ЦНАП, проведений низкою громадських організацій, показав що наразі переважна їх більшість не надають повний перелік наведених у розпорядженні послуг органів виконавчої влади. Спектр послуг органів виконавчої влади, які наразі надаються у міських ЦНАП неоднаковий, що, зокрема, не дозволяє забезпечити рівні умови отримання найбільш затребуваних громадянами послуг органів місцевої влади для усіх споживачів цих послуг.

Неврегульованість на законодавчому рівні питання передачі повноважень з надання визначених розпорядженням адміністративних послуг органам місцевого самоврядування та місцевим державним адміністраціям, при яких утворено ЦНАП, неузгодженість чинної нормативно-правової бази органів виконавчої влади, які є суб'єктами надання цих послуг, із вимогами Закону України «Про адміністративні послуги» ускладнюють процес інтеграції визначених розпорядженням адміністративних послуг органів виконавчої влади до ЦНАП, не дозволяють надавати усі послуги через адміністраторів центрів. Внаслідок цього у багатьох ЦНАП визначені у розпорядженні адміністративні послуги почасти надаються адміністраторами центрів, почасти — співробітниками органів виконавчої влади, що суперечить нормам вищезгаданого Закону .

При цьому у випадку надання органами державної влади та органами місцевого самоврядування своїх послуг у ЦНАП їх представниками часто порушуються вимоги закону щодо часу прийому громадян. У низці міст адміністративні послуги, які, згідно з розпорядженням, мали бути передані до ЦНАП, надаються як у центрах, так і в органах місцевої влади, що є порушенням вимог Закону України «Про адміністративні послуги». В окремих

випадках не лише не забезпечено надання наведених у розпорядженні послуг органів влади через ЦНАП, але й здійснюється паралельне надання цих послуг в органах виконавчої влади і органах місцевого самоврядування та утворених цими органами відомчих сервісних центрах. Тому плата за надання послуги в останніх є вищою, ніж у підрозділах органів влади. Така практика є не лише свідченням порушення норм чинного законодавства про адміністративні послуги, але й дискредитує ідею надання громадянам послуг за принципом «єдиного вікна».

Важливим завданням у процесі децентралізації адміністративних послуг є забезпечення високої якості обслуговування громадян у центрах надання адміністративних послуг. Соціологічні опитування показали, що в цілому громадяни більшою мірою задоволені якістю обслуговування у ЦНАП, ніж в органах державної влади.

Питання покращення надання населенню послуг займають дедалі важливіше місце у діяльності органів місцевого самоврядування та виконавчої влади. Увага до цієї проблеми активізувалась останнім часом. Серед напрямків вдосконалення системи можна відокремити, по-перше, забезпечення безумовної і максимальної «прозорості» в діяльності муніципальної влади, проведення з її боку режиму постійного діалогу з населенням, використання для цих цілей усього арсеналу форм і засобів, які забезпечують гласність місцевого самоврядування. Для залучення пересічних громадян і громад у процес управління вони, насамперед, повинні бути обізнаними в стані справ, у наявності тих чи інших місцевих програм и проблем.

Що стосується підвищення якості надання адміністративних послуг, то для цього необхідно, насамперед, виробити критерії оцінки якості надання адміністративних послуг, встановити стандарти надання послуг та визначити систему контролю якості. Крім того, доцільно залучати споживачів до оцінювання якості надання адміністративних послуг, що дозволить чіткіше визначати пріоритетні проблеми у сфері надання адміністративних послуг та шляхи їх вирішення.

Критеріями оцінки якості надання адміністративних послуг є показники, які визначають рівень задоволення потреб та інтересів споживачів адміністративних послуг, професійність діяльності органів, що надають адміністративні послуги, які повинні здійснюватися на основі наступних вимог: результативності, своєчасності, доступності, зручності, відкритості, поваги до особи, професійності:

1. результативність передбачає спрямованість діяльності адміністративного органу на позитивне вирішення справи, тобто на надання громадянам адміністративної послуги. Оцінка за критерієм результативності також передбачає орієнтацію на цілісність послуги, тобто отримання громадянами загального очікуваного результату;

2. своєчасність надання адміністративної послуги передбачає дотримання встановленого законом строку надання адміністративної послуги, з орієнтацією на якнайшвидше вирішення справи. Орган, що надає адміністративну послугу, повинен враховувати законні інтереси громадянина щодо прискореного надання адміністративної послуги;

3. доступність передбачає фактичну можливість громадян звернутися за отриманням адміністративної послуги. Критерій доступності включає:

- наявність інформації про орган, який надає відповідні адміністративні послуги, її достатність (повноту) та коректність; різноманітність та доступність джерел такої інформації, в тому числі можливість отримання інформації по телефону або електронною поштою;

- територіальну наближеність органу до споживачів послуг; наявність сполучення громадського транспорту, вказівних знаків, під'їзних шляхів та місць паркування для приватного транспорту;

- можливість вільного (безперешкодного) доступу споживачів послуг у приміщення адміністративного органу;

- наявність та безплатність бланків та інших формулярів, необхідних для звернення за адміністративною послугою, можливість отримання таких бланків з веб-сторінки адміністративного органу;

- справедливий (обґрунтований) розмір плати за адміністративну послугу (якщо послуга є платною);

4. зручність передбачає врахування інтересів та потреб споживачів послуг в організації надання адміністративних послуг. Критерій зручності включає:

- можливість вибору способу звернення за адміністративною послугою, у тому числі забезпечення можливості звернення поштою, електронною поштою тощо;

- упровадження принципу «єдиного вікна», за якого споживач послуги звертається до відповідального органу, який самостійно організовує подальше надання адміністративної послуги без участі споживача; мінімізацію кількості інстанцій, залучених до надання адміністративної послуги; використання (застосування) анкет та інших стандартизовано-допоміжних форм;

- максимальний обсяг та зручність для споживачів часу особистого прийому громадян, чітку визначеність цього часу та його реальне дотримання; відсутність черг або впорядкованість (організованість) особистого прийому громадян, використання механізмів попереднього запису, прозорості (нумерованої) черги тощо;

- зручний порядок оплати адміністративної послуги (якщо послуга платна) – плата повинна бути визначеною у фіксованому розмірі і по можливості прийматися безпосередньо у приміщенні органу;

5. відкритість передбачає наявність та доступність інформації, необхідної для отримання адміністративної послуги: про процедуру надання адміністративної послуги; перелік документів, які потрібно подати для отримання послуги, зразки заповнення документів; про розмір та порядок оплати адміністративної послуги; про посадових осіб, відповідальних за надання адміністративних послуг. Критерій відкритості включає:

- наявність та якість довідкових ресурсів (інформаційних щитів, веб-сторінки органу тощо);

- можливість отримання інформації по телефону та в електронній формі;

- можливість отримання консультативної допомоги;

6. повага до особи передбачає ввічливе (шанобливе) ставлення до особи, її честі та гідності. Цей критерій також включає: готовність працівників органу допомогти споживачеві послуги в оформленні звернення тощо; дотримання принципу рівності громадян; наявність побутових зручностей в органі, що надає адміністративні послуги (сидячих місць для очікування в черзі тощо);

7. професійність передбачає наявність належного рівня кваліфікації працівників адміністративного органу. Професійність визначається продемонстрованим рівнем знань та дотриманням процедури надання адміністративної послуги; конкретністю та обґрунтованістю вимог, що ставляться до споживачів послуг тощо.

Подібна практика існує в багатьох країнах світу, при цьому розвиватись вона почала ще у 60-х роках минулого століття. Така система оцінки та контролю якості дозволяє гарантувати інтерес громадянина при зверненні за послугою та спрямована на мінімізацію затрат часу, фінансів та нервів споживача послуг.

Реалізація загальних стандартів має спиратися, насамперед, на досягнення критеріїв щодо забезпечення свобод і гарантій прав громадян, тобто критерії оцінки якості мають виходити не тільки зі змісту послуги, а забезпечити стандарти спілкування або контактів. Зокрема, такі стандарти можуть вимагати від органів виконавчої влади:

- публікування інформації про те, яким чином можна вільно отримати зв'язок з відповідальним представником державного органу, щоб отримати консультацію щодо певної послуги;
- забезпечення громадськості публічною інформацією про перелік питань, з якими найчастіше громадяни звертаються до органу («гаряча лінія»);
- передбачення створення довідкових пунктів, зокрема Інтернет – кіосків для розгляду розповсюджених типів звернень у віддаленому режимі;
- створення механізмів для проведення моніторингу;

- створення та оприлюднення процедури оскарження для осіб, які незадоволені ставленням до них та наявності (законодавче визначеної) чіткої процедури проведення розслідування та відповіді на скаргу;

- створення механізмів для вимірювання зворотної реакції громадян щодо якості наданих послуг, наприклад, використання постійних Інтернет – опитувань користувачів послуг з використанням вибіркових відповідей.

Запровадження в Україні доктрини адміністративних послуг, забезпечення належної якості надання адміністративних послуг вимагає системного підходу до правового регулювання даної сфери суспільних відносин.