

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

Кафедра правоохоронної діяльності та поліціїстики

Факультет № 6

ТЕКСТ ЛЕКЦІЇ

з навчальної дисципліни «Сучасні доктрини адміністративного
права та процесу» вибіркових компонент
освітньої програми третього (освітньо-наукового) рівня вищої освіти

081 Право 081 Law

за темою — *Адміністративно-процедурне право як складова теорії
адміністративного права*

Харків 2023 рік

ЗАТВЕРДЖЕНО

Науково-методичною радою
Харківського національного
університету внутрішніх справ
Протокол від 30.08.2023 року № 7

СХВАЛЕНО

Вченою радою факультету № 6
Протокол від 25.08.2023 року № 7

ПОГОДЖЕНО

Секцією Науково-методичної ради
ХНУВС з юридичних дисциплін
Протокол від 29.08.2023 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 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. *Адміністративна процедура і адміністративний процес: сучасні тенденції у розумінні правових явищ.*
2. *Наукові обґрунтування доцільності та шляхів систематизації адміністративно-процедурного законодавства.*
3. *Дослідження окремих адміністративних процедур (проваджень).*

Рекомендована література:

Основна

1. Адміністративне право України (загальна частина): навч. посіб. / Остапенко О. І. Ковалів М. В., Єсімов С. С. та ін. Вид. 2-е, доп. Львів: СПОЛОМ, 2021. 616 с.
2. Адміністративне право України. Загальна частина у схемах: навч. посіб. / МВС України, Харків. нац. ун-т внутр. справ; за заг. ред. д-ра юрид. наук, проф. В. В. Сокурєнка; О. В. Брусакова, Д. В. Швець та ін. Харків: ХНУВС, 2019. 236 с.
3. Наука адміністрації й адміністративного права. Загальна частина (за викладами професора Юрія Панейка) / укладачі: В. М. Бевзенко, І. Б. Коліушко, О. Р. Радишевська, І. С. Гриценко, П. Б. Стецюк. К. : Дакор, 2016. 464 с
4. Адміністративне право: навч. посіб. для здобувачів вищ. освіти / Ю. П. Битяк, В. М. Гаращук, В. В. Зуй та ін. ; за заг. ред. В. М. Гаращука. Харків: Право, 2017. 174 с.
5. Адміністративна процедура: навч. посібник. За заг. ред. І.В. Бойко. Харків: Право, 2019. 206 с.

Додаткова

1. Науково-практичний коментар до проекту Закону України «Про адміністративну процедуру» / Авт. колектив (Андрійко О.Ф., Бевзенко В.М. та ін.), за заг. ред. Тимощука В.П. К.: ФОП Мишалов Д.В., 2019. 460 с.
2. Савранчук Л. Л. Сутність та місце адміністративної процедури в системі адміністративного права як центрального інституту галузі права. *Прикарпатський юридичний вісник*. 2021. Випуск 6 (41). С. 77-81.
3. Криворучко І.В. Класифікація принципів адміністративної процедури та її застосування наукою державного управління. *Наук. вісн. Акад. муніцип. упр.* 2016. Вип. 1. С. 64-74.
4. Бойко І.В., Зима О.Т., Соловійова О.М. Адміністративна процедура: конспект лекцій / за заг. ред. І.В. Бойко. Харків: Право, 2017. 132 с.
5. Особливе адміністративне право: підручник / за ред. Бернда Візера, Ярослава Лазура, Тетяни Карабін, Олександра Білаша. Одеса: Видавничий дім «Гельветика», 2022. 464 с.
6. Адміністративно-правова реформа в Україні: навчальний посібник / за заг. ред. С. В. Петкова. Київ: КНТ, 2022. 180 с.

Інформаційні ресурси в Інтернеті

1. Про адміністративну процедуру: Закон України від 17 лютого 2022 року. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2073-IX#Text>.
2. Постанова Верховного Суду у справі № 910/16144/19 URL. https://reyestr.court.gov.ua/Review/93962786?fbclid=IwAR1ms515cP5yPuFYjzGK8Wz9HwE-LnVZR-SQ62d0N9GF_T2FfZ6BWqpViw
3. Шарая А. А. Класифікація принципів адміністративно-процедурного права. Национальный юридический журнал: теория и практика. 2019. № 6 (40).С. 81-86. URL: <http://jurnaluljuridic.md/index.php/main/issue/view/88/86>
4. Писаренко Н.Б. Адміністративний процес та адміністративне судочинство: до питання про співвідношення правових категорій. Адміністративне право і процес. 2015. № 1. URL : <http://applaw.knu.ua/index.php/arkhiv-nomeriv/1-11-2015/item/432-administrativnyy-protses-ta-administrativne-sudochynstvo-dopytannya-pro-pravovykh-katehoriy-pysarenko-n-b>
5. Про місцеве самоврядування: закон України від 21.05.1997 № 280/97-ВР. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/280/97-%D0%B2%D1%80>.
6. Про місцеві державні адміністрації: закон України від 09.04.1999 № 586-XIV. URL: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/586-14>.

Текст лекції

1. Адміністративна процедура і адміністративний процес: сучасні тенденції у розумінні правових явищ.

Наукові підходи до розуміння адміністративного процесу:

1) До 1991 року адміністративний процес розглядається у двох розуміннях: вузькому і широкому. Представники «вузького» підходу трактували адміністративний процес як врегульований нормами адміністративно-процесуального права порядок застосування заходів адміністративного примусу, і перш за все, адміністративних стягнень. На відміну від них представники «широкого» підходу відстоювали необхідність визнання того, що цим поняттям охоплюється будь-яка діяльність виконавчо-розпорядчих органів з реалізації матеріальних норм адміністративного права, тобто адміністративний процес виступає як порядок реалізації адміністративно-правових норм під час вирішення конкретних управлінських справ.

2) У наш час частина вчених-адміністративістів продовжує розуміти адміністративний процес як діяльність органів виконавчої влади щодо вирішення конкретних управлінських справ. Проте все більшого поширення отримує думка, що адміністративний процес є видом судового процесу, в якому адміністративні суди розглядають і вирішують адміністративні справи, в яких суб'єкти публічної адміністрації є відповідачами. Діяльність суб'єктів публічної адміністрації щодо вирішення конкретних справ в цьому випадку отримала назву адміністративних процедур.

Співвідношення адміністративного процесу і адміністративної процедури:

1. Спільна процесуальна природа, яка проявляється у діяльності органів державної влади. Проте адміністративний процес і адміністративна процедура є процесуальним вираженням діяльності органів різних гілок влади.

2. Суб'єктами адміністративно-процедурних відносин можуть бути лише органи виконавчої влади та інші особи. У адміністративному процесі вирішення спору про право по суті здійснює суд.

3. Адміністративний процес набув якостей окремої правової галузі. Адміністративна процедура є лише інститутом адміністративного права.

4. Адміністративний процес та адміністративна процедура – різновиди юридичного процесу, яким, відтак, однаково властиві стадійність і наявність проваджень.

5. Основною метою і адміністративного процесу, і адміністративної процедури у підсумку є сприяння здійсненню фізичними та юридичними особами своїх прав, свобод та законних інтересів.

6. Офіційні рішення, прийняті у межах адміністративного процесу і адміністративної процедури, за своєю правовою природою відрізняються. Так, рішення в адміністративному процесі оформлюється у вигляді постанови або ухвали, тоді як для адміністративної процедури характерні наказ, розпорядження, акт тощо.

7. Порядок здійснення адміністративного процесу визначається нормами, закріпленими в одному нормативному акті – КАС України, тоді як адміністративні процедури регулюються і процесуальними, і матеріальними нормами права, що містяться у різних за своєю юридичною силою нормативно-правових актах.

8. Для адміністративного процесу властиві виключно правовідносини, які виникли завдяки конфлікту, спору між учасниками таких відносин. Натомість адміністративна процедура може виникати і розвиватися з безконфліктних правовідносин.

Таким чином, *адміністративна процедура — це структурований, нормативно закріплений порядок прийняття адміністративних актів або укладення адміністративно-правових договорів, спрямований на вирішення конкретних справ у сфері публічного управління.*

Ознаками адміністративної процедури є такі:

- має правовий характер, оскільки принципи та правила, що визначають адміністративну процедуру, містяться в приписах нормативно-правових актів;
- вміщує норми, що регламентують як діяльність суб'єкта публічного адміністрування, так і поведінку приватних осіб;
- спрямована на прийняття адміністративного акта суб'єктом владних управлінських повноважень;
- застосовується для вирішення конкретної адміністративної справи;
- має основним призначенням забезпечення ефективної реалізації прав приватних осіб і унеможливлення їх порушення;
- тягне за собою настання зовнішніх наслідків, тобто застосування процедурних правил породжує права й обов'язки осіб, які знаходяться поза системою публічного адміністрування;
- має, як правило, безспірний характер, тобто завдяки адміністративній процедурі вирішуються позитивні управлінські справи. Виняток становить процедура розгляду скарг, оскільки при оскарженні рішень, дій чи бездіяльності суб'єктів публічного адміністрування у сторін правовідносин, що регулюються процедурними нормами, існують різні уявлення про те, як слід вчинити в конкретній адміністративній справі.

2. Наукові обґрунтування доцільності та шляхів систематизації адміністративно-процедурного законодавства.

З набуттям чинності 1 вересня 2017 року Угоди про асоціацію між Україною, з однієї сторони, та Європейським Союзом, Європейським Співтовариством з атомної енергії і їхніми державами-членами, з іншої сторони Україна підтвердила свою участь у низці загальноєвропейських процесів з політичних, економічних і гуманітарних питань. Європейський вибір нашої країни, орієнтований на повноправне членство в ЄС, є стратегічною метою, ідейним чинником реформування національної системи державного управління. Українські євроінтеграційні пріоритети набули закріплення на

законодавчому рівні, а адаптація вітчизняного законодавства до законодавства Європейського Союзу (далі – ЄС) розглядається головним імперативом нормо проектування.

Стан не відповідності проєвропейських бажань України з її нинішніми можливостями, у контексті європейського розвитку, не з відрадних. Наразі модернізація сфери публічного адміністрування потребує комплексного підходу: не тільки еволюціонування у напрямі розроблення досконалого за європейськими мірками законодавства, а й створення сприятливих умов для реалізації прогресивних законодавчих положень на практиці.

Звичайно, трансформування змісту і системи адміністративного законодавства України на зразок демократичних моделей країн ЄС, запровадження у короткостроковій перспективі європейських інновацій – завдання нелегке. При цьому, погоджуючись із позицією деяких фахівців, потребують обов'язкового врахування специфічні особливості національного нормотворення та правозастосування; передбачання наслідків запровадження новозмін в бік стимулювання демократичного розвитку вітчизняної адміністративної системи.

Хоч би там як, але адаптація національного законодавства у загальнодержавному масштабі потребує послідовного удосконалення останнього у пріоритетних сферах. Отже, виникає необхідність дослідження окремих напрямів діяльності публічної адміністрації з точки зору порівняльно-правового аналізу законодавчого регулювання в Україні з *acquis communautaire*.

Для того, щоб забезпечити реалізацію демократичних стандартів участі фізичних та юридичних осіб у вирішенні адміністративних справ, Україна має створити недекларативні умови ефективного використання такого права на практиці. Йдеться не тільки про дієві правові механізми доступу до публічної інформації в індивідуальному порядку. Важливе значення для пересічних громадян має передбачуваність процедури розгляду та вирішення справ за їх зверненнями в адміністративному порядку, доступність інформації про власні права у ході адміністративної процедури.

Доводиться констатувати про відсутність в Україні законодавчої бази, яка здатна забезпечувати реальну можливість участі фізичних та юридичних осіб у справах за зверненнями до публічної адміністрації. Така ситуація обумовлена затягуванням з прийняттям Адміністративно-процедурного кодексу, проект якого останній раз знято з розгляду в Верховній Раді України в 2012 р. У зв'язку з відсутністю досконалого адміністративно-процесуального механізму взаємодії адміністративних органів з приватними особами маємо низку перешкод для розвитку розглядуваної сфери у напрямі європейських стандартів:

- не урегульованість процедури розгляду та вирішення звернень юридичних осіб до публічної адміністрації;

- надто абстрактна регламентованість Законом України «Про звернення громадян» права фізичних осіб – заявників на участь у відповідних адміністративних процедурах. У Законі (ст. 18) декларуються права громадян особисто викладати аргументи, бути присутніми у ході розгляду їх заяв та скарг, подавати додаткові матеріали тощо. Постає логічне запитання: як часто заявники скористалися таким правом? На веб-сайтах публічної адміністрації, в засобах масової інформації відсутні відомості про категорії та кількість осіб, що реалізували право бути вислуханим.

В Україні простежується не сформованість чіткого процедурного поля для співпраці адміністративних органів із заявниками (скаржниками, запитувачами). Водночас у європейських державах систематизації, стандартизації та уніфікації правил вирішення публічною адміністрацією справ за зверненнями приділяється неабияка увага.

Узгодженість законодавства є одним з головних засобів боротьби зі свавіллям, корупцією чиновників, які вирішують справи за зверненнями в адміністративному порядку. Вказаний критерій відображає якість законодавства про звернення в адміністративному порядку з точки зору забезпечення реалізації принципів верховенства права, законності, ефективності. Натомість вітчизняне законодавство про звернення до публічної

адміністрації є громіздким та заплутаним. До причин, що обумовлюють таку ситуацію, можна віднести:

- відсутність акта загальнопроцедурного характеру щодо впорядкування відносин публічної адміністрації з приватними особами;

- недосконалість з процесуальної точки зору Закону України «Про звернення громадян», який не регулює звернення до публічної адміністрації юридичних осіб. Закон не регламентує прав фізичної особи бути вислуханою, на доступ до документів справи за зверненням, не містить обов'язкових реквізитів адміністративного акта за зверненням – виклад мотивів прийняття несприятливого для особи рішення та засобів правового захисту від нього; не визначає прав третіх осіб, інтересів яких торкаються рішення, прийняті за зверненнями, тощо;

- надмірна абстрактність положень законів про звернення, що конкретизуються постановами Кабінету Міністрів України, інструкціями центральних органів виконавчої влади, які встановлюють ряд нових норм і часто-густо не узгоджуються між собою;

- нечіткість змісту роз'яснень публічної адміністрації щодо застосування окремих законодавчих положень, а у деяких випадках навіть перекручування їх змісту порівняно з тим, який вкладався законодавцем.

За таких обставин виникають небажані конфліктні ситуації у сфері правозастосування між фізичними та юридичними особами, з одного боку, та публічною адміністрацією – з іншого. Численні скарги приватних осіб на рішення, дії (бездіяльність) адміністративних органів (їх посадових осіб) є чутливим індикатором існування проблем у даній сфері.

3. Дослідження окремих адміністративних процедур (проваджень).

А) Провадження зі звернень громадян.

Громадяни України мають право звернутися до органів державної влади, місцевого самоврядування, громадських об'єднань, підприємств, установ, організацій незалежно від форм власності, засобів масової інформації,

посадових осіб відповідно до їх функціональних обов'язків із зауваженнями, скаргами та пропозиціями, що стосуються їх статутної діяльності, заявою або клопотанням щодо реалізації своїх соціально-економічних, політичних та особистих прав і законних інтересів та скаргою про їх порушення (ст. 1 Закону України «Про звернення громадян» від 2 жовтня 1996 р.).

Види звернень громадян.

Залежно від змісту існують – **пропозиція (зауваження), заява (клопотання), скарга.**

Пропозиція (зауваження) – звернення громадян, де висловлюються порада, рекомендація щодо діяльності органів державної влади і місцевого самоврядування, депутатів усіх рівнів, посадових осіб, а також висловлюються думки щодо врегулювання суспільних відносин та умов життя громадян, вдосконалення правової основи державного і громадського життя, соціально-культурної та інших сфер діяльності держави і суспільства.

Заява (клопотання) – звернення громадян із проханням про сприяння реалізації закріплених Конституцією та чинним законодавством їх прав та інтересів або повідомлення про порушення чинного законодавства чи недоліки в діяльності підприємств, установ, організацій незалежно від форм власності, народних депутатів України, депутатів місцевих рад, посадових осіб, а також висловлення думки щодо поліпшення їх діяльності. Клопотання - письмове звернення з проханням про визнання за особою відповідного статусу, прав чи свобод тощо.

Скарга – звернення з вимогою про поновлення прав і захист законних інтересів громадян, порушених діями (бездіяльністю), рішеннями державних органів, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій, об'єднань громадян, посадових осіб.

За формою звернення громадян бувають:

- **усні** – викладені громадянами і записані посадовою особою на особистому прийомі);

- **письмові** – надіслані поштою або передані громадянами до відповідного органу особисто чи через уповноважену особу;
- **електронні** – надіслані електронною поштою.

Залежно від **суб'єктів** поділяються на:

- **індивідуальні**;
- **колективні**. *Особлива форма колективного звернення – електронна петиція.*

Вимоги, які ставляться до звернень громадян.

Звернення адресуються органам державної влади і місцевого самоврядування, підприємствам, установам, організаціям або посадовим особам, до повноважень яких належить вирішення порушених у зверненнях питань.

У зверненні **має бути зазначено** прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання громадянина, викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги.

Письмове звернення повинно бути **підписано заявником** (заявниками) із зазначенням дати.

Звернення, оформлене без дотримання цих вимог, повертається заявникові з відповідними роз'ясненнями не пізніше як через десять днів від дня його надходження.

Громадяни мають право звертатися українською чи іншою мовою, прийнятною для сторін. Рішення щодо звернень громадян та відповіді на них оформляються відповідно до вимог законодавства про мови. Такі рішення та відповіді можуть бути викладені в перекладі мовою спілкування заявника.

Наслідки недотримання:

Письмове звернення без зазначення місця проживання, не підписане автором (авторами), а також таке, з якого неможливо встановити авторство, визнається **анонімним** і розгляду не підлягає.

Не розглядаються **повторні звернення** одним і тим же органом від одного і того ж громадянина з одного і того ж питання, якщо перше вирішено по суті.

Гарантії права громадян на звернення:

- Звернення, оформлені належним чином і подані у встановленому порядку, підлягають **обов'язковому прийняттю та розгляду**.

- **Забороняється відмова** в прийнятті та розгляді звернення з посиланням на політичні погляди, партійну належність, стать, вік, віросповідання, національність громадянина, незнання мови звернення.

- Якщо питання, порушені в одержаному органом державної влади, місцевого самоврядування тощо зверненні, не входять до їх повноважень, воно в термін не більше **п'яти днів** пересилається ними за належністю відповідному органу чи посадовій особі, про що повідомляється громадянину, який подав звернення.

- **Забороняється направляти** скарги громадян для розгляду тим органам або посадовим особам, дії чи рішення яких оскаржуються.

- **Забороняється переслідування** громадян і членів їх сімей за подання звернення до органів державної влади, місцевого самоврядування тощо за критику у зверненні їх діяльності та рішень.

- Ніхто **не може бути примушений** до подання власного чи підписання колективного звернення або участі в акціях на підтримку звернень інших осіб чи організацій.

- **Не допускається розголошення** одержаних із звернень відомостей про особисте життя громадян без їх згоди чи відомостей, що становлять державну або іншу таємницю, та іншої інформації, якщо це ущемлює права і законні інтереси громадян. Не допускається з'ясування даних про особу громадянина, які не стосуються звернення. На прохання громадянина, не підлягає розголошенню його прізвище, місце проживання та роботи.

Порядок розгляду звернень громадян:

Розгляд пропозицій (зауважень) – органи державної влади... зобов'язані розглянути пропозиції (зауваження) та повідомити громадянина про результати розгляду.

Розгляд заяв (клопотань) – органи державної влади..., до повноважень яких належить розгляд заяв (клопотань), зобов'язані об'єктивно і вчасно розглядати їх, перевіряти викладені в них факти, приймати рішення відповідно до чинного законодавства і забезпечувати їх виконання, повідомляти громадян про наслідки розгляду заяв (клопотань).

Відповідь за результатами розгляду заяв (клопотань) в обов'язковому порядку дається тим органом, який отримав ці заяви і до компетенції якого входить вирішення порушених у заявах (клопотаннях) питань, за підписом керівника або особи, яка виконує його обов'язки.

Рішення про відмову в задоволенні вимог, викладених у заяві (клопотанні), доводиться до відома громадянина в письмовій формі з посиланням на Закон і викладенням мотивів відмови, а також із роз'ясненням порядку оскарження прийнятого рішення.

Особливості розгляду електронної петиції:

В електронній петиції *має бути викладено* суть звернення, зазначено прізвище, ім'я, по батькові автора (ініціатора) електронної петиції, адресу електронної пошти.

Електронна петиція *оприлюднюється* на офіційному веб-сайті відповідно Президента України, Верховної Ради України, Кабінету Міністрів України, органу місцевого самоврядування тощо.

Електронна петиція, адресована відповідно Президенту України, Верховній Раді України, Кабінету Міністрів України, розглядається у спеціальному порядку за умови збору на її підтримку не менш як **25000 підписів громадян** протягом не більше **трьох місяців** з дня оприлюднення петиції.

Порядок розгляду електронної петиції, адресованої Президенту України, Верховній Раді України, Кабінету Міністрів України, органу місцевого самоврядування, визначається відповідно Президентом України, Верховною Радою України, Кабінетом Міністрів України, місцевою радою.

Відповідь на електронну петицію не пізніше наступного робочого дня після закінчення її розгляду оприлюднюється на офіційному веб-сайті органу, якому вона була адресована, а також надсилається у письмовому вигляді автору (ініціатору) електронної петиції.

Особливості розгляду скарг:

- Скарга на дії чи рішення органу державної влади... подається **у порядку підлеглості** вищому органу або посадовій особі, що не позбавляє громадянина права звернутися до суду, а в разі відсутності такого органу або незгоди громадянина з прийнятим за скаргою рішенням – безпосередньо до суду.

- Громадянин може подати скаргу **особисто** або через **уповноважену на це особу**. Скарга в інтересах неповнолітніх і недієздатних осіб подається їх законними представниками.

- Скарга в інтересах громадянина за його уповноваженням **може бути подана іншою особою**, трудовим колективом або організацією, яка здійснює правозахисну діяльність.

- **До скарги додаються** наявні у громадянина рішення або копії рішень, які приймалися за його зверненням раніше, а також інші документи, необхідні для розгляду скарги, які після її розгляду повертаються громадянину.

- Скарга на рішення, що оскаржувалось, може бути подана до органу або посадовій особі вищого рівня **протягом одного року** з моменту його прийняття, але **не пізніше одного місяця** з часу ознайомлення громадянина з прийнятим рішенням. Скарги, подані з порушенням зазначеного терміну, не розглядаються.

- Пропущений з поважної причини термін може бути поновлений органом чи посадовою особою, що розглядає скаргу.

- Рішення вищого державного органу, який розглядав скаргу, в разі незгоди з ним громадянина може бути оскаржено до суду.

Права громадянина при розгляді заяви чи скарги:

Громадянин, який звернувся із заявою чи скаргою, **має право:**

- особисто викласти аргументи особі, що перевіряла заяву чи скаргу, та брати участь у перевірці поданої скарги чи заяви;
- знайомитися з матеріалами перевірки;
- подавати додаткові матеріали або наполягати на їх запиті органом, який розглядає заяву чи скаргу;
- бути присутнім при розгляді заяви чи скарги;
- користуватися послугами адвоката або представника трудового колективу, організації, яка здійснює правозахисну функцію, оформивши це уповноваження у встановленому законом порядку;
- одержати письмову відповідь про результати розгляду заяви чи скарги;
- висловлювати усно або письмово вимогу щодо дотримання таємниці розгляду заяви чи скарги;
- вимагати відшкодування збитків, якщо вони стали результатом порушень встановленого порядку розгляду звернень.

Обов'язки органів та посадових осіб щодо розгляду заяв чи скарг:

Органи державної влади..., їх керівники та інші посадові особи в межах своїх повноважень **зобов'язані:**

- об'єктивно, всебічно і вчасно перевіряти заяви чи скарги;
- у разі прийняття рішення про обмеження доступу громадянина до відповідної інформації при розгляді заяви чи скарги скласти про це мотивовану постанову;
- на прохання громадянина запрошувати його на засідання відповідного органу, що розглядає його заяву чи скаргу;
- скасовувати або змінювати оскаржувані рішення, якщо вони не відповідають закону або іншим нормативним актам, невідкладно вживати заходів до припинення неправомірних дій, виявляти, усувати причини та умови, які сприяли порушенням;
- забезпечувати поновлення порушених прав, реальне виконання прийнятих у зв'язку з заявою чи скаргою рішень;

- письмово повідомляти громадянина про результати перевірки заяви чи скарги і суть прийнятого рішення;
- вживати заходів щодо відшкодування у встановленому законом порядку матеріальних збитків, вирішувати питання про відповідальність осіб, з вини яких було допущено порушення, а також на прохання громадянина не пізніше як у місячний термін довести прийняте рішення до відома органу місцевого самоврядування, трудового колективу чи громадського об'єднання за місцем проживання громадянина;
- у разі визнання заяви чи скарги необґрунтованою роз'яснити порядок оскарження прийнятого за нею рішення;
- не допускати безпідставної передачі розгляду заяв чи скарг іншим органам;
- організовувати та перевіряти стан розгляду заяв чи скарг громадян.

Термін розгляду звернень громадян:

Звернення розглядаються і вирішуються у термін не більше *одного місяця* від дня їх надходження, а ті, які не потребують додаткового вивчення, – *невідкладно, але не пізніше п'ятнадцяти днів* від дня їх отримання. Якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, керівник відповідного органу, підприємства, установи, організації або його заступник встановлюють необхідний термін для його розгляду, про що повідомляється особі, яка подала звернення. При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати *сорока п'яти днів*.

На обґрунтовану письмову вимогу громадянина термін розгляду може бути скорочено.

Особистий прийом громадян.

Керівники та інші посадові особи органів державної влади, місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій незалежно від форм власності, громадських об'єднань зобов'язані проводити особистий прийом громадян.

Прийом проводиться регулярно у встановлені дні та години, у зручний для громадян час, за місцем їх роботи і проживання. Графіки прийому доводяться до відома громадян.

Відповідальність за порушення законодавства про звернення громадян.

Посадові особи, винні у порушенні Закону, несуть цивільну, адміністративну або кримінальну відповідальність, передбачену законодавством України.

У разі задоволення скарги орган або посадова особа, які прийняли неправомірне рішення щодо звернення громадянина, відшкодовують йому завдані матеріальні збитки, пов'язані з поданням і розглядом скарги, обґрунтовані витрати, понесені у зв'язку з виїздом для розгляду скарги на вимогу відповідного органу, і втрачений за цей час заробіток. Спори про стягнення витрат розглядаються в судовому порядку.

Подання *громадянином* звернення, яке містить наклеп і образи, дискредитацію органів державної влади, органів місцевого самоврядування, об'єднань громадян та їхніх посадових осіб, керівників та інших посадових осіб підприємств, установ і організацій незалежно від форм власності, заклики до розпалювання національної, расової, релігійної ворожнечі та інших дій, тягне за собою відповідальність, передбачену чинним законодавством.

Б) Проведення із надання адміністративних послуг.

Закон України «Про адміністративні послуги» від 6 вересня 2012 року.

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 (ст. 1)

До адміністративних послуг також *прирівнюється* надання органом виконавчої влади, іншим державним органом, органом влади Автономної Республіки Крим, органом місцевого самоврядування, їх посадовими особами, державним реєстратором, суб'єктом державної реєстрації витягів та виписок із

реєстрів, довідок, копій, дублікатів документів та інші передбачені законом дії, у результаті яких суб'єкту звернення, а також об'єкту, що перебуває в його власності, володінні чи користуванні, надається або підтверджується певний юридичний статус та/або факт (ст. 3)

Ознаки адміністративних послуг:

- Адміністративна послуга надається ***за зверненням фізичної або юридичної особи.***
- Надання адміністративних послуг пов'язане із ***забезпеченням юридично значущих умов для реалізації суб'єктивних прав конкретної приватної особи.***
- Адміністративні послуги надаються ***виключно уповноваженими суб'єктами*** через ***реалізацію владних повноважень.***
- Право на отримання особою конкретної адміністративної послуги та відповідне повноваження адміністративного органу має ***визначатися лише законом.***

Результатом адміністративної послуги є ***адміністративний акт*** — рішення чи юридично значуща дія суб'єкта надання адміністративної послуги, яким задовольняється звернення особи.

Види адміністративних послуг:

1. За рівнем регулювання:

1. адміністративні послуги з централізованим регулюванням (закони, акти Кабінету Міністрів);
2. адміністративні послуги з локальним регулюванням (акти органів місцевого самоврядування);
3. адміністративні послуги зі «змішаним» регулюванням (коли має місце одночасно і централізоване, і локальне регулювання).

2. За критерієм платності:

1. платні послуги;
2. безоплатні послуги.

3. За змістом публічно-службової діяльності:

1. реєстрація;
2. надання дозволу (ліцензії);
3. сертифікація;
4. атестація;
5. верифікація;
6. нострифікація;
7. легалізація (проставлення штампу Апостиль);
8. встановлення статусу тощо.

4. За сферою:

1. підприємницькі (господарські) послуги;
 2. соціальні послуги;
 3. земельні послуги;
- будівельно-комунальні послуги тощо.

Суб'єкт звернення – фізична особа, юридична особа, яка звертається за отриманням адміністративних послуг (ст. 1).

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.

Порядок надання адміністративних послуг (ст. 9):

- Адміністративні послуги надаються суб'єктами надання адміністративних послуг *безпосередньо* або *через центри надання адміністративних послуг*.

- Адміністративні послуги *в електронній формі* надаються через Єдиний державний портал адміністративних послуг, у тому числі через інтегровані з ним інформаційні системи державних органів та органів місцевого самоврядування.

- Фізична особа, у тому числі фізична особа - підприємець, має право на отримання адміністративної послуги *незалежно від реєстрації її місця проживання*, крім випадків, установлених законом.

- Юридична особа має право на отримання адміністративної послуги **за місцезнаходженням такої особи** або у випадках, передбачених законом, - за місцем провадження діяльності або місцезнаходженням відповідного об'єкта.

- Заява на отримання адміністративної послуги подається **в письмовій, усній чи електронній формі**.

- Письмова заява може бути подана суб'єкту надання адміністративної послуги **особисто суб'єктом звернення або його представником (законним представником), надіслана поштою**, а в разі надання адміністративних послуг в електронній формі – **через Єдиний державний портал адміністративних послуг**, у тому числі **через інтегровані з ним інформаційні системи державних органів та органів місцевого самоврядування**.

- **Перелік та вимоги до документів**, необхідних для отримання адміністративної послуги, визначаються законом.

- **Забороняється вимагати від суб'єкта звернення документи або інформацію** для надання адміністративної послуги, **не передбачені законом**.

Документи, які подає суб'єкт звернення для отримання адміністративної послуги (ст. 9): (якщо відомості, що містяться в них, не внесені до відповідних інформаційних баз)

1) документи, що посвідчують особу та підтверджують громадянство України, у тому числі військовослужбовців;

2) документи, що посвідчують:

особу іноземця;

особу без громадянства;

отримання статусу біженця чи притулку в Україні (зокрема, посвідчення біженця, посвідчення особи, яка потребує додаткового захисту, посвідчення особи, якій надано тимчасовий захист);

3) документи військового обліку;

4) свідоцтва про державну реєстрацію актів цивільного стану;

5) документи, що підтверджують надання особі спеціального права на керування транспортним засобом відповідної категорії;

6) документи, що посвідчують проходження обов'язкового технічного контролю транспортних засобів відповідної категорії;

7) документи на транспортний засіб та його складові частини, у тому числі реєстраційні документи;

8) документи про трудову діяльність, трудовий стаж і заробітну плату громадянина;

9) документи про освіту та/або професійну кваліфікацію, науковий ступінь та вчене звання і документи, пов'язані з проходженням навчання, що надаються закладами освіти;

10) довідки, висновки та інші документи, що надаються закладами охорони здоров'я;

11) документи Національного архівного фонду та інші архівні документи відповідно до законодавства про Національний архівний фонд та архівні установи;

12) рішення, вироки, ухвали і постанови судів;

13) установчі документи юридичної особи;

14) рішення, висновки і дозволи, що приймаються (надаються) органами опіки та піклування відповідно до законодавства;

15) документи медико-соціальної експертизи;

16) посвідчення та документи, що підтверджують право громадянина на отримання соціальної допомоги;

17) документи про державні і відомчі нагороди, державні премії та знаки розрізнення.

Строки надання адміністративних послуг (ст. 10):

- Граничний строк надання адміністративної послуги визначається законом.

- У разі якщо законом не визначено граничний строк надання адміністративної послуги, цей строк не може перевищувати **30 календарних днів з дня подання суб'єктом звернення заяви та документів**, необхідних для отримання послуги.

- Адміністративна **послуга вважається наданою** з моменту отримання її суб'єктом звернення особисто або направлення поштою (рекомендованим листом з повідомленням про вручення) листа з повідомленням про можливість отримання такої послуги на адресу суб'єкта звернення.

Адміністративний збір (ст. 11):

1. При наданні адміністративних послуг у випадках, передбачених законом, справляється плата (**адміністративний збір**).

2. Надання адміністративних послуг **у сфері соціального забезпечення** громадян здійснюється на безоплатній основі.

3. **Розмір плати** за надання адміністративної послуги (адміністративного збору) і порядок її справляння **визначаються законом** з урахуванням її соціального та економічного значення.

4. Плата за надання адміністративної послуги (адміністративний збір) **зараховується до державного або відповідного місцевого бюджету**, крім випадків, встановлених законом.

5. Плата за надання адміністративної послуги (адміністративний збір) **вноситься суб'єктом звернення одноразово за весь комплекс дій та рішень** суб'єкта надання адміністративних послуг, необхідних для отримання адміністративної послуги (включаючи вартість бланків, експертиз, здійснюваних суб'єктом надання адміністративної послуги, отримання витягів з реєстрів тощо).

6. **Стягнення** за надання адміністративних послуг будь-яких додаткових не передбачених законом платежів або вимагання сплати **будь-яких додаткових коштів забороняється**.

7. Орган виконавчої влади, інший державний орган, орган влади Автономної Республіки Крим, орган місцевого самоврядування, їх посадові особи **не можуть надавати інші платні послуги**.

8. **Внесення відомостей до реєстрів**, інших інформаційних баз, що використовуються для надання адміністративних послуг і є їх складовою, **здійснюється безкоштовно**.

Центр надання адміністративних послуг (ст. 12)

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

Центри надання адміністративних послуг утворюються при:

- 1) Київській міській державній адміністрації;
- 2) Севастопольській міській державній адміністрації;
- 3) районній державній адміністрації;
- 4) районній у місті Києві державній адміністрації;
- 5) районній у місті Севастополі державній адміністрації;
- 6) виконавчому органі міської ради міста обласного, республіканського Автономної Республіки Крим значення.

Центри надання адміністративних послуг можуть утворюватися при виконавчому органі міської міста районного значення, селищної, сільської ради у разі прийняття відповідною радою такого рішення.

З метою забезпечення належної доступності адміністративних послуг можуть утворюватися *територіальні підрозділи центру надання адміністративних послуг* та *віддалені місця для роботи адміністраторів* такого центру.

Перелік адміністративних послуг, які надаються через центр надання адміністративних послуг, визначається органом, який прийняв рішення про утворення центру надання адміністративних послуг.

Суб'єктам надання адміністративних послуг забороняється приймати заяви, видавати суб'єктам звернень оформлені результати надання адміністративних послуг (у тому числі рішень про відмову в наданні адміністративних послуг), *якщо такі послуги надаються через центри надання адміністративних послуг*, крім випадків подання заяв через Єдиний державний портал адміністративних послуг.

Адміністратор (ст. 13)

Адміністратор – посадова особа органу, що утворив центр надання адміністративних послуг, яка організовує надання адміністративних послуг шляхом взаємодії з суб'єктами надання адміністративних послуг.

Адміністратор призначається на посаду та звільняється з посади особою, яка очолює орган (керівником органу), що прийняв рішення про утворення відповідного центру надання адміністративних послуг. **Кількість адміністраторів** визначається органом, який прийняв рішення про утворення відповідного центру надання адміністративних послуг.

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

Основними завданнями адміністратора є:

- 1) надання суб'єктам звернень вичерпної інформації та консультацій щодо вимог та порядку надання адміністративних послуг;
- 2) прийняття від суб'єктів звернень документів, необхідних для надання адміністративних послуг, їх реєстрація та подання документів (їх копій) відповідним суб'єктам надання адміністративних послуг не пізніше наступного робочого дня після їх отримання;
- 3) видача або забезпечення направлення через засоби поштового зв'язку суб'єктам звернень результатів надання адміністративних послуг (у тому числі рішення про відмову в задоволенні заяви суб'єкта звернення), повідомлення щодо можливості отримання адміністративних послуг, оформлених суб'єктами надання адміністративних послуг;
- 4) організаційне забезпечення надання адміністративних послуг суб'єктами надання адміністративних послуг;
- 5) здійснення контролю за додержанням суб'єктами надання адміністративних послуг термінів розгляду справ та прийняття рішень;
- 6) надання адміністративних послуг у випадках, передбачених законом;

7) складення протоколів про адміністративні правопорушення у випадках, передбачених законом;

8) розгляд справ про адміністративні правопорушення та накладення стягнень.

Адміністратор має право:

1) безоплатно одержувати у визначеному порядку від суб'єктів надання адміністративних послуг, підприємств, установ, організацій, які належать до сфери їх управління, документи та інформацію, пов'язані з наданням адміністративних послуг;

2) погоджувати документи (рішення) в інших органах державної влади та органах місцевого самоврядування, отримувати їх висновки з метою надання адміністративної послуги без залучення суб'єкта звернення;

3) інформувати керівника центру надання адміністративних послуг та керівників суб'єктів надання адміністративних послуг про порушення термінів розгляду заяв щодо надання адміністративної послуги, вимагати вжиття заходів щодо усунення виявлених порушень;

4) посвідчувати власним підписом та печаткою (штампом) копії (фотокопії) документів і виписок з них, витягів з реєстрів та баз даних, які необхідні для надання адміністративної послуги.

Вимоги щодо якості надання адміністративних послуг (ст. 7)

Суб'єкт надання адміністративних послуг може 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).

У разі якщо суб'єктом надання адміністративної послуги є посадова особа, вимоги щодо якості надання адміністративних послуг визначаються органом, якому вона підпорядковується.

Вимоги суб'єкта надання адміністративних послуг щодо якості надання адміністративних послуг не можуть погіршувати умови надання адміністративних послуг, визначені законом.

Суб'єкти надання адміністративних послуг зобов'язані забезпечити:

1) облаштування у місцях прийому суб'єктів звернень інформаційних стендів із зразками відповідних документів та інформації в обсязі, достатньому для отримання адміністративної послуги без сторонньої допомоги;

2) створення та функціонування веб-сайтів, на яких розміщується інформація про порядок надання відповідних адміністративних послуг, режим доступу до приміщення, в якому здійснюється прийом суб'єктів звернень, наявність сполучення громадського транспорту, під'їзних шляхів та місць паркування;

3) здійснення посадовими особами прийому суб'єктів звернень згідно з графіком, затвердженим керівником відповідного суб'єкта надання адміністративних послуг. Кількість годин прийому суб'єктів звернень має становити не менше 40 годин на тиждень;

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

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

6) облаштування скриньки для висловлення суб'єктами звернень зауважень і пропозицій щодо якості надання адміністративних послуг, проведення щорічного аналізу таких зауважень і пропозицій, вжиття відповідних заходів.