

**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 – *Напрями розвитку теорії адміністративних послуг*

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 наукових досліджень сутності та видів адміністративних послуг.*
2. *Дослідження проблем законодавчого забезпечення діяльності суб'єктів публічної адміністрації щодо надання адміністративних послуг.*
3. *Пошуки шляхів удосконалення практики надання адміністративних послуг.*

Рекомендована література:

Основна

1. Адміністративне право України. Повний курс: підручник / Галунько В., Діхтієвський П., та ін. Видання друге. Херсон: ОЛДІ-ПЛЮС, 2019. 520 с.
2. 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.
3. 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.
4. 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.
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.

Додаткова

1. Бакуменко В. Д., Бондар І.С., Горник В. Г., Шпачук В. В. Особливості публічного управління та адміністрування: навчальний посібник. Київ: КНУКіМ, 2016. 167 с.
2. Питання адміністративного права. Кн. 2. Відп. за вип. Н. Б. Писаренко. Харків: ООО «Оберіг», 2018. 182 с.
3. Артеменко І.А. Органи публічної адміністрації як суб'єкти адміністративно-процесуального права: монографія. Харків: Діса Плюс, 2016. 414 с.
4. Адміністративно-правова реформа в Україні: навчальний посібник / за заг. ред. С. В. Петкова. Київ: КНТ, 2022. 180 с.
5. Жук Ю. Надання адміністративних послуг населенню: зарубіжний досвід. Ефективність державного управління. 2016. Вип. 1/2. С. 59-68.

6. Адміністративне право України (Загальна частина): навч. посібник / О.А. Задихайло. Харків: Право, 2016. 298 с.

Інформаційні ресурси в Інтернеті

1. Про центральні органи виконавчої влади: закон України від 17 березня 2011 р. № 3166-VI. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3166-17>.
2. Про звернення громадян: закон України від 02.10.1996 № 393/96-ВР. URL: <https://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/393/96-%D0%B2%D1%80>.
3. Про Кабінет Міністрів України: закон України від 27 лютого 2014 р. № 794-VII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/514-16>.
4. Про місцеве самоврядування в Україні: закон України від 21 травня 1997 року № 280/97-ВР. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/280/97-%D0%B2%D1%80>.
5. Про адміністративну процедуру: закон України від 17 лютого 2022 року. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2073-20/conv#n517>.
6. Про захист персональних даних: Закон України від 01.06.2010. № 2297-VI. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2297-17>
7. Про інформацію: Закон України від 02.10.1992. № 2657-XII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2657-12>
8. Про доступ до публічної інформації: Закон України від 13.01.2011. № 2939- VI. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2939-17>

Текст лекції

1. Розвиток наукових досліджень сутності та видів адміністративних послуг.

У процесі європейської інтеграції і виконання Угоди про асоціацію між Україною та Європейським Союзом і його державами, однією з найактуальніших проблем українського суспільства є правове регулювання процедурних відносин органів виконавчої влади та місцевого самоврядування з фізичними і юридичними особами.

Одна зі складових цих правовідносин, зокрема, надання адміністративних послуг, досі залишається малодослідженим та дискусійним в юридичній науці. Передусім слід звернути увагу на те, що під час формування вітчизняної теорії публічних послуг все ще не розроблений загальноприйнятий понятійно-категоріальний апарат, який надалі б використовувався і у фаховій літературі, і у правотворчій та правозастосовній практиці.

Як відомо, сфера послуг, що надаються органами державної влади та органами місцевого самоврядування, є надзвичайно широкою. Для визначення «послуг з боку органів виконавчої влади, що є необхідною умовою реалізації прав і свобод громадян (реєстрація, ліцензування, сертифікація та ін.)», у чинному законодавстві вживаються як синоніми різні терміни: «публічні послуги», «державні послуги», «муніципальні послуги», «управлінські послуги», «адміністративні послуги», «громадські послуги» та «платні послуги».

Так, наприклад, у Концепції адміністративної реформи в Україні (далі – Концепція) вживаються терміни «публічні послуги» та «управлінські послуги», причому вони використовуються поряд і значної межі між ними не проводиться. Щодо цього чітко та справедливо зазначають вчені: «...якщо ми не знаємо, що таке адміністративна послуга, як вона відрізняється взагалі від

державної послуги, від соціальної послуги, від інших послуг, то ми потрапляємо в дуже небезпечну ситуацію».

Враховуючи таку неоднозначність, доцільно розглянути питання співвідношення цих категорій. Для відокремлення поняття «публічні послуги» від суміжних, О. Григораш виділяє декілька підходів до визначення цього поняття: 1) поняття «публічна послуга» використовується для характеристики управлінської діяльності органів публічної влади (а також державних і місцевих службовців), пов'язаної з їх роботою із громадянами, підприємствами, установами, організаціями; 2) за допомогою публічних послуг визначаються дії публічних суб'єктів з організації обслуговування населення, підприємств, установ, організацій, надання їм життєво необхідних благ. Ця управлінська діяльність має дещо інший характер, аніж у попередньому випадку: йдеться про організацію діяльності тих господарюючих суб'єктів, які займаються наданням послуг населенню; 3) публічні послуги, що надаються населенню у режимі цивільно-правового регулювання, але мають масовий характер, відповідальність за організацію яких несе орган публічної влади.

Варто зазначити, що публічні послуги в першому й другому випадках врегульовані переважно нормами публічного права, третій вид послуг надається громадянам у режимі цивільно-правових відносин, а це є принципово іншим видом організаційної діяльності публічних суб'єктів.

Натомість Л. Міцкевич пропонує поняття «публічні послуги» розуміти як: 1) діяльність державного апарату, що служить платникам податків; 2) послуги, що характеризують лише ту сферу діяльності держави, в якій організовується життєзабезпечення населення (містобудування, транспортне сполучення, каналізація, водопостачання, освіта, охорона здоров'я тощо); 3) послуги, що уособлюють позитивне державне управління. У цьому випадку будуть важливі наслідки, на досягнення яких спрямований адресат надання послуги – суб'єкт, що отримує поліпшення власного становища після споживання очікуваної послуги, а не той, хто звертається за послугою; 4) функції державних органів. Суб'єктом надання цих послуг є лише органи виконавчої влади, органи

місцевого самоврядування, державні та муніципальні установи; 5) спосіб обслуговування громадян (мається на увазі безпосередня взаємодія з громадянами при їх зверненні та прийомі).

Група вчених-адміністративістів (І. Коліушко, В.Тимощук, Б. Савченко, В. Сорока, О. Григораши) вважають, що публічними є всі послуги, які надаються публічним сектором, за рахунок публічних коштів та за надання яких відповідальність несе публічна влада. Вони повинні виступати загальним поняттям та розрізняються за ознакою суб'єктності на: – державні послуги – це послуги, що надаються органами державної влади та державними підприємствами, установами та організаціями. До державних послуг також належать послуги, які надаються недержавними організаціями в порядку виконання делегованих повноважень. У цьому випадку на перше місце для визначення природи послуги ставиться не безпосередній суб'єкт її надання, а суб'єкт, який несе відповідальність за надання цієї послуги, та джерело фінансування надання цього виду послуг, тобто вид бюджету; – управлінські послуги – зміст функціональної діяльності державного органу стосовно вироблення і реалізації державної політики з регулювання певного сектору економіки чи соціального життя; – муніципальні послуги – послуги, що надаються органами місцевого самоврядування, комунальними підприємствами, установами та організаціями. І хоча термін «муніципальні» не вживається у вітчизняному законодавстві (в Конституції України та Законі України «Про місцеве самоврядування в Україні» для характеристики діяльності самоврядних інституцій використовується термін «комунальні»), він є більш вдалим, оскільки охоплює не лише сферу «комунальних послуг», що асоціюються з послугами водо- та теплозабезпечення, але й стосується таких аспектів діяльності органів місцевого самоврядування, як розгляд звернень громадян, управління об'єктами комунальної власності та інфраструктури тощо. – соціальні послуги – комплекс правових, економічних, психологічних, освітніх, медичних, реабілітаційних та інших заходів, спрямованих на окремі соціальні групи чи індивідів, які перебувають у складних життєвих ситуаціях та

потребують сторонньої допомоги з метою поліпшення або відтворення їх життєдіяльності, соціальної адаптації та повернення до повноцінного життя; – адміністративні послуги – дія органу чи його апарату із забезпечення інтересів і свобод фізичних та юридичних осіб у контексті законодавчо визначених порядків реалізації своїх повноважень, що конкретизовані нормативно-правовими актами, зареєстрованими в законодавчо визначеному порядку.

У Законі України «Про адміністративні послуги» адміністративні послуги визначено як 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.

У Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади зазначено, що адміністративна послуга – це результат здійснення владних повноважень уповноваженим суб'єктом, що відповідно до закону забезпечує юридичне оформлення умов реалізації фізичними та юридичними особами прав, свобод і законних інтересів за їх заявою (видача дозволів (ліцензій), сертифікатів, посвідчень, проведення реєстрації тощо).

Уповноваженим суб'єктом у таких правовідносинах є орган виконавчої влади, орган місцевого самоврядування, державне підприємство, установа, організація, що на виконання закону надає адміністративну послугу. Такі концептуальні положення знаходять своє продовження також у низці нормативноправових актів, що регулюють відносини між органами публічної влади та суб'єктами звернення до них з різного роду заявами.

Так, у Законі України «Про доступ до публічної інформації» встановлено порядок надання інформаційних послуг і визначено, що розпорядником інформації є суб'єкти владних повноважень: органи державної влади, інші державні органи, органи місцевого самоврядування, інші суб'єкти, що здійснюють владні управлінські функції відповідно до законодавства та рішення яких є обов'язковими для виконання.

Цей самий Закон урегульовує відносини між розпорядником інформації та суб'єктом звернення до нього, яким може бути і фізична, і юридична особа, на запит якої розпорядник інформації зобов'язаний визначати спеціальні місця для роботи запитувачів з документами чи їх копіями, а також надавати право запитувачам робити виписки з них, фотографувати, копіювати, сканувати їх, записувати на будь-які носії інформації тощо. Подібні норми містяться і в інших нормативно-правових актах, що свідчить про розвиток та удосконалення системи адміністративно-правових відносин між органами публічної влади та підвладними суб'єктами.

Для повного розуміння та науково обґрунтованого визначення поняття «адміністративні послуги» доцільно визначити основні ознаки, притаманні цим послугам:

- 1) адміністративна послуга надається за заявою (зверненням) фізичної або юридичної особи;
- 2) надання адміністративних послуг пов'язано із забезпеченням умов для реалізації суб'єктивних прав конкретної особи;
- 3) адміністративні послуги надаються адміністративними органами і обов'язково через реалізацію владних повноважень. Тобто отримати конкретну адміністративну послугу можна лише у відповідному (як правило, тільки одному) адміністративному органі. Органом також буде вважатися будь-який суб'єкт (у т.ч. установа, організація, підприємство незалежно від форми власності), який на виконання закону чи в порядку делегування здійснює функції державного управління або місцевого самоврядування;
- 4) для отримання адміністративних послуг фізичним та юридичним особам необхідно виконати певні вимоги, визначені законом (тобто має бути дотриманий встановлений порядок одержання відповідної послуги);
- 5) право на отримання особою конкретної адміністративної послуги та відповідне повноваження адміністративного органу має бути безпосередньо передбачено чинним законодавством;

б) результатом адміністративної послуги в процедурному значенні є адміністративний акт, що має індивідуальний характер (дозвіл, ліцензія, сертифікат та ін. рішення або дія адміністративного органу, яким задовольняється заява особи) та має конкретного адресата – одержувача адміністративної послуги, тобто особу, яка звернулася за цією послугою.

2. Дослідження проблем законодавчого забезпечення діяльності суб'єктів публічної адміністрації щодо надання адміністративних послуг.

Надання управлінської послуги можливе, лише в випадку, коли є спеціальне правове регулювання, і певний орган уповноважений законом здійснювати таку діяльність. В загальному плані, управлінська послуга - це адміністративно-процедурна діяльність, яка здійснюється за заявою фізичних та юридичних осіб. При цьому не має значення чи ці особи зобов'язані звертатися за даною послугою, як наприклад, за отриманням загальногромадянського паспорта, чи це лише їхнє право, як у випадку з отриманням якої-небудь ліцензії.

Отже, адміністративна послуга – це результат здійснення владних повноважень суб'єктом надання адміністративних послуг за заявою фізичної або юридичної особи, спрямований на набуття, зміну чи припинення прав та/або обов'язків такої особи відповідно до закону.

Можна виділити такі ознаки управлінських послуг: 1) управлінські послуги надаються лише за ініціативою фізичних та юридичних осіб (за їх зверненням); 2) необхідність (і відповідно можливість) отримання конкретної управлінської послуги безпосередньо передбачена законом; 3) закон наділяє повноваженнями по наданню кожної управлінської послуги відповідний орган виконавчої влади або орган місцевого самоврядування; 4) для отримання управлінських послуг фізичним та юридичним особам необхідно виконати певні вимоги визначені законом, тобто має бути дотримана визначена процедура надання відповідної послуги.

Державна політика у сфері надання адміністративних послуг базується на принципах:

- 1) верховенства права, у тому числі законності та юридичної визначеності;
- 2) стабільності;
- 3) рівності перед законом;
- 4) відкритості та прозорості;
- 5) оперативності та своєчасності;
- 6) доступності інформації про надання адміністративних послуг;
- 7) захищеності персональних даних;
- 8) раціональної мінімізації кількості документів та процедурних дій, що вимагаються для отримання адміністративних послуг;
- 9) неупередженості та справедливості;
- 10) доступності та зручності для суб'єктів звернень.

Для кращого розуміння сутності такого явища як управлінські послуги необхідно дослідити їх конкретні приклади. Для цього було б корисно створити загальний перелік управлінських послуг, та спробувати їх класифікувати. У чинному законодавстві на сьогоднішній день можна виділити такі групи управлінських послуг за їх предметом:

- 1) видача дозволів (наприклад: на зайняття окремими видами підприємницької діяльності; на проведення мітингів, демонстрацій; на розміщення реклами; на придбання, зберігання, носіння і перевезення зброї; на створення творчих груп для виготовлення телерадіопродукції), в тому числі акредитація, атестація, сертифікація (наприклад: акредитація вищих навчальних закладів, закладів охорони здоров'я; атестація підприємств, робочих місць, судових експертів; сертифікація товарів, робіт і послуг);
- 2) реєстрація з веденням реєстрів (наприклад: реєстрація актів громадянського стану, суб'єктів підприємницької діяльності, автотранспортних засобів), в тому числі легалізація суб'єктів (наприклад: легалізація об'єднань громадян);

- 3) легалізація актів (наприклад: консульська легалізація документів), нострифікація (визнання дипломів виданих в інших країнах) та верифікація (встановлення достовірності сертифікатів про походження товарів з України);
- 4) соціальні управлінські послуги (наприклад: призначення субсидій, призначення пенсій).

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.

Відмітимо, що 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.

Законодавець на сьогоднішній день визначає, що 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.

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. Вимоги інтеграції інформаційних систем державних органів та органів місцевого самоврядування з Єдиним державним порталом адміністративних послуг затверджуються центральним органом виконавчої влади, що забезпечує формування державної політики у сфері надання адміністративних послуг, спільно з центральним органом виконавчої влади, що забезпечує формування державної політики у сфері розвитку електронного урядування.

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 (далі - заява) 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.

Суб'єкт надання адміністративної послуги не може вимагати від суб'єкта звернення документи або інформацію, що перебувають у володінні суб'єкта надання адміністративних послуг або у володінні державних органів, органів влади Автономної Республіки Крим, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ або організацій, що належать до сфери їх управління.

Суб'єкт надання адміністративної послуги, підприємства, установи або організації, що належать до сфери його управління, які володіють документами або інформацією, необхідними для надання адміністративної послуги, зобов'язані:

1) забезпечити безоплатне надання таких документів або інформації не пізніше трьох робочих днів з дня отримання запиту від суб'єкта надання адміністративної послуги, якщо інше не передбачено законом;

2) вживати заходів щодо розбудови системи міжвідомчої електронної взаємодії, забезпечення безоплатного та відкритого доступу до своїх інформаційних систем та баз даних, якщо інше не передбачено законом;

3) відповідно до закону забезпечити зберігання та захист інформації, отриманої в результаті надання адміністративної послуги;

4) забезпечити безоплатний віддалений доступ до власних інформаційних систем та електронних баз даних (реєстрів), що містять інформацію, необхідну для надання адміністративних послуг, адміністраторам центрів надання адміністративних послуг та суб'єктам надання таких адміністративних послуг, у тому числі через систему електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів;

5) вживати заходів щодо запровадження надання адміністративних послуг в електронній формі.

Суб'єкт надання адміністративних послуг забезпечує можливість безоплатного одержання суб'єктами звернення у достатній кількості бланків заяв та інших документів, необхідних для звернення щодо надання адміністративної послуги, в тому числі одержання бланків з веб-сайтів суб'єктів надання адміністративних послуг, у центрах надання адміністративних послуг.

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. Суб'єкт надання адміністративних послуг надає адміністративну послугу, а центр надання адміністративних послуг забезпечує організацію надання такої послуги у найкоротший строк та за мінімальної кількості відвідувань суб'єктом звернення. У разі надання адміністративної послуги суб'єктом надання адміністративних послуг, який діє на засадах колегіальності, рішення про надання адміністративної послуги або про відмову в її наданні приймається у строк, визначений частиною першою або другою цієї статті, а в разі неможливості прийняття зазначеного рішення у такий строк - на першому засіданні (слуханні) після закінчення цього строку.

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. У випадках,

передбачених законодавством, відповідний документ може бути надісланий поштою (рекомендованим листом з повідомленням про вручення) або за допомогою засобів телекомунікаційного зв'язку. При цьому строк доставки поштової кореспонденції не зараховується до строку надання адміністративної послуги.

При наданні адміністративних послуг у випадках, передбачених законом, справляється плата (адміністративний збір). Надання адміністративних послуг у сфері соціального забезпечення громадян здійснюється на безоплатній основі. 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). Стягнення за надання адміністративних послуг будь-яких додаткових не передбачених законом платежів або вимагання сплати будь-яких додаткових коштів забороняється.

3. Пошуки шляхів удосконалення практики надання адміністративних послуг.

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 дозвольно-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 у 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.