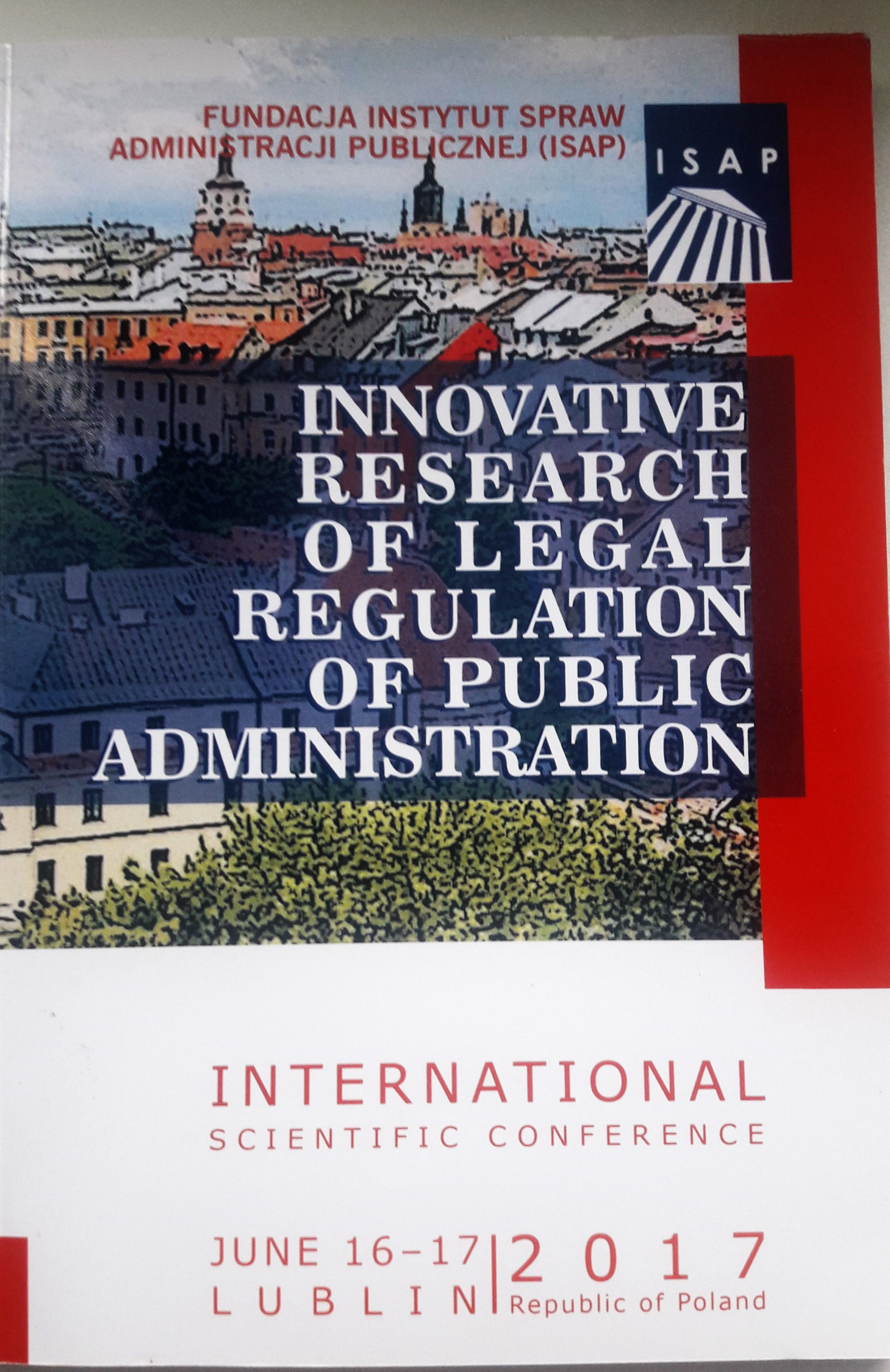


FUNDACJA INSTYTUT SPRAW
ADMINISTRACJI PUBLICZNEJ (ISAP)



INNOVATIVE RESEARCH OF LEGAL REGULATION OF PUBLIC ADMINISTRATION

INTERNATIONAL
SCIENTIFIC CONFERENCE

JUNE 16-17 | 2017
LUBLIN | Republic of Poland

Сучасні проблеми адміністративно-юрисдикційної діяльності поліцейських	104
Кубасенко А. В.	
Публічне адміністрування у сфері юстиції: сучасні тенденції розвитку (досвід України)	108
Матюхіна Н. П.	
Шляхи вирішення правових проблем перегляду рішень апеляційним адміністративним судом	112
Поляков І. С.	
Зв'язок між систематизацією законодавства та нормотворчістю: адміністративно-правовий вимір	116
Сарибасва Г. М.	
Органи Національної поліції як суб'єкти протидії насильству в сім'ї щодо дітей	118
Терешук Г. А.	
Пояснення як джерело доказів у справах про порушення митних правил	123
Чернявська О. М.	
Якість надання адміністративних послуг в Україні: правові аспекти	128
Шупта І. М., Щетініна Т. О.	
COMMERCIAL ADMINISTRATIVE LAW	
Чи є віряни учасниками господарських відносин?	132
Бочков П. В.	
Хозяйственно-процессуальные аспекты защиты прав интеллектуальной собственности (зарубежный опыт)	136
Демченко Я. А.	
Особливості захисту від недобросовісної конкуренції у сфері інтелектуальної власності	140
Драч І. Є., Швець Є. С.	
К вопросу о штрафах за нарушения антимонопольно-конкурентного законодательства Украины	144
Мельник С. Б.	
Правові аспекти ліцензування освітньої діяльності в Україні	147
Можайкіна О. С.	
Правовий аналіз поняття страхування за законодавством України	151
Негієвич Є. А.	

ЯКІСТЬ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ: ПРАВОВІ АСПЕКТИ

Шупта І.М.

кандидат педагогічних наук,

доцент кафедри публічного управління та адміністрування

Полтавської державної аграрної академії

Щетініна Т.О.

кандидат історичних наук,

доцент кафедри підприємництва і права

Полтавської державної аграрної академії

м. Полтава, Україна

З прийняттям у 2012 році Закону України «Про адміністративні послуги» чинним законодавством було визначено зміст і сутність адміністративних послуг як результату 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 [1].

Потрібно враховувати той факт, що до прийняття даного Закону в Україні діяло чимало нормативно-правових актів, які частково врегульовували окремі питання процедури надання адміністративних послуг. Але саме Закон остаточно визначив порядок інформування про адміністративні послуги та умови їх надання, вимоги щодо якості надання адміністративних послуг, власне порядок та строки надання таких послуг. Законом зафіксовано норми щодо плати за надання адміністративних послуг (адміністративний збір), надання супутніх (по відношенню до адміністративних) послуг, встановлено порядок функціонування Реєстру адміністративних послуг та створення Єдиного державного порталу адміністративних послуг.

З огляду на те, що тепер чинне законодавство встановлює механізм взаємодії громадськості з різними органами виконавчої влади та місцевого самоврядування через надання адміністративних послуг, то це актуалізує

питання про якість відповідних послуг. У науково-практичному коментарі до даного Закону прямо зазначається, що метою норм статті 7 «Вимоги щодо якості надання адміністративних послуг» є заохочення суб'єктів надання адміністративних послуг до постійного покращення якості надання адміністративних послуг, у тому числі завдяки запровадженню власних стандартів обслуговування суб'єктів звернення.

І хоча у Законі категорії «стандарт надання адміністративної послуги» чи «стандарт обслуговування» не вживаються, фактично норми статті стосуються саме стандартів послуг у розумінні, поширеному у розвинених країнах. Адже стандарт обслуговування або стандарт послуги – це параметр, який: а) дозволяє оцінювати якість послуги; б) є мірилом-метою кращої якості послуг до якої прагне суб'єкт надання адміністративних послуг [2, с.125].

Встановлюючи стандарти якості щодо порядку надання адміністративних послуг Законом коротко окреслено деякі критерії для відповідної оцінки. Науковці у коментарі до Закону наголошують на наступних параметрах якісної оцінки рівня наданих послуг органами публічного адміністрування [2, с.126]:

- визначення кількості годин прийому суб'єктів звернення або відвідувачів (наприклад, суб'єкт надання адміністративних послуг визначить, що він здійснюватиме прийом відвідувачів не менше 50 годин протягом тижня та / або 10 годин протягом дня);

- максимальний час очікування у черзі (наприклад, зобов'язання, що суб'єкт звернення потрапить на прийом до працівника суб'єкта надання адміністративних послуг не пізніше, ніж через 10 хвилин після реєстрації в системі керування чергою тощо);

- територіальна доступність;

- можливість замовлення послуги або одержання інформації щодо певної послуги телефоном та / або в електронному вигляді;

- порядок оскарження дій працівників у разі ненадання або несвоечасного чи не у повному обсязі надання адміністративної послуги.

Законом не врегульовано питання про відповідальність органів

публічного адміністрування за порушення умов надання адміністративних послуг. Тому, необхідно наголосити, що ч.1 ст.7 Закону передбачає «встановлення власних вимог щодо якості надання адміністративних послуг». І, як цілком слушно зазначено науковцями у коментарі до Закону, «ідея даної статті «полягає у тому, що «вимоги» це інструмент самовдосконалення, ініціативного покращення якості власної роботи» [2, с.127-128].

Фактично вимоги, згідно яких можна говорити про якісні характеристики адміністративних послуг, сформульовано в ряді статей Закону. Так, наприклад, ч.3 ст.6 передбачає, що здійснення посадовими особами прийому суб'єктів звернень має відбуватися згідно з графіком, затвердженим керівником відповідного суб'єкта надання адміністративних послуг, а кількість годин прийому суб'єктів звернень має становити не менше 40 годин на тиждень. Крім того, встановлено вимогу (ч.1 ст. 7) щодо 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.

Окремо в законодавстві передбачено необхідність створення належних умов для доступу осіб з обмеженими фізичними можливостями (ч.11 ст.9), що не впливає на якісні характеристики самої адміністративної послуги, але є вагомим критерієм в оцінці потенційної можливості одержання відповідної послуги. На сьогоднішній день важко собі уявити центр надання адміністративних послуг без пандусів для інвалідних колясок.

Не менш важливим критерієм якісної послуги для пересічного громадянина є питання своєчасного та повного інформування про платність чи безоплатність адміністративної послуги, за якою він звертається. Нормою ч. 6 ст. 11 Закону чітко встановлюється заборона стягнення оплати за надання будь-яких додаткових не передбачених законом адміністративних послуг або вимагання сплати будь-яких додаткових коштів за встановлені види адміністративних послуг. Оплата за весь комплекс наданих адміністративних послуг вноситься суб'єктом звернення одноразово (ч.5 ст.11).

Законодавством не віднесено до критеріїв якості адміністративних послуг питання про строки надання цих послуг, хоча узагальнюючі терміни (порядок надання окремих видів адміністративних послуг визначений окремими законами) законодавством встановлені (ст. 10) – 30 днів. Таким чином, безпідставне перевищення цього строку автоматично перетворює послугу на несвоєчасно надану, неякісну.

В ілюстрованому посібнику для широкого кола громадян щодо порядку одержання адміністративних послуг, упорядники передбачили роз'яснення з питання «Як Ви можете вплинути на якість надання адміністративних послуг» [3, с.39]. Але в самій брошурі не знайдемо жодного пояснення, за якими, власне, параметрами чи критеріями слід оцінювати якість адміністративних послуг. Цей приклад з посібником та проведений короткий аналіз чинного законодавства показують, що правові засади надання адміністративних послуг в Україні, особливо в частині визначення якості даних послуг, потребують свого подальшого вдосконалення. Значною мірою цьому сприятиме розвиток громадянського суспільства, подальша демократизація інститутів публічного управління, відкритість органів влади до прийняття зарубіжного досвіду.

Література:

1. Про адміністративні послуги : Закон України від 6 вересня 2012 р. (редакція від 11.06.2017 р.) [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/5203-17>
2. Науково-практичний коментар до Закону України «Про адміністративні послуги» / За заг. ред. В.П.Тимощука. К. 2012. 392 с.
3. Адміністративні послуги для Тебе. Посібник громадянину / Тимощук В. (заг. ред.), Школьний Є., Український Д.; ілюстрації – Назаров Г. К. 2014. 44 с.