

СИНЯВСЬКА ОЛЕНА ЮХИМІВНА

*доктор юридичних наук, професор,
професор кафедри загальноправових дисциплін
факультет №6 Харківського національного університету
внутрішніх справ*

ДО ПИТАННЯ НОРМАТИВНОГО ЗАКРІПЛЕННЯ ПРИНЦИПІВ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ

Інститут адміністративних послуг в Україні було запроваджено ще Концепцією адміністративної реформи, коли офіційно було визнано необхідність формування нової системи державного управління, яка стане близькою до потреб і запитів людей, головним пріоритетом її діяльності буде служіння народові і ця система «буде підконтрольною народові, прозорою, побудованою на наукових принципах і ефективною» [1]. З того часу система надання адміністративних послуг в Україні постійно розвивається та удосконалюється, так як вона є однією із складових процесу такої трансформації системи публічного управління, метою якої і є створення відповідного режиму взаємовідносин влада – громадянин, який ґрунтується на визнанні прав, свобод, законних інтересів людини та їх гарантій пріоритетом у діяльності державних органів та відповідальності органів публічної влади та їх посадових осіб перед людиною за свою діяльність. Разом з тим, діяльність відповідних суб'єктів із надання адміністративних послуг повинна ґрунтуватися на науково визначених і нормативно закріплених принципах.

В Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади від 15 лютого 2006 р. були визначені такі основні принципи розвитку системи надання адміністративних послуг: доступність послуг для всіх фізичних та юридичних осіб; дотримання стандартів надання послуг; відповідність розміру плати за послуги економічно обґрунтованим витратам, пов'язаним з їх наданням; відкритість [2]. Вважаємо, що такий перелік є неповним навіть з урахуванням того, що він закріплює не всі, а тільки основні принципи надання адміністративних послуг. Дійсно, не можна виключати із переліку основних принципів будь-якої діяльності державних органів взагалі та діяльності із надання адміністративних послуг зокрема такі загальні принципи

як законність, верховенство права, підконтрольність та підзвітність, гласність, відповідальність тощо.

З прийняттям Закону України «Про адміністративні послуги», який визначив правові засади реалізації прав, свобод і законних інтересів фізичних та юридичних осіб у сфері надання адміністративних послуг, перелік відповідних принципів був значно розширений. Так, відповідно до закону, 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 [3, ст.4].

Незважаючи на збільшення кількості закріплених на законодавчому рівні принципів, на яких повинна ґрунтуватись діяльність із надання адміністративних послуг, порівняно із визначеними у Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади, деякі принципи, на нашу думку, повинні бути доданими до такого переліку. Розглянемо окремі із таких принципів.

1. Принцип дотримання стандартів надання послуг, який, доречі, був закріплений у Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади, але чомусь відсутній у Законі України «Про адміністративні послуги», безпосередньо пов'язаний із забезпеченням високої якості надання адміністративних послуг.

Так, Легеза Є.О. пропонує враховувати досвід приватного сектора щодо обслуговування населення, що дасть змогу виокремити як «вищі стандарти», які передбачають найкращу якість, так і «мінімальні стандарти» - «гірше не повинно бути» [4, с.93]. Тоді можна вважати, що Законом України «Про

адміністративні послуги» визначено саме мінімальні стандарти (вимоги) якості при наданні адміністративних послуг (маються на увазі вимоги щодо інформування громадян про адміністративні послуги, порядок та умови їх надання; наявність інформаційних та технологічних карток адміністративних послуг; граничний строк надання адміністративної послуги; час прийому суб'єктів звернень у центрах надання адміністративних послуг тощо). І якщо в Україні практика встановлення органами державної влади та органами місцевого самоврядування власних стандартів якості надання адміністративних послуг, які були б вище за визначені Законом України «Про адміністративні послуги» вимоги, поки що не набула поширення, то у країнах ЄС органи державної влади та органи місцевого самоврядування розробили та закріпили у нормативно-правових актах стандарти надання послуг ще у 90-х роках минулого століття. Стандарти було розроблено на основі принципів, закладених у хартіях – програмах модернізації державного управління, спрямованих на покращення якості публічних послуг, прийнятих на початку 90-років у Великобританії, Франції, Бельгії та інших європейських країнах [5, с.8-9]. Крім того, наявність стандартів надання адміністративних послуг та чітких критеріїв оцінювання їх якості є одночасно способом забезпечення прав та законних інтересів споживачів цих послуг.

2. Принцип відповідності розміру плати за послуги економічно обґрунтованим витратам, пов'язаним з їх наданням, будучи закріпленим у Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади, теж був «втрачений» у Законі України «Про адміністративні послуги». Натомість, у зазначеному законі міститься норма, згідно з якою «розмір плати за надання адміністративної послуги (адміністративного збору) і порядок її справляння визначаються законом з урахуванням її соціального та економічного значення» [3, ст. 11]. Таким чином, замість критерію «собівартості (фактичних витрат) надання послуги» як максимального розміру плати за послугу (адміністративного збору) закладено незрозумілий критерій «соціального та економічного значення», відсутня «верхня межа» для

встановлення плати за послуги [6], що може призвести до порушення законних прав та інтересів громадян – споживачів адміністративних послуг. Отже, розмір плати за адміністративні послуги повинен визначатися на основі собівартості надання відповідної послуги у порядку, встановленому законом, з визначеними законом випадками збільшення такої плати (наприклад, при наданні послуги терміново тощо).

3. Принцип професійності, без урахування якого неможливо говорити про належну якість надання адміністративних послуг. На нашу думку професійність тут повинна означати, що суб'єкт надання адміністративних послуг виконує свої посадові обов'язки якісно, компетентно, на належному рівні, об'єктивно, неупереджено, у встановлений термін, а також постійно підвищує рівень своєї професійної компетентності.

Вважаємо, що перелік принципів, на яких повинна ґрунтуватись діяльність із надання адміністративних послуг, може бути також доповнений такими принципами як принцип дотримання прав людини і громадянина, принцип ефективності, принцип правової упорядкованості, принцип науковості, принцип доброчесності, принцип децентралізації надання адміністративних послуг, принцип відповідальності суб'єктів надання адміністративних послуг тощо.

Список використаних джерел:

1. Про заходи щодо впровадження Концепції адміністративної реформи в Україні: Указ Президента України; Концепція від 22 липня 1998 р. № 810/98 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/810/98>

2. Концепція розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади: схвалена розпорядженням Кабінету Міністрів України від 15 лютого 2006 р. № 90-р [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://www.kmu.gov.ua/ua/npas/29277890>

3. Про адміністративні послуги : Закон України від 06 вересня 2012 р. № 5203-VI [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/5203-17>

4. Легеза Є. О. Оцінювання якості надання публічних послуг в Україні. / Є. О. Легеза // Вісник Запорізького національного університету. – 2016. - №1. - С. 91-97.

5. Щодо напрямів вдосконалення системи адміністративних послуг в Україні [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://www.niss.gov.ua/content/articles/files/admin_poslug-71b6f.pdf

6. Паутова Т. О., Неділько А. І. Формування та удосконалення системи надання адміністративних послуг в Україні. / Т. О. Паутова, А. І. Неділько // Електронний журнал «Державне управління: удосконалення та розвиток» [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=1081>

Опубліковано:

Синявська О. Ю. До питання нормативного закріплення принципів надання адміністративних послуг / О. Ю. Синявська // Публічне адміністрування в умовах змін та перетворень: проблеми організації та правового забезпечення : зб. наук. пр. за матеріалами III Міжнар. наук.-практ. конф. (м. Харків, 11-12 квіт. 2019 р.) / Нац. юрид. ун-т ім. Ярослава Мудрого ; [відп. за вип.: Н. П. Матюхіна, Г. А. Гончаренко, М. С. Ковтун, С. А. Федчишин]. – Харків : Право, 2019. – С. 352 – 356.