

## ЩОДО ПИТАННЯ ПРО ЗАРУБІЖНИЙ ДОСВІД УДОСКОНАЛЕННЯ СФЕРИ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ

**Сиромятнікова Маргарита Сергіївна**

науковий співробітник  
науково-дослідної лабораторії з проблем наукового забезпечення  
правоохоронної діяльності та якості підготовки кадрів  
Харківський національний університет внутрішніх справ

**Денищук Денис Євгенійович**

науковий співробітник  
науково-дослідної лабораторії з проблем досудового розслідування  
Харківського національного університету внутрішніх справ

На шляху євроінтеграції в Україні відбувається переорієнтація органів державної влади, а саме їх діяльності у сфері удосконалення публічно-сервісної діяльності. Цей крок відповідає міжнародним вимогам, оскільки в зарубіжних країнах державними органами активно проводяться ініціативи щодо удосконалення якості публічно-сервісної діяльності, адже це слугує позитивній зміні відношення громадськості до публічної адміністрації.

Зауважимо на тому, що теорія публічних послуг у зарубіжних країнах має розвиненішу історію ніж вітчизняна. Так, під час формування напрямків удосконалення надання адміністративних послуг в Україні, необхідним є аналіз та врахування головних міжнародні тенденції розвитку даного суспільно-правового інституту для удосконалення та модернізації української моделі надання адміністративних послуг, євроінтеграції вітчизняного законодавства та запровадження позитивного закордонного досвіду надання зазначених послуг [1, с.186].

При дослідженні даної тематики доцільно зауважити, що лідером з інновацій у секторі публічного адміністрування та надання публічних послуг є *Норвегія*. Згідно з Програмою розвитку е-урядування Норвегії «Digitizing public sector services» головними цілями уряду нині є: – сфера державного управління повинна бути доступною он-лайн настільки, наскільки це можливо; – веб-сервіси повинні стати загальним правилом і засобом комунікації держави, громадян і бізнесу; – максимальне вдосконалення сервісів; – «оцифрування» сфери державного управління повинна сприяти вивільненню ресурсів, необхідних для інших сфер [2, с. 145].

Згідно з програмою «Digital Agenda for Norway: ICT for Growth and Value Creation» головною метою норвезької політики у сфері ІКТ є спрощення та збільшення ефективності діяльності державного сектору, інновації, усебічне залучення суспільства до участі в публічному управлінні, економічне зростання держави, включення у пан'європейське е-співтовариство. Сервіси, що надає

держава, охоплюють усі найважливіші сфери діяльності суспільства – від сплати податків, регулювання бізнесу та питань імміграції до сім'ї, охорони здоров'я та подорожей. Усі вони доступні на порталах з консолідованою інформацією, що значно спрощує їх пошук. Тим не менш, навіть самі норвежці не називають власну систему е-урядування ідеальною. У своїх документах вони зазначають, що сфери, у яких надаються послуги, необхідно розширювати, це, наприклад, можна сказати про ту ж охорону здоров'я, пенсійну сферу, страхування. Крім того, з'ясування вимагає питання впровадження єдиної системи аутентифікації користувачів – нині існує декілька варіантів, однак зручніше було б створити єдиний документ з найвищим рівнем захисту для доступу до всіх сервісів, що надає держава. Можна зрозуміти, чому такий документ не введений – це покладає надзвичайно велику відповідальність на державу, яка і так надзвичайно відповідальна перед своїми громадянами, не дарма вона є державою загального добробуту [2, с. 146].

Щодо досвіду **Польщі** зазначимо, що її досвід заслуговує уваги, адже ця країна першою з усіх посткомуністичних держав стала на шлях європейської інтеграції. У Польщі формування єдиної централізованої системи надання публічних послуг населенню пов'язане з адміністративно-територіальною реформою, яка проводилася у країні у 2000-х рр., відповідно до якої організацію надання публічних послуг було покладено на органи територіального самоврядування [3, с. 29].

У Польщі запроваджено ідею єдиного офісу для громадян – WOM, так було заплановано в усіх районах Варшави для забезпечення мешканцям міста належної якості послуг і прискорення адміністративних процедур. Зазначені відділи створено як установи, де кожен мешканець Варшави має можливість легко вирішити свої справи в офіційній сфері, зокрема питання обміну ID-карток, реєстрації транспортного засобу, отримання ліцензії тощо. Відділи WOM пропонують споживачам надійні, кваліфіковані та швидкі послуги: якщо раніше споживачам потрібно було відвідати декілька кабінетів у приміщенні установи, то зі створенням відділів адміністративні процедури було значно спрощено [4, с. 254-255]. Наприклад, аналізуючи надання саме адміністративних послуг Міністерством юстиції Польщі можна виділити створення зручного інтерфейсу сайту даного центрального органу виконавчої влади через який зроблена відсилка на веб-портالي для отримання багатьох визначених послуг. Так, наприклад на сайті Міністерства юстиції Польщі є Єдиний реєстр економічної діяльності (Biznes.gov.pl.) завдяки якому громадяни можуть он-лайн здійснити державну реєстрацію бізнесу, зупинити або відновити діяльність бізнесу [5].

Щодо досвіду діджиталізації діяльності нотаріату зазначимо, що у 2009 році національна нотаріальна рада Польщі створила ІТ-систему для ведення реєстру актів успадкування (RAPD). Створення реєстру актів спадкування Польщі було пов'язане з наділенням польських нотаріусів новими повноваженнями у сфері права спадщини. Нотаріальний акт про спадщину, зареєстрований у вищезгаданому реєстрі, має силу, рівнозначну законному рішенням суду щодо придбання спадщини. У 2012 році нотаріальний реєстр заповітів Польщі був

доданий до Європейської мережі реєстрів заповітів. З того моменту польські громадяни можуть шукати відомості про майно у зарубіжних реєстрах заповітів і, навпаки, громадяни інших держав можуть отримувати відомості про майно у польському реєстрі. Таким чином, усі реформи, проведені в Польщі у сфері регулювання нотаріальної діяльності за останнє десятиріччя, значно покращують ефективність діяльності як самих нотаріусів, так і їхніх клієнтів. Безумовно, такий досвід є позитивним для української правової системи у сфері регулювання нотаріальної діяльності в Україні. У 2016 році RAPD було удосконалено, з цього часу в даному реєстрі реєструються обидва документи про спадкові сертифікати, підготовлені нотаріусами, а також судові рішення щодо придбання спадщини [6, с. 103].

Перш ніж запроваджувати зарубіжний досвід у систему публічного адміністрування необхідним є аналіз «сьогоденної» ситуації в країні. Необхідно зазначити, що кожна суверенна незалежна, соціально-правова держава повинна бути зорієнтована на потреби та інтереси своїх громадян при визначенні шляхів становлення та розвитку своїх правових інститутів. Адже, при перейнятті того чи іншого досвіду чи запровадженні тих чи інших новітніх технологій у сферу надання публічних послуг потрібно чітко окреслити чи зможе країна наразі реформувати завелику нішу органу державної влади та як вплине перейняття зарубіжного досвіду на подальшу життєдіяльність населення. Враховувати необхідно соціальні, культурні, політичні, економічні та правові аспекти життєдіяльності населення і окремої особистості.

### Список літератури

1. Циганов О.Г. Зарубіжний досвід ініціатив органів публічної влади щодо удосконалення системи надання адміністративних послуг. *Visegrad Journal on Human Rights* (Словацька Республіка). 2018. С. 185–190.
2. Мариняк Н.М. Адміністративно-правова характеристика діяльності органів публічної влади у сфері надання адміністративних послуг: дис. на здобут. наук. ступеня к. ю. н. 12.00.07. Приватний заклад вищої освіти «Львівський університет бізнесу та права» Міністерства освіти і науки України, ПрАТ «Вищий навчальний заклад «Міжрегіональна Академія управління персоналом» Міністерства освіти і науки України, Київ, 2021. 211с.
3. Крилов Д.В. Досвід окремих Європейських держав у сфері здійснення публічно-сервісної діяльності органами державної влади. *Прикарпатський юридичний вісник*. Випуск 4(29) Том 1, 2019. С. 28-32.
4. Витяг з матеріалу, підготовленого експертом ЦППР Олексієм Курінним.URL:  
[http://www.ekmair.ukma.kiev.ua/bitstream/123456789/1544/1/centry\\_nadannia\\_poslug\\_2011.pdf](http://www.ekmair.ukma.kiev.ua/bitstream/123456789/1544/1/centry_nadannia_poslug_2011.pdf)
5. Служба Республіки Польща: веб ресурс. URL:  
<https://www.gov.pl/web/gov/centralna-ewidencja-dzialalnosci-gospodarczej---portal-informacyjny>

6. Ковальчук С. Зарубіжний досвід адміністративно-правового регулювання нотаріальної діяльності. Підприємництво, господарство і право. Адміністративне право і процес, № 2, 2019 р. С. 101-104.