

This paper deals with problems concerning the definition of concept and types of administrative acts of the public administration.

It was found that the basic form of the public administration is the publication of administrative acts, that acceptance decisions in specific cases, such as the delivering of building permits, the state registration of business entities, social assistance and more.

It is proved that under the administrative authority of the public administration act it's proposed to understand based on the law of unilateral legally authoritative expression of public administration authorized entity within its competence, aimed at the establishment of administrative law, emergence, modification or termination of administrative law relationships or those that are required for subordinate bodies and officers of the rules for the organization and practical realization of management in different areas in compliance with established procedures and forms, and entails certain legal consequences.

There is the suggestion of the classification of administrative acts of public administration on the following criteria: 1) legal nature to regulatory, individual (sometimes called "non-normative", "law enforcement") and mixed (complex) acts of government; 2) legal consequences – act that oblige, prohibit, authorize, and those containing denial; 3) entities that are entitled to issue or adopt administrative acts – acts of the Cabinet of Ministers of Ukraine, acts of central executive authorities, acts of local authorities; 4) legal form of expression – regulations, decrees, orders, instructions, rules, regulations, 5) scope – acts in force throughout the state, in the special district or special secure area, acts, acting within the sphere of public administration in the region and within the authority or body acts that apply to a specific range of organizations or individuals; 6) the decision of the administrative acts – acts that are taken by undivided authority, collectively, jointly by two or more entities in coordination; 7) form of expression – written, oral administrative acts; 8) point early action – acts that come into effect immediately from the date of signature, acceptance, from the date specified in the act, within the period specified in another act, after the state registration of the official making available to the public in due course; etc.

Keywords: *administrative act, the activities of the public administration, the classification of administrative acts.*

Надійшла до редакції 14.05.2013

І.О. Тищенко
викладач

А.О. Приймак
студентка

*(Дніпропетровський державний
університет внутрішніх справ)*

УДК 342.95

ДЕРЖАВНИЙ ТА ПУБЛІЧНИЙ КОНТРОЛЬ У СФЕРІ ЗАХИСТУ ПРАВ ГРОМАДЯН ЩОДО НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ

Висвітлено категорії, що належать до сфери державного та публічного контролю у сфері захисту прав громадян щодо надання державою та уповноваженими органами адміністративних послуг.

Ключові слова: *адміністративна послуга, адміністративна процедура, суб'єкт надання адміністративної послуги, форми громадського контролю, захист прав споживачів у наданні адміністративних послуг.*

Постановка проблеми. Сучасна розбудова демократичної держави неможлива без ринку надання адміністративних послуг, оскільки дані правовідносини встановлюють зв'язок співпраці між органами державної влади та населенням України.

Актуальність даної теми полягає в тому що, незважаючи на численні досягнення у нормативному забезпеченні, на законодавчому рівні не достатньо закріплений контроль посадових осіб за перебігом подій та обставин, щодо надання адміністративних послуг, їх оплатності. Також є низьким прямий контроль від вищестоящого органу влади за надання таких послуг.

Об'єктом є суспільні відносини, що складаються між повноваженими особами на надання публічних послуг державою та з приводу контролю останніми за дотриманням прав щодо надання вищезгаданих послуг.

Метою адміністративних послуг, що запроваджуються на сьогоднішній день в Україні, є формування системи державного управління, яка стане близькою до потреб і запитів людей, і головним пріоритетом для діяльності держави – народу [6].

У сфері адміністративних правовідносин надання послуг посідає особливе місце, оскільки деякі норми прав захисту споживачів є важливою правовою гарантією охорони їхніх інтересів.

Виокремлення категорії адміністративних послуг, на думку Є.О. Легези, надасть можливість забезпечити правомірне та ефективне використання публічних ресурсів, відмежувати від інших видів діяльності, які мають ті самі переліки «платних послуг», нерідко здійснювані адміністративними органами, і послуги, які надаються через реалізацію владних повноважень адміністративних органів [15].

Створення зручних і доступних умов для отримання приватними особами адміністративних послуг є однією з головних задач, що має вирішуватися органами державної влади та місцевого самоврядування. Адже саме за якістю послуг кожен громадянин оцінює турботу влади про нього. Реалізація цієї задачі особливо актуальна для України, де система надання адміністративних послуг є непрозорою, нераціональною та такою, що не враховує інтереси громадян [17].

Виклад основного матеріалу. Відповідно до ЗУ «Про адміністративні послуги» від 06.09.2012, 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 [1].

Суб'єкт надання адміністративної послуги – орган виконавчої влади, інший державний орган, орган влади Автономної Республіки Крим, орган місцевого самоврядування, їх посадові особи, уповноважені відповідно до закону надавати адміністративні послуги.

Суб'єктом звернення за адміністративною послугою є фізична особа, юридична особа, яка звертається за отриманням адміністративних послуг.

Суб'єкт звернення для отримання адміністративної послуги в центрі надання адміністративних послуг звертається до адміністратора – посадової особи органу, що утворив центр надання адміністративних послуг, яка

організовує надання адміністративних послуг шляхом взаємодії з суб'єктами надання адміністративних послуг [1].

Сфера адміністративних послуг поширюється на надання суб'єктом адміністративних послуг: витягів та виписок з реєстрів, свідоцтв, 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. Надання адміністративних послуг здійснюється відповідно до Закону України «Про надання адміністративних послуг» [1] з урахуванням особливостей, визначених іншими законами, які регулюють суспільні відносини у відповідних сферах.

Суб'єкти звернення мають право на безоплатне отримання інформації про адміністративні послуги та порядок їх надання, що забезпечується шляхом надання їм безоплатного доступу до Реєстру адміністративних послуг, розміщеного на Урядовому порталі, функціонування цілодобової Урядової телефонної довідки та інформування таких суб'єктів через засоби масової інформації [8].

Концепцією адміністративної реформи в Україні запропоновано таку нову функцію виконавчої влади, як надання «управлінських послуг», а «управлінські послуги» визначені як «послуги з боку органів виконавчої влади, що є необхідною умовою реалізації прав і свобод громадян – зокрема, реєстрація, ліцензування, сертифікація та ін.» [13].

Також ЗУ «Про надання адміністративних послуг» (ст. 7) встановлено вимоги щодо надання якості відповідних послуг. 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. Не було б зайвим, якби над цим органом був установлений додатковий контроль за його безпосередньою діяльністю та повноваженнями.

Адміністративні послуги надаються суб'єктами надання адміністративних послуг безпосередньо, через центри надання адміністративних послуг та/або через Єдиний державний портал адміністративних послуг [7].

Насамперед усі державні інституції і ті, що надають адміністративні послуги, утримуються за кошти державного чи місцевого бюджетів, що наповнюються тими ж самими (фізичними чи юридичними) приватними особами, яким надаються адміністративні послуги. Отож, ми наймаємо чиновників на роботу, утримуємо їх і за виконання ними своїх обов'язків, завдань і функцій держави, повноважень щодо надання послуг маємо окремо, додатково їм сплачувати [10].

Вдосконалення системи адміністративних послуг, у свою чергу, має на меті подолання існуючих адміністративних бар'єрів, які гальмують розвиток суспільно-економічних відносин.

Постає проблема щодо визначення на законодавчому рівні процедури та її правової регламентації стосовно самих способів надання адміністративних послуг. Зокрема, як зазначає Н.А. Буличева: «Доцільно було б прийняти єдиний нормативний документ у сфері надання адміністративних послуг, який би вирішив проблеми щодо механізму надання адміністративних послуг, способів, методів та засобів та інші питання, навколо яких точаться дискусії» [5].

Тобто, безумовно, одним із основних шляхів удосконалення українського законодавства є поступове здійснення його кодифікації, яким на даний час не поспішає займатися ВРУ.

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, що належать до сфери їх управління. Для отримання адміністративної послуги суб'єкт звернення у випадках, передбачених законом, подає документи, що визначені законодавством.

У даному випадку спостерігається, що суб'єкт, котрий надає адміністративні послуги (адміністратор), не може вимагати від особи інформацію, що порушує його особисті права (медична довідка, трудова довідка, вирок суду) чи права інтелектуальної власності (знаки розрізнення), розголошення яких матиме негативні наслідки.

Рушійним елементом отримання адміністративної послуги є заява, що подається в письмовій чи усній формі [4].

Адміністратор отримує відповідні документи або інформацію без участі суб'єкта звернення, у тому числі шляхом прямого доступу до інформаційних систем або баз даних інших суб'єктів надання адміністративних послуг, підприємств, установ або організацій, що належать до сфери їх управління.

Також ЗУ «Про надання адміністративних послуг» встановлено (ст. 9 п.10) що: 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.

Відповідно до наукових положень, які реалізуються у практиці, сформулювалося безліч дискусій з таких питань:

- 1) невпорядкованість проблем щодо оплати за надання адміністративних послуг;
- 2) не визначено чітко розмежування щодо надання відокремлених безкоштовних та платних послуг. Відсутній виключний перелік у законодавстві щодо платних послуг;
- 3) не визначено термін оплати та отримання послуги [16].

Ці та інші питання були б доречно врегульовані Адміністративно-процедурним кодексом України, оскільки ст. 1 цього проекту говорить: «цей Кодекс регулює відносини, що виникають під час провадження органами виконавчої влади, органами місцевого самоврядування, їх посадови-

ми і службовими особами діяльності щодо забезпечення реалізації та захисту прав, свобод і законних інтересів фізичних та юридичних осіб (далі – особи), у тому числі щодо отримання адміністративних послуг, та виконання ними визначених законом обов'язків, регламентує процедури розгляду адміністративних справ» [4].

Сутність державного контролю у сфері надання адміністративних послуг виходить з положень ст. 19 ЗУ «Про надання адміністративних послуг». Посадові особи, які уповноважені надавати адміністративні послуги, адміністратори несуть дисциплінарну, цивільну, адміністративну або кримінальну відповідальність, передбачену законом, за порушення вимог законодавства у сфері надання адміністративних послуг.

Шкода, заподіяна фізичним або юридичним особам посадовими особами, уповноваженими відповідно до закону надавати адміністративні послуги, адміністраторами внаслідок їх неправомірних діянь, відшкодовується у встановленому законом порядку.

Держава, територіальні громади, відшкодувавши шкоду, заподіяну посадовою особою, уповноваженою відповідно до закону надавати адміністративні послуги, чи адміністратором внаслідок незаконно прийнятих ними рішень, дій чи бездіяльності, мають право зворотної вимоги до винної особи згідно із законом [11].

На законодавчому рівні дане положення стосується також положень ЦК: Глава 82 відшкодування шкоди, ст. 1173, ст. 1174 та ст. 117.

Дії або бездіяльність посадових осіб, уповноважених відповідно до закону надавати адміністративні послуги, адміністраторів можуть бути оскаржені до суду в порядку, встановленому законом.

Одним із видів контролю за діяльністю органів державного управління і місцевого самоврядування є громадський контроль. Громадський контроль — один із видів соціального контролю, який здійснюється об'єднаннями громадян та самими громадянами. Він є важливою формою реалізації демократії і способом залучення населення до управління суспільством та державою. Згідно зі статтею 38 Конституції України, «громадяни мають право брати участь в управлінні державними справами». Така конституційна норма передбачає як у теоретичному, так і в практичному контексті громадський контроль за органами державного управління і місцевого самоврядування.

Суб'єктами громадського контролю є громадські об'єднання і політичні партії, професійні спілки, молодіжні та інші громадські організації, органи самоорганізації населення, трудові колективи, збори громадян за місцем проживання, а також окремі громадяни. Громадський контроль, як засіб забезпечення законності в діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування, суттєво відрізняється від інших видів контролю. Ця відмінність полягає насамперед у тому, що всі суб'єкти громадського контролю виступають від імені громадськості, а не держави. Їх контрольні повноваження зазвичай не мають юридично владного змісту, а рішення за результатами перевірок мають, як правило, рекомендаційний характер.

З управлінських позицій громадський контроль, як і будь-який інший

контроль, є однією з функцій управління. Він здійснюється шляхом зіставлення діяльності підконтрольних об'єктів із певними соціальними нормами, обраними як еталонні, на підставі чого робиться висновок щодо відповідності цієї діяльності встановленим вимогам. Але завдання громадського контролю не зводиться лише до виявлення розходжень між заданими та фактичними результатами. Головна мета громадського контролю – усунення та попередження причин, які породжують цю невідповідність, забезпечення додержання об'єктами контролю відповідних норм – писаних та неписаних. Крім того, на думку російської дослідниці Е. Маштакової, завдання громадського контролю полягає у тому, щоб не допустити дій контрольованих суб'єктів за межами законності й правопорядку, попередити можливі відхилення від намічених цілей, а також інтересів суспільства та його суб'єктів, а у разі появи цих відхилень усунути їх негативні наслідки [14].

Основними групами об'єктів громадського контролю є: органи державної влади, представницькі органи місцевого самоврядування, виконавчі органи місцевого самоврядування, державні та комунальні установи, підприємства, організації, що надають адміністративні та соціальні послуги та ін.

Своє право контролю над державними інституціями громадяни реалізують через різноманітні громадські об'єднання, що створюються на основі Закону України «Про громадські об'єднання». Отже, виходячи з вищезазначеного, на адміністративні послуги громадський контроль практично не поширюється. Законодавчо дане питання не врегульоване.

Ефективність громадського контролю залежить від чіткості встановлення завдань, обґрунтованості еталонних норм та якості розробки і додержання процедур його здійснення [14].

Відповідно до Закону України «Про захист прав споживачів» (ст. 1 п. 17), послуга – діяльність виконавця з надання споживачеві певного визначеного договором матеріального чи нематеріального блага, що здійснюється за індивідуальним замовленням споживача для задоволення його особистих потреб [2].

Тобто, чи можна вважати, що дія даного закону поширюється на адміністративні послуги? Це запитання є довгий час предметом наукових дискусій.

Але ст. 5 вищезгаданого ЗУ «Про захист прав споживачів» вказує, що: захист прав споживачів здійснюють центральний орган виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері державного контролю за додержанням законодавства про захист прав споживачів, Рада міністрів Автономної Республіки Крим, місцеві державні адміністрації, органи, що здійснюють державний санітарно-епідеміологічний нагляд, інші державні органи, органи місцевого самоврядування згідно із законодавством, а також суди. Держава створює умови для здобуття споживачами потрібних знань з питань реалізації їх прав [12].

Постає питання: чи Закон України «Про захист прав споживачів» та його положення щодо надання послуг поширює відповідальність ст. 23 на адміністративні послуги? Оскільки багато ознак вказують на схожість

так званих «послуг».

Розділ III Закону України «Про захист прав споживачів» наголошує, що метою захисту своїх законних прав та інтересів споживачі мають право об'єднуватися у громадські організації споживачів (об'єднання споживачів). Держава підтримує діяльність об'єднань споживачів.

Законодавчо не визначено, чи ці положення поширюються на адміністративні послуги. Але, розуміючи сутність громадського контролю, вони мають лише рекомендаційний характер.

Не можна було не зазначити про славнозвісну справу жителя Запоріжжя, який довів, що використати адміністративну послугу, таку як оформити закордонний паспорт, можна за значно меншу суму, ніж вимагають [18].

Це говорить ще раз про необхідність запровадження нових заходів контролю та спостереження за наданням даних послуг, оскільки було б набагато краще, аби вони надавалися прозоріше та мали відповідний рівень по всій території України. Наприклад, щоб використання публічної послуги не вимагало великих зусиль, було більше розповсюджено інформації стосовно даних питань та було відповідне регулювання на рівні міністерства чи відомства.

Висновки. Отже, з вищенаведеного випливає: з метою створення зручних і сприятливих умов отримання послуг громадянами, суб'єктами господарювання, забезпечення відкритості інформації про діяльність органів виконавчої влади, необхідне створення та функціонування Центру адміністративних послуг. Це є важливим кроком у розбудові економічно сильної та стратегічної держави. Але законодавчо цілком не врегульовано питання: чи поширюється на надання адміністративних послуг положення ЗУ «Про захист прав споживачів», оскільки там також наведено визначення послуги.

Проте, незважаючи на видиму простоту заходів щодо надання адміністративних послуг та їх привабливість, очевидно, сфера потребує системнішого підходу та вдосконалення.

Регулювання певних норм українського законодавства у цій сфері не відповідає визначеним правилам вищезгаданих Законів України, а окремі види відносин залишаються зовсім нерегульованими.

Саме держава повинна обслуговувати людей, а не навпаки.

Реформи чинної влади стають малоефективними без правильного механізму їх реалізації. Тому що влада декларувала одні цілі, а на практиці проявила інші. Перегляд реформ щодо надання адміністративних послуг необхідний для того, щоб хоча би не втратити активність громадян (у майбутньому виборців).

Адміністративні послуги не повинні створювати додаткових проблем, а держава повинна йти назустріч. І це повинно бути закріплено у відповідному законі. Прийняття відповідних нормативних актів сприятиме значному підвищенню авторитету надання послуг владою на всіх рівнях [9].

Зазначені дискусійні питання про надання адміністративних послуг не є вичерпними, потребують подальшого дослідження як на науковому, так і на практичному рівнях.

Бібліографічні посилання

1. Про адміністративні послуги : Закон України від 06.09.2012 № 5203-VI. – ВРУ [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://rada.gov.ua/>
2. Про захист прав споживачів : Закон України від 12.05.1991 № 1023-XII. – ВРУ [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://rada.gov.ua/>
3. Проект Адміністративно-процедурного кодексу України від 18.07.2008 № 2789 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://rada.gov.ua/>
4. Адміністративні послуги : навч. посібник / В. Тимошук. – К., 2012. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://despro.org.ua/media/articles/06_book_blok.pdf
5. Буличева Н.А. Розвиток інституту адміністративних послуг як передумова побудови сервісної держави / Н.А. Буличева [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://archive.nbuv.gov.ua/portal/soc_gum/ms/2011_1_2/162.pdf
6. Гончарук Н. Організаційно-правові аспекти надання адміністративних послуг в Україні / Н. Гончарук // Публічне управління: теорія і практика [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.nbuv.gov.ua/portal/soc_gum/pubupr/2011-1/doc/1/04.pdf
7. Гордєєв В.В. Адміністративні послуги: поняття, сутність та ознаки / В.В. Гордєєв [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.lawreview.chnu.edu.ua/visnuku/st/533/12.pdf>
8. Гладенко М.В. Нормативно-правове регулювання надання адміністративних послуг в Україні / М.В. Гладенко [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.repository.hneu.edu.ua/jspui/browse?type=author&order=ASC&rpp=20&value=%D0%93%D0%BB%D0%B0%D0%B4%D1%87%D0%B5%D0%BD%D0%BA%D0%BE+%D0%9C+%D0%92>
9. Дембіцька С.Л. Про стан надання адміністративних послуг / С.Л. Дембіцька // Юридичні науки. – 2012 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.nbuv.gov.ua/portal/soc_gum/pubupr/2011-1/doc/1/04.pdf
http://archive.nbuv.gov.ua/portal/Soc_Gum/VAPSV_pdu/2012_2/St_18.pdf
10. Демський Є.Ф. Адміністративні послуги та їх юридична природа / Є.Ф. Демський [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://archive.nbuv.gov.ua/portal/soc_gum/Jursci/2011_1/Demskiy.pdf
11. Жуковська Ю.А. Шляхи підвищення якості адміністративних послуг органів виконавчої влади / Ю.А. Жуковська // Економічний простір. – 2008. – № 19 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.nbuv.gov.ua/portal/Soc_Gum/Ekpr/2008_19/zhukov.pdf
12. Коршакова О.М. Становлення законодавства щодо захисту прав споживачів / О.М. Коршакова [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.nbuv.gov.ua/portal/soc_gum/pib/2012_1/PB-1/PB-1_59.pdf
13. Концепція адміністративної реформи в Україні. – К., 1998.
14. Крупник А.С. Громадський контроль : сутність та механізм здійснення / А.С. Курпник [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://archive.nbuv.gov.ua/e-journals/tppd/2007-1/07kassmz.htm/07kassmz.htm>
15. Легеза Є.О. Адміністративні послуги, що надаються міліцією громадської безпеки : автореф. дис. ... канд. юрид. наук : 12.00.07 / Є.О. Легеза. – Дніпропетровськ, 2011.
16. Національний інститут стратегічних досліджень. – Щодо проблем надання послуг населенню ОБВ та ОМС: анотація [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://old.niss.gov.ua/Monitor/September09/4.htm>
17. Михайлишин В. Організаційно-правові аспекти надання адміністративних послуг виконавчими органами місцевих рад / В. Михайлишин [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.nbuv.gov.ua/portal/soc_gum/Dums/2010_3/10mvdomr.pdf
18. Українець довів у суді, що закордонний паспорт коштує лише 170 грн [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://tsn.ua/ukrayina/ukrayinec-doviv-u-sudi-scho-zakordonniy-pasport-koshtuye-lishe-170-grn-282807.html>

Тищенко І. А., Приймак А. А. Государственный и публичный контроль в сфере защиты прав граждан по предоставлению административных услуг. Рассмотрены категории государственного и общественного контроля в сфере защиты прав граждан по предоставлению государством и уполномоченными органами административных услуг.

Ключевые слова: административная услуга, административная процедура, субъект предоставления административной услуги, формы общественного контроля, защита прав потребителей в предоставлении административных услуг.

Tyshchenkova I. O., Pryymak A. O. State and public control in the field of protection of citizens' rights concerning rendering administrative services. This paper deals with the problems to what that in law is not enough fixed the control over official concerning the progress and circumstances of rendering administrative services and their payment. There is also a low direct control of a superior authority for the rendering of such services.

The article also deals with the categories that belong to the state and public control in protecting citizens rights to render administrative services by state and authorized bodies.

According to the Law of Ukraine "On Administrative Services" from 06.09.2012, administrative service – is a result of the exercise of powers entity rendering administrative services at the request of a person or entity, aimed at the acquisition, modification or termination of rights and/or obligations of that person according to law.

There is a problem to determine by law the procedure and its legal regulation in relation to most methods of administrative services. In particular, it would be advisable to adopt only regulations in the area of administrative services, which would solve the problem concerning the mechanism of administrative services, methods, techniques and tools, and other issues around which the discussions are going on.

According to scientific statements that are implemented in practices many discussions are formulated on: 1) unresolved problems regarding payment for administrative services; 2) a clear distinction as to provide separate free and paid services is not made. There is no exhaustive list of legislation on paid services; 3) terms of payment and receipt of services are not defined.

The authors studied the areas of concern of administrative services. They have found that the current government reforms are ineffective without a proper mechanism to implement them. Because some authorities declared objectives, but in practice proved to others. View reforms to render administrative services necessary to at least not lose the activity of citizens (future voters).

Administrative services should not create additional problems, and the government should come forward. This should be fixed in the relevant law. Implementing legislation will significantly increase the power of authority to render services at all levels.

Keywords: administrative service, the administrative procedure, the subject of the provision of administrative services, the forms of social control, protection of consumer rights in the provision of administrative services.

Надійшла до редакції 22.05.2013