

Ключевые слова: административно-правовое обеспечение, деятельность, местные общины суды, административно-правовое регулирование, нормативно-правовые акты, усовершенствование.

PROSHUTIA I. D. ADMINISTRATIVE AND LEGAL GUARANTEEING OF THE LOCAL GENERAL COURTS' ACTIVITY IN UKRAINE

The objective of the article is to review of the current administrative and legal guaranteeing of organization and activity of local general courts in Ukraine, to determine its specificity, nature, significance and to ground the priorities of its development.

The author of the article emphasizes that the administrative and legal guaranteeing of local general courts' activity plays an important role while they realize basic functions – administration of justice. It is stressed that taking into account the current stage of judicial reform in Ukraine and willingness of our state's leaders to provide an effective and independent judicial branch of power, where organization of the activity inside should be built considering European standards of justice, an important meaning has the study of peculiarities of normative and legal acts that define the basic principles of local general courts' activity, separation of some issues and finding solutions.

It is emphasized that the content of administrative and legal regulation of local general courts' activity in Ukraine is in realizing the state and powerful, regulatory and organizational, targeted and effective impact with the application of the appropriate arsenal of administrative and legal means to those public relations that arise during their execution by local general courts according to their tasks. It is proved that the feature of administrative and legal regulation of local general courts' activity is conditioned by the need to streamline and settlement of activity organization and functioning of such courts on the level of the relevant legal acts with the help of specific methods and techniques of various social relations that arise in the process of creating.

Keywords: administrative and legal guaranteeing, activity, local general courts, administrative and legal regulation, normative and legal acts, improvement.

УДК 342.97

Д. С. ТИХОНОВА,

аспірант

Харківського національного університету внутрішніх справ

ЗАРУБІЖНИЙ ДОСВІД НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ ОРГАНАМИ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ ТА МОЖЛИВОСТІ ЙОГО ВИКОРИСТАННЯ В УКРАЇНІ

Розглянуто досвід зарубіжних країн (Німеччини, Нідерландів, Польщі, Бразилії та Канади) у сфері організації системи надання адміністративних послуг органами публічної влади. Установлено, що обслуговування населення з надання адміністративних послуг органами публічної влади здійснюється спеціальними установами – «універсами послуг» (Німеччина, Нідерланди, Польща, Канада), центрами обслуговування населення (Бразилія). Сформульовано пропозиції, які можуть бути використані як рекомендації для розвитку вітчизняної системи адміністративних послуг.

Ключові слова: зарубіжний досвід, адміністративні послуги, органи публічної влади, «універсами послуг», система адміністративних послуг.

Упродовж останніх десятиліть багато країн світу здійснюють поетапне формування такої системи державного управління, яка б стала близькою до потреб суспільства. Пріоритетним напрямом у цій сфері є створення системи електронного урядування, яка забезпечила б, з одного боку, вільний доступ громадян до отримання публічних послуг, з іншого – створила б прозорий механізм громадського контролю за діяльністю органів публічної влади. Наша країна також взяла курс на побудову такої системи,

першочерговим етапом якої є формування системи адміністративних послуг, які надаються приватним особам органами публічної влади. Оскільки процес становлення цієї системи в нашій державі й досі триває, беззаперечно корисним для нас є зарубіжний досвід надання адміністративних послуг органами публічної влади, вивчення якого дозволить виробити інноваційні шляхи удосконалення національної системи надання адміністративних послуг. Для цього пропонуємо звернутися до досвіду країн

Європейського Союзу, а також інших країн світу, де надання публічних послуг є істотною складовою реалізації державно-владних повноважень органів публічної влади.

Питанню надання приватним особам адміністративних послуг органами публічної влади присвячено чимало праць відомих учених: В. Б. Авер'янова, Д. М. Бахраха, Ю. П. Битяка, В. М. Гарашука, С. Д. Дубенка, С. В. Ківалова, В. К. Колпакова, Л. В. Прудюса, В. П. Тимощука, Н. В. Ходорівської та ін. Утім, враховуючи значний внесок учених у розвиток інституту адміністративних послуг в Україні та з метою його удосконалення, необхідно звернути увагу на позитивний досвід деяких країн в організації системи надання адміністративних послуг.

Мета статті – на підставі аналізу зарубіжного досвіду надання адміністративних послуг органами публічної влади визначити можливість його використання в Україні.

У країнах Європейського Союзу питання надання публічних послуг населенню є настільки важливим, що їх регулювання включено до законодавства Європейського Союзу, зокрема до Договору про функціонування Європейського Союзу (гл. 3 «Послуги» розд. 4) та до Протоколу № 26 «Про послуги загального інтересу» [1]. На цій основі у країнах Європейського Союзу створено відповідну правову базу, розроблено концепції та програми, які не тільки визначають загальні засади діяльності державних органів щодо надання публічних послуг населенню, але й визначають та закріплюють стандарти якості їх надання.

Наприклад, Договір про функціонування Європейського Союзу підкреслює важливість послуг, що забезпечують загальні потреби людини. У ст. 14 Договору вказано, що Рада та Парламент встановлюють правові принципи щодо надання державних послуг. Ці принципи мають визначитися шляхом звичайної законодавчої процедури, що в Європейському Союзі означає надання пропозиції Європейською Комісією, її ухвалення Радою та Парламентом.

Протокол № 26 до Лісабонського Договору створює прозору, надійну і міцну основу для надання широкого спектра послуг, що становлять загальносуспільний інтерес включно з економічними та неекономічними послугами. У ст. 2 Протоколу зазначено, що положення Договору про Європейський Союз та Договору про функціонування Європейського Союзу жодним чином не впливають на повноваження держав-членів щодо надання, доручення виконання та здійснення організації послуг загального інтересу. Крім того, ст. 56 Договору про

функціонування Європейського Союзу закріплено положення щодо заборони обмежувати свободу надання послуг в межах Союзу громадянами держав-членів, які засновані у державі-члені, іншій, ніж та, громадянам якої призначено послуги.

Крім того, спільна політика держав – членів Європейського Союзу щодо розбудови єдиного ринку послуг визначена у положеннях «Білої книги про послуги, що становлять загальний інтерес» [2], ухваленої Європейською Комісією у травні 2004 року. Біла книга визнає конструктивну роль Європейського Союзу у сприянні розвитку високоякісних послуг, що становлять спільний інтерес, та окреслює основні елементи стратегії, спрямовані на забезпечення всіх громадян і підприємств Європейського Союзу високоякісними і доступними послугами. В «Білій книзі» зазначено, що відповідальність за надання послуг, що становлять спільний інтерес, розподіляється між Союзом і його державами-членами.

Отже, з'ясувавши основні правові засади спільної політики держав-членів Європейського Союзу щодо розбудови єдиного ринку послуг, пропонуємо звернутися до досвіду окремих країн Європейського Союзу щодо формування системи надання адміністративних послуг органами публічної влади.

У Німеччині ідея створення офісів для громадян («універсамів послуг») виникла у 90-х роках минулого століття, коли органи влади були перетворені на заклади з надання послуг. З метою отримання громадянином без ускладнень, швидко і, за можливості, в рамках одного візиту адміністративної послуги, в багатьох європейських країнах була розроблена модель єдиного офісу для громадян («one-stop-shop»). Офіси для громадян у Німеччині набагато повільніше створювалися у великих містах, аніж у малих. Проте, наприклад, у Берліні нині вже функціонує понад 46 таких офісів. Ініціативи зі створення таких офісів у Німеччині були віднесені на розсуд муніципалітетів, оскільки ні спеціального законодавства, ні урядових (федеральних чи земельних) програм із цієї тематики не було. Отже, більшість міст запроваджували такі установи на власний розсуд, і тому практика має багато особливостей [3, с. 77].

«Універсами послуг» в Німеччині є візитною карткою адміністрації (відображають її імідж у громадськості), оскільки саме в них відбувається до 80 % контактів адміністрації з приватними особами. Створення таких універсамів триває в середньому один-два роки (залежно від того, чи потрібно проводити будівельні роботи).

Важливими кроками у цьому процесі є: добір та перебудова приміщень; визначення завдань універсаму послуг; підбір персоналу на добровільних засадах через подання заяв; визначення годин прийому; налагодження найсучаснішої системи інформаційних технологій та комунікативного обладнання. Кожен «універсам послуг» ухвалює рішення про спектр послуг, які ним будуть надаватися. У Німеччині такий перелік включає послуги, які є часто затребуваними та надання яких не вимагає тривалого опрацювання. Варто постійно переглядати прийнятий перелік, із тим щоб інтегрувати в «універсам послуг» функції інших структур (наприклад, консультаційні пункти для пенсіонерів тощо). Як правило, 80 % послуг універсамів складають видача посвідчень особи та паспортів, реєстрація про прибуття (вибуття), перереєстрація, надання податкових карток. У середніх і невеликих містах (від 25 000 жителів), у яких немає служби реєстрації транспортних засобів, універсами часто надають також і послуги, віднесені до компетенції цієї служби. Передача в офіс для громадян цієї служби здійснюється на основі адміністративної угоди. Решта послуг (20 %), що надаються в універсамі: загальні довідки та надання консультацій; видача формулярів заявок інших відомств; засвідчення документів; бюро знахідок (прийняття загублених речей та їх продаж через аукциони); продаж квитків та мішків для сміття; інформація для туристів та гостей; надання інформаційних матеріалів інших установ, продаж карт міст, книжок, рекламної продукції тощо. Слід зазначити, що в «універсамі послуг» Німеччини не надаються соціальні послуги, дозволи на будівництво та послуги реєстрації актів цивільного стану, що пояснюється особливостями законодавства (за соціальні питання відповідає держава) та акцентом на «швидкі» послуги. Специфікою Німеччини є те, що для соціальних послуг та послуг у сфері будівництва існують спеціальні аналогічні за методами роботи установи [3, с. 77–78].

У Нідерландах система «універсамів послуг» вважається однією із кращих у Європі. Пропонуємо звернути увагу на діяльність «універсаму послуг» муніципалітету міста Гаага (Den Haag), який є одним із найкращих універсамів у Нідерландах, особливо в частині дизайну приміщення та організації роботи з відвідувачами. Так, система «універсамів послуг» у м. Гаага є дворівневою: перший рівень утворює центральний «універсам послуг» (офіс для громадян) на загальноміському рівні; другий рівень складається з 7 офісів у різних районах

міста. Деякі послуги можна отримати лише в центральному офісі, зокрема вирішення питань мігрантів тощо. «Універсам послуг» здійснює прийом споживачів протягом п'яти робочих днів на тиждень. Упродовж чотирьох днів установа функціонує протягом першої половини робочого дня (з 8:00 до 14:00). Водночас раз на тиждень кожен із універсамів працює за спеціальним «вечірнім» графіком прийому звернень: з 12:00 до 20:00. До того ж день «вечірньої» роботи у кожному із 8 наявних у місті універсамів обрано так, щоб ці дні у різних універсаміях не збігались. При цьому у вівторок, середу та четвер «вечірнього» графіка роботи дотримуються одразу декілька універсамів [4, с. 262–263].

У Польщі формування єдиної централізованої системи надання публічних послуг населенню пов'язане із адміністративно-територіальною реформою, яка проводилася у країні в 2000-х роках, відповідно до якої організацію надання публічних послуг було покладено на органи територіального самоврядування.

Територіальне самоврядування є важливою частиною публічної адміністрації в Республіці Польща. Воно поділяється на місцеве (рівень гміни та повіту) і регіональне (рівень воєводства), які не мають ієрархічної залежності. Слід відзначити діалектичну єдність діяльності в Польщі урядової та самоврядної адміністрацій. Якщо для органів державної виконавчої влади характерне вертикальне підпорядкування, то органи територіального самоврядування всіх рівнів є незалежними як між собою, так і від органів державної виконавчої влади. Але ця незалежність поєднується із необхідністю спільно вирішувати проблеми територій, що неминуче веде до співпраці. Основним завданням органів територіального самоврядування є організація надання публічних послуг для мешканців. Ці послуги поділяються на комунальні (енергія, водопостачання та каналізація, транспорт, утримання доріг та зелених насаджень тощо), соціальні (навчання, охорона здоров'я, соціальна допомога, безпека, культура, питання ринку праці тощо) та адміністративні. Органи самоврядування повинні організувати надання послуг мешканцям, але не зобов'язані їх самостійно надавати. Як правило, для цього укладаються контракти із суб'єктами господарювання чи неурядовими організаціями [5, с. 101]. У Варшаві, наприклад, створено централізовану систему Відділів обслуговування мешканців (далі – Відділи) в усіх районах міста задля забезпечення мешканцям належної якості послуг та прискорення адміністративних процедур. Зазначені Відділи було 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. Вони 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. Також основним принципом діяльності Відділів було запроваджено відокремлення прийняття звернення від тих посадовців, хто розглядає справу та виносить рішення. Це має гарантувати незацікавленість та виключити корупцію. Окрім реалізації своїх основних завдань, Відділи також виконують інформаційну функцію, а саме: запуск електронної системи обслуговування мешканців, що має скоротити або ж цілком виключити потребу використання паперових документів після поширення електронних підписів [6].

Переходячи до вивчення досвіду надання публічних послуг населенню в інших країнах світу, хотілося б звернути увагу на центри обслуговування населення Бразилії, які стали однією із успішних моделей взаємодії держави і громадян під час надання державних і муніципальних послуг, функціонуючи за принципом «єдиного вікна». Бразилія була в числі перших країн, які створили інфраструктуру центрів обслуговування населення, і найбільш реалізованими проектами у цій сфері є програми «Поупатемпо» в штаті Сан-Пауло і «SAC» (центри обслуговування населення) в штаті Бахія.

Якість державних послуг в Бразилії в 90-х рр. минулого століття характеризувалася низьким рівнем внаслідок неефективності, недостатньої оснащеності, слабкого інформаційного забезпечення органів управління, відсутністю професійної мотивації державних службовців. Державні послуги надавалися різними державними відомствами в різних місцях і на основі різних стандартів надання. Персоналу не вистачало інформації та координування у здійсненні своїх функцій. Внаслідок постійних довгих черг в місцях оформлення документів існував «чорний» ринок місць в чергах, послуги надавалися привілейованими посередниками, які встановлювали високі ставки. З метою вдосконалення системи надання державних послуг урядом штату Сан-Пауло було засновано акціонерне товариство «Prodesp» (компанія з переробки даних), перед яким були поставлені завдання системної інтеграції, надання інфраструктури інформаційно-комунікативних технологій для цілей державного та муніципального управ-

ління; консультаційні послуги у сфері надання державних послуг, а також у сфері інформаційно-комунікативних технологій; організація надання державних послуг у штаті Сан-Пауло в рамках програми надання державних і муніципальних послуг «Поупатемпо» [7].

Реалізація програми «Поупатемпо» («економ час») почалася у 1997 році, коли був відкритий перший стаціонарний центр надання державних послуг у місті Сан-Пауло. Метою програми «Поупатемпо» стало створення показової моделі обслуговування населення для державних органів, подання інноваційних методів із надання наявних послуг. У концепції програми «Поупатемпо» стояло завдання розміщення декількох організацій, які надають державні послуги, в одному місці. На базі типового стаціонарного центру Поупатемпо надається близько 500 державних і муніципальних послуг, а також послуг, що надаються державними та окремими приватними компаніями. Середнє число робочих місць операторів («вікон») – 130, а загальна чисельність персоналу (включаючи співробітників «Prodesp», державних і муніципальних службовців, а також волонтерів) – близько 700 осіб. Центри створюються за рахунок коштів «Prodesp» із залученням приватних інвестицій. Як правило, центри створюються в безпосередній близькості від транспортних вузлів, великих торгових і культурно-розважальних центрів. Центри працюють з 7:00 до 19:00 без перерв у будні дні, в суботу – з 7:00 до 13:00 [7].

У штаті Сан-Пауло створені також мобільні групи надання послуг «Поупатемпо» для обслуговування міст, які знаходяться далеко від основних міських центрів. Такі мобільні підрозділи служать в якості інструментів для соціального та цифрового залучення населення (електронні послуги при підтримці з боку персоналу). Все необхідне обладнання для установки мобільного центру надання послуг перевозиться в трейлерах. Після установки мобільного центру трейлер використовується як приміщення для надання послуг. Центри встановлюються протягом декількох годин в жвавому місці (наприклад, біля ринків), і функціонують від 3 днів до 3 тижнів, обслуговуючи в середньому 850 клієнтів в день. Жителі найближчих районів заздалегідь інформуються про початок роботи мобільного центру. У штаті Бахія також успішно функціонують центри обслуговування населення, що поєднують у собі представництва державних органів рівня федерації, штату та міста для надання в одному місці послуг, найбільш часто затребуваних населенням. Вони створювалися за принципом «супермаркету» державних

послуг і пропонують максимум комфорту, зручності, ефективності та гнучкості [8, с. 19].

У Канаді процедура надання адміністративних послуг населенню постійно вдосконалюється шляхом реалізації новацій та інших ініціатив. Починаючи з 1995 року на всіх адміністративних рівнях було розпочато реформування способів надання урядових послуг. Було запроваджено «Модель надання послуг», відповідно до якої послуги мають орієнтуватися на споживача. При цьому організація процедури надання послуг повинна була базуватись на пріоритеті громадян, а не адміністративного органу. «Послуга, орієнтована на споживача, має враховувати всі уподобання (побажання) громадян щодо кожної стадії надання послуги; таким чином потреби громадян перетворюються на організаційний принцип, навколо якого визначається публічний інтерес та планується модель надання послуги» [9, с. 176].

Одночасно із запровадженням моделі надання послуг за принципом єдиного вікна створювалися «універсами послуг» (Service New Brunswick), які надавали більше 90 адміністративних послуг рівня провінції під одним дахом. Крім того, створювалися «кіоски з самообслуговування», де особа могла самостійно віднайти повну інформацію, що стосується надання тієї чи іншої послуги тощо. В липні 1997 року Канадським Центром розвитку менеджменту з метою прискорення модернізації надання та покращання доступу до послуг публічного сектора в Канаді була заснована Мережа обслуговування (The Citizen-Centred Service Network (CCSN)). Служба з надання послуг, орієнтованих на споживача, була покликана покращити якість надання публічних послуг канадцам. Служба мала у своєму складі більше 200 посадовців-керівників, науковців та незалежних експертів із надання послуг публічного сектора [10, с. 84–86]. Таким чином, канадська система «універсамів послуг» постійно удосконалювалася, незмінним лише був пріоритет діяльності – орієнтація послуг на споживача.

Отже, вивчення досвіду зарубіжних країн (Німеччини, Нідерландів, Польщі, Бразилії, Канади) у сфері організації системи надання адміністративних послуг органами публічної влади дозволяє дійти таких **висновків**: 1) обслуговування населення з надання адміністративних послуг органами публічної влади здійснюється спеціальними установами – «універсами послуг» (Німеччина, Нідерланди, Польща, Канада), центрами обслуговування населення (Бразилія); 2) діяльність спеціалізованих установ («універсамів послуг», центрів обслуговування

населення) ґрунтується на принципі «єдиного вікна», коли в одному приміщенні зосереджуються представництва різних органів публічної влади, а адміністративну процедуру надання послуги здійснює одна особа, наприклад, адміністратор; 3) в усіх розглянутих країнах створено систему електронного урядування, що забезпечує вільний доступ громадян до так званих Єдиних порталів державних (адміністративних) послуг, які містять інформацію щодо переліку, умов, порядку отримання адміністративних послуг; 4) надання населенню адміністративних послуг здійснюється згідно зі стандартами, за якими визначаються складові якості послуги: доступність, своєчасність, пріоритет потреб громадян тощо. Саме ці складові визначають пріоритетні напрямки діяльності спеціалізованих установ, створюючи сприятливі умови отримання послуг для населення.

Як рекомендації для розвитку вітчизняної системи надання адміністративних послуг значимо: 1) необхідно удосконалити роботу Єдиного державного порталу адміністративних послуг (ЄДПАП) та провести категоризацію усіх адміністративних послуг. Станом на листопад 2014 року на ЄДПАП проведено категоризацію адміністративних послуг за суб'єктом їх надання. Однак більшість послуг, які надаються через органи публічної влади чи центри надання адміністративних послуг, у Порталі не зазначені. Повний їх перелік міститься лише на порталах відповідних органів, служб та установ; 2) доцільно створити мобільні центри надання адміністративних послуг, які б надавали адміністративні послуги у віддалених населених пунктах; 3) необхідно змінити пріоритети відбору працівників, які здійснюють функції з надання адміністративних послуг. Вимоги до особи мають бути визначені не тільки наявністю професійних якостей, але й і особистісними якостями (активність, працездатність, комунікабельність, ввічливість, вміння створити доброзичливу атмосферу тощо). Крім того, необхідно постійно підвищувати кваліфікацію таких працівників шляхом проведення тренінгів, курсів підвищення кваліфікації тощо; 4) з метою покращення якості та здійснення громадського контролю за наданням адміністративних послуг необхідно налагодити зворотній зв'язок між органами публічної влади, центрами надання адміністративних послуг та населенням. Для цього потрібно на офіційних порталах органів публічної влади передбачити поштові скриньки, де б громадяни мали змогу залишити пропозиції чи зауваження з приводу організації процесу надання адміністративних послуг.

Наступний етап дослідження у встановленому напрямку вбачаємо у вивченні питань оптимізації організаційного забезпечення надання адміністративних послуг органами юстиції України.

Список використаних джерел

1. Консолідовані версії Договору про Європейський Союз та Договору про функціонування Європейського Союзу 2010/C83/01 // Офіційний вісник Європейського Союзу [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.search.ligazakon.ua/1_doc2/nsd/link1/MU10267.html.
2. Progress since the 2004 : White Paper on services of general interest [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.uni-mannheim.de/edz/pdf/sek/2007/sek-2007-1515-en.pdf>.
3. Тимошук В. Адміністративні послуги : навч. посіб. / Віктор Тимошук ; Швейцарсько-український проект «Підтримка децентралізації в Україні – DESPRO». – Київ : Софія-А, 2012. – 104 с.
4. Центри надання адміністративних послуг: створення та організація діяльності : практич. посіб. / за заг. ред. В. П. Тимошука. – Вид. 2-ге, допов. і доопрац. – Київ : СПД Москаленко О. М., 2011. – 432 с.
5. Зарубіжний досвід організації та роботи місцевої влади : монографія / [Власенко О. В., Ворона П. В., Пухтинський М. О. та ін.]. – Полтава : Полтав. НТУ, 2009. – 288 с.
6. Драган І. О. Організація надання публічних послуг населенню органами влади: зарубіжні практики [Електронний ресурс] / І. О. Драган. – Режим доступу: <http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=703>.
7. Анненберг Д. Програма «Поупатемпо»: центр обслуговування и его инновации : [презентация] / Д. Анненберг [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.hse.ru/data/2010/05/20/1217065640/5.ppt>.
8. Международный опыт эффективных методов предоставления государственных услуг [Електронний ресурс] / Проект ПРООН в Узбекистане «Поддержка системы мест. упр.: граждан. участие и партнерство» ; эксперт: А. Рахимов. – 42 с. – Режим доступу: <http://www.slideshare.net/lgsp2013/15-36494758>.
9. Писаренко Г. М. Зарубіжний досвід надання адміністративних послуг [Електронний ресурс] / Г. М. Писаренко // Актуальні проблеми держави і права. – 2007. – Вип. 34. – С. 173–177. – Режим доступу: <http://www.apdp.in.ua/v34/34.pdf>.
10. Писаренко Г. М. Адміністративні послуги в Україні: організаційно-правові аспекти : дис. ... канд. юрид. наук : 12.00.07 / Писаренко Ганна Миколаївна. – Одеса, 2006. – 196 с.

Надійшла до редколегії 11.12.2014

ТИХОНОВА Д. С. ЗАРУБЕЖНЫЙ ОПЫТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ УСЛУГ ОРГАНАМИ ПУБЛИЧНОЙ ВЛАСТИ И ВОЗМОЖНОСТИ ЕГО ИСПОЛЬЗОВАНИЯ В УКРАИНЕ

Рассмотрен опыт зарубежных стран (Германии, Нидерландов, Польши, Бразилии и Канады) в сфере организации системы предоставления административных услуг органами публичной власти. Установлено, что обслуживание населения по предоставлению административных услуг органами публичной власти осуществляется специальными учреждениями – «универсами услуг» (Германия, Нидерланды, Польша, Канада), центрами обслуживания населения (Бразилия). Сформулированы предложения, которые могут быть использованы в качестве рекомендаций для развития отечественной системы административных услуг.

Ключевые слова: *зарубежный опыт, административные услуги, органы публичной власти, «универсамы услуг», система административных услуг.*

TYKHONOVA D. S. FOREIGN EXPERIENCE OF PROVIDING ADMINISTRATIVE SERVICES BY PUBLIC AUTHORITIES AND POSSIBILITIES OF ITS USAGE IN UKRAINE

The experience of foreign countries (Germany, the Netherlands, Poland, Brazil and Canada) in the sphere of organizing the system of providing administrative services by public authorities is studied in the paper. It is established that the public services in the sphere of providing administrative services by public authorities are carried out by special institutions like centers of providing services (Germany, the Netherlands, Poland, Canada), centers of service population (Brazil).

It was found out that provision of administrative services in these countries is realized in accordance with standards, which define the components of services' quality. They are availability, timeliness, priority of needs of citizens and others. These components define priorities of specialized agencies' activity, creating favorable conditions of receiving services by the public.

It is established that all these countries have a system of e-government, which provides free access to the so-called single portals of the state (administrative) services, which contain information about the list of conditions, the procedure of receiving administrative services. Propositions that can be used as guidelines for the development of national system of administrative services are formulated.

Keywords: *foreign experience, administrative services, public authorities, centers of providing services, system of administrative services.*