

Легеза Є. О.,
кандидат юридичних наук, доцент,
доцент кафедри адміністративного права,
процесу та адміністративної діяльності
Дніпропетровського державного університету внутрішніх справ

ХАРАКТЕРИСТИКА ПРИНЦИПІВ ПРОВАДЖЕННЯ З НАДАННЯ ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ

DESCRIPTION OF SIGNIFICANT PROCEEDINGS OF PUBLIC SERVICES

Наукова стаття присвячена висвітленню принципів провадження з надання публічних послуг. Розглядається зміст таких принципів, як законність; оперативність та своєчасність; загальнодоступність правової та іншої необхідної інформації; неупередженість та справедливість; юридична відповідальність адміністративних органів та їх посадових осіб; юридична визначеність; зведення до раціонального мінімуму кількості документів та процедурних дій, що вимагаються для надання адміністративних послуг; постійний моніторинг якості надання публічних послуг.

Ключові слова: послуга, публічна послуга, процедура, стадія, провадження з надання публічних послуг.

Научная статья посвящена освещению принципам производства по предоставлению публичных услуг. Рассматривается содержание таких принципов как законность; оперативность и своевременность; общедоступность правовой и другой необходимой информации; беспристрастность и справедливость; юридическая ответственность административных органов и их должностных лиц; юридическая определенность; сведение к рациональному минимуму количества документов и процедурных действий, которые требуются для предоставления административных услуг; постоянный мониторинг качества предоставления публичных услуг.

Ключевые слова: услуга, публичная услуга, процедура, стадия, производства по предоставлению публичных услуг.

The scientific article is devoted to highlighting the principles of the proceedings of public services. We consider the content of principles such as legality; efficiency and timeliness; accessibility of legal and other necessary information; impartiality and fairness; legal liability of administrative authorities and officials; legal certainty; Built to rational minimum number of documents and procedural acts required for the provision of administrative services; constant monitoring of the quality of public services.

Key words: service, public service, procedure stage of the proceedings of public services.

Забезпечення демократизації життя українського суспільства вимагає від працівників органів внутрішніх справ України вжиття заходів, спрямованих на реалізацію положень ст. 3 Конституції України щодо відповідальності держави перед громадянами за свою діяльність і належний захист прав та свобод людини [1, с. 141].

Нині завдяки науковим працям В.Б. Авер'янова, Ю.П. Битяка, В.М. Гаращука, І.П. Голосніченка, К.К. Афанасьєва, С.В. Ківалова, І.Б. Коліушка, А.Т. Комзюка, О.В. Кузьменко, Є.О. Легези, Г.М. Писаренко, В.П. Тимошука та інших науковців досліджений ряд особливостей діяльності органів публічної влади з надання публічних, в тому числі адміністративних, послуг населенню. На цей час у наукових дослідженнях питання надання публічних послуг органами публічної адміністрації майже не вивчались.

Метою статті є висвітлення принципів провадження з надання публічних послуг.

Для вирішення мети автором поставлені такі завдання: 1) розглянути загальні принципи провадження з надання публічних послуг органами публічної адміністрації; 2) охарактеризувати спеціальні принципи провадження з надання публічних послуг.

Принципи провадження з надання публічних послуг органами виконавчої влади та місцевого самоврядування взаємодіють між собою в межах цілісної

системи, врівноважуючи чи посилюючи один одного, що дає змогу достатньою мірою розкрити їх природу, індивідуальність і регулюючі можливості. При цьому кожен принцип займає структурно відведене йому місце, що дає підстави зробити такий висновок: повноцінне розкриття змісту і потенціалу будь-якого принципу можливе лише в рамках і з урахуванням його системних залежностей.

На сьогодні окремо немає законодавчих актів, що стосуються принципів надання публічних послуг, проте є Закони України «Про адміністративні послуги», «Про соціальні послуги», «Про національну поліцію» тощо, в яких зазначаються різні види публічних послуг: адміністративні, соціальні, поліцейські послуги тощо.

Так, в Законі України «Про адміністративні послуги» зазначаються принципи надання адміністративних послуг [5], але немає розподілу цих принципів на загальні та спеціальні, що приводить до незрозумілого дублювання з іншими нормативно-правовими актами.

На нашу думку, відповідно до вищевказаного закону принципи надання адміністративних, в тому числі публічних, послуг до загальних потрібно віднести такі: законності; оперативності та своєчасності; загальнодоступності правової та іншої необхідної інформації; неупередженості та справедливості; юридичної відповідальності адміністративних органів та їх посадових осіб. Також до загальних прин-

ципів необхідно додати ще основи свободи вибору, системності, гуманізму, демократизму та науковості, безперервності, цілеспрямованості, економічної доцільності, результативності, професійності, відповідальності, доступності, єдності, централізації (підпорядкованості), зручності, своєчасності.

Відповідно до вищевказаного закону, до спеціальних принципів необхідно віднести: 1) *принцип юридичної визначеності*, що полягає у необхідності визначати безпосередньо у законодавчому акті деякі види діяльності як адміністративні послуги, а деякі процедури — як особливості надання адміністративних послуг; 2) принцип зведення до раціонального мінімуму кількості документів та процедурних дій, що вимагаються для надання адміністративних послуг; 3) принцип впровадження нових організаційних форм надання адміністративних послуг (універсамів послуг, єдиних офісів тощо), більш зручних для фізичних та юридичних осіб; 4) принцип постійного моніторингу якості надання адміністративних послуг.

Охарактеризуємо тільки основні положення спеціальних принципів надання публічних послуг, адже загальні принципи вже розглядалися неодноразово науковцями різних спеціальностей.

Так, принцип юридичної визначеності, що полягає у необхідності визначати безпосередньо у законодавчому акті деякі види діяльності як публічні послуги, а деякі процедури — як особливості надання публічних послуг органами публічної адміністрації, полягає в тому, що, як правило, публічні послуги надаються за місцем проживання (реєстрації) фізичних чи за юридичною адресою (місцем реєстрації) юридичних осіб. Виняток складають ті послуги, які мають право надавати тільки вищі публічні органи поліції. Так, наприклад, органи поліції, відповідно до п. 2.3.1 Інструкції про порядок виготовлення, придбання, зберігання, обліку, перевезення та використання вогнепальної, пневматичної і холодної зброї, а також боєприпасів до зброї та вибухових матеріалів [2], тільки підрозділами дозвільної системи видаються дозволи на право ввозу з-за кордону та вивозу з України вогнепальної, пневматичної, холодної зброї та боєприпасів до зброї, мисливського пороху, вибухових матеріалів міністерствам та іншим центральним органам виконавчої влади, підприємствам, установам, організаціям, господарським об'єднанням, а також іноземним фірмам на підставі міжурядових угод та договорів; відкриття та функціонування загальнодержавних баз складів вогнепальної, пневматичної, холодної зброї, боєприпасів до зброї і вибухових матеріалів, пунктів вивчення матеріальної частини зброї, правил поводження з нею та її застосування; зберігання і носіння нагородної зброї тощо.

Принцип безперервності полягає в постійному наданні суб'єктами публічних послуг. Організацію такої діяльності ні в якому разі не можна розглядати як короткочасну кампанію, розраховану лише на вирішення якогось конкретного завдання. Пропозиція щодо доцільності надання публічних послуг органа-

ми влади не менше як п'ять разів у тиждень, у робочі, післяробочі години та в один із вихідних днів була обґрунтована вже неодноразово різними авторами.

Принцип результативності передбачає спрямованість суб'єктів надання публічних послуг на позитивне вирішення справи, тобто на надання особі публічної послуги. Результативність також передбачає орієнтацію на цілісність послуги, тобто отримання особою загального очікуваного результату.

Принцип доступності передбачає фактичну можливість особи звернутися за отриманням публічної послуги. Доступність включає наявність інформації про орган, який надає відповідні публічні послуги, її достатність (повноту) та коректність; різноманітність та доступність джерел такої інформації, в тому числі можливість отримання інформації за телефоном, через мережу Інтернет; територіальну наближеність органу до споживачів послуг; можливість вільного (безперешкодного) доступу споживачів послуг в приміщення адміністративного органу; наявність та безкоштовність бланків та інших формулярів, необхідних для звернення за публічною послугою, можливість отримання таких бланків з веб-сторінки органів публічної адміністрації; справедливий (обґрунтований) розмір плати за публічну послугу (якщо послуга платна).

Принцип централізації (підпорядкованості) визначає організуючий, забезпечуючий та координуючий характер надання публічних послуг відповідних суб'єктів. Так, окремими нормативними актами МВС встановлено особливий порядок візування вищестоящими органами матеріалів з питань дозвільної діяльності, які підготовлені нижчестоящими підрозділами [2; 3]. Цей принцип зумовлює необхідність постійно координувати діяльність підпорядкованих підрозділів, враховувати місце (компетенцію) кожної з них, застосовувати різноманітні методи узгодження цієї діяльності для регулярного підвищення ефективності провадження з надання публічних послуг органами публічної адміністрації.

Принцип зручності передбачає врахування інтересів та потреб споживачів послуг. Зручність включає можливість вибору способу звернення за публічною послугою, в тому числі забезпечення можливості звернення поштою, електронною поштою тощо; мінімізацію кількості інстанцій, залучених до надання публічної послуги; максимальний обсяг та зручність для споживачів часу особистого прийому громадян, чітку визначеність цього часу та його реальне отримання; відсутність черг або впорядкованість (організованість) особистого прийому громадян, використання механізмів попереднього запису, прозорої (нумерованої) черги тощо; зручний порядок оплати публічної послуги (якщо послуга платна).

Принцип своєчасності як один із принципів надання публічної послуги передбачає дотримання встановленого терміну надання публічної послуги з орієнтацією на якнайшвидше вирішення справи. Орган, що надає адміністративну послугу, повинен враховувати законні інтереси особи щодо прискореного надання публічної послуги. Наприклад, відпо-

відно до ст. 10 Закону України «Про адміністративні послуги» зазначається, що граничний строк надання адміністративної послуги не може перевищувати 30 календарних днів з дня подання суб'єктом звернення заяви та документів, необхідних для отримання послуги. Суб'єкт надання адміністративних послуг надає адміністративну послугу, а центр надання адміністративних послуг забезпечує організацію надання такої послуги у найкоротший строк та за мінімальної кількості відвідувань суб'єктом звернення.

У разі надання адміністративної послуги суб'єктом надання адміністративних послуг, який діє на засадах колегіальності, рішення про надання адміністративної послуги або про відмову в її наданні приймається у строк, визначений ч. 1 або ч. 2 ст. 10 Закону України «Про адміністративні послуги», а в разі неможливості прийняття зазначеного рішення у такий строк – на першому засіданні (слуханні) після закінчення цього строку.

Адміністративна послуга вважається наданою з моменту отримання її суб'єктом звернення особис-

то або направлення поштою (рекомендованим листом з повідомленням про вручення) листа з повідомленням про можливість отримання такої послуги на адресу суб'єкта звернення. У випадках, передбачених законодавством, відповідний документ може бути надісланий поштою (рекомендованим листом з повідомленням про вручення) або за допомогою засобів телекомунікаційного зв'язку. При цьому строк доставки поштової кореспонденції не зараховується до строку надання адміністративної послуги [5]. Тобто бачимо, що законодавець визначив, що більш ніж тридцять днів з моменту реєстрації заяви щодо отримання конкретної адміністративної послуги не може бути.

Таким чином, принципи надання публічних послуг є системою, тобто взаємопов'язаними та взаємозалежними. Тому порушення одного з них може привести до порушення інших. Якість надання публічних послуг досягається послідовним застосуванням усієї системи принципів і кожного з них окремо.

ЛІТЕРАТУРА:

1. Конституція України // Відомості Верховної Ради України. – 1996. – № 30. – Ст. 141.
2. Інструкція про порядок виготовлення, придбання, зберігання, обліку, перевезення та використання вогнепальної, пневматичної і холодної зброї, пристроїв вітчизняного виробництва для відстрілу патронів, споряджених гумовими чи аналогічними за своїми властивостями металевими снарядами не смертельної дії, та зазначених патронів, а також боєприпасів до зброї та вибухових матеріалів : затверджена Наказом Міністерства внутрішніх справ України від 21 серпня 1998 р. № 622 // Офіційний вісник України. – 1998. – № 42. – Ст. 1574.
3. Про затвердження Інструкції про порядок розгляду звернень та особистого прийому громадян у Міністерстві юстиції України, в установах та організаціях, що належать до сфери його управління : Наказ Міністерства юстиції України від 18 березня 2004 р. № 26/5 / Мін'юст України // Офіційний вісник України. – 2004. – № 12. – Т. 1. – С. 261. – Ст. 777. – Код акту: 28242/2004.
4. Проект Адміністративно-процедурного кодексу України від 18 липня 2008 р. № 2789 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.rada.gov.ua>.
5. Про адміністративні послуги : Закон України від 6 вересня 2012 р. № 5203-VI / Верховна Рада України // Відомості Верховної Ради України. – 2013. – № 32. – Ст. 409.
6. Адміністративна процедура та адміністративні послуги. Зарубіжний досвід і пропозиції для України / автор-упорядник В.П. Тимошук. – К. : Факт, 2003. – 496 с.
7. Административное право Украины : [учебник для студентов высш. учеб. заведений юрид. спец.] / [Ю.П. Битяк, В.В. Богуцкий, В.Н. Гарашук и др.] ; под ред. проф. Ю.П. Битяка. – 2-е изд., перераб. и доп. – Х. : Право, 2003. – 576 с.
8. Управление и организация в сфере услуг / [К. Хаксевер, Б. Рендер, Р. Рассел, Р. Мердик] ; пер. с англ. ; ред. В.В. Кулибаковой. – 2-е изд. – СПб. : Питер, 2002. – 752 с.