

ПРОБЛЕМИ ФУНКЦІОНУВАННЯ ОРГАНІЗАЦІЙНИХ ФОРМ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ

Hliborob N. Issues of organizational forms of rendering administrative services.

Article considers the main practical issues of organizational forms of rendering administrative services. Author described factors, that cause inefficiency of Centers of administrative services: in particular, gaps and contradictions in legal regulation of rendering administrative services, lack of information to the public about the innovations in rendering administrative services, poor controls, lack of motivation and poor responsibility from the center's staff. It is stressed, that it is necessary to provide electronic form of rendering administrative services through the Unified State Portal of administrative services, to provide best practices of leading democracies in the world.

Keywords: administrative services, Center of providing administrative services, electronic administrative services, Unified State Portal of administrative services.



**Хлібороб Наталія
Євгенівна,**

кандидат юридичних наук,
асистент кафедри адміністративного та фінансового права юридичного факультету Львівського національного університету імені Івана Франка

Українське суспільство прагне глобальних перетворень у більшості сфер публічно правових відносин. Особливо гостро виявляється така необхідність у сфері надання адміністративних послуг. Уже тривалий час сфера адміністративних послуг характеризується громадськістю як найбільш бюрократизована та корумпована. Громадян і представників бізнесу обурює те, що навіть для одержання елементарних адміністративних послуг, таких як отримання паспорта чи реєстрація фізичної, юридичної особи – суб'єкта підприємницької діяльності, потрібно витратити значну кількість часу (від кількох днів до кількох тижнів), чимало зусиль (витримати тривалі кількогадинні черги, неуважність, формалізм і зневагу з боку посадових осіб відповідних органів).

Подолати зазначені труднощі мало б запровадження нових організаційних форм обслуговування фізичних та юридичних осіб: центрів надання адміністративних послуг (далі – ЦНАП) як сервісів, які б обслуговували громадян і представників бізнесу, та Єдиного державного порталу адміністративних послуг, що має на меті запровадити кращі світові практики надання адміністративних послуг через Інтернет і надавати адміністративні послуги он-лайн.

Що стосується створення ЦНАП, то такі центри відповідно до п.1 ст. 12 Закону України «Про адміністративні послуги» мали б забезпечити надання адміністративних послуг через адміністратора шляхом його взаємодії з суб'єктами надання адміністративних послуг. Тобто це означає, що фізична чи юридична особа не має відвідувати різні органи публічної адміністрації для того, щоб отримати необхідні адміністративні послуги, стояти у довгих чергах, а має можливість звернутися до єдиного центру, де може отримати всі необхідні адміністративні послуги максимально прозоро та в якомога короткий термін. Передбачалося, що ЦНАП як організаційна форма обслуговування споживачів адміністративних послуг, що відповідає європейським стандартам, максимально спростить останнім доступ до адміністративних послуг.

Очікування були доволі перспективними. Здавалося, що з ухваленням цього законодавчого акта буде покладено край зловживанням з боку органів публічної адміністрації – суб'єктів надання адміністративних послуг, незрозумілим тривалим бюрократичним процедурам, стягненню необґрунтованих платежів із громадян, корупції, зверхньому, невічливому ставленню посадовців до громадян і представників бізнесу. Суб'єкти звернення зможуть не витратити незліченну кількість часу та зусиль, а, відвідавши ЦНАП, матимуть можливість отримати всі необхідні їм адміністративні послуги, кваліфіковані консультації, зрештою належне зичливе ставлення з боку персоналу ЦНАП.

Однак у більшості міст такі центри – це лише абстракція у владних звітах або ж напівпорожні приміщення з яскравими стендами та прозорими кабінетами, але з відсутністю реальних адміністративних послуг. Тому фізичні та юридичні особи не можуть скористатися послугами таких центрів. Є також негативні приклади, коли ЦНАП стають ще однією бюрократичною сходинкою в незрозумілій, заплутаній та непрозорій процедурі надання адміністративних послуг. Так, споживачу адміністративних послуг доводиться реєструвати документи, необхідні для отримання адміністративної послуги у ЦНАП, а потім самому ж звертатися до відповідного органу, який надає таку послугу. Таких прикладів, на жаль, чимало. Навряд чи можна було уявити, що прогресивний досвід створення ЦНАП, які успішно функціонують у розвинених демократичних державах, в українських реаліях у деяких містах об'єктивується у ще одну бюрократичну перешкоду, до того ж доволі вартісну для державного бюджету.

На жаль, на практиці більшість положень Закону України «Про адміністративні послуги» реалізована таким чином, що поставлено під сумнів загальну його мету та ідею, а також доцільність функціонування ЦНАП як універсальної інтегрованої форми обслуговування громадян у сфері адміністративних послуг.

Грубе ігнорування норм цього Закону чиновниками, особливо органів виконавчої влади, у яких традиційно своє «відомче» бачення стандартів надання адміністративних

послуг, небажання співпрацювати з органами місцевого самоврядування для покращення якості адміністративних послуг та усунення бюрократичних бар'єрів призвело фактично до того, що в багатьох містах України ЦНАП не забезпечується надання базових, найбільш запитуваних адміністративних послуг для населення та бізнесу. Тож відповідно й ефективність їх діяльності викликає сумнів.

Звісно, що є низка ЦНАП, які функціонують доволі успішно й, за оцінками споживачів адміністративних послуг, забезпечують високу ефективність і прозорість своєї роботи. Однак у діяльності і таких ЦНАП спостерігається чимало проблем.

Насамперед це недостатня фаховість і кваліфікація персоналу ЦНАП, а також низький рівень їх відповідальності. Практика свідчить, що, наприклад, адміністратори часто ігнорують вимоги п. 4.1 ст. 13 Закону України «Про адміністративні послуги» і не надають суб'єктам звернень вичерпної інформації та консультацій щодо вимог і порядку надання адміністративних послуг. Приймаючи від суб'єктів звернень документи, необхідні для надання адміністративних послуг, вони не здійснюють їх належної реєстрації, часто порушують строки, вказані законодавцем для прийняття документів та їх реєстрації. Також відповідно до п. 5.4 ст. 13 Закону України «Про адміністративні послуги» адміністратори мають право посвідчувати власним підписом, печаткою копії (фотокопії) документів і виписки з них, витяги з реєстрів і баз даних, які необхідні для надання адміністративної послуги.

Проте часто адміністратори уникають реалізації цього права, наданого їм законом. Натомість вони просто не приймають документи ввід заявника, посилаючись на відсутність засвідчених копій. Суб'єкт звернення часто не знає про законодавчі вимоги, у черговий раз забирає свої документи, щоб привести їх відповідно до вказаних вимог. Мотивація такого вчинку доволі дивна, зокрема цим можна зменшити навантаження адміністратора, який що в робочий час отримує значну кількість вхідних документів, які не в силах належним чином опрацювати. Зрештою трапляються випадки, коли таким чином недобросовісні адміністратори натякають на певну вдячність з боку суб'єкта звернення за так би мовити залагодження всіх неточностей і здійснення реєстрації документів для отримання адміністративної послуги.

Ці зловживання лише частково окреслюють глобальну проблему, яка стосується не тільки діяльності ЦНАП, а й органів публічної адміністрації всіх рівнів. Це проблема мотивації, кваліфікованості та відповідальності посадових і службових органів публічної адміністрації. Відсутність належної підготовки, тренінгів, мотиваційних чинників, зокрема ефективних систем заохочень (чи як у приватній сфері – систем бонусів за ефективність роботи), формальність передбачених законодавством стажувань і підвищень кваліфікації, а також якісної роботи з персоналом, перерозподілу навантаження, ефективності використання робочого часу персоналу зумовлює не кваліфікованість, а часто просто

байдужість і відверті зловживання з боку персоналу ЦНАП.

Стосовно посадових осіб, уповноважених відповідно до закону надавати адміністративні послуги, практика виявила також непоодинокі зловживання з їх боку щодо надання адміністративних послуг. Особливо критичною є ситуація містах, де ЦНАП не створені або функціонують формально, зокрема надають кілька непопулярних серед споживачів адміністративних послуг. У таких містах суб'єкти звернення особливо гостро відчують нестачу інформації про адміністративні послуги, потерпають від тривалих бюрократичних заформалізованих процедур і не передбачених законом платежів.

Але навіть у тих містах, де ЦНАП функціонують, посадові особи, уповноважені відповідно до закону надавати адміністративні послуги, також припускаються багатьох порушень законодавства про адміністративні послуги. Так, користуючись складністю та заплутаністю законодавства у сфері адміністративних послуг, такі суб'єкти часто порушують строки надання послуг, устанавлюють неправомірні вимоги щодо їх оплати, а також трапляються випадки безпідставних відмов у наданні таких послуг.

Усупереч п. 8 ст. 12 Закону України «Про адміністративні послуги» окремі посадові особи, уповноважені відповідно до Закону надавати означені послуги, продовжують отримувати документи та видавати суб'єктам звернень оформлені результати адміністративної послуги самостійно, хоча такі послуги за Законом надаються через ЦНАП. Часто про

це просять самі суб'єкти звернення, адже так вони отримують результат адміністративної послуги значно швидше. Натомість доставляння результату адміністративної послуги до ЦНАП, а потім до суб'єкта звернення займає значно більше часу – часто від кількох днів до кількох тижнів. Вирішенням цієї проблеми може стати ґрунтовний перегляд законодавства у сфері адміністративних послуг та оптимізація строків надання цих послуг і покращення логістичної складової в переданні документів – наприклад, залучення транспортних компаній, фахових служб доставки тощо. Однак тут важко не погодитися з експертами [1, с. 43], є нагальна необхідність здійснити законодавчу децентралізацію базових адміністративних послуг. За таких умов ЦНАП не буде лише фронт-офісом, тобто місцем для прийому заяв. Реальним стане забезпечення можливості надання значної кількості базових адміністративних послуг безпосередньо у ЦНАП.

Цим зумовлена й інша негативна практика, відповідно до якої неформально обов'язки щодо передання документів із ЦНАП до відповідного суб'єкта надання адміністративної послуги покладається власне на суб'єкта звернення. Тобто на практиці в багатьох містах це відбувається таким чином: громадянин чи представник бізнесу звертається до відповідного ЦНАП, де реєструє документи, необхідні для отримання адміністративної послуги. Після проведення реєстрації цьому ж громадянину вручають його документи і вказують адресу органу – суб'єкта розгляду,

куди він має їх доставити. Це надзвичайно обурює громадськість, спричиняє ситуацію, за якої ЦНАП створюють ще одну додаткову бюрократичну перешкоду. Тож замість економії часу та зусиль суб'єкти звернення отримують протилежне – витрачають час на необхідність реєстрації документів для отримання адміністративної послуги у ЦНАП, а потім самі постають перед необхідністю звертатися до суб'єкта надання адміністративної послуги.

Одним із чинників, що знижують ефективність функціонування ЦНАП, експерти називають інституційний розрив між суб'єктами надання адміністративних послуг і ЦНАП [2]. Йдеться про те, що більшість базових послуг, що користуються високим попитом у споживачів, надаються органами виконавчої влади (територіальними органами, підрозділами центральних органів виконавчої влади), а ЦНАП є лише фронт-офісами (місцями прийому заяв). За таких умов виникає низка труднощів, про які йшлося вище, зокрема брак конструктивної взаємодії, необґрунтовані відмови з боку надання адміністративних послуг, логістичні проблеми з передання документів, недотримання строків вирішення справ [2].

Разом із тим окремими відомствами активно реалізуються ініціативи зі створення власних центрів обслуговування громадян. Так, активно створюються паспортні сервіси Державною міграційною службою України [3]. Міністерство внутрішніх справ України пропонує створити власний сервіс для обслуговування фізичних та юридичних осіб [4].

На перший погляд, така тенденція є позитивною, адже органи публічної адміністрації намагаються покращити якість адміністративних послуг, однак результати громадських моніторингів та експертні оцінки доводять, що все ж інтегроване надання адміністративних послуг має численні переваги [2]. Так, для фізичних та юридичних осіб перевагами такої організаційної форми надання адміністративних послуг є значна економія часу й зусиль, а для держави – економічність, адже один інтегрований центр надання адміністративних послуг потребує значно менших видатків.

Зрештою створення відомчих центрів адміністративних послуг суперечить тій меті, з якою втілювалась ідея створення ЦНАП: усі послуги в одному зручному для споживача місці. Тож замість зручності «єдиного вікна», очевидно, споживачі послуг отримують безліч «вікон», що спеціалізуються на окремих видах послуг, що цілком суперечить вимозі законодавця про створення єдиного інтегрованого центру з надання всіх адміністративних послуг, максимального наближеного до споживача.

Україна складна ситуація і з Єдиним державним порталом адміністративних послуг. Спроба запровадження системи електронних адміністративних послуг стала інновацією Закону України «Про адміністративні послуги». Так, відповідно до ст. 17 цього Закону надання адміністративних послуг в електронній формі з використанням інформаційно-комунікаційних технологій, зокрема мережі Інтернет, мав би забезпечити Єдиний

державний портал адміністративних послуг (надалі – Портал). Він, до слова, також є офіційним джерелом інформації про надання адміністративних послуг в Україні. Окрім цього Портал мав би забезпечити:

1) доступ суб'єктів звернення до інформації про адміністративні послуги та про суб'єктів надання адміністративних послуг;

2) доступність для завантаження і заповнення в електронній формі заяв та інших документів, необхідних для отримання адміністративних послуг;

3) можливість подання суб'єктами звернення заяви за допомогою засобів телекомунікаційного зв'язку;

4) можливість отримання суб'єктами звернення інформації про хід розгляду їхніх заяв;

5) можливість отримання суб'єктами звернення за допомогою засобів телекомунікаційного зв'язку результатів надання адміністративних послуг;

6) можливість здійснення суб'єктами звернення оплати за надання адміністративної послуги дистанційно, в електронній формі.

Наразі функціонує пілотна версія Єдиного державного порталу адміністративних послуг за електронною адресою: <http://poslugy.gov.ua/>. Робота цього ресурсу відбувається в інформаційному режимі, тобто надає можливість користувачам зокрема отримувати інформацію про адміністративну послугу, окремі зразки документів, необхідних для отримання таких послуг.

Разом із тим створюються численні одиничні ініціативи окремими відомствами щодо надання

адміністративних послуг в електронній формі. Так, нещодавно на сайті Міністерства юстиції України створено систему «Електронні сервіси», яка включає можливості доступу до Єдиного державного реєстру юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців і кабінету адміністративних послуг [5]. Державна архітектурно-будівельна інспекція України нещодавно презентувала електронні послуги у сфері будівництва – реєстрацію повідомлень та декларацій про початок підготовчих робіт і про початок будівельних робіт [6]. Міністерство екології та природних ресурсів України запустило першу електронну послугу в екологічній сфері – «Декларацію про відходи». З 1 липня електронна послуга в пілотному режимі запрацювала у Дніпропетровській області та до кінця року запрацює на всій території України [7].

Як бачимо, суб'єктами надання адміністративних послуг ігнорується виконання вимог ст. 17 Закону України «Про адміністративні послуги», зокрема щодо інтеграції адміністративних послуг міністерств, а також інших центральних органів у єдину систему, зокрема через використання порталу.

Ця ситуація подібна до тієї, що відбувається зі створенням відомчих ЦНАП. Проте міжнародний досвід у сфері надання адміністративних послуг вказує на хибність цієї тенденції. Так, у США, Франції, Сінгапурі та ще цілій низці країн створено єдині інтегровані системи з надання електронних адміністративних послуг через відповідні загальнонаціональні портали. Такі портали зручні для

споживачів адміністративних послуг і користуються значною популярністю. Для прикладу, Французький портал (<http://www.service-public.fr/>) є єдиним веб-сайтом публічних послуг у Франції. Портал є популярним ресурсом і нараховує понад 4 мільйони відвідувачів щомісяця. Портал дозволяє комунікацію не лише через Інтернет, але й телефонним зв'язком із використанням спеціального сервісу. Портал надає доступ до всієї інформації у сфері адміністративних послуг, структурованої чітко і просто. Послуги та процедури нараховують 2500 документів та відповідей з найбільш актуальних питань, а також декілька тисяч гіперпосилань на корисні ресурси, форми, сторінки онлайн-реєстрації, тексти, інші офіційні сайти тощо. Також сайт спроможний надавати конкретні онлайн-сервіси – механізми для обрахунку; придатні до завантаження типові бланки документів; контакти телефонних центрів та інші можливості. Нарешті, Портал містить каталог загальнодержавних і місцевих послуг, а також доступ до всіх електронних ресурсів органів публічної адміністрації Франції, європейських інституцій.

Натомість, як бачимо, різні суб'єкти надання адміністративних послуг створюють власні електронні ресурси, декларуючи при цьому впровадження електронних адміністративних послуг. Така практика створює труднощі доступу громадян та бізнесу до отримання адміністративних послуг з використанням інформаційно-комунікаційних технологій. Адже замість одного сервісу, що містив би всі базові адміністративні

послуги в електронній формі та характеризувався би зручною навігацією, простим, доступним інтересом, ми отримуємо низку неуніфікованих ресурсів, що містять відмінні послуги різноманітних відомств. Як наслідок, фізичні та юридичні особи витрачатимуть значно більше часу на пошук потрібної їм послуги та відповідного відомства, аніж за умови використання єдиного уніфікованого Порталу. Зрештою користувачі матимуть справу також з системами ідентифікації та реєстрації в межах різних ресурсів, що не буде сприяти популярності електронних адміністративних послуг серед населення. Вагомим недоліком такого підходу є також те, що кожен суб'єкт надання адміністративних послуг витрачає кошти державного бюджету на розроблення відповідного програмного забезпечення та адміністрування такого ресурсу, а це набагато більші кошти, ніж вимагає обслуговування одного ресурсу для надання електронних адміністративних послуг.

На жаль, значна частина проблем, про які йшлося, є комплексними, тобто стосуються не тільки сфери адміністративних послуг, а притаманні більшості сфер діяльності органів державної влади. Однак, окрім глобальних перетворень, яких потребує українська правова система, необхідним є виконання норм чинного законодавства. У сфері публічного права на сьогодні є низка положень законодавства, які не мають необхідних правових механізмів їх реалізації.

Так, нагальним є перегляд підзаконних нормативно-правових актів, що регулюють відносини у сфері

надання адміністративних послуг і приведення їх відповідно до Закону України «Про адміністративні послуги». Наприклад, і досі не здійснено узгодження дозвільного законодавства із Законом «Про адміністративні послуги». Також пріоритетним є усунення численних колізій та суперечностей у підзаконному нормативно-правовому регулюванні сфери адміністративних послуг. Склалося так, що нормативно-правові акти, прийняті в різний час, містять неузгоджені, часто суперечливі положення, що регулюють надання адміністративних послуг, а доокремих нормативно-правових актів досі не внесено змін у зв'язку з ухваленням Закону України «Про адміністративні послуги».

Ще одним кроком, який має забезпечити ефективність роботи персоналу ЦНАП і суб'єктів надання адміністративних послуг, має стати посилення контролю за їх діяльністю у сфері надання адміністративних послуг. Йдеться не тільки про закріплення в законі відповідних повноважень з контролю за окремими суб'єктами, а про створення реальних можливостей, за яких громадськість, зокрема й самі суб'єкти звернення, могли б контролювати персонал ЦНАП і посадовців під час отримання адміністративних послуг. Так, доцільним є використання можливостей інформаційно-комунікаційних технологій та досягнень техніки для зазначених цілей. Наприклад, ЦНАП окрім електронних систем керування чергою можуть бути обладнанні веб-камерами, системами аудіо-, відеозапису прийому суб'єктів звернення чи камерами спостереження. Для того

щоб зменшити навантаження на публічні бюджетні фонди, для здійснення таких заходів доцільно залучати міжнародні організації, які пропонують технічну та фінансову допомогу для реалізації проектів з покращення забезпечення прав, свобод та інтересів фізичних, юридичних осіб, розвитку демократичних інститутів і громадянського суспільства.

Доцільно також активізувати громадський потенціал у сфері контролю за діяльністю суб'єктів надання адміністративних послуг і зацікавити їх самостійно здійснювати такий контроль, фіксувати випадки порушень за допомогою сучасних технологій та скеровувати відповідні матеріали до керівників ЦНАП. Однак такий крок потребує внесення численних змін до чинного законодавства України, адже реальних мідієвих механізмів реалізації контролю з боку громадськості досі не створено.

Ще одним чинником, який може подолати неефективність роботи персоналу ЦНАП і посадових осіб, уповноважених надавати адміністративні послуги, є посилення мотивації та відповідальності. Йдеться про те, що необхідно створювати умови, за яких службовець, який працює з фізичними юридичними особами, має самостійно виявити ініціативу та працювати якісно й ефективно, дбаючи про інтереси таких осіб. Цьому може сприяти запровадження програм ефективних заохочень або бонусів. Наприклад, чинне законодавство України (п. 2 ст. 33 Закону України «Про державну службу») передбачає, що до складу заробітної плати державних службовців, окрім посадового

окладу, включається премія, доплата за ранг, надбавка за вислугу років та інші надбавки. Однак така система оплати праці неефективна та не стимулює державних службовців підвищувати свою кваліфікацію, покращувати якість надаваних послуг, підвищувати ефективність роботи. Натомість програма заохочень або бонусів для державних службовців може передбачати, що за підсумками якості та ефективності роботи відповідного органу публічної адміністрації (окремого управління чи відділу) його персонал отримує відповідні грошові заохочення. При цьому враховуватись мають такі критерії, як кількість розглянутих справ і строки розгляду справи. До слова, оцінка якості надання адміністративних послуг може також проводитися самими споживачами послуг через анонімні анкетування. Okремо доцільно розробити програму заохочень для керівників суб'єктів надання адміністративних послуг за впровадження новітніх технологій для обслуговування та інформування громадськості, скорочення бюрократичних процедур, покращення якості адміністративних послуг тощо. При цьому ефективна система бонусів і заохочень значно економніша для державного бюджету, аніж чинна на сьогодні система преміювання та надбавок державних службовців.

Вагомою складовою підвищення якості роботи ЦНАП має стати посилення відповідальності персоналу ЦНАП і посадових осіб, уповноважених надавати адміністративні послуги. Ст. 19 Закону України «Про

адміністративні послуги» встановлює дисциплінарну, цивільну, адміністративну, кримінальну відповідальність за порушення вимог законодавства у сфері надання адміністративних послуг. Однак дисциплінарна відповідальність у цілому характеризується формальністю, неефективністю та інертністю, притаманною радянським інститутам.

Що стосується адміністративної відповідальності, то вже близько трьох років з моменту набуття чинності Закону України «Про адміністративні послуги» законодавець не вніс відповідних змін до Кодексу України про адміністративні правопорушення від 7 грудня 1984 року. Що стосується відшкодування шкоди, заподіяної фізичним або юридичним особам посадовими особами, уповноваженими відповідно до закону надавати адміністративні послуги, адміністраторами, чи притягнення їх до кримінальної відповідальності, то практично це доволі складно.

Тож нагальним є перегляд правових положень та удосконалення дисциплінарної відповідальності суб'єктів надання адміністративних послуг, адміністраторів за порушення законодавства про адміністративні послуги, неналежне та неякісне виконання своїх обов'язків. Необхідним також є внесення змін до КУпАП і визначення правових підстав адміністративної відповідальності посадових осіб, що відповідно до закону надають адміністративні послуги, та адміністраторів за порушення вимог законодавства України у сфері адміністративних послуг.

Загальний стан справ у сфері адміністративних послуг уже неодноразово засвідчував брак інформації серед громадськості про новації у сфері надання адміністративних послуг і про права фізичних, юридичних осіб під час отримання ними адміністративних послуг. Тож доцільним є також проведення соціальних інформаційних кампаній, спрямованих на розкриття прав і можливостей громадян у відносинах з органами публічної адміністрації, роз'яснення новел законодавства, змісту реформ, які здійснюються в цій сфері. Як свідчить практика, суб'єкти звернення за адміністративними послугами в більшості випадків просто не знають про свої права та можливості щодо отримання адміністративних послуг. Такі інформаційні кампанії мають включати найрізноманітніші заходи – публікацію відповідних інформаційних повідомлень у соціальних мережах, на сайтах суб'єктів надання адміністративних послуг, розміщення інформації у друкованих ЗМІ та телебаченні, зокрема трансляцію тематичних роликів, проведення громадських форумів зустрічей посадовців із громадянами та представниками бізнесу з відповідної тематики, розсилання інформаційних листів та бюлетенів з найбільш актуальною інформацією для громадськості. Співпраця органів публічної адміністрації із громадськими ініціативами, волонтерами й залучення коштів міжнародних та українських благодійних

організацій для реалізації проектів з проведення широких інформаційних кампаній про права фізичних юридичних осіб у сфері публічноправових відносин може стати достойною альтернативою.

Список використаних джерел:

1. Адміністративні послуги: стан і перспективи реформування : збірник матеріалів / [Тимошук В. П., Добрянська Н. Л., Курінний О. В., Школьнік С. О. та ін.]; заг. ред. Тимошука В. П., Курінного О. В. – Київ, 2015. – 428 с.
2. Аналіз ефективності двох моделей надання адміністративних послуг (інтегровані офіси/ЦНАП або відомчі офіси). – Київ: 2015 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://issuu.com/smartpractices/docs_
3. Паспортний сервіс Державної міграційної служби [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://passport.org.ua>.
4. Проект Закону про сервісні послуги та сервісні центри Міністерства внутрішніх справ України № 2567 від 06.04.2015.
5. Кабінет електронних сервісів Міністерства юстиції України [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://kar.minjust.gov.ua/>
6. В Україні запрацювали електронні адмінпослуги у сфері будівництва [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.dabi.gov.ua/index.php/press-sluzhba/novini/1323-v-ukrajini-zapratsyuvai-elektronni-adminposlugi-u-sferi-budivnitstva>.
7. Запроваджено першу електронну послугу в екологічній сфері [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.menr.gov.ua/press-center/news/123-news1/3997-zaprovadzheno-pershu-elektronnu-posluhu-v-ekolohichnij-sferi>

Хлібороб Н. Є. Проблеми становлення організаційних форм надання адміністративних послуг

Розглядаються основні практичні проблеми становлення організаційних форм надання адміністративних послуг – центрів надання адміністративних послуг та Єдиного державного порталу адміністративних послуг. Визначено чинники, що зумовлюють неефективну роботу центрів надання адміністративних послуг, акцентовано на необхідності забезпечити надання адміністративних послуг в електронній формі через Єдиний державний портал адміністративних послуг, адже такий крок відповідає кращим практикам провідних демократичних країн світу.

Ключові слова: адміністративна послуга, центр надання адміністративних послуг, електронна адміністративна послуга, Єдиний державний портал адміністративних послуг.

Хлебобор Н. Е. Проблемы функционирования организационных форм предоставления административных услуг

Рассматриваются основные проблемы организационных форм предоставления административных услуг – центров предоставления административных услуг, Единого государственного портала административных услуг. Определены факторы, влияющие на работу центров предоставления административных услуг, акцентировано на необходимости обеспечить предоставление административных услуг в электронной форме через Единый государственный портал административных услуг, ведь такой шаг соответствует лучшим практикам ведущих демократий мира.

Ключевые слова: административные услуги, Центр предоставления административных услуг, электронные административные услуги, Единый государственный портал административных услуг.

Стаття надійшла до друку 9.09.2015 р.