

Конституції України и законодательных актах, на основании чего автором сформулировано собственное понятие данных принципов как основных принципов организации и деятельности административного суда Украины при осуществлении административного судопроизводства, основоположных и нерушимых правил, которые регламентируют поведение участников судебного административного процесса и определяют процедуры административного судопроизводства.

Ключевые слова: *принципы, административное судопроизводство, административный процесс, принципы административного судопроизводства.*

Myronenko Ye.O. Principles of the administrative rule-making. The article is sanctified to research of maintenance of principles of the administrative rule-making, on the basis of what an author set forth an own concept principles of the administrative rule-making, as envisaged in Constitution of Ukraine and legislative acts, basic principles of organization and activity of administrative court during realization of the administrative rule-making, leading, basic and inviolable rules that regulate behavior of participants of administrative trial and determine procedures of the administrative rule-making.

Principles of administratively-judicial right show a soba component part in general lines legal principles, remove the socio-political necessities of society and state, envisaged by Constitution and other laws of Ukraine, are soil of forming and development of administratively-judicial activity.

Principles of the administrative rule-making determine basic principles of activity of administrative courts at consideration and dispatch of administrative businesses. Any principle of the administrative rule-making can be exposed through maintenance of other principle.

Principles of the administrative rule-making are an independent category, and have other maintenance, unlike principles of administratively-judicial right and administrative process. Coming from the that understanding of concept "administrative rule-making that is given in a century 3 Codes of the administrative rule-making of Ukraine, principles of the administrative rule-making it basic principles of organization and activity of court at the dispatch of administrative businesses.

Principles of the administrative rule-making, as a legal category present his basis and have next signs: play a qualificatory role forming of maintenance and directions of administrative trial; contain requirements that must be taken into account by a court during consideration of public dispute; are complex used in judicial practice.

Keywords: *principles, administrative rule-making, administrative process, principles of the administrative rule-making.*

Надійшла до редакції 24.12.2013

Тищенко І.О.

викладач

(Дніпропетровський державний університет внутрішніх справ)

УДК 342.95

ПРАВОВЕ РЕГУЛЮВАННЯ ВІДНОСИН У СФЕРІ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ

Проведено правовий аналіз регулювання у сфері надання адміністративних послуг в Україні, а також пріоритетність надання державними службовцями якісних адміністративних послуг.

Ключові слова: *адміністративні послуги, публічні послуги, державні службовці.*

Постановка проблеми. Адміністративна реформа, що сьогодні реалізується в Україні, передбачає підвищення ефективності державного управління в цілому, а також, зокрема, необхідність переорієнтації діяльності державних службовців та посадових осіб місцевого самоврядування на надання якісних адміністративних послуг. Це зумовлено визнанням людини-громадянина найвищою соціальною цінністю. Саме тому вдосконалення правового та організаційного забезпечення надання адміністративних послуг є надзвичайно актуальним [1, с. 26].

Виклад основного матеріалу. Проект зі створення центрів надання адміністративних послуг («універсамів послуг») розпочався навесні 2009 р. із вивчення кращої вітчизняної практики у цій сфері. Протягом року тривала підготовча стадія проекту – аналіз вихідної ситуації, проведення (або завершення) сертифікації чи функціонального обстеження, розробка політико-програмних документів (програм/концепцій), планів заходів, переліків послуг тощо [2, с. 2].

У Вінницькій міській раді з урахуванням зарубіжного досвіду було відкрито перший в Україні центр адміністративних послуг «Прозорий офіс». На думку представників польського міста-побратима Кельця, вінницька влада творчо вдосконалила європейські підходи. На підготовчому етапі проаналізовано практику роботи зі зверненнями громадян та юридичних осіб, запроваджено систему безперервного підвищення кваліфікації посадовців (програма «Муніципальний університет»), виділено основні типові послуги, здійснено чіткий опис та алгоритмізацію, розроблено програмне забезпечення, яке дозволить максимально спростити й прискорити відповідні процеси, відпрацьовано системні рішення з координації роботи управлінь міської ради та державних служб. У результаті в «Прозорому офісі» реалізовано такі інноваційні ідеї:

- впроваджено принцип організаційної єдності, за якого спеціалісти міської ради, державні реєстратори, адміністратори та представники інших дозвільних органів надають послуги громадянам і суб'єктам господарювання в єдиному офісі;

- відпрацьовано єдиний стандарт (алгоритм) оформлення документів і вирішення найбільш типових питань, з якими громадяни та суб'єкти господарювання звертаються до влади;

- у рамках заснованого у Вінницькій міській раді Муніципального університету проводяться регулярні навчання працівників «Прозорого офісу» нормам етики та правилам ввічливого спілкування;

- максимально застосовано сучасні інформаційні технології;

- у службових обов'язках адміністраторів і фахівців закріплено надання консультативних послуг громадянам, допомога в оформленні необхідних документів.

Крім того, встановлено електронні термінали Інформаційного центру з сенсорним екраном (на зразок терміналів зі сплати послуг), електронна система керування чергою, інформаційні монітори та цифрові панелі, які надають різноманітну додаткову інформацію відвідувачам, системи безпроводного доступу до мережі Інтернет.

У сучасному світі сфера обслуговування налічує велику кількість різних галузей: державний сектор, приватний некомерційний сектор та бізнес-організації. У загальних рисах продаж послуг на ринку пов'язаний з низкою специфічних завдань і проблем, для вирішення яких потрібні особливі маркетингові стратегії, успішність розробки та реалізації яких залежить від вірно обраного цільового ринку. Зазначене стосується й адміністративних послуг як важливої складової однієї з галузей сфери обслуговування – публічного сектору.

Як систему некомерційного маркетингу, яка об'єднує суб'єктів державного управління, зокрема споживачів результатів діяльності органів влади та державних службовців, та сприяє покращенню управлінських/адміністративних послуг виявленням запитів споживачів і організації досліджень та розробок для задоволення цих запитів, розглядає маркетинг адміністративних послуг А. Чемерис [3, с. 5].

Публічні послуги – це всі послуги, що надаються публічним (державним і самоврядним) сектором або іншими суб'єктами приватним особам за їх зверненням, яке оформлюється відповідно до норм чинного законодавства України. У зв'язку з цим потрібно акцентувати, що в основу публічних послуг покладено публічний інтерес, під яким розуміється визначений державою та забезпечений правом інтерес соціальної спільноти, задоволення якого служить умовою та гарантією її існування і розвитку.

Наприклад, Е.В. Талапіна та Ю.О. Тихомиров зазначають, що публічні послуги – це послуги, які надаються безмежному колу осіб з метою задоволення публічного інтересу. У Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади визначено, що під поняттям «публічні послуги» необхідно розуміти послуги, що надаються органами державної влади, органами місцевого самоврядування, підприємствами, установами, організаціями, які перебувають в їх управлінні [3, с. 173-174].

З точки зору задоволення потреб та інтересів споживачів публічних послуг, негативним моментом є те, що в Методичних рекомендаціях розроблення стандартів надання публічних послуг не прописано показники, які б визначали цю задоволеність. Недосконалість існуючої практики розробки стандартів надання публічних послуг виявляється також в тому, що стандарти на одну і ту саму послугу можуть суттєво різнитися. Так, наприклад, щодо стандартів надання адміністративної послуги з видачі довідок з реєстру документів дозвільного характеру, то одним із стандартів було передбачено позачерговий прийом осіб похилого віку та інвалідів (у Новоград-Волинській районній адміністрації Житомирської області), а в іншому випадку (у Новопсковській районній адміністрації Луганської області) такого позачергового надання послуги не передбачено. Це свідчить про неможливість забезпечення рівних прав споживачів послуг в різних адміністративних органах на всій території України. Таким чином, публічні органи, які надають одну й ту саму послугу, визначають різні вимоги до умов надання публічних послуг [4, с. 11].

Відповідно до Концепції розвитку системи надання адміністративних

послуг органами виконавчої влади серед принципів, з урахуванням яких має розвиватися система надання адміністративних послуг в Україні, визначаються принцип доступності послуг для всіх фізичних та юридичних осіб та принцип відкритості. Але, незважаючи на значне розширення останнім часом ринку інформаційних послуг і продуктів, рівень інформаційного забезпечення діяльності органів державної влади, суб'єктів господарювання і громадян залишається на низькому рівні. Можливість доступу до інформації, як правило, обмежується її відомчою належністю й обумовлена найчастіше посадовим становищем і соціальним статусом споживача.

На думку споживачів адміністративних послуг, значною проблемою є відсутність належної інформації щодо того, до якого адміністративного органу потрібно звернутися за наданням тієї чи іншої адміністративної послуги, адреси його місцезнаходження, контактних телефонів, режиму роботи тощо. Це повною мірою стосується і питання консультування. Частими сьогодні є ситуації, коли за службовими телефонами необхідного адміністративного органу або не можна додзвонитися взагалі, або ж повідомляється, що "консультації телефоном не надаються". Існують проблеми й з отриманням звичайних (усних) консультацій у приміщенні адміністративного органу. Гострими також є питання актуальності та достовірності інформації, що надається в режимі консультування. Відсутність (чи обмеженість) інформації про процедуру надання адміністративної послуги 55% опитаних підприємців віднесли до дуже великого корупційного ризику.

Тому важливим завданням для держави є вирішення питання якісного інформаційного забезпечення функціонування системи надання адміністративних послуг [5, с. 21].

Аналіз іноземного досвіду надання адміністративних послуг дає підстави зазначити, що запровадження методів діяльності приватного сектора, в тому числі у частині фінансової діяльності, та орієнтація на громадянина (споживача) є ефективним механізмом і для бюджетів, і для споживачів послуг.

Для оцінки якості надання адміністративних послуг необхідно визначити критерії, за якими може здійснюватися така оцінка. Під стандартами якості адміністративних послуг потрібно розуміти конкретні вимоги щодо надання адміністративної послуги, яким має відповідати діяльність адміністративного органу і за допомогою яких можна оцінити, наскільки якісно надається та чи інша адміністративна послуга.

Орієнтація на споживача та його задоволеність мають бути основними принципами при визначенні критеріїв оцінки якості надання адміністративної послуги.

Слід погодитися з експертами Центру політико-правових реформ щодо мінімального переліку критеріїв, які має бути взято за основу відповідними органами, зокрема:

1) результативність – адміністративний орган повинен скерувати свою діяльність на те, щоб задовольнити потребу особи, надати їй адміністративну послугу;

2) строковість, оперативність та своєчасність – часове обмеження щодо надання адміністративної послуги, яке означає, що послуга повинна на-

даватися не пізніше визначеного строку (строковість), за можливістю як найшвидше (оперативність) та з урахуванням конкретних потреб особи у певній ситуації (своєчасність);

3) зручність – можливість отримання всіх або більшості адміністративних послуг в одному місці (тут же – їх сплата) і спілкування особи з органами влади не більше двох разів (звертання за послугою й отримання позитивного результату);

4) відкритість – інформація, необхідна для отримання адміністративної послуги, повинна бути відкритою та легкодоступною;

5) повага до особи, чутливість – орган та його працівники повинні ставитися до кожної особи як до найважливішого споживача/клієнта;

6) професійність – належний рівень кваліфікації працівників адміністративного органу;

7) простота – вимоги, які висуваються до приватної особи для отримання послуги, повинні бути обґрунтованими і найпростішими;

8) рівність – адміністративний орган має однаково ставитися до всіх споживачів адміністративних послуг;

9) справедлива вартість – вартість послуги, за загальним правилом, не повинна перевищувати вартості фактичних витрат на надання цього виду послуг [6, с. 209-210].

Висновок. Враховуючи соціально-економічні реалії сучасного періоду та нестабільність суспільних відносин, які складаються в ході реформ, запровадження в дію Закону України «Про адміністративні послуги» від 6 вересня 2012 р. здійснить позитивний вплив на вдосконалення та підвищення ефективності управлінської діяльності. Зазначений закон цілком відповідає європейським стандартам щодо якісного надання адміністративних послуг, але має деякі недоліки. Згідно з конституційною моделлю організації влади в Україні владні повноваження здійснюються в установлених Конституцією межах і відповідно до законів України (ст. 6, 19). При цьому реалізація владних повноважень забезпечується виконанням конституційного обов'язку сплачувати податки і збори в порядку і розмірах, встановлених законом (ст. 67) із подальшим фінансуванням органів влади – видатків держави на загальносуспільні потреби виключно через Державний бюджет України (ст. 95). Відтак, виникає питання про фінансування органу місцевого самоврядування при наданні ним адміністративних послуг.

Існує необхідність розвитку системи адміністративних послуг з використанням можливостей електронного управління як однієї з умов підвищення ефективності та прозорості діяльності органів державної влади, впровадження відповідних змін до чинного законодавства.

Бібліографічні посилання

1. Гончарук Н. Організаційно-правові аспекти надання адміністративних послуг в Україні / Н. Гончарук // Держава та право. – 2012. – № 4. – С. 26-32.

2. Васильєва Н. В. Вітчизняний досвід діяльності надання адміністративних послуг / Н. В. Васильєва // Держава і право. – 2012. – № 4. – С. 3-8.

3. Манілич Л. І. Правове регулювання відносин у сфері надання публічних послуг / Л. І. Манілич // Науковий вісник Національного університету ДПС України (економі-

ка, право). – 2012. – № 3. – С. 172-179.

4. Зварич М. М., Вдовінова Н. В. Інформаційне забезпечення надання адміністративних послуг в Україні / Зварич М. М., Вдовінова Н. В. // Економіка та держава. – 2009. – № 6. – С. 9-15.

5. Зварич М. М., Шумаєва В. І. Динамічні стандарти публічних послуг як інструмент вдосконалення практики їх надання / М. М. Зварич, В. І. Шумаєва // Юридичні науки. – 2012. – № 2. – С. 19-25.

6. Стрельченко О. Г., Голобородько І. Г. Концептуальні засади надання адміністративних послуг в Україні в порівнянні із зарубіжним досвідом / О. Г. Стрельченко, І. Г. Голобородько // Митна справа. – 2012. – № 6, частина 2, кн. 2. – С. 208-214.

Тищенко І.А. Правовое регулирование отношений в сфере получения административных услуг. В статье рассматривается такой проблемный вопрос, как реализация в Украине административной реформы, предусматривающей повышение эффективности государственного управления в целом, а также, в частности, необходимость переориентации деятельности государственных служащих и должностных лиц местного самоуправления на предоставление качественных административных услуг. Это обусловлено необходимостью признания человека-гражданина высшей ценностью. Именно поэтому совершенствование правового и организационного обеспечения предоставления административных услуг является чрезвычайно актуальным.

Учитывая социально-экономические реалии современного периода, нестабильность общественных отношений, которые складываются в ходе реформ, введение в действие Закона Украины «Об административных услугах» от 6 сентября 2012 г. окажет положительное влияние на совершенствование и повышение эффективности управленческой деятельности. Указанный Закон полностью соответствует европейским стандартам качественного предоставления административных услуг, но имеет некоторые недостатки. Согласно конституционной модели организации власти в Украине властные полномочия осуществляются в установленных Конституцией пределах и в соответствии с законами Украины (ст. 6, 19). При этом реализация властных полномочий обеспечивается выполнением конституционной обязанности платить налоги и сборы в порядке и размерах, установленных законом (ст. 67) с последующим финансированием органов власти – расходов государства на потребности исключительно через Государственный бюджет Украины (ст. 95), в связи с чем возникает вопрос о финансировании органа местного самоуправления при предоставлении административных услуг.

Есть необходимость в развитии системы административных услуг с использованием возможностей электронного управления как одного из условий повышения эффективности и прозрачности деятельности органов государственной власти, внедрения соответствующих изменений действующего законодательства.

Ключевые понятия: административные услуги, публичные услуги, государственные служащие.

Tyshchenkova I.O. This paper deals with a problematic issue as the implementation of administrative reform in Ukraine, which foresees improving the efficiency of public administration in general and, in particular, the need for reorientation of civil servants and local government officials to provide quality administrative services. This is due to the need to recognize people-citizens as the highest social value. Therefore, the improvement of the legal and organizational support of administrative services is extremely important.

Taking into account the socio-economic realities of the modern period, the instability of social relations that develop in the course of reform, the implementation of the Law of Ukraine "On Administrative Services" on September 6, 2012 will make a positive impact on improving and enhancing the effectiveness of management activities. This law is consistent with European standards for quality of administrative services, but it has some drawbacks. According to the constitutional model of power in Ukraine, the power exercised with in the prescribed limit by the Constitution and in accordance with the laws of Ukraine (articles 6, 19). In this implementation powers provided fulfillment of the constitutional obligation to pay tax and duties in the manner and at the rates prescribed by law (article 67), followed by funding authorities – state spending on social needs exclusively through the State Budget of Ukraine (article 95), so there is a problem of financing of local government in the provision of

administrative services to it.

There is a need for development of administrative services using the capabilities of governance as one of the conditions for improving the efficiency and transparency of government, introduction of relevant amendments of existing legislation.

Keywords: *administrative services, public services, public servants.*

Надійшла до редакції 23.12.2014

Тюфанова Н. В.

ад'юнкт

*(Дніпропетровський державний
університет внутрішніх справ)*

УДК 342.951 : 351.811

СУЧАСНІ ФОРМИ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ПРОПАГАНДИ БЕЗПЕКИ ДОРОЖНЬОГО РУХУ В УКРАЇНІ

Визначено поняття, значення та систематизовано форми діяльності з пропаганди безпеки дорожнього руху на сучасному етапі.

Ключові слова: *форми, пропаганда, безпека дорожнього руху.*

Постановка проблеми. Проблема дорожньо-транспортної аварійності була і залишається для України одним з найгостріших питань, що потребують цілеспрямованих зусиль усіх державних органів влади й громадськості. Автомобілізація як частина загального поступального розвитку суспільства, з одного боку, супроводжується численними економічними перевагами, з іншого – породжує комплекс проблем: ускладнюється процес дорожнього руху, зростають транспортний травматизм та збитки від пошкодження техніки і вантажу тощо [7, с. 1].

Порівняно з країнами Європи стан безпеки дорожнього руху в Україні можна охарактеризувати як вкрай незадовільний через високий рівень смертності та дорожньо-транспортного травматизму. Станом на 08.02.2013 в Україні зареєстровано 31 тис. ДТП, у яких загинуло 5094 і травмовано 38,5 тис. осіб [8].

На одностайну думку фахівців, головними причинами високого рівня аварійності на автошляхах є низька дисципліна та правовий нігілізм учасників дорожнього руху, нехтування елементарними вимогами безпеки, чималі прогалини інформаційно-виховної роботи, що зумовлює низький рівень культури дорожнього руху [3, с. 287; 16, с. 1].

Зниження кількості порушень у дорожньому русі та ДТП є можливим при застосуванні тих заходів, які відображають бажання людини їздити надійно. Це говорить про необхідність закріплення ідей безпеки у свідомості громадян. Зрозуміло, це слід проводити в рамках превентивних заходів, що сприяють позитивній для дорожньої безпеки поведінці. При такому підході, орієнтованому в першу чергу на людину, можна добитися правильної поведінки учасників дорожнього руху, а отже і зниження порушень. Як вказує В.М. Жульов, «ефективність правових заходів впливу