

правоохранительных органов.

Molchanov R. Yu. Experience of evaluation of effectiveness of police operational activity of foreign countries and its use in Ukraine. The experience of assessing of the police operational activity of foreign countries and the possibility of its implementation in Ukraine has been considered. The author has defined problems of performance of evaluation of militia activities in Ukraine. He has exposed the experience of the evaluation of the police activities in the UK, the USA and Germany.

A considerable attention is paid to the existing system of the Ministry of Interior, to the factors of evaluation of the activities that are inherent in the Concept of priority measures to reform the Ministry of Interior and in the Strategy of Development of internal affairs bodies of Ukraine. The author has supported the provisions of these documents that the efficiency of the Ministry of Internal Affairs will be judged on the new system of criteria, among which the most important are: the quality of response to call of the population, the quality of communication with citizens of the Interior Ministry personnel, activity of police personnel in resolving current problems of the community, a variety of measures strengthening the rule of law, the intensity of working relationships with local governments, public authorities, and the media.

Formation of the new doctrine of administrative law, whose main objective is the realization and protection of human rights and freedoms, should affect the reform of law enforcement agencies.

Keywords: militia activity, evaluation of effectiveness, reforming of law enforcement agencies.

Надійшла до редакції 24.12.2014

Тищенко І. О.

здобувач

(Дніпропетровський державний
університет внутрішніх справ)

УДК 342.95

ПРАВОВА ПРИРОДА ЕЛЕКТРОННИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ

З'ясовано правову природу електронних послуг в Україні, що є одним із видів адміністративних послуг, які надаються населенню. Поширення електронних послуг є головною умовою наближення влади до населення, оперативного задоволення потреб громадян, захисту їх прав та інтересів.

Ключові слова: послуги, адміністративні послуги, електронні послуги, електронне врядування.

Постановка проблеми. Ефективне і вільне здійснення прав людини – одна з головних ознак демократичного суспільства і правової держави. Права людини в сучасному українському суспільстві мають стати не другорядним завданням, що здійснюється у сфері функціонування виконавчої влади, а її найголовнішою метою, яка покликана принципово змінити історичну парадигму стосунків між державою і людиною. Мета „служіння” держави інтересам людини хоч і знайшла пряме текстуальне відтворення в Концепції адміністративної реформи, але поки що не стала пануючою як у свідомості

державних службовців, так і в практичній діяльності органів виконавчої влади. Це є складним завданням, оскільки потребує якісно нового підходу щодо сутності та функціональної орієнтації виконавчої влади, запровадження її нової ідеології, що визначено Концепцією одним із ключових завдань по досягненню мети адміністративної реформи [4, с. 1].

Заходи реалізації адміністративної реформи в Україні обумовлюють переоцінку характеру взаємовідносин між публічною адміністрацією та фізичними і юридичними особами. Надання публічною адміністрацією різноманітних послуг громадянам чи юридичним особам потребують зміни формату оцінки їхніх взаємовідносин, одними з яких (відносин) є відносини з надання електронних послуг. Електронні послуги досі залишаються малодослідженим та дискусійним явищем в юридичній науці взагалі та в адміністративному праві, зокрема. Тому, вивчення їх правової природи є своєчасним та актуальним.

Аналіз публікацій, в яких започатковано розв'язання даної проблеми. Окремі наукові та практичні аспекти запровадження і розвитку адміністративних послуг у нашій країні відображені в працях українських дослідників В.Б. Авер'янова, Р.В. Войтович, С.Д. Дубенко, І.Б. Коліушка, С.О. Кравченка, В.С. Куйбіди, Ю.О. Куца, Є.О. Легези, К.В. Ніколаєнко, В.П. Тимощука, О.В. Поляк, Г.М. Писаренко, В.М. Сороки, О.О. Сосновик, Ю.П. Сурміна, Ю.Л. Шарова, А.О. Чемериса та ін. Згадані науковці досліджують окремі загальні питання надання послуг державою фізичним та юридичним особам, однак проблеми надання електронних послуг населенню в цих працях висвітлено недостатньо.

Метою статті є з'ясування правової природи електронних послуг в Україні. Обрана мета обумовлює такі завдання наукової статті, як з'ясування місця електронних послуг в системі послуг, які надаються державою фізичним та юридичним особам, їх особливостей та поняття.

Виклад основного матеріалу. Сутність держави розкривається в процесі взаємодії із суспільством. Ефективність функціонування державного управління вимірюється скороченням трансакційних витрат, де значною складовою є система надання адміністративних послуг органами державної влади. адміністративна послуга є особливим видом державної послуги, яка ініціюється, виробляється та надається в середовищі органів державної влади і має монопольний характер. Категорія “адміністративна послуга” також вказує і на виконання цими органами регулюючої функції адміністративними методами – інструментами прямого впливу. Більшість таких послуг надається отримувачам переважно для задоволення в подальшому їхніх економічних інтересів. У такий спосіб держава регулює економічні взаємовідносини в суспільстві, віддаючи перевагу у вигляді надання певних нормативних документів тим учасникам ринку, які погоджуються виконувати спеціальні вимоги (ліцензії) або забезпечують відповідність вироблених товарів чи послуг певним умовам (сертифікати) тощо. Адміністративні послуги органів державної влади відрізняються від послуг у господарській системі. Вони не мають на меті отримання прибутку, а користування адміністративними послугами від-

бувається не в момент отримання індивідуального нормативного акта, а в момент реалізації прав або законних інтересів отримувачів послуг [1, с. 9-10].

Аналіз вітчизняних наукових і правових джерел також свідчить про різноманітність застосування терміна “адміністративна послуга”. Одні і ті самі дії: реєстрацію, видачу дозволів та інше спочатку називали державними послугами, потім – управлінськими, згодом – адміністративними. [1, с. 10]. Також, в юридичній літературі можна зустріти й вживання таких понять, як публічні послуги, соціальні послуги, електронні послуги. Наявність таких різноманітних підходів позначення певного виду державної діяльності, на нашу думку, свідчить про складність проблеми та про потребу її подальшого наукового осмислення.

Наприклад, В.М. Тимощук, досліджуючи питання співвідношення адміністративних послуг з іншими суміжними категоріями, зазначає, що послуги, що надаються державою та місцевим самоврядуванням, складають сферу публічних послуг. Принципова відмінність між публічними послугами та послугами приватного сектору полягає у тому, що приватний сектор намагається максимально розширити асортимент послуг, а номенклатура публічних послуг має ґрунтуватися на принципі – держава робить тільки те, що не може або не повинен робити приватний сектор [5, с. 16]. Далі цей вчений зазначає, що За ознаками суб’єкта, що надає публічні послуги, необхідно розрізняти державні та муніципальні (комунальні) послуги.

Державні послуги – це послуги, що надаються органами державної влади (як правило, лише виконавчої) та державними установами, організаціями, підприємствами. Муніципальні послуги – послуги, що надаються органами місцевого самоврядування та комунальними установами, організаціями, підприємствами. Адміністративні послуги – це публічні послуги, які надаються органами виконавчої влади та органами місцевого самоврядування, іншими уповноваженими особами, і надання яких пов’язане з реалізацією владних повноважень (тобто прийняттям владних рішень / вчиненням реєстраційних дій тощо). Не адміністративними є послуги, які не пов’язані з прийняттям владних рішень (наприклад: дошкільне виховання, освітні та медичні послуги тощо) [5, с. 17]. В науковій літературі такий вид послуг має назву соціальних.

Аналіз наукової літератури також свідчить, що зміст поняття адміністративна послуга в юридичній літературі розглядається по-різному: по-перше, як різновид правовідносин (Г. М. Писаренко); по-друге, як форму юридичного закріплення результату розгляду відповідної справи або як результат здійснення владних повноважень уповноваженим суб’єктом (В. К. Колпаков, О. В. Кузьменко, Ю. В. Іщенко, В. П. Чабан); по-третє, як спосіб забезпечення реалізації фізичними та юридичними особами їх суб’єктивних прав, охоронюваних законом інтересів та виконання правових обов’язків (В. Б. Авер’янов, К. К. Афанасьєв, І. В. Дроздова, О. О. Сосновик) [3, с. 6-7].

Потреби суспільства у якісному та оперативному наданні послуг державою, розвиток наукової думки та законодавства обумовлює необхідність підвищення ефективності їх надання.

Проведене нами дослідження свідчить, що 56% опитаних громадян пе-

ревано незадоволені обслуговуванням у відповідному органі влади та якістю надання послуг, 34 % переважно задоволені, і лише 9% населення цілком задоволені у наданні послуг. Одними з причин, які стосуються якості надання адміністративних послуг, були названі: 1) складність процедур надання послуг; 2) непрозорість процедури надання послуг; 3) територіальна розпорошеність та нераціональність розташування адміністративних органів; 4) тривалість термінів надання послуг; 5) наявність великих черг надання адміністративних послуг; 6) незручний та обмежений режим роботи відповідного адміністративного органу. На нашу думку, подолання цих проблем буде сприяти надання населенню електронних послуг.

Тому не випадково, що Розпорядженням КМУ № 494-р від 27.06.2007 р. затверджено план заходів щодо реалізації Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади. Серед заходів передбачено: сприяти впровадженню системи електронного документообігу з надання адміністративних послуг за допомогою Інтернет (через офіційні веб-сайти), у тому числі з використанням електронного цифрового підпису.

Головною вимогою з боку громадян та бізнесу до послуг держави є їх доступність та прозорість (некорупційність), що ефективно досягається шляхом запровадження електронних послуг. Електронний спосіб надання послуги передбачає можливість для громадянина чи бізнесмена отримати необхідну інформацію, довідку, соціальну допомогу, ліцензію або дозвіл он-лайн без відвідування органу влади, у будь-який зручний час за принципом 24 години / 7 днів на тиждень. У практичному сенсі запровадження електронних послуг передбачає створення для замовника послуги таких нових сервісів:

- зручний та оперативний доступ до повної, актуальної, точної та достовірної інформації про послугу через мережу Інтернет;
- завантаження або заповнення он-лайн електронних форм документів, необхідних для отримання послуги;
- он-лайн інформування замовника про хід розгляду та результат надання послуги;
- отримання результату надання послуг в електронній формі;
- он-лайн оплата за надані послуги, у разі такої необхідності [2].

Запровадження електронних послуг визначено одним із головних пріоритетів розвитку у багатьох країнах світу. Наприклад, одним із ключових пріоритетів європейського плану дій у сфері е-урядування на 2011-2015 роки визначено розвиток нового покоління відкритих, гнучких та орієнтованих на співробітництво і взаємодію електронних послуг з метою надання громадянам та суб'єктам господарювання Європи необхідних можливостей, підвищення їх мобільності на внутрішньому ринку в ХХІ столітті та забезпечення обслуговування електронними адміністративними послугами економіки майбутнього. Цим планом передбачено обов'язковість запровадження 20 базових послуг в електронній формі (12 для громадян та 8 для бізнесу), якими до 2015 року повинні користуватись 50 % громадян країн Європейського Союзу [2].

Таким чином, надання електронних послуг населенню є дуже зручною

для населення діяльністю відповідних адміністративних органів, тому сьогодні є нагальною потреба надання такому процесу юридичної значимості, правової сили та значного поширення. Саме поширення електронних послуг є головною умовою наближення влади до населення, оперативного задоволення потреб громадян, захисту їх прав та інтересів.

Висновок. Враховуючи викладене, можна зазначити, що одним із видів адміністративних послуг, які надаються населенню, є електронні послуги. На нашу думку, під електронною послугою слід розуміти врегульовану нормами адміністративного права діяльність публічної адміністрації із розгляду електронної заяви фізичної або юридичної особи про видачу адміністративного акта, який спрямований на забезпечення її прав і законних інтересів та/або на виконання особою визначених законом обов'язків.

Бібліографічні посилання

1. Буренко Т. О. Формування системи надання адміністративних послуг органами державної влади в Україні : автореф. дис. ... канд. наук з держ. упр-я : 25.00.01 / Т. О. Буренко. – К., 2011. – 22 с.
2. Зелена книга державної політики у сфері електронного урядування [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://e-zakon.org/doc/greenbook/ch50>.
3. Легеза Є. О. Адміністративні послуги, що надаються міліцією громадської безпеки : автореф. дис. ... канд. юрид. наук : 12.00.07 / Є. О. Легеза. – Дніпропетровськ, 2011. – 20 с.
4. Писаренко Г. М. Адміністративні послуги в Україні: організаційно-правові аспекти : Автореф. дис. ... канд. юрид. наук : 12.00.07 / Г. М. Писаренко. – Одеса, 2006. – 20 с.
5. Центри надання адміністративних послуг: створення та організація діяльності : практ. посібник / [Бригілевич І.І., Ванько С.І., Загайний В.А. та ін.] ; за заг. ред. Тимощука В.П. – К. : СПД Москаленко О.М., 2010. – 440 с.

Тищенко І. А. Правовая природа электронных услуг в Украине. Выяснена правовая природа электронных услуг в Украине, которые являются одним из видов административных услуг, предоставляемых населению. Распространение электронных услуг является главным условием приближения власти к населению, оперативного удовлетворения потребностей граждан, защиты их прав и интересов.

Ключевые слова: услуги, административные услуги, электронные услуги, электронное управление.

Tyshchenkova I. A. Legal nature of e-services in Ukraine. The author has clarified the legal nature of e-services in Ukraine, which are a type of administrative services rendering to the public.

According to a survey the majority of citizens are mainly dissatisfied with service in the authorities and the quality of service. One of the reasons that relate to quality of provided services were identified as follows: 1) the complexity of service delivery; 2) the opacity of service provision; 3) territorial fragmentation and irrational arrangement of administrative authorities; 4) the duration of the provision of services; 5) the presence of large queues of administrative services; 6) a difficult and limited schedule of appropriate administrative authority.

An e-service has been proposed to be understood as regulated by administrative law activities of public administration to consider e-mail application of a person or an entity on the issuance of administrative act which aims to ensure their rights and legal interests and / or execution by a person of his/her duties enshrined by the law.

The spread of electronic services is essential for the approximation of power to the people, meet the operational needs of citizens, protect their rights and interests.

Keywords: services, administrative services, e-services, e-government.

Надійшла до редакції 24.12.2014