

Ю. Жук

## НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ НАСЕЛЕННЮ: ЗАРУБІЖНИЙ АСПЕКТ

**Розглянуто порядок та умови надання адміністративних послуг у провідних державах світу, зокрема у Німеччині, Канаді, Польщі та Нідерландах.**

**Ключові слова:** адміністративні послуги, державне управління, органи публічної влади, професійна діяльність.

Розвиток системи державного управління в Україні характеризується пошуком нових механізмів, які б відповідали вимогам сьогодення.

Так, на сьогодні у нашій державі проводиться ряд реформ у сфері адміністративних послуг. Численні черги у центрах надання адміністративних послуг, велика кількість різноманітних платежів, та нескінченне відвідування чиновницьких кабінетів породжують чимало проблем, що потребують негайного вирішення.

Тому, останнім часом в Україні робиться спроба до налагодження діалогу між громадянином та державою, у якості споживача та надавача послуг, що передбачає надання громадянам дійсно якісних послуг. Саме тому, вивчення кращого зарубіжного досвіду надання публічно-сервісних послуг набуває особливої актуальності. Надзвичайно цікавим у цьому контексті, є досвід Канади, Німеччини, Польщі та Нідерландів.

Крім того, актуальність теми дослідження обумовлена високою значущістю проблеми конструктивної модернізації системи надання адміністративних послуг в Україні на основі врахування позитивного досвіду іноземних держав.

Питання дослідження закордонного досвіду надання адміністративних послуг є недостатньо дослідженими у вітчизняній адміністративно-правовій науці, хоча науковий інтерес до означених проблем є досить високим.

Дослідження цього питання розглядаються у працях багатьох вітчизняних науковців, зокрема Н. Васильєвої, О. Васильєвої, О. Карпенка, І. Коліушка, А. Ліпенцева, О. Поляк, В. Сороко, В. Тимошука та інших.

Метою дослідження є вивчення досвіду зарубіжних країн щодо створення ефективної та якісної системи надання адміністративних послуг, що може слугувати підґрунтям для створення якісної системи надання публічно-сервісних послуг в Україні.

Як правило, в іноземних державах досвід надання адміністративних послуг формувався десятиліттями.

Ключовим показником, який характеризує ефективність надання послуг є їх якість, яка оцінюється безпосередньо споживачами послуг. Саме тому, корисним тут буде вивчення як кращого європейського, так і світового досвіду надання публічно-сервісних послуг (зокрема, у Канаді, Німеччині, Польщі, Нідерландах тощо).

На сьогодні неоднозначною видається потреба запровадження іноземного досвіду у сфері надання адміністративних послуг, яка може бути вдосконалена та приведена у відповідність до європейських стандартів, а не буде ігноруватися, як “не потрібна” та застаріла.

Зокрема, чимало учених-фахівців, із дослідження адміністративних послуг, наголошують на необхідності налагодження діалогу між Україною та рядом європейських країн щодо вивчення та впровадження на практиці кращого світового досвіду надання послуг.

Так, ідея створення офісів для громадян / універсамів послуг (далі – УП) виникла у 90-х рр. ХХ ст. (час “нової моделі управління”), коли органи влади були перетворені на заклади з надання послуг. З метою отримання громадянином без ускладнень, швидко і, за можливості, в рамках візиту адміністративної послуги у багатьох європейських країнах була розроблена модель єдиного офісу для громадян (“one-stop-stop”).

На початку запровадження цієї новації у ФРН активно вивчався зарубіжний досвід, зокрема Нідерландів. Офіси для громадян у ФРН набагато повільніше створювалися у великих містах, аніж у малих. Проте, наприклад, у Берліні нині уже 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.

Універсами послуг є візитною картою адміністрації (відображають її імідж у громадськості) оскільки в універсамах послуг відбувається до 80% контактів адміністрацій з приватними особами. Тому утворювати УП рекомендується незалежно від розмірів громади, оскільки він є центральним місцем звернення громадян до адміністрації.

Створення ЦНАП триває у середньому один-два роки (залежно від того, чи потрібно проводити будівельні роботи). Важливими кроками у цьому процесі є:

- добір та перебудова приміщень;
- визначення завдань УП;
- підбір персоналу на добровільних засадах через подання заяв;
- визначення годин прийому;
- налагодження найсучаснішої системи інформаційних технологій та комунікативного обладнання [1].

Структура та організація УП у Німеччині передбачає:

- організацію великого офісного приміщення з місцями обслуговування замовників, зокрема для конфіденційних розмов;
- створення “фронт-офісу” (зони обслуговування замовників) та “бек-офісу” (зони для роботи співробітників УП), де опрацьовуються документи, розподіляється пошта, працює телефонна служба;
- широку компетенцію працівників, яка полягає у тому, що усі послуги повинні опрацьовуватися в УП всіма співробітниками (принцип загальних повноважень або універсалізму);
- порівняно великі міста (понад 30 000 жителів) мають при вході інфотеки, де замовники отримують інформацію та вирішують “дрібні питання” (отримують бланки заяв, забирають готові посвідчення особи; така організаційна форма сприяє скороченню часу прийому (черг) та регулює потоки відвідувачів);
- якщо деякі місця обслуговування відвідуються споживачами частіше, рекомендується періодично (щотижня) практикувати зміну робочих місць між співробітниками (принцип ротації), що сприяє збалансованому розподілу навантаження та урізноманітненню сфер діяльності працівників;

– починаючи з певного розміру міста (понад 40 000 жителів), черга регулюється різними системами організації прийому (системою талонів з номерами); необхідність впорядкування черги, серед іншого, обумовлюється відсутністю у споживачів можливості бачити усі місця обслуговування;

– організацію позмінної роботи через подовжені години прийому з тією метою, щоб у години “пік” була забезпечена достатня чисельність персоналу. Отже, працівники бюро для громадян працюють не відповідно до загального режиму роботи в органах місцевого самоврядування, адже їм надається можливість колективно вирішувати питання режиму роботи (складати робочий графік) [2].

Для кращого розуміння досвіду **Канади** у сфері надання адміністративних послуг необхідно взяти до уваги те, що Канада, як федеральна країна, має три чітко відокремлені рівні влади: федеральний, провінційний, муніципальний. Найбільша кількість послуг надається на провінційному рівні, який можна порівняти з рівнем області в Україні. Канадські провінції визначають повноваження для муніципалітетів.

У Канаді не використовується термін “адміністративні послуги”, але його найвідповіднішим поняттям є “публічні послуги” (або “урядові послуги”). Їх поділяють на “внутрішні” (уряд для уряду) та “зовнішні” (для громадян, бізнесу). Ці послуги враховують і те, яке українське законодавство визначає як власне “адміністративні” – регулятивні заходи (пов’язані з прийняттям рішень, видачею документів, реєстраційними діями), а також інші послуги (інформаційні, культурно-освітні, у сфері дозвілля тощо) [3].

Владою Канади вже понад три десятиріччя значна увага приділяється проблематиці послуг. Нині ця тематика залишається однією з головних у порядку денному на усіх рівнях влади. У центрі уваги перебуває особа та її потреби. Особливістю державної політики Канади є надання пріоритетного значення створенню “інтегрованих офісів” (єдиних офісів), де громадяни можуть отримати широке коло публічних послуг. Тобто, різні рівні влади (федеральний, провінційний та муніципальний) намагаються об’єднувати свої зусилля при наданні послуг, зокрема, створюючи спільні офіси.

Нині загальними напрямками політики Канади у сфері послуг є: інтеграція баз даних (при цьому доступ до персональних даних клієнтів є захищеним законом і детально регламентується); інтеграція каналів доступу за послугами (один веб-сайт; один довідковий/контактний номер телефону; спільний офіс із надання послуг); спрощення процедур (зменшення розмаїття у формах заяв тощо); проактивна роль адміністрації (тобто, якщо особа, отримуючи одну послугу має право на інші послуги, то орган влади інформує її про ці права або ж сам виконує активні дії для надання наступних послуг). Наприклад, при реєстрації народження особи батькам запропонують також зареєструвати дитину і в системі медичного страхування, проінформують про програми з виплати певних коштів на дитину тощо. Також вважається, що потрібно завчасно інформувати клієнтів про очікувані на них ситуації / послуги (наприклад, про наближення права на пенсію, про потребу продовжити якийсь дозвіл тощо) [4].

У ході напрацювання та законодавчого закріплення процедурних етапів надання тієї чи іншої послуги, до уваги береться, передусім критерій “зручності” для споживачів. Наприклад, якщо можливе подання заяви на отримання послуги чи підтвердження певних даних телефоном, то цей інструмент, звичайно, впроваджується до використання, оскільки він є значно зручнішим для громадян, ніж особистий візит до офісу.

При формуванні переліків послуг (їх впорядкуванні) широко використовується так звана модель “життєвих ситуацій”/життєвого циклу: народження, школа, робота/безробіття, материнство, пенсія тощо [5].

У Канаді нині увага приділяється п’яти каналам звернення за послугами: телефон; “фізичні офіси” (особисте відвідування); кіоски (автономні центри інтерактивного обслуговування); інтернет; мобільний зв’язок. Окрім цього, в Канаді практикується впровадження мобільних (виїзних) офісів.

Нині є тенденція від вертикального визначення стандартів послуг (тобто зверху для нижніх інстанцій) до горизонтального (кожен надавач послуг самостійно визначає для себе стандарти). Міністерства виробляють Хартії послуг для своєї діяльності, тобто власні стандарти послуг [6].

Останні тенденції у сфері надання послуг у Канаді полягають у: спрощенні відносин громадян з урядом; заохоченні громадян до самообслуговування; заохоченні максимальної співпраці між різними органами і рівнями влади; використанні нових технологій (і нових медіа, наприклад відео-інструкції на YouTube). Цікаво, що на перспективу, акцент робиться навіть не на комп’ютер, а на мобільні телефони.

Спеціально створеною організацією для централізованого надання послуг федерального рівня є “Сервіс Канада”, що загалом має понад 630 точок обслуговування (зокрема 300 власних офісів) та 16 тис. працівників. Понад 95% канадців мають доступ до відділення “Сервіс Канада” у радіусі 50 км від місця проживання. Протягом 2009 – 2010 рр. здійснено 9,7 млн особистих візитів до таких офісів. “Сервіс Канада” має єдиний контактний номер телефону та веб-сторінку. Середній показник відвідуваності сайту *servicecanada.gc.ca* за день складає понад 183 тис. Середня кількість дзвінків до кол-центрів – понад 157 тис. у день.

Серед найпопулярніших послуг “Сервіс Канада”: призначення допомоги у випадку безробіття; надання номеру соціального страхування; видача паспорта; послуги у сфері пенсійного забезпечення. Офіси “Сервіс Канада” можуть надавати не лише свої послуги, а й ті, що загалом належать до інших юрисдикцій [7].

У даній організації використовується сегментація клієнтів: за віком, за соціально-економічним статусом тощо. Для кожного сегменту розробляється своя стратегія (політика) надання послуг (бажаний спосіб отримання послуг, інформації тощо).

У “Сервіс Канада” функціонує офіс оцінки задоволеності клієнтів, який працює цілодобово. Скарги та інші звернення перевіряються дуже оперативно. За загальним правилом, працівники даного офісу намагаються вже протягом 24 год. передзвонити особі та надати відповідь щодо її запиту (скарги) [8].

Особливо цікавим для розгляду є канадський досвід із створення так званих “інтегрованих офісів” (аналог українського центру надання адміністративних послуг). Інтегрований офіс є місцем, де надаються послуги сіх трьох рівнів влади, тобто міста (наприклад, Оттави), провінції (наприклад, Онтаріо), федерації (Канади). Створення таких офісів у Канаді розпочиналося у форматі “пілотних проектів”, але канадці вважають цей проект дуже успішним. Перелік надаваних послуг в інтегрованому офісі формувався за результатами домовленості між цими трьома юрисдикціями.

Організація роботи “інтегрованого офісу” побудована так: працівники різних рівнів влади мають свої окремі робочі місця (сектори) у його приміщенні, і власне керівництво. Тож, фактично у даному офісі є три керівники (менеджери). Всі інші елементи інтегрованого офісу достатньо типові: рецепція, електронна система керування чергою, зона очікування, місця обслуговування [9].

Попри акцент на ІТ-технології, тема “електронного цифрового підпису” не виносить як ключова у Канаді. Для низки послуг достатньо простого звернення онлайн чи електронною поштою. Для ідентифікації особи, якщо це дійсно потрібно, можуть використовуватися також інші інструменти (наприклад, уточнюючі питання персонального спрямування, аналогічно до банківської системи).

Доцільно наголосити, що і, на думку канадських експертів, навіть беручи до уваги, що організація надання послуг федеральною владою (насамперед “Сервіс Канада”) є на дуже високому рівні, провінційна влада (зокрема, у Онтаріо) значно швидше впроваджує новачі і пропонує послуги ще вищої якості. Це лише підтверджує позицію про те, що, чим ближче надавач послуги до споживача, тим швидше і якісніше він надає послуги [10].

*Обслуговування мешканців Польщі, на прикладі дільниці (району) Таргувек у м. Варшава.* Варшава поділяється на 18 районів, які мають назву “дільниці” (пол. “dzielnica”). Одним із таких районів Варшави є Таргувек (Targówek), розташований на правому березі Вісли, площа якого становить 24,37 кв км, а населення – понад 124 тис. осіб.

Створення централізованої системи Відділів Обслуговування Мешканців (WOM, англ. – Resident Service Departments) було заплановано в усіх районах Варшави задля забезпечення мешканцям міста належної якості послуг та прискорення адміністративних процедур.

На сторінках інтернет-ресурсу eWOM містяться бланки документів для звернення до будь-якого з 18-ти локальних Відділів у дільницях. Окрім того, на сайті наявна повна [11] контактна інформація про ці дільничні Відділи; встановлені стандарти обслуговування споживачів, сторінка загальноміського Центру Обслуговування мешканців; перелік справ; нормативна база (список нормативно-правових актів у сферах архітектури і планування, транспорту, зв’язку, фінансів, місцевого самоврядування, господарської діяльності, економіки, геодезії і кадастру, справ щодо подання скарг і висновків, публічної інформації та адміністративної процедури); також зазначаються засоби зв’язку з іншими установами, у вільному доступі на сайті перебуває програмне забезпечення, необхідне для оптимального використання його ресурсів.

Побудова ресурсу eWOM дозволяє із кожної сторінки сайту отримувати інформацію щодо основних сфер публічних відносин, за якими надаються послуги та розглядаються адміністративні справи. Водночас, існує спеціальна сторінка “Алфавітний перелік справ”, де зазначено інформацію про 268 адміністративних справ та послуг. Щодо кожної послуги існує детальна інформація: номер картки (бланк заяви, яку необхідно заповнити); необхідні до подання документи; місце подання документів та отримання рішення у справі, порядок оплати послуг, термін надання споживачам відповіді тощо.

У Відділі Обслуговування Мешканців особа має змогу:

- вирішити власні справи в одному місці;
- отримати бланки документів у справі та допомогу при їх заповненні;
- отримати інформацію щодо процедур вирішення справ із доступних інформативних матеріалів в установі, або в електронний спосіб у Довіднику Відвідувача на порталі “Віртуальної столиці”;
- спостерігати прозорість процедури та відчувати позитивну атмосферу;
- отримати обслуговування професійно, компетентно та ввічливо.

До структури WOM належать: пункти розгляду звернень споживачів і надання їм адміністративних послуг із питань реєстрації транспортних засобів та правил дорожнього руху; у сферах культури, освіти, архітектури, геодезії, охорони довкілля; сплати податків

і місцевих зборів; щодо актів цивільного стану – реєстрація народження, смерті, укладення шлюбу та видача відповідних офіційних копій. Складовою WOM є також каси для оплати адміністративних послуг, інформаційні пункти, пункти страхування, надання ксерокопіювальних послуг та фото послуг.

У процесі вирішення справи та отримання адміністративної послуги у Відділі особа повинна:

- отримати бланк документа щодо справи в Інформаційному пункті Відділу Таргувека або на електронних ресурсах;
- заповнити бланк;
- долучити необхідні документи, що вимагаються;
- одержати квитанцію за послугу, оплатити у касі готівкою або карткою, або ж перерахувати кошти на наведений рахунок [12].

Електронні ресурси як eWOM, так і WOM у Таргувеку містять номери відповідних банківських рахунків.

*Надання послуг у муніципалітеті м. Гааги (Нідерланди).*

Нідерланди належать до числа лідерів-першопрохідців у впровадженні концепції універсамів послуг. А муніципалітет міста Гаага (Den Haag) має один із найкращих зразків ЦНАП, особливо у частині дизайну приміщення та організації роботи з відвідувачами.

Система універсамів послуг у м. Гаага дворівнева: існує центральний офіс на загальноміському рівні та 7 офісів у різних районах міста. Деякі послуги можна отримати лише у центральному офісі, зокрема вирішення питань мігрантів тощо.

У центральному офісі у приміщенні муніципалітету на першому поверсі ведеться прийом громадян з усіх питань у межах компетенції муніципалітету. Будь-яка особа вільно, без перепусток чи будь-яких пояснень, може зайти в будівлю муніципалітету. Якщо особа має конкретну справу, то вона, отримавши на рецепції талон з номером, у порядку черги попадає до одного з понад двадцяти прийомних місць (це відкриті, лише відгороджені один від одного робочі столи) і має можливість вирішити одночасно усі свої питання.

Окремо, у кабінетах на другому поверсі здійснюється прийом із питань соціальної допомоги, зважаючи на делікатність та конфіденційність цих справ. На першому поверсі розташована каса, де можна одразу оплатити послугу.

15 вересня 2009 р. владою міста було прийнято рішення створити “Службу публічних послуг” (Publicksservice) шляхом поєднання ресурсів Служби у справах громадян (Burgerzaken), інформаційного порталу ([www.denhaag.nl](http://www.denhaag.nl)) та Контактного центру (ContactCentrum service). Так, таке поєднання стало новим кроком на шляху до кращого обслуговування громадян та бізнесу [13].

Для розгляду справи та отримання послуги споживач може звернутись трьома способами: особисто, у письмовій чи електронній формі. Усі послуги платні, зокрема “дрібні” довідки. Розміри плати за кожну послугу визначаються муніципалітетом Гааги і можуть суттєво відрізнятись від розцінок у інших регіонах Нідерландів. У складних послугах (як наприклад, отримання дозволу на будівництво) спочатку стягується плата за сам розгляд заяви, а у випадку успішного вирішення справи окремо сплачуються кошти за відповідний дозвіл. У випадку отримання інформації з реєстру населення GBA стягується стандартний збір у розмірі 12,40 євро (станом на осінь 2009 р.) без урахування витрат на поштову пересилку у випадку письмового звернення споживача [14].

Порівняння показників щодо надання адміністративних послуг у ФРН, Канаді, Польщі та Нідерландах наведено в табл. 1.

**Таблиця 1**  
**Порівняльні показники надання адміністративних послуг у ФРН, Канаді, Польщі та Нідерландах [15–17]**

№ з/п	Країна	Назва державного органу	Час роботи офісів	Послуги, що надаються державними органами	Тривалість обслуговування громадян	Оплата послуг
		3	4	5	6	7
1	ФРН	Офіси для громадян; універсами послуг	від 28 до 55 год. на тиждень (в середньому 38,5 год. на тиждень). Робота офісів у суботу, у обідню перерву, та робота після завершення робочого дня є популярною серед відвідувачів (один чи кілька разів на тиждень, що найменше до 17.30)	– реєстрація прибуття та вибуття громадян; – перереєстрація у рамках міста; – надання довідок про місце проживання; – надання та внесення змін у податкові картки, надання довідок про благонадійність (відеутність судимості); – засвідчення копій та підписів; – закордонні паспорти, посвідчення посвідчення (особи, дітячі, багатодітних сімей, інвалідів) тимчасові паспорти	Утримувати тривалість очікування громадянином прийому на рівні, нижчому, ніж 10 хв.	Послуги, які надаються офісами для громадян та універсами послуг є платними. Платежі приймає той самий працівник, який приймає відвідувача. Можливий також безготівковий розрахунок через термінал
2	Канада	“Інтегровані офіси” (єдині офіси)	Офіси “Сервіс Канада” не мають єдиних правил роботи. Їм характерний високий рівень гнучкості та урахування місцевих особливостей (наприклад, є офіси, які мають лише по 2 працівники)	– призначення допомоги у випадку безробіття; – надання номеру соціального страхування; – видача паспортів; – послуги у сфері пенсійного забезпечення	Як правило, кожен клієнт має бути обслужений у час до 20 хв.; 80% усіх запитів мають бути вирішені у строк до 28 днів. За загальним правилом, працівники офісів із надання послуг уже протягом 24 год. повинні надати відповідь особі щодо її запису (скарги)	Більшість послуг є платними. Критерієм визначення розміру плати є її собівартість. Закон передбачає обов’язкове проведення публічних консультацій у разі підвищення ціни на ту чи іншу послугу, якщо особа взагалі не отримала послугу, або не отримала її своєчасно, то їй повертаються сплачені кошти

Закінчення табл. 1

1	2	3	4	5	6	7
3	Польща	Централізована система Відділів Обслуговування Мешканців	з 08.00 до 16.00, з інформацією про наявність у Відділі чергового до 18.00 щопонеділка	– питання обміну ID-карток; – ресстрація транспортного засобу; – отримання ліцензії тощо	Інформація щодо періоду надання відповіді щодо кожної конкретної послуги розміщена на спеціальному інтернет-сторінці “Алфавітний перелік справ”	Послуги є платними. Особа має можливість одержати квитанцію за послугу, оплатити у касі готівкою або карткою, або ж перерахувати кошти на наведений рахунок
4	Нідерланди	Універсами послуг; Служба публічних послуг	Упродовж 5 робочих днів на тиждень. Упродовж 4 днів установа функціонує з 08.00 до 14.00. Раз на тиждень кожен з офісів працює за спеціальним “вечірнім” графіком прийому звернень: з 12.00 до 20.00	– ресстрація актів цивільного стану; – широкий перелік документів особи (водійське посвідчення, паспорт, вигати з них, чи їх копії)	Термін надання кожної публічної послуги різний. Так, деякі послуги можна отримати лише у центральному офісі, зокрема, щодо вирішення питань мігрантів тощо	Усі послуги є платними. Розміри плати за кожну послугу визначаються муніципалітетом Гааги і можуть суттєво відрізнятися від розцінок у інших регіонах Нідерландів



На основі аналізу досвіду зарубіжних країн у сфері надання адміністративних послуг є підстави плігдтитись із пропозицією О. Драган щодо прийняття в Україні Адміністративно-процедурного кодексу, який повинен урегулювати загальний порядок надання адміністративних послуг, починаючи від правил про реєстрацію звернення за послугою, і закінчуючи процедурою оскарження рішень органів [18].

У будь-якому випадку, Адміністративно-процедурний кодекс України має стати основоположним законодавчим актом, котрий регулюватиме порядок надання сервісно-публічних послуг. Визначення порядку надання окремих послуг повинно міститися у спеціальних законах, котрі приписували б: процедуру дотримання загальних принципів надання адміністративних послуг; механізм збереження цілісності кожної адміністративної послуги; принципи недопущення запровадження необґрунтованих послуг, перекладання обов'язків адміністративних органів на приватних осіб чи висунення до них додаткових вимог [19].

Тобто, набуття законної сили Адміністративно-процедурним кодексом вирішить проблеми нормативного закріплення надання адміністративних послуг в Україні та спірні питання щодо якісного забезпечення громадян сервісно-публічними послугами.

Світова практика надання адміністративних послуг бере за основу оцінку їхньої якості, надану безпосередньо споживачем. Тому, неоднозначною видається потреба запровадження іноземного досвіду у сфері, де уже використовується визначена, але не упорядкована процедура діяльності публічних органів, яка, в принципі, може бути вдосконалена та приведена у відповідність до європейських стандартів, а не ігноруватиметься як неіснуюча та застаріла [20].

### **Висновки**

Таким чином, проведений аналіз закордонного досвіду надання адміністративних послуг дозволяє зробити висновок, що надання державою послуг фізичним та юридичним особам у іноземних країнах та в Україні відрізняються за змістом та цілями їхнього функціонування. Як правило, світова система надання публічно-сервісних послуг у світі спрямована на належне забезпечення рівня соціальних гарантій у суспільстві. Натомість, в Україні така система поки що функціонує швидше за принципом забезпечення контролю держави над суспільством, а уже потім над забезпеченням належного рівня соціальних гарантій її громадян. У світовій практиці спостерігається відкритість та прозорість між державою та громадянами під час надання публічних послуг, а в Україні ми ще не спостерігаємо тієї ефективної взаємодії між споживачами та надавачами послуг. Крім того, з'ясовано, що світова практика, як правило, орієнтована на якісне надання державних послуг у максимально короткий період часу та за мінімальних витрат, натомість, в Україні поки що пріоритетним залишається наповнення державного бюджету.

Отже, вивчення та впровадження на практиці кращого зарубіжного досвіду надання публічно-сервісних послуг повинно мати ключову роль у реформуванні системи надання послуг в Україні, чому повинне передувати впорядкування вітчизняної нормативно-правової бази та практичних напрацювань у сфері послуг. Тому, залишається сподіватися, що реформування сфери адміністративних послуг в Україні відбуватиметься у європейському напрямку, з урахуванням кращого світового досвіду.

### **Список використаної літератури**

1. Тимошук В. Адміністративні послуги [Текст] : посібник / [В. Тимошук] ; Швейцарсько-український проект "Підтримка децентралізації в Україні – DESPRO". — К. : ТОВ "Софія-А", 2012. — 104 с.

2. Там само. — С. 78.
3. Тимошук В. Досвід Канади в організації надання адміністративних послуг [Електронний ресурс] / В. Тимошук. — Режим доступу : <http://fmd.kh.ua/administratyvni-poslugy/viktor-timoshhuk-dosvid-kanadi-v-organizatsiyi-nadannya-administrativnih-poslug.html>.
4. Адміністративні послуги: стан і перспективи реформування [Текст] : зб. матер. / [Тимошук В. П., Добрянська Н. Л., Курінний О. В. та ін.] / заг. ред. Тимошука В. П., Курінного О. В. — К. : [б. в.], 2015. — 428 с.
5. Тимошук В. Досвід Канади в організації надання адміністративних послуг...
6. Адміністративні послуги: стан і перспективи реформування... — С. 422.
7. Тимошук В. Досвід Канади в організації надання адміністративних послуг...
8. Адміністративні послуги: стан і перспективи реформування... — С. 423.
9. Там само. — С. 424.
10. Там само. — С. 427.
11. Тимошук В. Адміністративні послуги... — С. 80.
12. Там само. — С. 81.
13. Там само. — С. 82.
14. Там само. — С. 83.
15. Там само. — С. 83.
16. Тимошук В. Досвід Канади в організації надання адміністративних послуг...
17. Адміністративні послуги: стан і перспективи реформування... — 428 с.
18. Драган О. І. Організація надання публічних послуг населенню органами влади: зарубіжні практики / Драган О. І. // Державна управління: удосконалення та розвиток [Електронний ресурс]. — 2014. — № 4. — Режим доступу : <http://www.dy.nauka.com.ua/?op=1&z=703>.
19. Академічне право України. Академічний курс [Текст] : підручник : у 2 т. Т. 2.: Особлива частина / ред кол. : В. Б. Авер'янов (голова) [та ін.]. — К. : Юрид. думка, 2005. — 624 с.
20. Міщенко Т. Специфіка розвитку та функціонування інституту адміністративних послуг / Міщенко Т. // Віче [Електронний ресурс]. — 2013. — № 14. — Режим доступу : <http://www.viche.info/journal/3767>.

*Стаття надійшла до редакції 22.01.2016  
Схвалена до друку редколегією 16.05.2016*

**Yu. Zhuk**

## **RENDERING ADMINISTRATIVE SERVICES: FOREIGN ASPECT**

**The procedure and conditions for rendering administrative services are considered in the world's leading countries, such as Germany, Canada, Poland and Netherlands.**

**Key words: administrative services, public administration, public authorities, professional activity.**