

10. Хомюк Н. С. Співвідношення поняття системи джерел права із суміжними поняттями // Порівняльно-аналітичне право. 2014. № 4. С. 36–38.
11. Теорія держави і права: підручник / Петришин О. В., Погребняк С. П., Смородинський В. С. та ін.; за ред. О. В. Петришина. Х.: Право, 2015. 368 с.
12. Шебанов А. Ф. Система отраслей законодательства: основания построения // Правоведение. 1976. № 4. С. 15–25.
13. Вовченко Н. Н. Понятие системы права // Вестник ВолГУ. 2009. Вып. 11. С. 11–16.

*Рекомендовано до публікації д-р юрид. наук Ющук О. І.
Дата надходження рукопису 20.02.2018*

Риндюк Віра Іванівна, кандидат юридичних наук, доцент, кафедра теорії та історії права, Державний вищий навчальний заклад «Київський національний економічний університет імені Вадима Гетьмана», пр. Перемоги, 54/1, м. Київ, Україна, 03057

УДК 351.74 : 342.922

DOI: 10.15587/2523-4153.2018.127421

ДОСВІД ЛИТОВСЬКОЇ РЕСПУБЛІКИ ТА РЕСПУБЛІКИ ГРУЗІЇ ЩОДО НАДАННЯ ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ ТА ШЛЯХИ ЇХ ІМПЛЕМЕНТАЦІЇ У ВІТЧИЗНЯНЕ ЗАКОНОДАВСТВО

© Є. О. Лєгеза

У статті висвітлено досвід Литви та Грузії щодо надання публічних послуг та шляхи імплементації його у вітчизняне законодавство. Розкриті нормативно-правові акти надання публічних послуг в країнах Литви, Грузії. Запропоновано напрями удосконалення законодавства України про надання публічних послуг з урахуванням зарубіжного досвіду, а саме: цілодобовий зручний доступ для всіх користувачів; надання публічних послуг в одному місці («єдиний офіс», «єдино вікно» тощо)

Ключові слова: «єдине вікно», «єдиний офіс», електронний доступ, імплементація, послуга, публічна послуга

1. Вступ

Система публічного адміністрування в країнах, які отримали незалежність, стикнулася з адаптуванням до нестійких умов розвитку, глобалізаційних процесів, постійного зростання інформаційних потоків і технологій. Необхідність перетворень пов'язувалася з невдоволенням публічним адмініструванням, падінням довіри населення до суб'єктів публічної адміністрації. Кожна республіка колишнього СРСР має власний досвід у сфері здійснення адміністративних реформ, що зумовлено місцевими, політичними, історичними, правовими та культурними особливостями країни.

2. Літературний огляд

Питання правового регулювання послуг як правової категорії перебувають у центрі уваги вчених, а їх різні аспекти досліджувалися у працях таких науковців, як: В. Б. Авер'янов, І. П. Голосніченко, С. В. Ківалов, І. В. Ковбас, І. Б. Коліушко, Т. О. Коломєць, В. К. Колпаков, А. Т. Комзюк, Р. С. Мельник, С. Г. Стеценко, В. П. Тимошук та ін.

Необхідно також зазначити, що вперше на рівні докторської дисертації захищена тільки одна дисертація Буханевича О.М. «Теоретико-правові та практико-економічні засади надання адміністративних послуг в Україні» (2016 рік), в якому комплексно розкрито теоретичні основи та практика правового регулювання надання адміністративних послуг в Україні [1].

О. М. Буханевич, Є. О. Лєгеза вказують, що надання послуг становить невід'ємну частину суспі-

льного виробництва будь-якої країни. Під послугою загалом мається на увазі діяльність одного суб'єкта, що здійснюється за ініціативою іншого з метою задоволення потреб останнього[1, с. 116; 2, с. 124].

3. Мета та задачі дослідження

Мета статті полягає в тому, щоб на підставі комплексного аналізу наявних наукових та нормативних джерел висвітлити досвід Литви та Грузії щодо надання публічних послуг.

Для досягнення мети були поставлені наступні задачі:

- 1) розкрити досвід Литви щодо надання публічних послуг;
- 2) охарактеризувати досвід Грузії щодо надання публічних послуг органами публічної адміністрації.

4. Генезис правового регулювання досвіду Литовської Республіки та Грузії щодо надання публічних послуг.

З 2000 по 2005 роки корупція поглинула майже всі сфери життя Республіки Грузія: хабарництво в автоінспекції, при отриманні паспортів, посвідчень водія, проходженні технічного огляду транспортного засобу, реєстрації власності, відкритті бізнесу, будівництві житла, отриманні освітніх (у вищих навчальних закладах) і медичних послуг.

Розмаїття корупційних схем змушувало підприємців вести подвійну бухгалтерію: одну – для податкових органів, іншу – для реального обліку. Компанії, до яких не були прихильні податкові органи

або які не платили хабарів, піддавалися постійному тиску. Результатом корупції стали зростаючі затримки з оплатою товарів і послуг із держзакупівель, виплати заробітної плати та пенсій [3]. У 2003 р. податкові надходження офіційно становили лише 14 % ВВП, а насправді – близько 12 % ВВП. Бюджет передбачав надходження з усіх джерел у розмірі 1 млрд ларі, а надходило лише 400 млн ларі [4, с. 83–89].

За показниками умов для ведення бізнесу в рейтингу 2012 р. держава посіла 16 місце зі 102, потрапивши до однієї групи разом з багатьма розвиненими країнами Організації економічного співробітництва і розвитку [5, с. 8].

Із 2011 р. у містах Батумі та Руставі функціонують центри з надання державних послуг, завдяки чому концептуально уніфіковано послуги, які надаються різними державними органами (Служба реєстрації актів цивільного стану, Національне агентство державної реєстрації, Національна архівна служба, Національне бюро правопорядку, Нотаріальна палата, філія Законодавчих бюлетенів і законів Республіки Грузія та ін.). Діяльність таких центрів забезпечує спрощений доступ населення до послуг. Діяльність зазначених центрів контролюється державою [6, с. 5].

На державному рівні сформовано перелік відомств із зазначенням кожного виду наданого ними дозволу чи ліцензії та проведеної перевірки. Проаналізовано можливі наслідки скасування різних вимог, з'ясовано, наскільки та чи інша ліцензія або дозвіл забезпечують досягнення передбаченої законом мети, виявлено причини, які заважають роботі наявної системи перевірок і видачі довідок та отриманню очікуваного ефекту. Деретуляція радикально змінила систему стимулів. Роботу відомств почали оцінювати за тим, яку конкретно користь вони приносять і які можливості для виконання своїх функцій мають. У проведенні реформ урахувався досвід таких країн, як Естонія, Нова Зеландія та Сінгапур [4, с. 83–89].

Забезпечення функціонування державного та громадянського реєстрів. Система реєстрації будь-якого акта – від народження дитини до появи нової юридичної особи – у 2003 р. перебувала в хаотичному стані й була пронизана корупцією. Неточна інформація зберігалася в архівах радянського зразка. Реєстрація власності потребувала відвідування різних інстанцій та отримання нотаріально завірених документів.

Щоб отримати паспорт, громадянин спочатку йшов в одну організацію, аби потім піти в іншу за довідкою про підтвердження місця проживання; згодом він повертався назад до першої інстанції, вистоявав кілька годин у черзі, платив хабар чиновнику за виконану ним свою роботу. При цьому практично не було взаємного обміну інформацією між організаціями, які вели державний і цивільний реєстри. Це спричинювало помилки, дублювання в роботі та збільшення вартості послуг і затримок. За даними дослідження Світового банку «Легкість ведення бізнесу», у 2005 р. реєстрація власності в Грузії передбачала 8 процедур і в середньому займала 39 днів, її вартість становила 2,5 % від вартості майна.

Прейскуранти офіційно не надавалися, що сприяло корупції. Так, наприклад, вартість реєстрації

власності залежала від обсягу трансакції, її вартості або інших параметрів на розсуд чиновника [5, с. 63]. Чиновники часто вимагали непотрібні документи або ті, які важко отримати, щоб одержати додатково гроші. Корупція в організаціях, відповідальних за ведення реєстрів, у тому числі цивільного, дозволяла кримінальним особам отримувати паспорти на інші прізвища. Навіть звичайні громадяни вносили в документи недостовірні дані про себе. Щоб налагодити роботу реєстрів, необхідно було вдосконалити інститути, спростити процедури, зберегти і залучити нові кадри.

У червні 2004 р. парламент ухвалив закон про державний реєстр, згідно з яким ліквідовувалося агентство державного реєстру, у складі Міністерства юстиції створювалася юридична особа – Національне агентство державного реєстру. Наступним кроком стало усунення конфлікту інтересів шляхом зміни ролі та функцій різних організацій, діяльність яких мала відношення до питань реєстрації. За новим законом реєстратори не можуть входити до складу комісій, що займаються продажем землі, а функції контролю перейшли до місцевих органів влади, які втратили можливість брати участь у виборі місцевих реєстраторів [5, с. 65].

Окремо хочеться відзначити таку успішну гуринську новачку 2011 р., як Будинок юстиції – державний заклад, у якому сконцентровано значну кількість (понад 300) державних сервісів в одній будівлі за принципом «єдиного вікна» та який обслуговує до 16 тис. споживачів на день. Тут розміщуються Палата нотаріусів Грузії, Національне агентство публічного реєстру, Агентство цивільного реєстру, Національний архів і Національне бюро з виконання. Сьогодні Будинки юстиції відкриті й функціонують у таких містах, як Батумі, Руставі, Местія, Кутаїсі, Озургеті, Гурджаані, Ахалцихе, Марнеулі, Кварелі, Телаві, Тбілісі, Горі.

У 2013 р. відкрито Будинок юстиції в містах Зугдіді, Поті, Чіатура, Лагодехі, Мцхета. Середній час очікування становить 0,48 хв, а час обслуговування – 5 хв. Дослідження задоволеності споживача свідчать, що після відкриття Будинків юстиції відповідний показник збільшився з 10 % до 92 % [4, с. 83–89].

Споживача, який прийшов у Будинок юстиції, зустрічають біля входу консультанти, які залежно від проблемних питань направляють його до оператора. Зал обслуговування розділений на 3 основних сектори:

– самообслуговування: за допомогою автоматизованих систем споживачі можуть самостійно отримати різні послуги (витяг з реєстру про майно або бізнес, біометричне фото для паспорта, перевести в готівку грошову суму в банкоматі, провести дистанційні оплати тощо);

– швидкого обслуговування: споживач отримує сервіси, тривалість яких не перевищує в середньому 2 хв (видача паспорта, посвідчення особи, документ, завірений апостилем або шляхом легалізації, рішення про реєстрацію або виписку про нерухоме майно чи бізнес та ін.);

– довгострокового обслуговування: споживач отримує сервіси, на реалізацію яких потрібно затратити понад 5 хв (подати заяву на паспорт, здати документи, необхідні для реєстрації майна або бізнесу,

отримати з архіву біографічну довідку, подати заяву на обслуговування іншого виду).

Такий розподіл на сфері обслуговування знижує до мінімуму ризик виникнення довгої та хаотичної черги, робить пересування громадян більш організованим й упорядкованим. Послідовність громадян, які хочуть отримати обслуговування, регулюється спеціальною електронною інтегрованою системою управління чергою.

З кінця 2013 р. у Тбіліському Будинку юстиції споживач може отримувати державні послуги шляхом Just Drive (отримати паспорт, посвідчення про народження дитини та інші документи) без відвідування будівлі, не виходячи з автомобіля, на прилеглій біля Будинку юстиції території, з вікна Just Drive. Зазначимо, що Грузія за низкою позицій у рейтингах Світового банку DoingBusiness-2013 посідає сьогодні такі місця: «реєстрація власності» – 1 місце у світі, «дозвіл на будівництво» – 4 місце, «відкриття бізнесу» – 7 місце, «захист інвесторів» – 17 місце. За розвитком е-уряду держава сягнула кращих показників у Європі [4, с. 83–89].

У Литовській Республіці впроваджено концепцію «е-послуги». В державі збільшилася пропозиція та якість таких послуг, що позитивно позначилося на ставленні суспільства до їх використання.

У 2012 р. населення країни 181 759 разів скористалося «е-заявкою на навчання за основними програмами», 68 649 – для подання декларацій за місцем проживання, 62 633 – реєстром жителів «Mani dati» (Мої дані), 44 060 разів цікавилися прогнозом розміру пенсії.

Державні та муніципальні установи активно здійснюють електронні закупівлі. Порталом латвійських публічних послуг (www.latvija.lv) скористалося понад 258 тис. жителів [7]. У державі розроблено унікальну в Європі технологію електронного цифрового підпису eParaksts, який не потребує смарт-карт, спеціальних пристроїв і програмного забезпечення [8]. Проект розроблений Латвійським державним центром радіо і телебачення (LVRTC). Електронний підпис eParaksts забезпечує зручну та обов'язкову в правовому відношенні комунікацію з державними установами, банками та постачальниками телекомунікаційних послуг, використовується для укладання бізнес-договорів з усіма установами ЄС.

Процес підписання здійснюється протягом кількох хвилин, адресат отримує документ електронною поштою. Клієнт використовує PIN-код, наданий йому в момент отримання електронного підпису, та створений ним пароль. Замовити eParaksts можна в центрах обслуговування клієнтів LVRTC, які співпрацюють з державним агентством «Інформаційні системи культури», що розташовані в 60-ти бібліотеках держави. Для замовлення використовується паспорт та анкета заявки, яку можна заповнити і роздрукувати на сайті (www.eparaksts.lv) або в бібліотеці [9]. Надалі всі дії з аутентифікації здійснюються на порталі.

Електронному цифровому підпису Законом про електронні документи надана юридична сила, формування електронної інфраструктури. В межах проекту RAIN-1 прокладено майже 3400 км широко-

смугових кабельних ліній, охоплено 468 сільських староств держави (у 241 з них раніше не було жодного доступу до Інтернету), які поєднані з 51 самоврядуванням. Проект RAIN-2 спрямований на прокладення ще близько 4400 км широкосмугових кабельних ліній, створення інфраструктури зв'язку в не менш ніж 770 невеликих містах і селах країни [9].

Таким чином має бути створена єдина мережа, яка дасть змогу 98 % жителів країни отримати можливість користуватися широкосмуговим зв'язком.

В електронний простір було переміщено такі публічні послуги [10]:

– «е-поліцію», що дає інтерактивну можливість звернутися до поліції, отримати інформацію про розгляд заявки і прийняте рішення тощо;

– «портал водіїв», який дозволяє швидко й легко отримати посвідчення водія, оперативно повідомити про загублений документ, зареєструватися на іспит;

– реєстрацію приватних підприємств та акціонерних товариств (пакет послуг розширюється);

– створення і впровадження електронної системи обслуговування мешканців.

5. Результати дослідження та їх обговорення

За результатами даної статті було проведено соціологічне опитування громадян з використанням методу не випадкового відбору респондентів (*мешканців Дніпропетровської, Запорізької, Київської, Львівської, Одеської та Харківської областей*) щодо доцільності імплементації зарубіжного досвіду надання публічних послуг в правотворчу та правозастосовчу діяльність суб'єктів публічної адміністрації як напрямок реформування сучасного менеджменту. Доступна вибірка населення від 18 років, де усього опитано 450 респондентів.

Щодо рівня поінформованості громадян стосовно надання населенню публічних послуг, то більше половини респондентів – 58,2 % говорять, що вони є обізнаними про це лише в тому контексті, який стосується їх особисто. До цієї цифри додається ще майже чверть опитаних – 23,1 %, які дуже мало знають про цю галузь і 5,1 % тих, хто нічого не знає про систему надання публічних послуг. Так, сума громадян, які мають у своєму розпорядженні досить поверхневу інформацію (або взагалі її не мають) становить 86,4 %.

Щодо поінформованості про способи надання публічних послуг органами влади громадяни відповіли таким чином:

– особистий прийом громадян – 82,4 %;

– письмове звернення (рекомендаційним листом) – 50,4 %;

– «Єдине вікно» надання послуги – 40 %;

– дистанційний спосіб (наприклад, подання документів уповноваженою особою) – 28,7 %.

Так, на думку опитаних, виглядає четвірка головних способів надання публічних послуг. Найменша кількість опитаних обирала такі варіанти відповідей, як електронна пошта – 27,3 %, он-лайн через офіційний веб-сайт органу влади – 26 %; виїзний прийом громадян – 13,8 % (рис. 1).

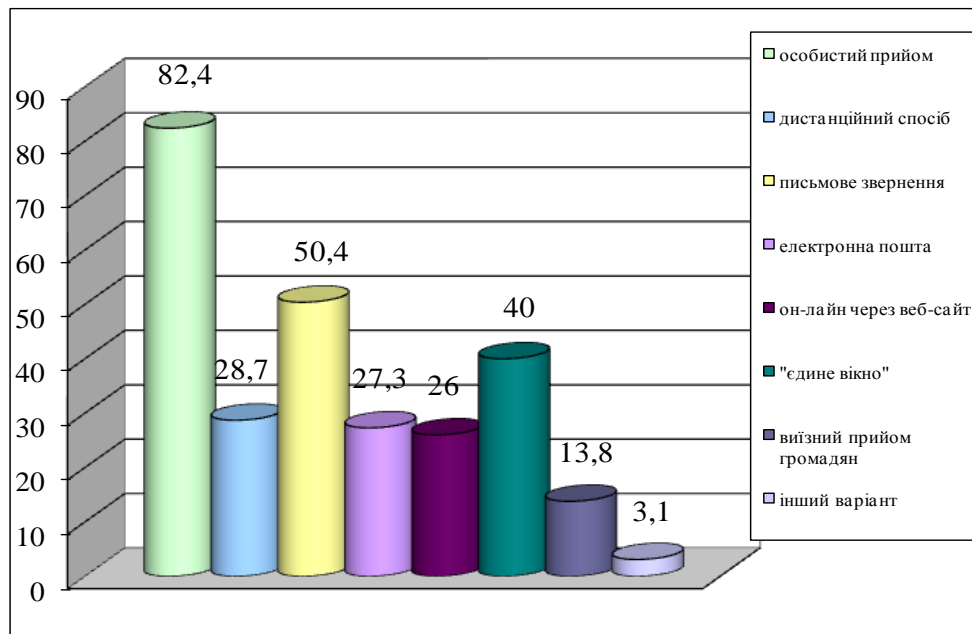


Рис. 1. Розподіл відповідей на запитання «Про які способи надання публічних послуг органами влади Ви поінформовані?»

Найбільш поінформованими про можливі форми консультування органами влади громадяни виявилися стосовно безпосереднього спілкування на прийомі – 88,2 %, телефонної довідкової служби – 50,4 %, електронної пошти для запитів громадян – 43,8 %, наявності громадської приймальні – 41,6 %. Так, на думку опитаних, виглядає четвірка головних форм консультування.

Найменша кількість опитаних обирала такий маркер, як постійно діючий консультативний кабінет

– 17,3 % і інформаційні термінали у приміщенні органу влади – 25,8 %.

Зазначимо, що новітні інформаційні канали – електронна пошта і он-лайн консультування на веб-сайті органу влади – обиралися респондентами не так часто і лише віковими групами 18–25 років, 26–35 років і 36–45 років. Такий канал надання інформації, як ЗМІ, вже не відіграє суттєвої ролі у процесі поінформування населення – на цей маркер вказала лише третина опитаних (рис. 2).

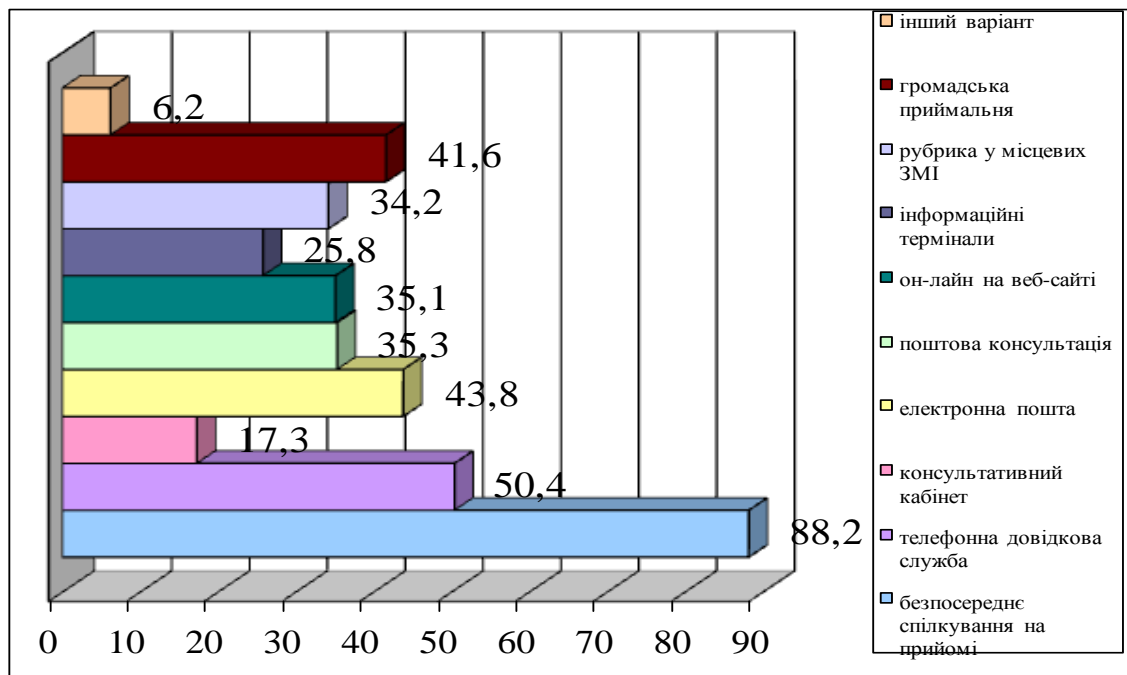


Рис. 2. Розподіл відповідей на запитання «Про які форми консультування громадян органами влади Ви поінформовані?»

З попереднім запитанням логічно пов'язана інформація щодо оцінки діяльності органів влади

у питанні інформування населення про надання публічних послуг: 55,3 % зазначили, що органи

влади надають населенню часткову інформацію стосовно надання публічних послуг і тільки трохи більше ніж десята частина опитаних (13,6 %) вважають, що органи влади всебічно інформують населення.

Цікавим є розподіл відповідей респондентів щодо критеріїв компетенції працівника органу, який надає публічні послуги, яка є складовим елементом сучасного менеджменту між людиною та владою (табл. 1).

Таблиця 1
Розподіл відповідей на запитання «Наскільки Ви задоволені такими складниками роботи представників виконавчих органів?»

	Задоволений		Частково задоволений		Частково незадоволений		Незадоволений		Важко відповісти	
	%	Кількість	%	Кількість	%	Кількість	%	Кількість	%	Кількість
Компетентність працівників	14,2	64	28,7	129	11,8	53	7,1	32	6	27
Привітність і доброзичливість працівників	5,6	25	20,9	94	17,3	78	18,7	84	1,1	5
Інформативність вивісок біля входу в приміщення та наявність інших вказівників	6,4	29	21,3	96	21,6	97	11,8	53	9,1	41
Наявність стендів з інформацією, зразками заяв та їх якість	11,8	53	18,4	83	20,9	94	15,1	68	4,7	21
Режим роботи органу влади	10,9	49	19,1	86	14	63	15,3	69	5,1	23
Зручність оплати послуг	5,3	24	19,8	89	17,6	79	21,1	95	8,7	39
Швидкість у наданні послуги	4,2	19	21,3	96	18,7	84	19,8	89	3,1	14
Доступність формулярів та бланків	16,4	74	19,8	89	18	81	9,8	44	4,2	19
Загальний стан приміщення	8,7	39	24	108	20,2	91	19,8	89	1,78	8
Облаштування місць для очікування та заповнення документів	1,1	5	18,7	84	21,8	98	21,3	96	0,9	4
Умови для доступу та пересування осіб з обмеженими фізичними можливостями	3,1	14	9,1	41	9,56	43	36,4	164	9,8	44

Якість надання публічної послуги респонденти оцінюють не досить високо – 51,5 % виявилися частково задоволеними з різних причин: стягувалися додаткові платежі (18,2 %), вимагалось надання додаткових документів (17,3 %), порушувалися строки надання послуги (16 %). Лише трохи більше ніж десята частка опитаних (11,8 %) зазначили, що вони є цілком задоволеними, оскільки якісну послугу отримали вчасно.

Серед труднощів, з якими громадяни стикалися під час звернення по публічну послугу, домінують такі:

- надто великі черги у органах влади – 36,2 %;
- витрати часу – 32,7 %;
- непоінформованість щодо необхідного переліку документів – 22,7 %;
- наявність великої кількості інстанцій, які необхідно обійти для отримання послуги, – 20,9 %;
- незручні приміщення, в яких громадяни очікують на особистий прийом, – 22,0 %;
- тривалий час протягом робочого дня не відповідав телефон для довідок або зв'язок був відсутній та незручні графіки прийому громадян набрали однаково кількість – 20,7 %.

Це сім головних зауважень респондентів, які потребують вирішення з боку органів влади як на державному, так і на місцевому рівні.

З 61,6 % отримувачів публічних послуг 12,2 % опитаних не потребували додаткових ресурсів і додаткових дій у вирішенні проблеми. Серед тих, хто був вимушений скористатися іншими можливостями для позитивного вирішення своєї справи, 27,1 % зазнали невиправданих додаткових фінансових витрат, 23,1 % задіяли впливові зв'язки, 22,7 % респондентів стверджують, що вирішували питання за допомогою хабара, 20,4 % користувалися додатковою інформацією.

На запитання щодо можливих варіантів вирішення проблем, з якими громадяни стикалися під час отримання публічних послуг, 23,1 % відповіли, що користувалися впливовими зв'язками, 18,9 % скаржилися у вищі органи, а 34 % вирішували проблеми за допомогою хабара (з них: 22,4 % – у грошовому еквіваленті чи у вигляді подарунків, а 11,6 % – у вигляді певних послуг). Ті 18,9 % громадян, хто скаржився у вищі органи засвідчують, що не завжди скарги допомагають вирішити проблеми. Так, 9,3 % опитаних зазначили, що їхня скарга була скоріше задо-

волена, у 2,1 % – скаргу скоріше не задовольнили, а у 4,9 % громадян скаргу не задовольнили зовсім. Лише 2,6 % респондентів залишилися задоволеними.

Таким чином, якість публічних послуг – це сукупність характеристик публічної послуги, що визначають її здатність задовольняти встановлені або очікувані потреби замовника. На превеликий жаль, у системі надання публічних послуг в Україні є суттєві недоліки, тому необхідно здійснити імплементацію зарубіжного досвіду надання публічних послуг в правотворчу та правозастосовчу діяльність суб'єктів публічної адміністрації як напрямку реформування сучасного менеджменту. По-перше, населення не має необхідної, достовірної і, взагалі, повної інформації про цей процес (процедуру). По-друге, громадяни не використовують усі можливості для отримання послуг у разі такої потреби (наприклад, усі можливості мережі Інтернет – від пошуку необхідної інформації на сайті до он-лайн консультування і отримання відповідей на електронну пошту). Спілкування ведеться за старими методами, через особисті контакти на прийомі, рідше – за допомогою телефонного консультування, через мережу Інтернет. Звідси впливає і велика кількість скарг громадян на черги, витрати часу, грубість і неповагу. Не останню роль відіграє і проблема обтяжливого бюрократичного порядку отримання публічних послуг, вимагання від громадян довідок та інших документів. У цьому напрямі суттєво покращить якість надання публічних послуг такий вид діяльності, як електронний документообіг: це, насамперед, зекономить час отримання послуги, дозволить уникнути зайвої бюрократизації, а також вирішить проблему матеріальних затрат як з боку пересічного громадянина, так і з боку держави. Поки ж ті опитані, хто протягом року отримували публічні послуги, залишаються незадоволеними якістю даного

процесу і намагаються вирішувати свої питання не тільки законними методами, а й із залученням додаткових варіантів – від зв'язків до хабарів.

6. Висновки

На підставі комплексного аналізу наявних наукових та нормативних джерел висвітлено досвід Литовської Республіки та Грузії щодо надання публічних послуг та розкриті наступні задачі:

1. В законодавстві Литви інформаційні технології є невід'ємною частиною повсякденної діяльності органів публічної адміністрації щодо надання публічних послуг. Органи виконавчої гілки влади зазначених країн, тобто уряди, міністерства та їх структурні підрозділи використовують у своїй діяльності інформаційні технології, які сприяють підвищенню якості публічних послуг, роблять публічне адміністрування зазначених органів більш ефективним, що, у свою чергу, веде до поліпшення взаємодії держави та громадян, зокрема і юридичних осіб, та підвищують демократичні стандарти забезпечення прав і свобод людини та громадянина у процесі отримання послуг споживачами.

2. Охарактеризовано досвід Республіки Грузія, в результаті чого встановлено, що миттєва реалізація політики «повної нетерпимості до корупції», демонстрація швидких і наочних результатів украй важливі для підтримки довіри й отримання достатнього тимчасового ефекту в досягненні поставлених довгострокових цілей. Під час проведення реформ було створено цикл, у якому цілеспрямована державна політика та чітке бачення цілей та змісту реформ, підтримувані гнучкою стратегією, прагматизмом і швидкістю реалізації, дали негайні результати, які, у свою чергу, розширили вікно можливостей і зміцнили політичну волю в подальшій боротьбі з корупцією.

Література

1. Буханевич О. М. Теоретико-правові та праксеологічні засади надання адміністративних послуг в Україні: дис. ... д-ра. юрид. наук. К., 2016. 455 с.
2. Легеза Є. О. Концепція публічних послуг: адміністративно-правовий аспект: дис. ... д-ра юрид. наук. Запоріжжя: ЗНУ, 2017. 511 с.
3. Об утверждении Стратегической программы технологической модернизации управления (электронное преобразование): Постановление Правительства Республики Молдова от 20 сент. 2011 г. № 710 / Monitorul Oficial № 156-159. Ст. 780.
4. Васильева Н. В. Организация надання адміністративних послуг підприємцям Грузії: досвід для України: зб. наук. пр. // Науковий вісник Академії муніципального управління. 2013. № 3. С. 83–89.
5. Борьба с коррупцией в сфере государственных услуг: хроника реформ в Грузии / ред. Л. В. Лещенко. Вашингтон: Всемирный банк, 2012. 108 с. URL: http://siteresources.worldbank.org/INTGEORGIA/Resources/Georgia_Book_Russian.pdf
6. Грузия: отчет о проделанной работе // Стамбульский план действий по борьбе с коррупцией, Второй раунд мониторинга. 2011. URL: <http://www.oecd.org/corruption/acn/48807361.pdf>
7. Васильева Н. В. Инструменти реформування системи надання державних і муніципальних послуг в Білорусі та Молдові // Державне управління: удосконалення та розвиток. 2013. № 10. URL: <http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=640>
8. Портал латвійських державних і муніципальних послуг. URL: <https://www.latvija.lv/>
9. Кишонас В. Развитие электронной инфраструктуры и электронных услуг в Литве: вклад публичного сектора. URL: <http://www.myshared.ru/slide/220630/>
10. Виконавча влада і адміністративне право / за ред. В. Б. Авер'янова. К.: Видав. дім ІнЮре, 2002. 668 с.

Дата надходження рукопису 22.02.2018

Легеза Євген Олександрович, доктор юридичних наук, доцент, кафедра адміністративного та митного права, Університет митної справи та фінансів, вул. Володимира Вернадського, 2/4, м. Дніпро, Україна, 49000

E-mail: pasto@i.ua