**ЛЕКЦІЯ 5. АДМІНІСТРАТИВНІ ПОСЛУГИ (САМОСТІЙНЕ ОПРАЦЮВАННЯ)**

**План**

1.Поняття ознаки та види адміністративних послуг.

2.Суб’єкти відносин щодо надання адміністративних послуг.

3.Порядок надання адміністративних послуг.

1.Поняття ознаки та види адміністративних послуг

Служіння суспільству публічною владою полягає в утвердженні поваги до людини, ефективному виконанні законів та державних функцій у публічній сфері. Це означає, що адміністративна спроможність публічної адміністрації зумовлюється політикою, яка визнає права і свободи людини найвищою цінністю, що визначає зміст і спрямованість діяльності органів державної влади. Виходячи з таких позицій, надання адміністративних послуг є основним напрямком діяльності публічної адміністрації. Адже без адміністративних послуг неможливо забезпечити права, слободи й законні інтереси приватних осіб.

Загалом треба зазначити, що «адміністративні послуги» як інститут адміністративного права мають потрійну юридичну природу: по-перше, це основний складник предмета адміністративного права; по-друге - різновид публічних послуг; по-друге - головний інструмент у діяльності публічної адміністрації.

Адміністративні послуги - це основний елемент взаємовідносин держави з людиною. Ними слід розуміти численні обов’язки державних органів щодо виконання різного роду дозвільно-реєстраційних дій за відповідними зверненнями фізичних і юридичних осіб.

Ключовим етапом у розвитку законодавства у сфері надання адміністративних послуг було ухвалення Закону України від 6.09.2012 р. № 5203/1 «Про адміністративні послуги». З моменту набуття чинності цього нормативно-правового акта здійснюються різні заходи щодо формування якісної та доступної системи надання адміністративних послуг.

Ст. 1 Закону від 6.09.2012 р. № 5203-71 визначає, що *адміністративна послуга - це результат здійснення владних повноважень суб ’єктом надання адміністративних послуг за заявою фізичної або юридичної особи, спрямований на набуття, зміну чи припинення прав та/або обов’язків такої особи відповідно до закону.*

Відповідно до ст. 5 Закону «Про адміністративні послуги» *виключно законами, які регулюють суспільні відносини щодо надання адміністративних послуг, установлюються:*

·       підстави для одержання адміністративної послуги;

·     суб’єкт надання адміністративної послуги та його повноваження щодо надання адміністративної послуги;

·        перелік і вимоги до документів, потрібних для отримання адміністративної послуги;

·        платність або послуги;

·        граничний строк надання адміністративної послуги;

·        перелік підстав для відмови в наданні адміністративної послуги.

Також до адміністративних послуг законом дорівнюється надання органом виконавчої влади, іншим державним органом, органом влади Автономної Республіки Крим, органом місцевого самоврядування, їх посадовими особами, державним реєстратором, суб’єктом державної реєстрації витягів і виписок із реєстрів, довідок, копій, дублікатів документів та інші передбачені законом дії, у результаті яких суб’єкту звернення, а також об’єкту, що перебуває в його власності, володінні чи користуванні, надається або підтверджується певний юридичний статус та/або факт.

Варто відзначити, що в ч. 1 ст. 2 Закону України «Про адміністративні послуги» зазначено, що дія цього акта поширюється на суспільні відносини, пов’язані з наданням адміністративних послуг.

На жаль, згідно з ч. 2 ст. 2 дія цього Закону не поширюється на відносини щодо:

1)      здійснення державного нагляду (контролю);

2)      метрологічного контролю і нагляду;

3)      акредитації органів з оцінки відповідності;

4)      дізнання, досудового слідства;

5)      оперативно-розшукової діяльності;

6)      судочинства, виконавчого провадження;

7)      нотаріальних дій;

8)      виконання покарань;

9)      доступу до публічної інформації;

10) застосування законодавства про захист економічної конкуренції;

11) провадження діяльності, пов’язаної з державною таємницею;

12) набуття прав на конкурсних засадах;

13) набуття прав стосовно об’єктів, обмежених у цивільному обігу. Адміністративні послуги у цих сферах надаються відповідно до спеціальних законів.

*Приклад: адміністративні послуги у сфері здійснення державного нагляду (контролю) надаються відповідно до Закону України від 5 квітня 2007р. № 877-У «Про основні засади державного нагляду (контролю) у сфері господарської діяльності».*

Ознаки адміністративної послуги

Із законодавчого визначення можна виділити такі ключові *ознаки адміністративної послуги:*

·        адміністративна послуга надається лише за заявою фізичної чи юридичної особи;

·        [заява](https://vo.uu.edu.ua/mod/glossary/showentry.php?eid=26935&displayformat=dictionary) призводить до певного результату, спрямованого на набуття, зміну чи припинення прав та/або обов’язків особи;

·        адміністративна послуга є результатом здійснення владних повноважень суб’єктом надання адміністративних послуг;

·                             адміністративна послуга надається відповідно до закону.

·        адміністративна послуга надається суб’єктом надання таких послуг лише за ініціативою особи, яка потребує такої послуги;

·                             результатом розгляду заяви суб’єкта звернення є:

·        *рішення індивідуальної дії (адміністративний акт), що ухвалюється щодо конкретної особи і породжує, змінює або припиняє права та/або обов’язки особи (напр., свідоцтво про реєстрацію шлюбу, ліцензія на певний вид господарської діяльності, внесення відповідного запису до Єдиного державного реєстру юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців);*

·        *адміністративний договір, за яким відбувається набуття, зміна чи припинення прав та/або обов’язків особи;*

·        адміністративна послуга надається лише суб’єктом надання таких послуг;

надання адміністративної послуги є повноваженням органу державної або місцевої влади;

Отже, публічні послуги - це послуги, які надаються органами державної та місцевої влади або іншими суб’єктами (підприємствами, установами, організаціями) за рахунок публічних коштів і під відповідальність публічної влади.

Залежно від суб’єкта, що надає публічні послуги, можна розрізняти державні та муніципальні послуги. Важливою складовою як державних, так і муніципальних публічних послуг є адміністративні. Зауважимо, що у п.3 ст.1 Закону від 6.09.2012 р. № 520 встановлено вичерпний перелік суб’єктів, які можуть надавати адміністративні послуги, тобто підприємства, установи та організації незалежно від форм власності не можуть надавати адміністративні послуги.

У зв’язку з цим адміністративна послуга буде державною, коли таку послугу надають органи державної влади за рахунок коштів державного бюджету, а муніципальною - у разі надання такої послуги органами місцевого самоврядування за рахунок коштів місцевого бюджету.

Види адміністративних послуг

Закон України «Про адміністративні послуги» не систематизує адміністративні послуги та не вирішує питання поділу останніх на види. Водночас упорядкування адміністративних послуг в єдину систему є невід’ємною умовою, що впливає на покращення їх якості. У зв’язку з цим та для поліпшення стану (системи) надання адміністративних послуг особливої уваги набуває проблема їх класифікації.

Упорядкування системи адміністративних послуг - важливий крок наближення влади до пересічного громадянина, задоволення його потреб, захисту прав та свобод.

*Адміністративні послуги можна класифікувати за такими критеріями:*

·       *за критерієм платності* - платні та безоплатні;

·       *за джерелом фінансування* - послуги, що фінансуються за рахунок коштів державного бюджету, та послуги, що фінансуються за рахунок коштів місцевого бюджету;

·       *за порядком надання* - послуги, що надаються суб’єктами надання адміністративних послуг безпосередньо; послуги, що надаються через центри надання адміністративних послуг; послуги, що надаються через Єдиний державний портал адміністративних послуг;

·       *залежно від суб’єктів надання* - державні та муніципальні. Державні послуги - це послуги, що надаються органами державної влади (насамперед виконавчої) та державними підприємствами, установами, організаціями. Муніципальні послуги - послуги, що надаються органами місцевого самоврядування та комунальними підприємствами, установами, організаціями;

·       *за змістом адміністративної діяльності* - видання дозволів; реєстрація з веденням реєстрів; легалізація актів; соціальні послуги; послуги, які визначаються іншими видами адміністративної діяльності;

·       *за суб’єктом отримання* - послуги, спрямовані на задоволення інтересів фізичних осіб; послуги, спрямовані на задоволення інтересів юридичних осіб і фізичних осіб-підприємців; послуги, спрямовані на задоволення як фізичних, так і юридичних осіб;

·       *за критерієм потреби* - основні та додаткові;

·       *за критерієм обов ’язковості* - обов’язкові та добровільні;

·       *за галузями законодавства* (за характером питань, за розв’язанням яких звертаються особи до адміністративних органів) - послуги у сфері землекористування; послуги в галузі природокористування; послуги в галузі підприємницької діяльності; послуги в галузі соціальних відносин та ін.;

·       *за кількістю суб’єктів*, задіяних у процедурі надання послуги, - елементарні та композитні;

·         *за наявністю проміжного результату* - прості та складні;

*залежно від форми реалізації* - послуги, пов’язані з реальним здійсненням конституційних прав і свобод громадян; власне адміністративні послуги, пов’язані з юридичним оформленням умов, необхідних для реалізації прав і свобод.

2.Суб’єкти відносин щодо надання адміністративних послуг

Відповідно до Закону України «Про адміністративні послуги» суб’єкт звернення - це фізична або юридична особа, яка звертається за отриманням адміністративних послуг. Загалом особа може звернутись за адміністративною послугою таким чином: 1) прийти особисто до приміщення органу влади або центру надання адміністративних послуг та подати заяву і необхідні документи; 2) замовити послугу телефоном (напр., видання довідки «дитина війни»); 3) надіслати заяву та пакет документів поштою - у випадках, передбачених законом, підпис особи на надісланих поштою документах потребує нотаріального посвідчення; 4) у випадках, передбачених законом, надіслати заяву за допомогою засобів телекомунікаційного зв’язку (електронною поштою).

Уживання в Законі терміна «фізична особа» включає всі категорії фізичних осіб - громадян України, іноземців та осіб без громадянства, тобто всі вони можуть бути суб’єктами звернення за адміністративними послугами.

Юридичну природу фізичної особи розкрито в нормах цивільного права, зокрема згідно з положеннями ЦКУ фізичною особою вважається людина як учасник цивільних відносин, для того щоб користуватися своїми правами, особа повинна мати: цивільну правоздатність (тобто здатність мати цивільні права й обов’язки, яка виникає з моменту народження особи) (ч.ч. 1 та 2 ст. 25) та цивільну дієздатність, тобто здатність своїми діями набувати для себе цивільні права і самостійно їх здійснювати, а також здатність своїми діями створювати для себе цивільні обов’язки, самостійно їх виконувати та нести відповідальність у разі їх невиконання (абзац другий ч. 1 ст. 30).

У випадках, установлених законом, здатність мати окремі цивільні права та обов’язки може пов’язуватися з досягненням особою відповідного віку (ч.3 ст.25 Цивільного кодексу України). Тому і споживачем окремих адміністративних послуг особа може бути по досягненні певного віку.

*Приклад: отримати паспорт громадянина України можна з 14 років, а посвідчення на право керування транспортними засобами категорії «А1» та «А» - з 16.*

*Суб’єктами звернення* з приводу надання адміністративних послуг є і фізичні особи-підприємці, оскільки частиною 2 статті 9 Закону «Про адміністративні послуги» прямо передбачено, що право на отримання адміністративної послуги має «фізична особа, зокрема фізична особа - підприємець».

Відповідно до Цивільного кодексу України право на здійснення підприємницької діяльності, яку не заборонено законом, має фізична особа з повною цивільною дієздатністю, яке вона здійснює за умови її державної реєстрації в порядку, встановленому законом (ч. 1, ч. 2 ст. 50).

*До споживачів адміністративних послуг* належать юридичні особи. ЦКУ визначено, що юридичною особою є організація, створена та зареєстрована у встановленому законом порядку (ч. 1 ст. 80). Залежно від порядку створення юридичні особи поділяються на юридичних осіб приватного права та юридичних осіб публічного права.

*Юридична особа приватного права* створюється на підставі установчих документів відповідно до ст. 87 Цивільного кодексу України учасниками (засновниками).

*Юридична особа публічного права* створюється розпорядчим актом Президента України, органу державної влади, органу влади Автономної Республіки Крим або органу місцевого самоврядування» (ч. 2 ст. 81).

Потрібно зазначити, що деякі види адміністративних послуг можуть отримувати лише окремі групи суб’єктів. Так, паспорт громадянина України можуть та зобов’язані отримати лише громадяни України, а певний вид ліценції - лише юридична особа. Окрім того переважну більшість адміністративних послуг законодавство дозволяє отримувати через представника за дорученням, однак окремі, як наприклад згаданий паспорт громадянина України, можна отримати лише особисто.

Отже, суб’єктом звернення щодо надання адміністративної послуги можуть бути: фізична особа (громадянин України, іноземець, особа без громадянства); фізична особа-підприємець; юридична особа.

Суб’єкт надання адміністративних послуг

п. 3 ст. 1 Закону України «Про адміністративні послуги» визначено коло *суб’єктів, які можуть надавати адміністративні послуги:*

·                    органи виконавчої влади;

·                    інші державні органи;

·                    органи влади Автономної Республіки Крим - з урахуванням Закону України від 15 квітня 2014 р. № 1207-VII «Про забезпечення прав і свобод громадян та правовий режим на тимчасово окупованій території України»;

·                    органи місцевого самоврядування;

·                    посадові особи органу виконавчої влади, іншого державного органу, органу влади Автономної Республіки Крим, органу місцевого самоврядування.

*Цей перелік є вичерпним*. Законодавець використав саме інституційний критерій для формування переліку суб’єктів надання адміністративної послуги, а не функціональний. Це означає, що за чинним Законом жодні інші суб’єкти не можуть надавати адміністративні послуги.

*Органи виконавчої влади як суб’єкти надання адміністративних послуг.* Виходячи зі змісту розділу 7 Конституції України, до системи органів виконавчої влади України входять: 1) Кабінет Міністрів України - вищий орган у системі органів виконавчої влади; 2) центральні органи виконавчої влади - міністерства та інші органи; 3) місцеві органи виконавчої влади - обласні (Київська і Севастопольська міські), районні державні адміністрації.

Однак Конституція не містить вичерпного визначення всієї системи органів виконавчої влади, адже до системи виконавчої влади належать такі органи державного управління, як служби, агентства, інспекції, центральні органи виконавчої влади зі спеціальним статусом та інші центральні органи виконавчої влади.

Відповідно до ст. 113 Конституції Кабінет Міністрів України є вищим органом у системі органів виконавчої влади. Згідно зі ст. 1 Закону від 2 лютого 2014 № 798-VII Кабінет Міністрів України здійснює виконавчу владу безпосередньо та через міністерства, інші центральні органи виконавчої влади, Раду міністрів Автономної Республіки Крим та місцеві державні адміністрації, спрямовує, координує та контролює діяльність цих органів.

*Кабінет Міністрів України,* як правило, адміністративні послуги безпосередньо не надає, однак в окремих випадках він постає як суб’єкт надання таких послуг, ухвалюючи зокрема індивідуальні рішення, які стосуються вирішення справ фізичних або юридичних осіб (напр., розпорядження про погодження продажу земельних ділянок).

Згідно зі ст. 1 Закону України від 17 березня 2011 року № 3166-У[ «Про центральні органи виконавчої влади» систему центральних органів виконавчої влади складають міністерства України та інші центральні органи виконавчої влади. Міністерства забезпечують формування та реалізують державну політику в одній чи декількох сферах, інші центральні органи виконавчої влади виконують окремі функції з реалізації державної політики. Повноваження міністерств, інших центральних органів виконавчої влади поширюються на всю територію держави.

Відповідно до законодавства України *міністерства уповноважені надавати адміністративні послуги*.

*Приклад: [Міністерство](https://vo.uu.edu.ua/mod/glossary/showentry.php?eid=26945&displayformat=dictionary" \o "Глосарій Адміністративне право: Міністерство) культури України надає адміністративні послуги стосовно: реєстрації статуту (положення) релігійного центру (управління); реєстрація статуту (положення) монастиря; видання дозволу на переміщення (перенесення) пам’ятки місцевого значення.*

Поряд із цим слід відзначити, що адміністративні послуги серед центральних органів виконавчої влади надають переважно територіальні органи міністерств та інші органи державної влади.

До інших центральних органів виконавчої влади належать: служби, агентства, інспекції, центральні органи виконавчої влади зі спеціальним статусом, інші центральні органи виконавчої влади. Інші державні органи, які надають адміністративні послуги, - це насамперед державні органи, які формально не віднесені до органів виконавчої влади, однак здійснюють [публічне адміністрування](https://vo.uu.edu.ua/mod/glossary/showentry.php?eid=26965&displayformat=dictionary" \o "Глосарій Адміністративне право: Публічне адміністрування).

[*Органи місцевого самоврядування*](https://vo.uu.edu.ua/mod/glossary/showentry.php?eid=26949&displayformat=dictionary) як суб’єкти надання адміністра­тивних послуг. Згідно зі ст. 5 Закону України від 21.05.1997 р. №280 «Про місцеве самоврядування в Україні» система місцевого самоврядування включає: територіальну громаду; сільську, селищну, міську раду; сільського, селищного, міського голову; виконавчі органи сільської, селищної, міської ради; старосту; районні та обласні ради, що представляють спільні інтереси територіальних громад сіл, селищ, міст; органи самоорганізації населення.

Закон України «Про місцеве самоврядування в Україні» виділяє повноваження органів місцевого самоврядування, поділяючи їх на виключну компетенцію органів місцевого самоврядування та делеговані повноваження виконавчих органів сільських, селищних, міських рад. Виключну компетенцію органів місцевого самоврядування складають питання, що вирішуються виключно на пленарних засіданнях сільської, селищної, міської ради та районної і обласної ради, а також власні повноваження виконавчих органів сільських, селищних, міських рад. Отже, повноваження органів місцевого самоврядування поділяються на власні, пов’язані з вирішенням питань місцевого значення, та делеговані, що стосуються програм загальнодержавного значення.

Відповідно до ч. 2 ст. 16 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні» органам місцевого самоврядування, крім власних повноважень, можуть надаватися окремі повноваження органів виконавчої влади, у здійсненні яких вони є підконтрольними відповідним органам виконавчої влади. Глава ІІ цього Закону містить низку статей, що передбачають, якими саме делегованими повноваженнями можуть наділятися [органи місцевого самоврядування](https://vo.uu.edu.ua/mod/glossary/showentry.php?eid=26949&displayformat=dictionary" \o "Глосарій Адміністративне право: Органи місцевого самоврядування). Так, ст. 27 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні» в частині делегованих повноважень передбачено, що [органи місцевого самоврядування](https://vo.uu.edu.ua/mod/glossary/showentry.php?eid=26949&displayformat=dictionary" \o "Глосарій Адміністративне право: Органи місцевого самоврядування) здійснюють організаційне забезпечення надання адміністративних послуг органів виконавчої влади через ЦНАП.

Обсяг надання муніципальних послуг районними та обласними радами обмежений повноваженнями цих органів, що є здебільшого організаційними та майже не передбачають виконання управлінських дій, спрямованих на забезпечення потреб конкретних громадян. Тому така особливість є обмеженням діяльності районних та обласних рад як органів місцевого самоврядування регіонального рівня.

Виходячи з природи та сутності місцевого самоврядування, громади мають право і, головне, реальну здатність самостійно вирішувати всі питання місцевого життя. Саме тому в рамках проведення державних реформ із децентралізації влади слід урахувати, що основним суб’єктом надання адміністративних послуг мають бути саме [органи місцевого самоврядування](https://vo.uu.edu.ua/mod/glossary/showentry.php?eid=26949&displayformat=dictionary" \o "Глосарій Адміністративне право: Органи місцевого самоврядування). Це наблизить процедури надання адміністративних послуг до споживачів, що зробить їх не лише зручними, але й сприятиме більш оперативному і професійному задоволенню та виявленню потреб й очікувань споживачів, підвищить відповідальність органів влади.

Об’єднані територіальні громади як суб’єкти надання адміні­стративних послуг. Оптимальний перелік адміністративних послуг залежить від інституційної спроможності громади. У громадах на базі міст, особливо середніх і великих, має надаватися максимальний спектр послуг.

*В об’єднаних територіальних громадах сільського типу, особливо з обмеженою спроможністю, насамперед здійснюється надання найнагальніших адміністративних послуг, зокрема у таких сферах:*

·      реєстрація актів цивільного стану (1-ї черги): державна реєстрація народження; державна реєстрація смерті; державна реєстрація шлюбу;

·      реєстрація / зняття з реєстрації мешканців: реєстрація місця проживання особи; зняття з реєстрації місця проживання особи; надання довідки про реєстрацію місця проживання особи; реєстрація місця перебування особи; надання довідки про склад сім’ї (про зареєстрованих у житловому приміщенні осіб);

·                           призначення житлових субсидій;

·      призначення окремих видів державної допомоги (зокрема при народженні дитини тощо);

·                           призначення та перерахунок пенсій.

У зв’язку із запровадженням у державно-правову практику України інституту старости об’єднаної територіальної громади важлива роль у наданні та сприянні громадянам у наданні адміністративних послуг належить саме цій посадовій особі місцевого самоврядування.

*Основними напрямками діяльності старости* є створення відповідних умов для отримання адміністративних послуг, надання довідок для одержання адміністративних послуг в адміністративних центрах ОТГ і безпосереднє надання адміністративних послуг жителям сіл та селищ, які не є адміністративними центрами ОТГ.

Для отримання жителями сіл та селищ адміністративних послуг від виконавчих органів місцевого самоврядування (відділів, департаментів ради ОТГ) староста в межах своїх повноважень має сприяти жителям у підготовці потрібних документів (надання бланків документів, роз’яснення порядку їх заповнення, консультування з питань переліку документів та їх форми, які потрібно додати до заяви).

Для одержання громадянами адміністративних послуг в об’єднаних територіальних громадах староста має право надавати довідки про реєстрацію місця проживання (реєстрації) особи, довідки про склад сім’ї (про склад зареєстрованих у житловому приміщенні осіб). Такі довідки надаються для призначення житлових субсидій, окремих видів державної допомоги, призначення та перерахунку пенсій. Староста має печатку для довідок.

Крім того, статтею 3 Закону України «Про свободу пересування та вільний вибір місця проживання в Україні» виконавчий орган сільської, селищної, міської ради визначено як орган, що здійснює реєстрацію, зняття з реєстрації місця проживання особи на території відповідної адміністративно- територіальної одиниці, на яку поширюються повноваження відповідної сільської, селищної, міської ради.

Державний реєстратор як суб’єкт державної реєстрації також уповноважений відповідно до закону надавати адміністративні послуги.

На сьогодні відносини, які наявні у сфері державної реєстрації юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців, регулюються Конституцією України, Законом України «Про державну реєстрацію юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань» і підзаконними нормативно-правовими актами.

Закон України «Про державну реєстрацію юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань» поширюється на державну реєстрацію юридичних та фізичних осіб-підприємців, громадських формувань, що не мають статусу юридичних осіб. Цей закон спрямовано на реформування системи надання адміністративних послуг у сфері державної реєстрації бізнесу - забезпечення її відкритості та прозорості, оперативності та своєчасності, раціональної мінімізації кількості документів та процедурних дій.

Відповідно до п. 5 ч. 1 ст. 1 Закону державний реєстратор юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань - це особа, яка перебуває у трудових відносинах з суб’єктом державної реєстрації, нотаріус.

*Суб’єктами державної реєстрації відповідно до Закону є:*

-     [Міністерство](https://vo.uu.edu.ua/mod/glossary/showentry.php?eid=26945&displayformat=dictionary) юстиції України - у виключних випадках реєстрації політичних та громадських суб’єктів;

-     територіальні органи Міністерства юстиції України - у разі державної реєстрації первинних, місцевих, обласних, регіональних і республіканських професійних спілок, їх організацій та об’єднань, структурних утворень політичних партій, регіональних (місцевих) творчих спілок, територіальних осередків всеукраїнських творчих спілок, місцевих, обласних, республіканських АРК, Київської та Севастопольської міських організацій роботодавців та їх об’єднань, чинних третейських судів, громадських об’єднань, їх відокремлених підрозділів, громадських об’єднань, що не мають статусу юридичної особи;

-     виконавчі органи сільських, селищних і міських рад, Київська та Севастопольська міські, районні, районні у містах Києві та Севастополі державні адміністрації, нотаріуси, акредитовані суб’єкти - у разі державної реєстрації інших юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців.

Виконавчі органи сільських, селищних і міських рад (крім міст обласного та/або республіканського АРК, набувають повноважень з державної реєстрації інших юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців у разі ухвалення відповідною радою такого рішення.

Акредитованим суб’єктом може бути юридична особа публічного права, у трудових відносинах з якою перебуває не менше ніж три державні реєстратори та яка до початку здійснення повноважень у сфері державної реєстрації уклала договір страхування цивільно-правової відповідальності.

Акредитація суб’єктів і моніторинг відповідності таких суб’єктів вимогам акредитації здійснюються [Міністерство](https://vo.uu.edu.ua/mod/glossary/showentry.php?eid=26945&displayformat=dictionary" \o "Глосарій Адміністративне право: Міністерство)м юстиції України в порядку, установленому Кабінетом Міністрів України (п. 14 ст. 1 Закону 6.09.2012 № 520).

Центри надання адміністративних послуг

Більшість адміністративних послуг, які є найпопулярнішими серед громадян та суб’єктів підприємництва, надаються в єдиних інтегрованих офісах - центрах надання адміністративних послуг (ЦНАП).

Відповідно до ч. 1 ст. 12 Закону України «Про адміністративні послуги» центр *надання адміністративних послуг* - *це постійний чинний робочий орган або структурний підрозділ місцевої державної адміністрації або органу місцевого самоврядування, в якому надаються адміністративні послуги через адміністратора через його взаємодію із суб’єктами надання адміністративних послуг.*

Із законодавчого визначення слідує, що ЦНАП юридично може мати два статуси: постійний чинний робочий орган або структурний підрозділ. Статус постійного чинного робочого органу передбачає його формування з працівників різних суб’єктів надання адміністративних послуг, зокрема залучення до складу такого органу працівників різних суб’єктів надання адміністративних послуг принаймні для консультування. Статус структурного підрозділу місцевої державної адміністрації або органу місцевого самоврядування передбачає, що така одиниця є окремим утворенням з власним штатним розписом і власним персоналом (насамперед адміністраторами). Рішення про вибір статусу належить до компетенції органу, який утворює ЦНАП.

ЦНАП утворюються при Київській міській державній адміністрації; Севастопольській міській державній адміністрації; районній державній адміністрації; районній у місті Києві державній адміністрації; районній у місті Севастополі державній адміністрації; виконавчому органі міської ради міста обласного, республіканського Автономної Республіки Крим значення. ЦНАП можуть утворюватися при виконавчому органі міської міста районного значення, селищної, сільської ради у разі ухвалення відповідною радою такого рішення.

У містах і селищах, які є адміністративними центрами Автономної Республіки Крим, областей чи районів, а також у містах Києві та Севастополі ЦНАП можуть забезпечувати надання адміністративних послуг обласних, районних і відповідних міських державних адміністрацій на основі їх узгоджених рішень.

У разі утворення ЦНАП районними державними адміністраціями такі центри можуть забезпечувати надання адміністративних послуг обласних державних адміністрацій та органів місцевого самоврядування на основі їх узгоджених рішень. Для забезпечення належної доступності адміністративних послуг можуть утворюватися територіальні підрозділи ЦНАП і віддалені місця для роботи адміністраторів центру.

У разі утворення ЦНАП як постійного чинного робочого органу для здійснення матеріально-технічного та організаційного забезпечення діяльності ЦНАП у структурі відповідної міської ради, міської, районної державної адміністрації утворюється відповідний структурний підрозділ (виконавчий орган), на який покладаються керівництво та відповідальність за організацію діяльності такого центру.

В ідеалі у ЦНАП мають надаватися всі види базових (популярних) адміністративних послуг: реєстрація актів цивільного стану (народження, шлюбу); реєстрація місця проживання; реєстрація прав на нерухоме майно; реєстрація транспортних засобів, отримання посвідчення водія; отримання паспортів (зокрема «закордонного»); реєстрація юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців; призначення соціальної допомоги, субсидії, пенсії тощо. При цьому під час надання послуг є реалізація принципу «єдиного вікна», який передбачає оптимізацію внутрішньо адміністративних процедур надання адміністративних послуг, за якою залучення громадянина до процесів міжвідомчих погоджень, збирання факультативних довідок та інших супровідних документів має бути мінімальним.

*Важливо відзначити*, що ЦНАП самостійно не може визначати перелік адміністративних послуг, які можуть надаватись через нього. Це право надано органу (посадовій особі), за рішенням якого створюється такий центр. Перелік адміністративних послуг, які надаються через ЦНАП, має включати адміністративні послуги органів виконавчої влади, перелік яких затверджується Кабінетом Міністрів України. На основі узгоджених рішень із суб’єктами надання адміністративних послуг через ЦНАП також можуть надаватися інші адміністративні послуги (ст. 12 Закону).

*Згідно з положеннями про центр надання адміністративних послуг метою створення ЦНАП є:*

·       забезпечення надання адміністративних послуг;

·      організація надання адміністративних послуг у найкоротший строк і за мінімальної кількості відвідувань суб’єктами звернень;

·            спрощення процедури отримання адміністративних послуг і поліпшення якості їх надання;

·                    забезпечення інформування суб’єктів звернень про вимоги та порядок надання адміністративних послуг, що надаються через адміністратора.

Адміністратори

Відповідно до ст. 13 Закону «Про адміністративні послуги» суб’єкт звернення для отримання адміністративної послуги в центрі надання адміністративних послуг звертається до *адміністратора - посадової особи органу, що утворив центр надання адміністративних послуг, яка організовує надання адміністративних послуг через узаємодію з суб’єктами надання адміністративних послуг.* Така посадова особа відповідає за організацію надання певної адміністративної послуги суб’єкту звернення, наділена публічними обов’язками та відповідними адміністративними правами при маючи при цьому відповідні завдання.

*Основні завдання адміністратора:*

·      надання суб’єктам звернень вичерпної інформації та консультацій щодо вимог і порядку надання адміністративних послуг;

·      отримання від суб’єктів звернень документів, потрібних для надання адміністративних послуг, їх реєстрація та подання документів (їх копій) відповідним суб’єктам надання адміністративних послуг не пізніше наступного робочого дня після їх отримання;

·      видання або забезпечення направлення через засоби поштового зв’язку суб’єктам звернень результатів надання адміністративних послуг, повідомлення про можливість отримання адміністративних послуг, оформлених суб’єктами надання адміністративних послуг;

·                           організаційне забезпечення надання адміністративних                               послуг

суб’єктами надання таких послуг;

·          здійснення контролю за додержанням суб’єктами надання адміністративних послуг термінів розгляду справ та ухвалення рішень;

·                             безпосереднє надання адміністративних послуг;

Адміністратор має право:

1)     безоплатно одержувати від суб’єктів надання адміністративних послуг, підприємств, установ, організацій, які належать до сфери їх управління, документи та інформацію, пов’язані з наданням адміністративних послуг;

2)     погоджувати документи (рішення) в інших органах державної влади та органах місцевого самоврядування, отримувати їх висновки з метою надання адміністративної послуги без залучення суб’єкта звернення;

3)     інформувати керівника центру надання адміністративних послуг і керівників суб’єктів надання адміністративних послуг про порушення термінів розгляду заяв щодо надання адміністративної послуги, вимагати вжиття заходів щодо усунення виявлених порушень;

4)     посвідчувати власним підписом і печаткою (штампом) копії (фотокопії) документів і виписок з них, витягів з реєстрів та баз даних, які потрібні для надання адміністративної послуги

5)                        складати протоколи про адміністративні правопорушення;

6)     розглядати справ про адміністративні правопорушення та накладати стягнення.

*Адміністратор призначається на посаду та звільняється з посади*особою, яка очолює орган (керівником органу), що ухвалив рішення про утворення відповідного центру надання адміністративних послуг. Кількість адміністраторів визначається тим органом, який ухвалив рішення про утворення відповідного центру надання адміністративних послуг.

У ч. 1 ст. 13 Закону України «Про адміністративні послуги» визначено *правовий статус адміністратора - це посадова особа органу, що утворив*[*центр надання адміністративних послуг*](https://vo.uu.edu.ua/mod/glossary/showentry.php?eid=26975&displayformat=dictionary)*, яка організовує надання адміністративних послуг через узаємодію з суб’єктами надання адміністративних послуг.* У п. 15 Примірного положення про центр надання адміністративних послуг визначено статус ще однієї посадової особи - керівника структурного підрозділу (центру). На нього покладається функція керівництва та відповідальність за організацію діяльності центру.

3.Порядок надання адміністративних послуг

Закон України «Про адміністративні послуги» не містить поняття «процедура надання адміністративної послуги» та чіткого порядку дій суб’єктів правовідносин у сфері надання адміністративних послуг. Однак, аналізуючи особливості нормативного регулювання процедурного забезпечення надання адміністративних послуг у Законі України «Про адміністративні послуги», слід відзначити, що термін «процедура» згадується у п. 8 ч. 1 ст. 4 та у ч. 5 ст. 8. Так, у п. 8 ч. 1 ст. 4 мова йде про такий принцип державної політики у сфері надання адміністративних послуг, як раціональна мінімізація кількості документів і процедурних дій, що вимагаються для отримання адміністративних послуг.

Окрім того в ч.5 ст.8 (положення цієї статті спрямовані на впорядкування процедури надання адміністративної послуги) зазначено, що [технологічна картка адміністративної послуги](https://vo.uu.edu.ua/mod/glossary/showentry.php?eid=26973&displayformat=dictionary" \o "Глосарій Адміністративне право: Технологічна картка адміністративної послуги) містить інформацію про порядок надання адміністративної послуги, а саме:

1)   етапи опрацювання звернення про надання адміністративної послуги;

2)    відповідальну посадову особу;

3)    структурні підрозділи, відповідальні за етапи (дію, рішення);

4)    строки виконання етапів (дії, рішення).

[*Технологічна картка адміністративної послуги*](https://vo.uu.edu.ua/mod/glossary/showentry.php?eid=26973&displayformat=dictionary)*- це документ, у якому детально описується процедура надання конкретної адміні­стративної послуги від моменту отримання суб’єктом надання адміністративних послуг заяви щодо адміністративної послуги до видання результату суб’єктові звернення.*

Технологічна картка затверджуються суб’єктом надання адміністра­тивних послуг на кожну адміністративну послугу, яку він надає відповідно до закону, а в разі якщо суб’єктом надання є посадова особа, - органом, якому вона підпорядковується. Зауважимо, що в Законі України «Про адміністративні послуги» не передбачено тлумачення процедури такого затвердження. З ч.1 ст. 8 цього Закону випливає, що суб’єкт надання самостійно розробляє та затверджує технологічну картку.

*Етапи надання адміністративної послуги* передбачені в Постанові Кабінету Міністрів України від 30.01.2013 р. № 44 «Про затвердження вимог до підготовки технологічної картки адміністративної послуги». Так, у п.6 зазначено, що етапи опрацювання звернення про надання адміністративної послуги включають:

1)   реєстрацію (оформлення) звернення суб’єкта звернення;

2)     опрацювання звернення й оформлення (погодження) результату надання адміністративної послуги. Ці функції здійснюються структурними підрозділами та посадовими особами суб’єкта надання адміністративної послуги, зокрема через взаємодію структурних підрозділів суб’єкта надання такої послуги, суб’єкта надання такої послуги з іншими органами для отримання документів, інформації, рішень, відповідей, потрібних для надання адміністративної послуги, а також з адміністраторами - під час надання такої послуги через центр надання адміністративних послуг, із зазначенням граничних строків проведення таких дій;

3)     видання результату надання адміністративної послуги та його реєстрацію. Власне етапи, які визначені в Постанові Кабінету Міністрів України від 30.01.2013 р. № 44 «Про затвердження вимог до підготовки технологічної картки адміністративної послуги», можна вважати стадіями процедури надання адміністративної послуги, оскільки кожен з цих етапів містить у собі низку дій, які можуть бути об’єднанні в певні етапи. Структуру процедури складають стадії, а етапи є їх елементом.

Відповідно до ст. 9 Закону України «Про адміністративні послуги» такі послуги надаються суб’єктами надання послуг безпосередньо через центри надання адміністративних послуг та/або через Єдиний державний портал адміністративних послуг.

*Фізична особа,* зокрема фізична особа-підприємець, має право на отримання адміністративної послуги незалежно від реєстрації її місця проживання, крім випадків, установлених законом.

*Юридична особа* має право на отримання адміністративної послуги за місцем розташування такої особи або у випадках, передбачених законом, - за місцем провадження діяльності або місцем розташування відповідного об’єкта.

[*Заява*](https://vo.uu.edu.ua/mod/glossary/showentry.php?eid=26935&displayformat=dictionary)*на отримання адміністративної послуги* подається в письмовій, усній чи електронній формі. Письмова [заява](https://vo.uu.edu.ua/mod/glossary/showentry.php?eid=26935&displayformat=dictionary" \o "Глосарій Адміністративне право: Заява) може бути подана суб’єктові надання адміністративної послуги особисто суб’єктом звернення або його представником (законним представником), надіслана поштою, а в разі надання адміністративних послуг в електронній формі - через Єдиний державний портал адміністративних послуг, зокрема через інтегровані з ним інформаційні системи державних органів та органів місцевого самоврядування.

Перша стадія процедури надання адміністративної послуги при зверненні за такою послугою до ЦНАП буде включати етапи, визначені у Примірному регламенті ЦНАП.

*Реєструючи заяву, адміністратор:*

1)     перевіряє відповідність вхідного пакету документів інформаційній картці адміністративної послуги, у разі потреби надає допомогу суб’єктові звернення в заповненні бланка заяви;

2)                       складає опис вхідного пакету документів;

3)   здійснює реєстрацію вхідного пакета документів через внесення даних до журналу реєстрації (у паперовій та/або електронній формі);

4)   складає лист про проходження справи в паперовій та/або електронній формі;

з’ясовує суб’єкта надання адміністративної послуги, до компетенції якого належить питання ухвалення рішення у справі; надсилає вхідний пакет документів суб’єктові надання адміністративної послуги.

Друга стадія процедури надання адміністративної послуги через ЦНАП є найбільш об’ємною, оскільки може охоплювати не один, а кілька етапів з різними виконавцями. У Постанові КМУ від 30.01.2013 р. № 44 «Про затвердження вимог до підготовки технологічної картки адміністративної послуги» зазначено, що етапи опрацювання звернення про надання адміністративної послуги визначаються відповідно до вимог нормативно- правових актів, якими встановлено порядок надання адміністративної послуги, якщо інше не визначено законодавством. Тобто для окремих видів адміністративних послуг може бути передбачено різну кількість етапів на цій стадії, що визначається у відповідному законодавстві.

Третя стадія процедури надання адміністративної послуги при зверненні за цією послугою до ЦНАП буде включати такі етапи:

1)   суб’єкт надання адміністративної послуги: формує вихідний пакет документів, передає його до ЦНАП, зазначає про це в листі про проходження справи;

2)                        адміністратор центру:             повідомляє про результат надання

адміністративної послуги суб’єктові звернення у спосіб, зазначений в описі вхідного пакету документів; здійснює реєстрацію вихідного пакету документів через внесення відповідних відомостей до листа про проходження справи, а також до відповідного реєстру в паперовій та /або електронній формі; передає вихідний пакет документів суб’єктові звернення особисто під розписку в разі пред’явлення документа, що посвідчує особу та/або засвідчує його повноваження, або у випадках, передбачених законодавством, передається в інший прийнятний для суб’єкта звернення спосіб.

Отже, [процедура надання адміністративної послуги](https://vo.uu.edu.ua/mod/glossary/showentry.php?eid=26961&displayformat=dictionary) - це встановлений законодавством порядок надання адміністративної послуги з метою реалізації прав, свобод і законних інтересів суб’єктів звернення. Процедура надання адміністративної послуги включає три стадії:1) реєстрацію (оформлення) звернення суб’єкта звернення;

2) опрацювання звернення та оформлення (погодження) результату надання адміністративної послуги; 3) видання результату надання адміністративної послуги та його реєстрацію. Кожна стадія поділяється на відповідні етапи, які включають конкретні дії суб’єкта надання адміністративних послуг та /або ЦНАП.

Відповідно до чинного законодавства адміністративні послуги можуть надаватися на платній і безоплатній основі. У ст. 11 Закону України «Про адміністративні послуги» встановлено загальні засади визначення платності / безоплатності адміністративних послуг, порядку оплати платних адміністративних послуг та обмежень щодо справляння і використання коштів за послуги суб’єктами надання адміністративних послуг.

При цьому треба врахувати такі теоретичні положення: надання адміністративних послуг з боку публічної влади має спрямовуватися на задоволення потреб особи і суспільства. Потрібно визначити перелік відповідних послуг, які потрібні суб’єктам, а також критерії оцінювання якості та ефективності їхнього надання; адміністративні послуги *мають бути платними тільки в разі*, коли громадянин має вибір - чи користуватися цією послугою, чи ні; адміністративні послуги мають надаватися насамперед на низових рівнях структури виконавчої влади, що забезпечить їхнє наближення до споживачів.

Так, під час надання адміністративних послуг у випадках, передбачених законом, *справляється плата (адміністративний збір).* При цьому надання адміністративних послуг у сфері соціального забезпечення громадян здійснюється на безоплатній основі. Розмір плати за надання адміні­стративної послуги (адміністративного збору) і порядок її справляння визначаються законом з урахуванням її соціального та економічного значення. Цей платіж зараховується до державного або відповідного місцевого бюджету. Плата за надання адміністративної послуги (адміністративний збір) вноситься суб’єктом звернення одноразово за весь комплекс дій та рішень суб’єкта надання таких послуг, необхідних для отримання послуги (включаючи вартість бланків, експертиз, здійснюваних суб’єктом надання адміністративної послуги, отримання витягів із реєстрів тощо). Стягнення за надання адміністративних послуг будь-яких додаткових, не передбачених законом, платежів або вимагання сплати будь-яких додаткових коштів забороняється. Суб’єкт надання адміністративних послуг не може надавати інші платні послуги.

В Україні відсутній системний нормативно-правовий акт, який би врегульовував питання оплати адміністративних послуг. У зв’язку з цим суб’єктам звернення послуг важко орієнтуватися в порядку та розмірах оплати, що призводить до сплати необов’язкових платежів, а іноді - до корупції.

В окремих випадках плата за адміністративні послуги визначається в законах або актах аналогічного рівня (напр., Закон України «Про державну реєстрацію юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців» визначає розміри зборів за реєстрацію суб’єктів господарювання; Декрет Кабінету Міністрів України від 21.01.1993 р. № 7-93 «Про державне мито» визначає розміри плати за видання паспортних документів та деякі інші адміністративні послуги). Такі нормативно-правові акти по-різному називають платежі, які мають характер плати за адміністративні послуги («державне мито», «реєстраційний збір», «ліцензійний збір», «плата» тощо), а також визначають і самі розміри плати (у неоподатковуваних мінімумах; у мінімальних заробітних платах; в абсолютних одиницях; у відсотковому вимірі тощо).

*Отже, плата за надання адміністративних послуг передбачена в різних нормативно-правових актах, аналіз яких дозволив виокремити такі її ознаки: установлюється та справляється відповідно до законодавства, що має різну галузеву належність; правовою підставою справляння є звернення до уповноважених органів відповідної особи; суб’єкт звернення вступає в такі відносини добровільно, оскільки сам звертається за адміністративною послугою, що зумовлює її сплату та ін*.

Існування плати за надання адміністративних послуг обґрунтовуються потребою компенсації державі та органам місцевого самоврядування витрат, які виникають у процесі надання відповідних послуг. Проте такий підхід є невиваженим, адже адміністративні послуги надаються суб’єктами публічної адміністрації, які утримуються за рахунок державного чи місцевого бюджетів. Тим самим споживачі адміністративних послуг платять за них два рази. Перший - сплачуючи державні та місцеві податки, другий - отримуючи відповідну адміністративну послугу. У теорії адміністративного права щодо надання публічних послуг має діяти засада, що платність публічної послуги має за мету не компенсацію витрат за її надання, не поповнення бюджету, а зменшення кількості отриманих не потрібних приватним особам адміністративних послуг - зменшення СПАМУ у цій сфері.

Отже, плата за надання адміністративних послуг - це встановлений законодавством обов’язковий платіж до державного та відповідного місцевого бюджету, що справляється з фізичних і юридичних осіб суб’єктами надання адміністративних послуг за вчинення юридично значущих дій.

Вимоги до якості надання адміністративних послуг

Вимоги щодо якості надання адміністративних послуг визначаються ст. 7 Закону «Про адміністративні послуги», в якій зазначається, що суб’єкт надання адміністративних послуг може видавати щодо якості надання адміністративних послуг: *визначення кількості годин прийому, максимального часу очікування в черзі та параметрів оцінювання якості надання адміністративних послуг.*

Інші параметри оцінювання якості надання адміністративних послуг можуть стосуватися:

·     *загального обслуговування* (напр., щодо територіальної доступності до найближчого офісу з надання адміністративних послуг (у кілометрах тощо);

·      щодо можливості *замовлення адміністративних послуг телефоном чи засобами електронної пошти*; щодо вирішення справ з надання адміністративних послуг у строк, що є значно коротшим за встановлений законодавством;

·     щодо можливості *отримання консультацій про адміністративні послуги телефоном або електронними засобами* комунікації впродовж семи днів на тиждень і впродовж 24 годин на добу; що скарги на дії персоналу будуть розглядатися у термін не більше 48 годин тощо;

·     надання адміністративної послуги *коректного виду* (наприклад, щодо строку, упродовж якого буде надаватися певна [адміністративна послуга](https://vo.uu.edu.ua/mod/glossary/showentry.php?eid=26906&displayformat=dictionary" \o "Глосарій Адміністративне право: Адміністративна послуга); способів її замовлення тощо).

Очікується, що «власні вимоги щодо якості» лише покращують умови порівняно з параметрами, визначеними законом, і однозначно не можуть їх

погіршувати. Таке положення міститься у ч.3 ст.7 Закону від 6.09.2012 р. №520.

Обов’язковим інструментом контролю та покращення якості послуг є *зворотний зв’язок зі споживачами послуг* (суб’єктами звернень), що передбачає з’ясування думки споживачів послуг про поточну якість послуг і про можливі шляхи покращення якості. У зв’язку з цим законодавцем було покладено на суб’єктів надання адміністративних послуг обов’язок щодо забезпечення облаштування скриньки для висловлення суб’єктами звернень зауважень і пропозицій щодо якості надання адміністративних послуг, проведення щорічного аналізу таких зауважень і пропозицій, ужиття відповідних заходів.

Одним із засобів покращення якості адміністративних послуг є створення належної системи доступу громадян до інформації щодо конкретних послуг, законодавства та інших потрібних для громадян відомостей. Відповідно до ч. 1 ст. 6 Закону України «Про адміністративні послуги» суб’єкти звернення мають право на безоплатне отримання інформації про адміністративні послуги та порядок їх надання, що забезпечується через надання їм безоплатного доступу до Реєстру адміністративних послуг, розміщеного на Урядовому порталі, функціонування телефонної довідки та інформування таких суб’єктів через засоби масової інформації.

[Реєстр адміністративних послуг](https://vo.uu.edu.ua/mod/glossary/showentry.php?eid=26966&displayformat=dictionary) - це єдина інформаційна комп’ютерна база даних про адміністративні послуги, що надаються відповідно до закону суб’єктами надання адміністративних послуг. Він формується і ведеться [Міністерство](https://vo.uu.edu.ua/mod/glossary/showentry.php?eid=26945&displayformat=dictionary" \o "Глосарій Адміністративне право: Міністерство)м економічного розвитку і торгівлі України.

*Метою його створення та функціонування* є: ведення обліку адміністративних послуг, забезпечення відкритого й безоплатного доступу до інформації про адміністративні послуги.

*До засобів забезпечення якості адміністративних послуг можна віднести* й вимоги ч.ч. 10 та 11 ст. 9 Закону від 6.09.2012 р. №520, відповідно до яких суб’єкт надання адміністративних послуг забезпечує можливість безоплатного одержання суб’єктами звернення в достатній кількості бланків заяв та інших документів, потрібних для звернення щодо надання адміністративної послуги, зокрема одержання бланків з веб-сайтів суб’єктів надання адміністративних послуг, у центрах надання адміністративних послуг, і забезпечує вільний доступ до своїх приміщень, в яких здійснюється приймання суб’єктів звернень, зокрема належні умови для доступу осіб з обмеженими фізичними можливостями.

*Побудова якісної системи адміністративних послуг* не можлива без ефективного правового регулювання кадрового забезпечення суб’єктів, що надають такі послуги. Забезпечення органів публічної адміністрації фахівцями, що мають реалізовувати державну політику у сфері надання адміністративних послуг з метою реалізації прав, свобод і законних інтересів суб’єктів звернення, безпосередньо залежить від упровадження в практику роботи з персоналом адміністративних органів сучасних підходів і моделей управління персоналом.

Важливим напрямком удосконалення кадрового забезпечення суб’єктів надання адміністративних послуг є підвищення кваліфікації та подальше професійне навчання персоналу. У центрах надання адміністративних послуг можуть здійснюватися заходи з підвищення кваліфікації персоналу (навчальні тренінги з питань систем управління якістю та керування інформаційною безпекою, стажування у структурних підрозділах відповідних органів місцевого самоврядування, підготовка адміністраторів та ін.). Проведення таких заходів із метою підвищення кваліфікації персоналу має бути впроваджено в усіх центрах надання адміністративних послуг.