

Конспект лекцій 13-14

Змістовий модуль 6 «Адміністративні послуги».

Тема 16. Поняття та загальна характеристика адміністративних послуг.

Мета лекційного заняття: дати уявлення про адміністративні послуги; охарактеризувати різновиди адміністративних послуг; визначити та охарактеризувати учасників відносин у сфері адміністративних послуг, їх права та обов'язки; розкрити послідовність дій у сфері надання адміністративних послуг; з'ясувати особливості юридичної відповідальності за порушення законодавства у сфері надання адміністративних послуг.

План:

1. Адміністративні послуги: загальна характеристика.
2. Учасники відносин у сфері адміністративних послуг (суб'єкт звернення за адміністративною послугою, суб'єкт надання адміністративної послуги, центри надання адміністративних послуг, адміністратори). Права та обов'язки учасників відносин у сфері адміністративних послуг.
3. Порядок надання адміністративних послуг. Організаційне забезпечення надання адміністративних та супутніх послуг.
4. Відповідальність за порушення вимог законодавства у сфері надання адміністративних послуг.

Рекомендовані нормативно-правові акти:

Конституція України від 28.06.1996 р. (із змінами). URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/main/254%D0%BA/96-%D0%B2%D1%80#Text>.

Закон України «Про адміністративні послуги» від 06.09.2012 р. (із змінами) № 5203-VI. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/main/5203-17#Text>.

Закон України «Про особливості надання публічних (електронних публічних) послуг» від 15.07.2021 р. № 1689-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/main/1689-20#Text>.

Закон України «Про ліцензування видів господарської діяльності» від 02.03.2015 р. (із змінами) № 222-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/main/222-19#Text>.

Питання організації моніторингу якості надання адміністративних послуг: Постанова Кабінету Міністрів України від 11.08.2021 р. № 864. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/864-2021-%D0%BF#Text>.

Питання Єдиного державного вебпорталу електронних послуг та Реєстру адміністративних послуг: Постанова Кабінету Міністрів України від 04.12.2019 р. №1137. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1137-2019-%D0%BF#n15>.

Деякі питання надання адміністративних послуг через центри надання адміністративних послуг : Постанова Кабінету Міністрів України від 01.10.2025 №1226. URL:

Про затвердження Основних вимог до якості обслуговування суб'єктів звернення: Наказ Міністерства цифрової трансформації України від 10.12.2021 р. № 173. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1664-21#n14>.

Інформаційні ресурси:

Урядовий портал. Єдиний веб-портал органів виконавчої влади України. URL: <https://www.kmu.gov.ua>.

Державні послуги онлайн. URL: <https://diia.gov.ua>.

Реєстр центрів надання адміністративних послуг. URL: <https://guide.diia.gov.ua/asc>.

1. Адміністративні послуги: загальна характеристика

Основним законодавчим актом, яким регулюються відносини з надання адміністративних послуг, є Закон України «Про адміністративні послуги».

Адміністративну послугу вказаний закон визначає як результат здійснення владних повноважень суб'єктом надання адміністративних послуг за заявою фізичної або юридичної особи, спрямований на набуття, зміну чи припинення прав та/або здійснення обов'язків такої особи.

Слід враховувати, що вказаний нормативно-правовий акт чітко окреслює сфери, на які його норми не поширюються, а регулюються ці відносини іншими спеціальними законодавчими актами. Так, зокрема, Закон України «Про адміністративні послуги» **НЕ поширюється на відносини щодо:**

- 1) здійснення державного нагляду (контролю), у тому числі державного контролю за дотриманням законодавства про харчові продукти, корми, побічні продукти тваринного походження, здоров'я та благополуччя тварин;
- 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) здійснення державного регулювання ринків фінансових послуг;
- 12) провадження діяльності, пов'язаної з державною таємницею;
- 13) набуття прав на конкурсних засадах;
- 14) набуття прав стосовно об'єктів, обмежених у цивільному обігу;

15) здійснення державного регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг;

16) сертифікації оператора системи передачі відповідно до Закону України «Про ринок електричної енергії»;

17) авторизації електронних майданчиків та прийняття рішення про відключення авторизованих електронних майданчиків від електронної системи закупівель, передбачених Законом України «Про публічні закупівлі»;

18) здійснення дій, пов'язаних з охороною прав на об'єкти інтелектуальної власності (винаходи, корисні моделі, промислові зразки, компонування напівпровідникових виробів, торговельні марки (знаки для товарів і послуг), географічні зазначення, об'єкти авторського права і суміжних прав, реєстрація та акредитація організацій колективного управління);

19) здійснення державного регулювання у сфері медіа;

20) набуття статусу резидента Дія Сіті та внесення відомостей до реєстру Дія Сіті відповідно до Закону України «Про стимулювання розвитку цифрової економіки в Україні».

До адміністративних послуг прирівнюється 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 та виписок із реєстрів;

– довідок;

– копій, дублікатів документів;

– 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.**

Найбільш суттєві питання, пов'язані з наданням адміністративних послуг, регулюються саме **законодавчими** (а не будь-якими іншими нормативно-правовими) актами. Так, відповідно до положень ч. 1 ст. 5 Закону України «Про адміністративні послуги», виключно законами, які регулюють суспільні відносини щодо надання адміністративних послуг, встановлюються:

1) найменування адміністративної послуги та підстави для її одержання;

2) суб'єкт надання адміністративної послуги та його повноваження щодо надання адміністративної послуги;

3) перелік та вимоги до документів, необхідних для отримання адміністративної послуги;

4) платність або безоплатність надання адміністративної послуги;

5) граничний строк надання адміністративної послуги;

6) перелік підстав для відмови у наданні адміністративної послуги.

Та й загалом, адміністративні послуги визначаються виключно законом.

Адміністративні послуги **можуть надаватись як на платній, так і на безоплатній основах**. Якщо адміністративна послуга платна, то це обов'язково має бути встановлено у законі. Така плата у такому випадку має назву **адміністративний збір**. Надання адміністративних послуг у сфері соціального забезпечення громадян здійснюється на безоплатній основі. Розмір адміністративного збору і порядок його справляння визначаються законом з урахуванням її соціального та економічного значення. Адміністративний збір **зараховується до державного або відповідного місцевого бюджету**, хоча законом можуть бути передбачені випадки й іншого зарахування. Плата за надання адміністративної послуги **вноситься суб'єктом звернення одноразово** за весь комплекс дій та рішень суб'єкта надання адміністративних послуг, необхідних для отримання адміністративної послуги (включаючи вартість бланків, експертиз, здійснюваних суб'єктом надання адміністративної послуги, отримання витягів з реєстрів тощо). Стягнення за надання адміністративних послуг будь-яких додаткових не передбачених законом платежів або вимагання сплати будь-яких додаткових коштів забороняється. Внесення відомостей до реєстрів, інших інформаційних баз, що використовуються для надання адміністративних послуг і є їх складовою, здійснюється безкоштовно.

Отже, нормативне визначення «адміністративні послуги» дає уявлення про суб'єкта звернення за цією послугою (фізична або юридична особи), форму такого звернення (заява), суб'єкта надання адміністративних послуг (суб'єкт владних повноважень), зміст цієї послуги (результат здійснення владних повноважень у вигляді набуття, зміни чи припинення прав та/або здійснення обов'язків).

2. Учасники відносин у сфері адміністративних послуг (суб'єкт звернення за адміністративною послугою, суб'єкт надання адміністративної послуги, центри надання адміністративних послуг, адміністратори). Права та обов'язки учасників відносин у сфері адміністративних послуг

Учасниками відносин у сфері адміністративних послуг є суб'єкт звернення за адміністративною послугою та суб'єкт надання адміністративної послуги. **Суб'єктом звернення за адміністративною послугою** закон визнає фізичну або юридичну особу, яка звертається за отриманням адміністративних послуг. **Суб'єктом надання адміністративної послуги** – орган виконавчої влади, інший державний орган, орган влади Автономної Республіки Крим, орган місцевого самоврядування, їх посадові особи, державний реєстратор, суб'єкт державної реєстрації, уповноважені відповідно до закону надавати адміністративні послуги.

Базовим правом у сфері надання адміністративних послуг є **право на інформацію**. Відповідно до положень 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 шляхом надання їм безоплатного доступу до **Єдиного державного**

вебпорталу електронних послуг, функціонування телефонної довідки та інформування таких суб'єктів через медіа. Як відомо, коли має місце нормативне закріплення якогось права, має бути й нормативне закріплення обов'язку його забезпечення певним суб'єктом. Так, у ч. 2 ст. 6 Закону України «Про адміністративні послуги» закріплено, що суб'єкти надання адміністративних послуг зобов'язані забезпечити:

1) облаштування у місцях прийому суб'єктів звернень інформаційних стендів із зразками відповідних документів та інформації в обсязі, достатньому для отримання адміністративної послуги без сторонньої допомоги;

2) створення та функціонування веб-сайтів, на яких розміщується інформація про порядок надання відповідних адміністративних послуг, режим доступу до приміщення, в якому здійснюється прийом суб'єктів звернень, наявність сполучення громадського транспорту, під'їзних шляхів та місць паркування;

3) здійснення посадовими особами прийому суб'єктів звернень згідно з графіком, затвердженим керівником відповідного суб'єкта надання адміністративних послуг. Кількість годин прийому суб'єктів звернень має становити не менше 40 годин на тиждень;

4) надання суб'єкту звернення, який звернувся за допомогою технічних засобів електронних комунікацій (телефону, електронної пошти, інших засобів зв'язку), інформації про порядок надання адміністративних послуг;

5) видання довідково-інформаційних матеріалів про адміністративні послуги та безоплатне поширення таких матеріалів у приміщеннях, в яких здійснюється прийом суб'єктів звернень;

6) облаштування скриньки, встановлення зворотного зв'язку в електронній формі з використанням Єдиного державного вебпорталу електронних послуг для висловлення суб'єктами звернень зауважень і пропозицій щодо якості надання адміністративних послуг, проведення щорічного аналізу таких зауважень і пропозицій, вжиття відповідних заходів;

7) безоплатне надання консультацій суб'єктам звернень з питань отримання адміністративних послуг у місцях, де здійснюється прийом суб'єктів звернень.

У разі надання адміністративних послуг через центр надання адміністративних послуг суб'єктам надання адміністративних послуг забороняється проводити консультації з питань надання таких послуг поза межами центру надання адміністративних послуг.

Наступним базовим правом є **право на якісну адміністративну послугу**. У ст. 7 Закону України «Про адміністративні послуги» врегульовано вимоги щодо якості надання адміністративних послуг. Так, зокрема, суб'єкт надання адміністративних послуг може видавати організаційно-розпорядчі акти про встановлення власних вимог щодо якості надання адміністративних послуг (визначення кількості годин прийому, максимального часу очікування у черзі та інших параметрів оцінювання якості надання адміністративних послуг). У разі якщо суб'єктом надання

адміністративної послуги є посадова особа, вимоги щодо якості надання адміністративних послуг визначаються органом, якому вона підпорядковується. Натомість встановлені цими суб'єктами вимоги **не можуть погіршувати умови надання адміністративних послуг, визначені законом.**

Для оцінки якості адміністративних послуг державою здійснюється їх **моніторинг**. Суб'єктами моніторингу якості надання адміністративних послуг є центральний орган виконавчої влади, що забезпечує формування державної політики у сфері надання адміністративних послуг¹, Київська та Севастопольська міські, районні у містах Києві та Севастополі державні адміністрації, суб'єкти надання адміністративних послуг, органи місцевого самоврядування, центри надання адміністративних послуг. **Моніторинг включає** збирання, обробку та аналіз даних з метою визначення та вжиття заходів щодо підвищення рівня якості надання адміністративних послуг. Результати моніторингу, а також заходи щодо підвищення рівня якості надання адміністративних послуг є **відкритими та підлягають оприлюдненню не рідше одного разу на рік.**

Суб'єктом надання адміністративних послуг **на кожну адміністративну послугу**, яку він надає, затверджуються інформаційна і технологічна картки, а у разі якщо суб'єктом надання є посадова особа, – органом, якому вона підпорядковується (ст. 8 Закону України «Про адміністративні послуги»). **Інформаційна картка адміністративної послуги містить інформацію про:**

1) суб'єкта надання адміністративної послуги та/або центр надання адміністративних послуг (найменування, місцезнаходження, режим роботи, телефон, адресу електронної пошти та веб-сайту);

2) перелік документів, необхідних для отримання адміністративної послуги, порядок та спосіб їх подання, а у разі потреби - інформацію про умови чи підстави отримання адміністративної послуги;

3) платність або безоплатність адміністративної послуги, розмір та порядок внесення плати (адміністративного збору) за платну адміністративну послугу;

4) строк надання адміністративної послуги;

5) результат надання адміністративної послуги;

6) можливі способи отримання відповіді (результату);

7) акти законодавства, що регулюють порядок та умови надання адміністративної послуги.

Інформаційна картка адміністративної послуги розміщується суб'єктом надання адміністративних послуг на його офіційному веб-сайті та у місці здійснення прийому суб'єктів звернень.

Технологічна картка адміністративної послуги містить інформацію про порядок надання адміністративної послуги, і у ній зазначаються:



¹ ● Завдання для студентів – з'ясувати, що це за суб'єкт.

- 1) етапи опрацювання звернення про надання адміністративної послуги;
- 2) відповідальна посадова особа;
- 3) структурні підрозділи, відповідальні за етапи (дію, рішення);
- 4) строки виконання етапів (дії, рішення).

Суб'єкт надання адміністративної послуги, підприємства, установи або організації, що належать до сфери його управління, які володіють документами або інформацією, необхідними для надання адміністративної послуги, **зобов'язані:**

1) вживати заходів щодо розбудови системи міжвідомчої електронної взаємодії, забезпечення безоплатного та відкритого доступу до своїх інформаційних систем та баз даних, якщо інше не передбачено законом;

2) відповідно до закону забезпечити зберігання та захист інформації, отриманої в результаті надання адміністративної послуги;

3) забезпечити безоплатний віддалений доступ до власних інформаційних систем та електронних баз даних (реєстрів), що містять інформацію, необхідну для надання адміністративних послуг, адміністраторам центрів надання адміністративних послуг та суб'єктам надання таких адміністративних послуг, у тому числі через систему електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів;

4) вживати заходів щодо запровадження надання адміністративних послуг в електронній формі.

Суб'єкт надання адміністративних послуг забезпечує можливість безоплатного одержання суб'єктами звернення у достатній кількості бланків заяв та інших документів, необхідних для звернення щодо надання адміністративної послуги, в тому числі одержання бланків з веб-сайтів суб'єктів надання адміністративних послуг, у центрах надання адміністративних послуг. Суб'єкт надання адміністративних послуг забезпечує вільний доступ до своїх приміщень, в яких здійснюється прийом суб'єктів звернень, у тому числі належні умови для доступу осіб з обмеженими фізичними можливостями.

Наступним базовим правом є **право на своєчасність (оперативність) отримання адміністративної послуги**. Так, Закон України «Про адміністративні послуги» у ст. 10 окремо регулює питання про **строки надання адміністративних послуг**. З положень цієї статті вбачається, що може закріплюватись певний граничний строк надання конкретної адміністративної послуги, але закріплюється він лише нормативно-правовим актом зі статусом «закон». Якщо ж щодо конкретного різновиду адміністративної послуги такий граничний строк не визначено, – встановлюється певна максимальна межа її надання – **не більше 30 календарних днів** з дня подання суб'єктом звернення заяви та документів, необхідних для отримання послуги. Також закріплено певні **критерії якості обслуговування щодо дотримання відповідних строків**: тривалість реагування та кількість відвідувань. Зокрема декларується, що суб'єкт надання адміністративних послуг надає адміністративну послугу, а центр надання адміністративних послуг

забезпечує організацію надання такої послуги у **найкоротший строк** та за **мінімальної кількості відвідувань** суб'єктом звернення.

Центри надання адміністративних послуг (ст. 12 Закону України Про адміністративні послуги)). Центр надання адміністративних послуг є постійно діючим робочим органом або виконавчим органом (структурним підрозділом) органу місцевого самоврядування або місцевої державної адміністрації, в якому надаються адміністративні послуги згідно з переліком, визначеним відповідно до Закону України «Про адміністративні послуги». У центрах надання адміністративних послуг **послуги надаються адміністратором центру**, у тому числі шляхом його взаємодії з суб'єктами надання адміністративних послуг. У виняткових випадках (якщо послуги у центрах надання адміністративних послуг не можуть бути надані адміністратором або таке їх надання є значно гіршим для інтересів суб'єктів звернення та/або публічних інтересів) окремі адміністративні послуги можуть надаватися через центр надання адміністративних послуг посадовими особами суб'єктів надання адміністративних послуг на підставі узгоджених рішень з органом, який прийняв рішення про утворення центру надання адміністративних послуг. Центр надання адміністративних послуг, утворений як постійно діючий робочий орган, забезпечує надання адміністративних послуг суб'єктам звернення із залученням до його роботи посадових осіб окремих виконавчих органів (структурних підрозділів) органу, який прийняв рішення про утворення центру надання адміністративних послуг. Центри надання адміністративних послуг мають власні найменування та можуть мати символіку. Окремо від найменування та символіки центри мають право використовувати позначення «Центр Дії».

Центри надання адміністративних послуг утворюються:

- 1) Київською, Севастопольською міською, районною у місті Києві, Севастополі державною адміністрацією;
- 2) міською, селищною, сільською радою.

Територіальні громади, з урахуванням Закону України «Про співробітництво територіальних громад», можуть укладати між собою договори про співробітництво територіальних громад з метою підвищення якості надання послуг населенню на основі спільних інтересів та цілей. З метою забезпечення належної доступності адміністративних послуг **можуть утворюватися територіальні підрозділи та віддалені (у тому числі пересувні) робочі місця адміністраторів центрів** надання адміністративних послуг. Організаційне забезпечення діяльності територіальних підрозділів та віддалених (у тому числі пересувних) робочих місць адміністраторів центрів надання адміністративних послуг покладається на виконавчий орган (структурний підрозділ) органу місцевого самоврядування або місцевої державної адміністрації. У разі утворення центру надання адміністративних послуг як постійно діючого робочого органу для здійснення матеріально-технічного та організаційного забезпечення діяльності центру надання

адміністративних послуг у структурі відповідної ради, міської, районної державної адміністрації утворюється (визначається) виконавчий орган (структурний підрозділ), на який покладаються керівництво та відповідальність за організацію діяльності такого центру. Посадові особи суб'єктів надання адміністративних послуг зобов'язані дотримуватися вимог щодо часу прийому та інших вимог до організації роботи у центрах надання адміністративних послуг, встановлених органом, який прийняв рішення про утворення центру надання адміністративних послуг. Перелік адміністративних послуг, які надаються через центр надання адміністративних послуг, визначається органом, який прийняв рішення про утворення центру надання адміністративних послуг. Надання адміністративних послуг, суб'єктом надання яких є відповідна рада (її виконавчі органи або посадові особи), здійснюється виключно через центр надання адміністративних послуг. Якщо адміністративні послуги надаються у центрах надання адміністративних послуг, суб'єктам надання адміністративних послуг забороняється приймати заяви, видавати суб'єктам звернення оформлені результати надання адміністративних послуг (у тому числі рішень про відмову в наданні адміністративних послуг) поза зазначеними центрами, їх територіальними підрозділами та віддаленими (у тому числі пересувними) робочими місцями адміністраторів, крім випадків подання заяв з використанням Єдиного державного вебпорталу електронних послуг.

За рішенням органу, що утворив центр надання адміністративних послуг, у такому центрі також може здійснюватися:

- 1) прийняття звітів, декларацій, скарг;
- 2) надання консультацій;
- 3) прийняття та видача документів, не пов'язаних з наданням адміністративних послуг;
- 4) укладення договорів і угод представниками суб'єктів господарювання, які займають монопольне становище на відповідному ринку послуг, які мають соціальне значення для населення (водо-, тепло-, газо-, електропостачання тощо);
- 5) надання суб'єктам звернення можливості самостійно звернутися за отриманням адміністративних послуг, які надаються в електронній формі, за допомогою безоплатного використання ними місць для самообслуговування.

Положення про центр надання адміністративних послуг та його регламент затверджуються органом, який прийняв рішення про утворення центру. Рішення про утворення центру, про затвердження положення про центр надання адміністративних послуг, про затвердження регламенту центру надання адміністративних послуг, а також переліку адміністративних послуг, що надаються через центр надання адміністративних послуг, які прийняті на підставі примірного положення про центр надання адміністративних послуг, примірного регламенту центру надання адміністративних послуг та з урахуванням положень частини сьомої цієї статті, **не є регуляторними актами у сфері господарської діяльності та не підлягають державній реєстрації.**

Час прийому суб'єктів звернень є загальним (єдиним) для всіх адміністративних послуг, що надаються через центр надання адміністративних послуг, і становить:

1) у центрах надання адміністративних послуг, утворених Київською, Севастопольською міською, районною у місті Києві, Севастополі державною адміністрацією (у тому числі їх територіальних підрозділах), міськими радами, – **не менше шести днів на тиждень та семи годин на день;**

2) в інших центрах надання адміністративних послуг – **не менше п'яти днів на тиждень та семи годин на день;**

3) у територіальних підрозділах центру надання адміністративних послуг та у віддалених (у тому числі пересувних) робочих місцях адміністраторів центру час прийому суб'єктів звернень визначається органом, що утворив центр надання адміністративних послуг.

При цьому **прийом суб'єктів звернення** в усіх центрах надання адміністративних послуг здійснюється **без перерви на обід**, а в центрах надання адміністративних послуг, утворених Київською, Севастопольською міською, районною у місті Києві, Севастополі державною адміністрацією, міськими, селищними радами, – **не менше одного дня на тиждень до двадцятої години.**

За рішенням органу, який прийняв рішення про утворення центру надання адміністративних послуг, **час прийому суб'єктів звернень може бути збільшено.**

Адміністратор (ст. 13 Закону України «Про адміністративні послуги»). **Адміністратор** – це посадова особа органу, який прийняв рішення про утворення центру надання адміністративних послуг, яка надає адміністративні послуги або організовує їх надання шляхом взаємодії з суб'єктами надання адміністративних послуг. У разі утворення центру надання адміністративних послуг як постійно діючого робочого органу до його складу включаються окремі посадові особи виконавчих органів (структурних підрозділів) органу, який прийняв рішення про утворення центру надання адміністративних послуг, на яких можуть покладатися всі або окремі завдання адміністратора. Адміністратор призначається на посаду та звільняється з посади відповідно до законодавства. Адміністратор має особисту печатку (штамп) із зазначенням його прізвища, власного імені, по батькові або порядкового номера печатки (штампа) та найменування центру надання адміністративних послуг.

Основними завданнями адміністратора є:

1) надання суб'єктам звернень вичерпної інформації та консультацій щодо вимог та порядку надання адміністративних послуг;

2) прийняття від суб'єктів звернень документів, необхідних 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;

3) видача або забезпечення направлення через засоби поштового зв'язку суб'єктам звернень результатів надання адміністративних послуг (у тому числі рішення про відмову в задоволенні заяви суб'єкта звернення), повідомлення щодо можливості отримання адміністративних послуг, оформлених суб'єктами надання адміністративних послуг;

4) організаційне забезпечення надання адміністративних послуг суб'єктами надання адміністративних послуг;

5) здійснення контролю за додержанням суб'єктами надання адміністративних послуг термінів розгляду справ та прийняття рішень;

6) надання адміністративних послуг за рішенням органу, який прийняв рішення про утворення центру надання адміністративних послуг;

7) складення протоколів про адміністративні правопорушення у випадках, передбачених законом;

8) розгляд справ про адміністративні правопорушення та накладення стягнень.

Права адміністратора:

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 та 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 та печаткою (штампом) копії (фотокопії) документів і виписок з них, витягів з реєстрів та баз даних, які необхідні для надання адміністративної послуги.

За рішенням органу, який прийняв рішення про утворення центру надання адміністративних послуг, надання адміністративних послуг та/або виконання окремих завдань адміністратора, пов'язаних з наданням адміністративних послуг, отриманням заяв та документів, видачею результатів надання адміністративних послуг, може здійснюватися старостою.

3. Порядок надання адміністративних послуг. Організаційне забезпечення надання адміністративних послуг

Адміністративні послуги надаються суб'єктами надання адміністративних послуг **безпосередньо** або **через центри надання адміністративних послуг** (ст. 9 Закону України «Про адміністративні послуги»).

Адміністративні послуги **в електронній формі надаються з використанням Єдиного державного вебпорталу електронних послуг**, у тому числі через

інтегровані з ним інформаційні системи державних органів та органів місцевого самоврядування. Фізична особа, у тому числі 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 місцезнаходженням** такої особи або у випадках, передбачених законом, – **за місцем провадження діяльності або місцезнаходженням відповідного об'єкта**.

Заява на отримання адміністративної послуги подається в письмовій, усній чи електронній формі.

Письмова заява може бути подана суб'єкту надання адміністративної послуги **особисто** суб'єктом звернення або його представником (законним представником), **надіслана поштою**, а в разі надання адміністративних послуг в електронній формі – **з використанням Єдиного державного вебпорталу електронних послуг**, у тому числі через інтегровані з ним інформаційні системи державних органів та органів місцевого самоврядування. Центри надання адміністративних послуг та суб'єкти надання адміністративних послуг у випадках, передбачених законодавством, а також на вимогу суб'єкта звернення забезпечують складання заяви в електронній формі, її друк та надання суб'єкту звернення для перевірки та підписання. Перелік та вимоги до документів, необхідних для отримання адміністративної послуги, визначаються законом. Забороняється вимагати від суб'єкта звернення документи або інформацію для надання адміністративної послуги, не передбачені законом. Суб'єкт надання адміністративної послуги не може вимагати від суб'єкта звернення документи або інформацію, що перебувають у володінні суб'єкта надання адміністративних послуг або у володінні державних органів, органів влади Автономної Республіки Крим, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ або організацій, що належать до сфери їх управління.

Документи, які суб'єкт звернення подає для отримання адміністративної послуги (у випадках, передбачених законом, та якщо відомості, що містяться в них, не внесені до відповідних інформаційних баз в обсязі, достатньому для надання адміністративної послуги):

- 1) документи, що посвідчують особу та підтверджують громадянство України, у тому числі військовослужбовців;
- 2) документи, що посвідчують:
 - особу іноземця;
 - особу без громадянства;
 - отримання статусу біженця чи притулку в Україні (зокрема, посвідчення біженця, посвідчення особи, яка потребує додаткового захисту, посвідчення особи, якій надано тимчасовий захист);
- 3) документи військового обліку;
- 4) свідоцтва про державну реєстрацію актів цивільного стану;

- 5) документи, що підтверджують надання особі спеціального права на керування транспортним засобом відповідної категорії;
- 6) документи, що посвідчують проходження обов'язкового технічного контролю транспортних засобів відповідної категорії;
- 7) документи на транспортний засіб та його складові частини, у тому числі реєстраційні документи;
- 8) документи про трудову діяльність, трудовий стаж і заробітну плату громадянина;
- 9) документи про освіту та/або професійну кваліфікацію, науковий ступінь та вчене звання і документи, пов'язані з проходженням навчання, що надаються закладами освіти;
- 10) довідки, висновки та інші документи, що надаються закладами охорони здоров'я;
- 11) документи Національного архівного фонду та інші архівні документи відповідно до законодавства про Національний архівний фонд та архівні установи;
- 12) рішення, вироки, ухвали і постанови судів;
- 13) установчі документи юридичної особи;
- 14) рішення, висновки і дозволи, що приймаються (надаються) органами опіки та піклування відповідно до законодавства;
- 15) документи медико-соціальної експертизи;
- 16) посвідчення та документи, що підтверджують право громадянина на отримання соціальної допомоги;
- 17) документи про державні і відомчі нагороди, державні премії та знаки розрізнення.

Організаційне забезпечення надання адміністративних послуг здійснюється шляхом (ст. 14 Закону України «Про адміністративні послуги»):

- 1) забезпечення безоплатного автоматизованого віддаленого доступу адміністраторів у режимі реального часу до інформації в інформаційних системах суб'єктів надання адміністративних послуг, підприємств, установ, організацій, які належать до сфери їх управління, в яких міститься інформація, необхідна для надання адміністративних послуг, якщо інше не передбачено законом;
- 2) надання на підставі запитів адміністраторів інформації, необхідної для виконання покладених на них завдань;
- 3) забезпечення надання адміністративних послуг суб'єктам звернень у строки, встановлені законом, на підставі відповідних документів, одержаних від адміністраторів.

У приміщеннях, де розміщуються центри надання адміністративних послуг, інших приміщеннях, де надаються адміністративні послуги, **можуть надаватися супутні послуги** (ст. 15 Закону України «Про адміністративні послуги»), зокрема виготовлення копій документів, ламінування, фотографування, продаж канцелярських товарів, надання банківських послуг та інші. **Обмеження:**

забороняється відносити до супутніх послуг надання консультацій та інформації, пов'язаних з наданням адміністративних послуг, продаж бланків заяв та інших документів, необхідних для звернення щодо надання адміністративних послуг, а також надання допомоги в їх заповненні, формуванні пакета документів. Надання платних супутніх послуг суб'єктом надання адміністративних послуг, центром надання адміністративних послуг забороняється.

Реєстр адміністративних послуг (ст. 16 Закону України «Про адміністративні послуги») **формується і ведеться** центральним органом виконавчої влади, що забезпечує формування та реалізує державну політику у сфері надання адміністративних послуг, **з метою:**

- 1) ведення обліку адміністративних послуг;
- 2) забезпечення відкритого і безоплатного доступу до інформації про адміністративні послуги.

Реєстр містить інформацію про:

- 1) перелік адміністративних послуг;
- 2) правові підстави надання адміністративних послуг;
- 3) суб'єкта надання адміністративних послуг;
- 4) розмір плати (адміністративний збір) за адміністративну послугу (у разі надання послуги на платній основі);
- 5) інші відомості, визначені Кабінетом Міністрів України.

Порядок ведення Реєстру, зокрема строки та порядок подання до Реєстру інформації, передбаченої частиною другою цієї статті, органами виконавчої влади, іншими державними органами, органами влади Автономної Республіки Крим, органами місцевого самоврядування, визначається Кабінетом Міністрів України.

Надання адміністративних послуг в електронній формі та доступ суб'єктів звернення до інформації про адміністративні послуги з використанням мережі Інтернет забезпечуються засобами **Єдиного державного вебпорталу електронних послуг**, який є офіційним джерелом інформації про надання адміністративних послуг в Україні. Держателем Єдиного державного вебпорталу електронних послуг є центральний орган виконавчої влади, що забезпечує формування та реалізує державну політику у сфері надання адміністративних послуг. Відповідальний за адміністрування Єдиного державного вебпорталу електронних послуг визначається Кабінетом Міністрів України².

Фінансове та інше забезпечення діяльності системи державних органів, органів влади Автономної Республіки Крим, органів місцевого самоврядування з надання адміністративних послуг здійснюється **виключно за рахунок Державного бюджету України, відповідних місцевих бюджетів** (ст. 18 Закону України «Про адміністративні послуги»). Органи виконавчої влади, інші державні органи

² !

• Завдання для студентів – з'ясувати, що за суб'єкт наразі є таким відповідальним суб'єктом.

здійснюють закупівлю бланків для оформлення результатів надання адміністративних послуг (крім власних бланків цих органів) у державних підприємств, що входять до сфери управління центрального органу виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері організації та контролю за виготовленням бланків цінних паперів, документів суворої звітності. Орган виконавчої влади, інший державний орган, орган влади Автономної Республіки Крим, орган місцевого самоврядування, їх посадові особи та центри надання адміністративних послуг звільняються від плати за підключення (у тому числі обслуговування та використання) до реєстрів, інших інформаційних баз, що використовуються для надання адміністративних послуг. Обов'язковою умовою договору про створення об'єкта права інтелектуальної власності на замовлення суб'єкта надання адміністративної послуги є повне набуття цим суб'єктом майнових прав інтелектуальної власності на створений на його замовлення об'єкт. Суб'єкт надання адміністративної послуги не може укладати договори про створення об'єкта права інтелектуальної власності на замовлення, якщо умовами такого договору не передбачається повне передання майнових прав інтелектуальної власності на такий об'єкт суб'єкту надання адміністративної послуги. Право власності на реєстри, інші інформаційні бази, що використовуються для надання адміністративних послуг, належить державі або органам місцевого самоврядування. Держателем реєстрів, інших інформаційних баз, що використовуються для надання адміністративних послуг, можуть бути виключно органи державної влади та органи місцевого самоврядування.

4. Відповідальність за порушення вимог законодавства у сфері надання адміністративних послуг

На відміну від більшості інших законодавчих актах, ст. 19 Закону України «Про адміністративні послуги» закріплює, принаймні, вказівку на різновиди юридичної відповідальності, які передбачені за порушення вимог законодавства у сфері надання адміністративних послуг. У ній, зокрема, закріплено, що посадові особи, уповноважені відповідно до закону надавати адміністративні послуги, адміністратори несуть **дисциплінарну, цивільну, адміністративну або кримінальну відповідальність**, передбачену законом, за порушення вимог законодавства у сфері надання адміністративних послуг. Дії або бездіяльність посадових осіб, уповноважених відповідно до закону надавати адміністративні послуги, адміністраторів можуть бути оскаржені до суду в порядку, встановленому законом. У цій частині ст. 19 йдеться про адміністративне судочинство, отже вона є доволі узагальненим та абстрактним відсиланням до Кодексу адміністративного судочинства України. Частина 3 цієї статті є таким самим узагальненим та абстрактним відсиланням до Цивільного кодексу України, адже закріплює, що шкода, заподіяна фізичним або юридичним особам посадовими особами, уповноваженими відповідно до закону надавати адміністративні послуги,

адміністраторами внаслідок їх неправомірних діянь, відшкодовується у встановленому законом порядку. У четвертій частині цієї статті йдеться про **регрес** – держава, Автономна Республіка Крим, територіальні громади, відшкодувавши шкоду, заподіяну посадовою особою, уповноваженою відповідно до закону надавати адміністративні послуги, чи адміністратором внаслідок незаконно прийнятих ними рішень, дій чи бездіяльності, мають **право зворотної вимоги** до винної особи згідно із законом.

Питання для самоперевірки знань:

1. Який нормативно-правовий акт закріплює визначення поняття «адміністративна послуга»?
2. Який зміст закладено у нормативне визначення поняття «адміністративна послуга»?
3. На які відносини не поширюється дія Закону України «Про адміністративні послуги», адже їх врегулювання здійснюється спеціальними законодавчими актами?
4. Здійснення яких дій прирівнюється до надання адміністративних послуг?
5. Хто є суб'єктом звернення за адміністративними послугами?
6. Хто є суб'єктом надання адміністративних послуг?
7. Охарактеризуйте права та обов'язки учасників відносин у сфері надання адміністративних послуг.
8. З якою метою проводиться моніторинг якості адміністративних послуг?
9. Охарактеризуйте порядок надання адміністративних послуг.
10. Які особливості юридичної відповідальності за порушення вимог законодавства у сфері надання адміністративних послуг?