

ТЕМА 3

Загальні вимоги щодо надання публічних послуг

Від бюрократичного апарату до моделі «Сервісної держави»:
теоретичне обґрунтування та законодавчі стандарти

КОНЦЕПЦІЯ СЕРВІСНОЇ ДЕРЖАВИ

Сервісна держава — це модель публічного управління, де діяльність органів влади розглядається як надання послуг громадянам, які виступають у ролі «замовників» або «клієнтів».

Ключова зміна: Перехід від панування держави над особою до служіння держави особі. Це вимагає трансформації організаційної культури та впровадження принципів New Public Management.

- **Клієнтоорієнтованість:** Пріоритет потреб споживача послуг.
- **Децентралізація:** Наближення послуг до місця проживання особи.
- **Ефективність:** Досягнення результату за мінімальних витрат часу.



КЛАСИФІКАЦІЯ ТА ВИЗНАЧЕННЯ



Публічні послуги

Найширше поняття, що охоплює всі види діяльності для задоволення суспільних потреб, які фінансуються з публічних бюджетів (освіта, медицина, охорона порядку).



Державні послуги

Послуги, що надаються виключно органами виконавчої влади або іншими державними структурами в межах виконання їх прямих функцій.



Адміністративні послуги

Результат здійснення владних повноважень суб'єктом надання за заявою особи, спрямований на набуття, зміну чи припинення її прав та обов'язків.

Законодавча база: Закон України «Про адміністративні послуги» є базовим нормативним актом, що визначає правові засади реалізації прав осіб у цій сфері.

ПРИНЦИПИ НАДАННЯ ПОСЛУГ

- **Верховенство права:** Всі процедури мають ґрунтуватися на Конституції та законах України.
- **Стабільність:** Вимоги та процедури не повинні змінюватися хаотично.
- **Рівність перед законом:** Заборона будь-якої дискримінації суб'єктів звернення.
- **Відкритість:** Вільний доступ до інформації про порядок надання послуг.
- **Зручність:** Мінімізація кількості відвідувань органів влади.
- **Прозорість:** Можливість відстежувати хід розгляду заяви в режимі реального часу.
- **Оперативність:** Дотримання чітких строків, визначених законодавством.
- **Раціональна мінімізація:** Вимога лише тих документів, які необхідні для прийняття рішення.
- **Платність/Безоплатність:** Чітке встановлення розміру адміністративного збору.

Принцип «мовчазної згоди»: Дозвіл вважається наданим, якщо орган не відповів у строк.

СУБ'ЄКТИ ТА ЇХ ПРАВОВИЙ СТАТУС

СУБ'ЄКТ ЗВЕРНЕННЯ (ЗАМОВНИК)

Фізичні особи: Громадяни, іноземці, особи без громадянства.

Юридичні особи: Підприємства, установи, організації будь-якої форми власності.

ФОП: Фізичні особи-підприємці.

СУБ'ЄКТ НАДАННЯ (ВИКОНАВЕЦЬ)

Органи виконавчої влади: Міністерства, служби, агентства.

Організації місцевого самоврядування: Виконавчі комітети рад.

Уповноважені суб'єкти: Юридичні особи, яким делеговано право надавати певні послуги державою.

Відносини між суб'єктами виникають виключно на підставі заяви (ініціативи) суб'єкта звернення.

ІНСТИТУЦІЙНА АРХІТЕКТУРА



ЦНАП — «Єдине вікно»

Центр надання адміністративних послуг є ключовою ланкою, що забезпечує взаємодію особи з багатьма органами влади в одному місці.

- **Ціль:** Уникнення «футболу» між кабінетами чиновників.
- **Портал «Дія»:** Цифрова платформа для отримання послуг онлайн 24/7 без фізичного контакту з посадовцями.
- **Стандартизація:** Єдині вимоги до облаштування офісів та якості сервісу по всій країні.

АЛГОРИТМ НАДАННЯ ПОСЛУГИ

1

Подання заяви

Звернення особи через ЦНАП,
поштою або електронними засобами.
Реєстрація заяви у журналі або системі.

2

Опрацювання

Перевірка документів, міжвідомчі
запити, проведення експертиз.
Внутрішній технологічний процес.

3

Результат

Прийняття адміністративного акта
(дозвіл, витяг, паспорт) або
вмотивована відмова у наданні
послуги.

Важливо: Кожна адміністративна послуга повинна мати чітко визначений строк виконання, який не може бути перевищений без законних підстав.

ІНФОРМАЦІЙНА ТА ТЕХНОЛОГІЧНА КАРТКИ

Для забезпечення прозорості та стандартизації кожен вид послуги повинен мати два типи документів:

Інформаційна картка (ІК)

Для громадянина: Публічний документ, що містить вичерпну інформацію про послугу.

- Перелік необхідних документів.
- Способи подання та отримання результату.
- Вартість (адмінзбір).
- Строки надання.
- Підстави для відмови.

Технологічна картка (ТК)

Для службовця: Внутрішній регламент, що описує покроковий процес опрацювання.

- Перелік задіяних відділів/фахівців.
- Порядок міжвідомчої взаємодії.
- Граничні терміни кожного етапу.
- Відповідальні особи за кожен крок.
- Алгоритм формування результату.

БІЛЬ ПРО ПРАВА ГРОМАДЯНИНА

- > **Право на допомогу:** Посадовець зобов'язаний допомогти у заповненні заяви.
- > **Право на ввічливість:** Вимога етичного ставлення та поваги до гідності.
- > **Право на безоплатну інформацію:** Консультування є безкоштовним.
- > **Право на переклад:** Забезпечення доступу для осіб з інвалідністю та іноземців.
- > **Право на копії:** Отримання копій документів зі своєї справи.
- > **Право на оскарження:** Можливість змінити несправедливе рішення.
- > **Право на компенсацію:** Відшкодування шкоди, завданої діями органу влади.
- > **Право на конфіденційність:** Нерозголошення приватної інформації третім особам.

Integrity

Innovation

Teamwork

ЕТИКА ПУБЛІЧНОЇ СЛУЖБИ



Моральна Доброчесність

Сучасний службовець повинен відповідати стандартам доброчесності та професіоналізму:

- > **Політична нейтральність:** Відсутність впливу партійних поглядів на рішення.
- > **Запобігання конфлікту інтересів:** Пріоритет публічного інтересу над приватним.
- > **Культура сервісу:** Розуміння того, що громадянин — це клієнт, а не прохач.
- > **Постійне навчання:** Робота з цифровими реєстрами та новими нормами права.

МЕХАНІЗМИ ЗАХИСТУ ПРАВ

Адміністративний шлях

Оскарження до суб'єкта надання послуги або до органу вищого рівня. Це зазвичай швидше та безкоштовно.

- Строк подання скарги (зазвичай 30 днів).
- Обов'язковість письмової відповіді.
- Можливість залучення громадських рад.

Судовий шлях

Звернення до адміністративного суду. Рішення суду є обов'язковим для виконання органом влади.

- Визнання акта незаконним.
- Зобов'язання вчинити певні дії.
- Стягнення матеріальної та моральної шкоди.



ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ТА КОНТРОЛЬ

Якість послуг контролюється через моніторинг результативності та оцінку задоволеності суб'єктів звернення.

ТИП ВІДПОВІДАЛЬНОСТІ	СУТНІСТЬ ТА НАСЛІДКИ
Дисциплінарна	За порушення процедур надання послуг (догана, звільнення).
Цивільно-правова	Матеріальне відшкодування збитків за рахунок держави з подальшим регресом до винної особи.
Адміністративна	Штрафи за порушення строків надання або вимогу документів, не передбачених законом.
Кримінальна	За хабарництво, службове підроблення або зловживання владою.

IMAGE SOURCES



<https://www.park.edu/wp-content/uploads/2025/01/ethics-in-public-administration.png>

Source: www.park.edu



https://images.adsttc.com/media/images/64a5/7f8a/5921/1852/9f37/d1dd/newsletter/new-building-for-the-parliament-of-india-hcp-design-planning-and-management_3.jpg?1688567739

Source: www.archdaily.com



https://png.pngtree.com/png-vector/20250427/ourlarge/pngtree-line-art-icon-set-for-corporate-values-vision-teamwork-innovation-growth-png-image_16127257.png

Source: pngtree.com