

УДОСКОНАЛЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ ЯК ЗАСІБ ЗАПОБІГАННЯ КОРУПЦІЙНИМ ПРОЯВАМ

© 2014 ІВАНОВ Ю. Б., СЕНІНА А. О.

УДК 338.24

Іванов Ю. Б., Сеніна А. О.

Удосконалення організації надання адміністративних послуг як засіб запобігання корупційним проявам

Метою статті є дослідження основних проблем, з якими стикається населення в процесі отримання адміністративних послуг, і запропонувати шляхи вирішення цих проблемних аспектів з метою вдосконалення організації надання адміністративних послуг для задоволення потреб населення. У статті розглянуто основні проблеми при отриманні адміністративних послуг, які було висвітлено на прикладі окремої адміністративної послуги «Внесення до державного земельного кадастру відомостей (змін до них) про землі в межах території адміністративно-територіальних одиниць». Наголошується на необхідності спрощення процедури отримання адміністративних послуг шляхом скасування зайвої та дубльованої документації, скорочення відвідувань суб'єктів, які надають адміністративні послуги через надання повноважень Центрам надання адміністративних послуг (ЦНАП). Обґрунтовується необхідність більш активного розгалуження мережі ЦНАП, розширення функцій і повноважень адміністраторів, які там працюють. Всі запропоновані заходи розроблено з метою якісного задоволення потреб населення та запобігання корупційним ризикам.

Ключові слова: адміністративні послуги, суб'єкт надання адміністративних послуг, Центр надання адміністративних послуг, «єдине вікно», земельна ділянка, Державний земельний кадастр, витяг з Державного земельного кадастру

Рис.: 6. Табл.: 2. Бібл.: 18.

Іванов Юрій Борисович – доктор економічних наук, професор, заступник директора, Науково-дослідний центр індустріальних проблем розвитку НАН України (пл. Свободи, 5, Держпром, 7 під'їзд, 8 поверх, Харків, 61022, Україна)

Email: ivn77@bk.ru

Сеніна Анастасія Олександрівна – аспірант, кафедра оподаткування, Харківський національний економічний університет ім. С. Кузнеця (пр. Леніна, 9а, Харків, 61166, Україна)

Email: nastya_senina@mail.ru

УДК 338.24

UDC 338.24

Иванов Ю. Б., Сенина А. А. Усовершенствование организации предоставления административных услуг как способ предотвращения коррупционных проявлений

Целью статьи является исследование основных проблем, с которыми сталкивается население в процессе получения административных услуг, и предложение путей решения этих проблемных аспектов с целью усовершенствования организации предоставления административных услуг для удовлетворения потребностей населения. В статье рассмотрены основные проблемы при получении административных услуг, которые были продемонстрированы на примере отдельной административной услуги «Внесение в государственный земельный кадастр сведений (изменений к ним) о землях в границах территории административно-территориальных единиц». Акцент делается на необходимость упрощения процедуры получения административных услуг путем отмены лишней и дублированной документации, сокращения посещений субъектов, которые предоставляют административные услуги через предоставление полномочий Центрам предоставления административных услуг (ЦНАП). Обосновывается необходимость более активного разветвления сети ЦНАП, расширение функций и полномочий администраторов, которые там работают. Все предложенные мероприятия разработаны с целью качественного удовлетворения потребностей населения и предотвращения коррупционных рисков.

Ключевые слова: административные услуги, субъект предоставления административных услуг, Центр предоставления административных услуг, «единое окно», земельный участок, Государственный земельный кадастр, выписка из Государственного земельного кадастра

Рис.: 6. Табл.: 2. Библ.: 18.

Иванов Юрий Борисович – доктор экономических наук, профессор, заместитель директора, Научно-исследовательский центр индустриальных проблем развития НАН Украины (пл. Свободы, 5, Госпром, 7 подъезд, 8 эт., Харьков, 61022, Украина)

Email: ivn77@bk.ru

Ivanov Yu. B., Sienina A. O. Improvement of the Organization of Administrative Services as a Way to Prevent Corruption

The aim of the article is to study the major problems faced by the population in the process of obtaining administrative services, and offer solutions to these problem areas in order to improve the organization of administrative services to meet the needs of the population. The article describes the main problems in obtaining administrative services that were illustrated by a separate administrative services «Adding to the state land cadastre information (amendments thereto) of land within the boundaries of administrative-territorial units.» The emphasis is on the need to simplify the procedures for obtaining administrative services by eliminating unnecessary and redundant documentation, reducing visits to entities that provide administrative services through the provision of powers between the Centers for the provision of administrative services (CPAS). The necessity of more active CPAS branch network, expanding the functions and powers of the administrators who work there was grounded. All proposed activities are designed to meet the quality needs of the population and prevent the risks of corruption.

Keywords: administrative services, the subject of administrative services, Center for the provision of administrative services, «single window», land, State Land Cadastre, an extract from the State Land Cadastre

Pic.: 6. Tabl.: 2. Bibl.: 18.

Ivanov Yuriy B. – Doctor of Science (Economics), Professor, Deputy Director, Research Centre of Industrial Problems of Development of NAS of Ukraine (pl. Svobody, 5, Derzhprom, 7 pidyizd, 8 poverkh, Kharkiv, 61022, Ukraine)

Email: ivn77@bk.ru

Sienina Anastasiya O. – Postgraduate Student, Department of taxation, Kharkiv National University of Economics named after S. Kuznets (pr. Lenina, 9a, Kharkiv, 61166, Ukraine)

Email: nastya_senina@mail.ru

Сенина Анастасія Александрівна – аспірант, кафедра налоγο-обложения, Харьковский національний економічний университет им. С. Кузнеца (пр. Ленина, 9а, Харьков, 61166, Украина)

Email: nastya_senina@mail.ru

Практика надання адміністративних послуг в Україні свідчить про наявність великої кількості проблем у процесі отримання таких послуг громадянами. Цей факт підтверджується даними багатьох спеціальних досліджень у сфері якості надання адміністративних послуг. Так, в оцінці якості надання адміністративних послуг думки населення України поділилися наступним чином: 33 % дали задовільну оцінку, добру – 12 % і 32 % – погану. Крім того, 11 % населення давали хабарі за надання адміністративних послуг, вважаючи, що «так простіше і легше вирішити їхні проблеми» [14]. Ці результати свідчать про досить низьку якість надання адміністративних послуг і незадоволення суб'єктами надання останніх більшої

частини населення України. При цьому серед найбільш негативних елементів при наданні адміністративних послуг найчастіше було зазначено: великі черги, відсутність чітких пояснень щодо всіх обставин справи та потрібних документів, тяганина з розглядом справи. Тобто на перший план серед проблем в отриманні адміністративних послуг було поставлено складність і непрозорість процесу отримання адміністративної послуги та великий термін очікування результату.

За результатами рейтингу «Doing business» 2014 р., основними проблемами надання адміністративних послуг в дозвільно-реєстраційній сфері були надвисокі втрати часу та вартість отримання відповідної послуги (табл. 1).

Таблиця 1

Показники легкості отримання адміністративних послуг в Україні порівняно з іншими групами країн*

Індикатор	Україна	Європа та Центральна Азія	ОЕСР
Отримання дозволу на будівництво			
Процедури (кількість)	10	18	13
Строк (дні)	73	192,2	147,1
Вартість (% від величини середньодушового доходу)	607,1	327,1	84,1
Реєстрація власності			
Процедури (кількість)	8	6	5
Строк (дні)	45	26,5	24,1
Вартість (% від величини середньодушового доходу)	1,9	2,8	4,4
Підключення до системи електропостачання			
Процедури (кількість)	10	6	5
Строк (дні)	277	146	89
Вартість (% від величини середньодушового доходу)	178	486,6	79,1
Реєстрація підприємств			
Процедури (кількість)	6	5	5
Строк (дні)	21	12,8	11,1
Вартість (% від величини середньодушового доходу)	1,3	6,7	3,6

*складено за даними Джерела [18]

Тому створення зручних, зрозумілих і доступних умов для отримання громадянами адміністративних послуг є однією з головних задач, що мають вирішуватися органами державної влади та місцевого самоврядування.

Реалізація цієї задачі надзвичайно актуальна для України на сучасному етапі розвитку, де система надання адміністративних послуг є непрозорою, нераціональною та повільною. Однак необхідно зазначити, що в 2014 р. Україна вже зробила перші позитивні кроки в реформуванні системи надання адміністративних послуг, зокрема прийняла пропозицію Грузії щодо модернізації реєстраційної системи в Україні. При цьому, на думку экс-заступника міністра юстиції Грузії Георгія Вашадзе, «...нині одним із

найголовніших завдань для України є створення єдиних центрів адмінпослуг. Наша концепція передбачає можливість цілодобового доступу громадян до необхідних послуг та зведення максимально комфортних для населення будівель адмінцентрів з продуманою внутрішньою логістикою, яка унеможливить утворення черг» [13]. Безумовно, обраний вектор змін є слушним і перспективним, але створення мережі центрів, на наш погляд, – це тільки одна з умов реорганізації системи надання адміністративних послуг.

Незважаючи на суттєві напрацювання в сфері теорії та практики адміністративних послуг, процес організації їх надання залишається предметом особливого дослідницького інтересу в сучасному науковому дискурсі. Теоретичним

Кількість адміністративних послуг за даними різних джерел*

Джерело, яке наводить дані щодо кількості адміністративних послуг в Україні	Кількість адміністративних послуг
Міністерство економічного розвитку і торгівлі в Україні	1130
Закон України «Про перелік адміністративних послуг та плату (адміністративний збір) за їх надання»	1003
Реєстр адміністративних послуг	129

*складено за даними джерел [12; 6; 8]

і практичним аспектам організації надання адміністративних послуг присвячено багато наукових робіт вітчизняних вчених, таких як: В. Б. Аверьянов, М. М. Білинська, В. М. Вакуленко, В. М. Гаращук, Н. В. Гнидюк, Н. Т. Гончарук, І. П. Колісниченко, А. В. Кірмач, І. Б. Коліушко, Н. Р. Нижник, О. Ю. Оболенський, Г. М. Писаренко, Л. Л. Прокопенко, Р. М. Рудніцька, В. М. Сороко, В. П. Тимошук, О. М. Чемерис та інші. Цій проблематиці також присвячено дослідження таких зарубіжних учених, як: Г. Ф. Васильєва, К. В. Давидова, А. М. Міронов, А. Ф. Ноздрачов, Е. В. Талапіна, В. Браун, В. Вайс, Ц. Грамм, О. Майер, Х. Еріксен тощо.

Метою дослідження є виявлення основних проблем, з якими стикається населення в процесі отримання адміністративних послуг, та запропонувати шляхи вирішення цих проблемних аспектів з метою удосконалення організації надання адміністративних послуг для задоволення потреб населення.

Закон України «Про адміністративні послуги» дає офіційне визначення адміністративної послуги як результату здійснення владних повноважень суб'єктом надання адміністративних послуг за заявою фізичної або юридичної особи, спрямованого на набуття, зміну чи припинення прав та / або обов'язків такої особи відповідно до закону [2]. Такі дослідники, як І. Коліушко [9] та В. Петьовка [10] погоджуються із законодавцем і дотримуються підходу до визначення адміністративної послуги, де остання виступає як результат здійснення владних повноважень органами державної влади щодо громадян, підприємств, організацій. В. Сороко [16], В. П. Тимошук та А. В. Юрмач [17] дають визначення адміністративної послуги в рамках підходу, де адміністративна послуга визначається як діяльність державного органу з приводу забезпечення прав, інтересів і свобод громадян, підприємств, організацій. Крім того, існує підхід, за яким такі автори, як І. І. Котюк [7] та Г. М. Писаренко [9] сутністю адміністративної послуги вважають процес реалізації фізичною або юридичною особою своїх суб'єктивних прав. Узагальнюючи існуючі підходи до визначення адміністративної послуги, можна зазначити, що адміністративна послуга здійснюється в процесі реалізації своїх владних повноважень суб'єктом надання адміністративних послуг для забезпечення прав, інтересів і свобод громадян, підприємств, організацій.

Якщо з визначенням адміністративної послуги особливих проблем не виникає, то з вичерпним та єдиним переліком адміністративних послуг, що надаються в Україні, справа виглядає інакше. На сьогодні жодним нормативно-правовим актом не затверджено вичерпний перелік адміністративних послуг, і складається ситуація, коли суб'єкти надання адміністративних послуг самостійно вирішують, які саме адміністративні послуги вони надають (табл. 2).

Невизначеність із вичерпним переліком адміністративних послуг, які мають надаватись населенню суб'єктами надання адміністративних послуг, призводить до неузгодженості дій між останніми та неповне забезпечення потреб у адміністративних послугах населення. Крім того, такий обсяг зарегульованості життя громадянина свідчить про те, що в Україні надзвичайно складно набути, змінити чи припинити будь-які права та обов'язки.

Про гострі проблеми в організації надання адміністративних послуг населенню свідчить така адміністратив-

на послуга, як «Внесення до державного земельного кадастру відомостей (змін до них) про землі в межах території адміністративно-територіальних одиниць», яка по суті означає внесення відомостей або змін до цих відомостей до державного земельного кадастру для здійснення будь-яких господарсько-правових операцій із земельною часткою (рис. 1).

Регламентується надання цієї адміністративної послуги Земельним кодексом України [1], Законом України «Про адміністративні послуги» [2], Законом України «Про Державний земельний кадастр» [3] та Порядком ведення Державного земельного кадастру, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України [4].

Якщо громадянин хоче внести відомості до Державного земельного кадастру або змінити відомості, то він повинен отримати витяг, який підтверджує внесення цих відомостей або змін до них, тобто витяг – це і є результат надання адміністративної послуги. Однак, перш ніж отримати витяг, громадянин стикнеться з проблемами, що містяться на рис. 2.

Фактично виходить, що ця адміністративна послуга подрібнена на 5 – 6 дрібних послуг, тобто витрати часу та коштів для однієї адміністративної послуги непропорційно великі, а також досить значними є корупційні ризики – на кожному етапі отримання адміністративної послуги громадянин стикається з посадовими особами та новими вимогами щодо необхідних документів для отримання послуги.

Для більш детального аналізу проблем необхідним є розгляд діючої технології отримання адміністративної послуги. Для цього можна весь процес отримання послуги поділити на три етапи. На кожному з них громадянин стикається з проблемними аспектами. На першому етапі «Збір та підготовка документів» сутність проблем полягає в наступному:

1. Відсутність типової форми заяви, яку повинен подати громадянин, та вільного доступу до неї. Вказано, що заява до органу виконавчої влади подається у довільній або типовій формі, якщо остання розроблена органом. Однак, типову форму розроблено не в усіх органах і не розміщено на сайтах центрів надання адміністративних послуг. Отже, заявник не знає, як повинна виглядати заява і що повинна містити в собі, тому виникає проблема



Рис. 1. Сутність адміністративної послуги «Внесення до державного земельного кадастру відомостей (змін до них) про землі в межах території адміністративно-територіальних одиниць»

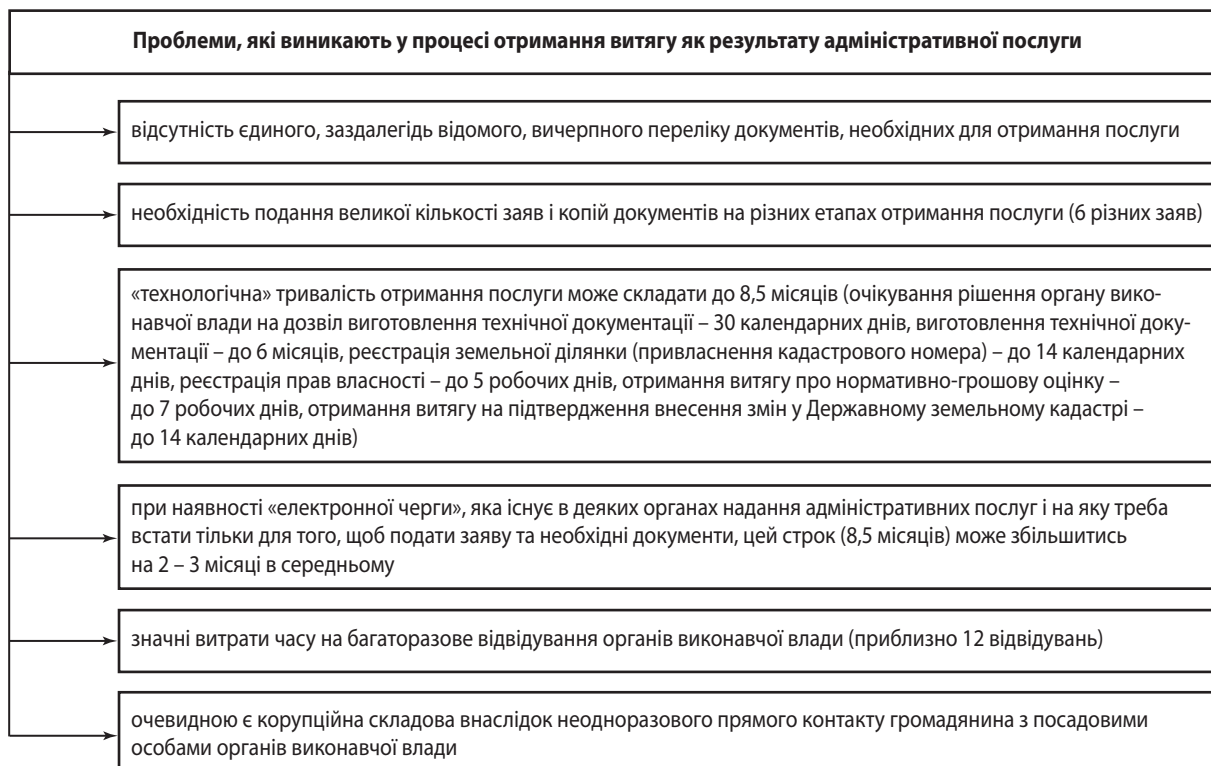


Рис. 2. Проблеми, які ускладнюють процес отримання адміністративної послуги

- неправильного написання заяви та неодноразового відвідування органу виконавчої влади.
- Через те, що на законодавчому рівні прописано норму, яка визначає підставою для розробки тех-

нічної документації, без якої неможливо отримати цю адміністративну послугу, рішення органу виконавчої влади, за результатами опитування, на практиці розробник цієї документації не візьметь-

ся за її виготовлення без цього рішення. Тому проблема є в тому, що, згідно з законодавством, громадяни та розробник мають право укласти договір на виготовлення технічної документації у випадку ненадходження до громадянина рішення в визначений термін, однак на практиці розробники «перестраховуються» та відмовляються укладати договір без рішення через відсутність усталеної практики виготовлення документації без рішення та через те, що сьогодні складно довести, що заява була подана громадянином та залишилась без відповіді у встановлений термін.

3. За результатами опитування, не завжди розробники подають цю технічну документацію до державного кадастрового реєстратора (що передбачено законодавством), зазвичай вони віддають її громадянину, і він вже самостійно працює з нею далі. У ході перевірки державним кадастровим реєстратором технічної документації виникають зауваження до неї та знаходяться помилки, що є підставою для відмови у наданні адміністративної послуги. Тому необхідно, щоб розробник працював до кінцевого результату з технічною документацією.
4. В Україні йде перехід на електронний документообіг, то навіщо подавати ще й паперовий варіант технічної документації, чого на сьогодні вимагає чинне законодавство. Крім того, у разі розбіжностей між паперовим та електронним варіантом, перевага надається паперовому варіанту, що суперечить порядку організації електронного документообігу.
5. За даними офіційного сайту Державного агентства земельних ресурсів України (далі – Держземагентство), у 2013 р. в Україні на 100 % завершено проведення нормативної грошової оцінки земель усіх населених пунктів [11], тому дані про нормативно-грошову оцінку містяться в базі даних органів Державного агентства земельних ресурсів України. Виникає питання, навіщо громадянину звертатися за витягом про нормативно-грошову оцінку до Державного агентства земельних ресурсів України, щоб потім подати цей витяг знов до Державного агентства земельних ресурсів України. Державний кадастровий реєстратор може отримати необхідні дані шляхом перевірки технічної документації про нормативно-грошову оцінку.

Не тільки на першому етапі, а це стосується кожного етапу, де відбувається подання документів, є проблема щодо вимоги до розбірливості заповнення документів, при цьому критерії розбірливості не встановлено. Тому може бути відмовлено у прийнятті документів через їх нерозбірливе заповнення. Отже, необхідно передбачити комп'ютерне заповнення документів, зокрема, особисто посадовими особами.

На другому етапі, який полягає у поданні всіх зібраних документів Державному кадастровому реєстратору, ситуація виглядає краще, однак на даному етапі громадянин може стикнутися з проблемою відмови в прийнятті документів через їх невичерпний перелік або неправильне оформлення, також деякі суб'єкти надання адміністра-

тивних послуг запроваджують електронні черги на подачу заяви та документів, очікування в цій черзі може тривати впродовж невизначеного терміну.

На третьому етапі, коли громадянин повинен отримати результат, основною проблемою є дублювання підстав для відмови у прийнятті заяви з документами та у відмові в наданні послуги через те, що йде дублювання підстав для подання документів та для отримання витягу.

Тому з метою вирішення цих проблемних питань було запропоновано новий механізм надання адміністративної послуги «Внесення до державного земельного кадастру відомостей (змін до них) про землі в межах території адміністративно-територіальних одиниць», який повинен здійснюватись за допомогою Центрів надання адміністративних послуг, що були створені з метою спрощення механізмів і скорочення термінів отримання у відповідних установах адміністративних послуг, зокрема документів дозвільного характеру.

Перший крок запропонованого механізму полягає у консультації для з'ясування переліку документів, які необхідно подати до Центру надання адміністративних послуг, що схематично зображено на рис. 3.

На другому етапі громадянин має подати документи в ЦНАП адміністратору, що схематично зображено на рис. 4.

Третій крок запропонованого порядку відображає сам механізм надання адміністративної послуги. Детальніше це можна побачити на рис. 5.

І четвертий крок полягає в отриманні громадянином витягу та технічної документації електронною поштою при впровадженні електронного документообігу.

Проблемні питання, які можливо вирішити за допомогою запровадження нового механізму, містяться на рис. 6.

Отже, у ході дослідження було виявлено, що сьогодні існує велика кількість практичних проблем надання адміністративних послуг через недосконале законодавство в даній сфері. Серед найгостріших проблем можна виокремити наступні:

- відсутність єдиного реєстру адміністративних послуг в Україні, які можуть отримувати громадяни від суб'єктів надання адміністративних послуг на законодавчому рівні, через що кожен суб'єкт надання адміністративних послуг самостійно визначає перелік послуг, який він надає, що призводить до недоступності деяких послуг для широкого кола населення;
- непрозорість і незрозумілість механізму отримання адміністративної послуги громадянином від суб'єктів надання цих послуг;
- відсутність достатньої інформованості громадян щодо отримання адміністративних послуг через відсутність єдиного чіткого механізму надання для кожної послуги;
- складний процес отримання адміністративної послуги;
- довготривалий процес отримання адміністративної послуги та очікування результатів;
- великі корупційні ризики для громадян через досить тісний контакт із посадовими особами та

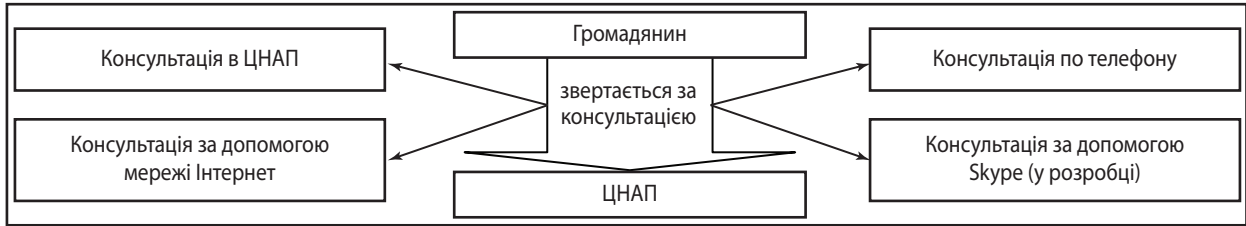


Рис. 3. Шляхи отримання консультації громадянином в ЦНАП

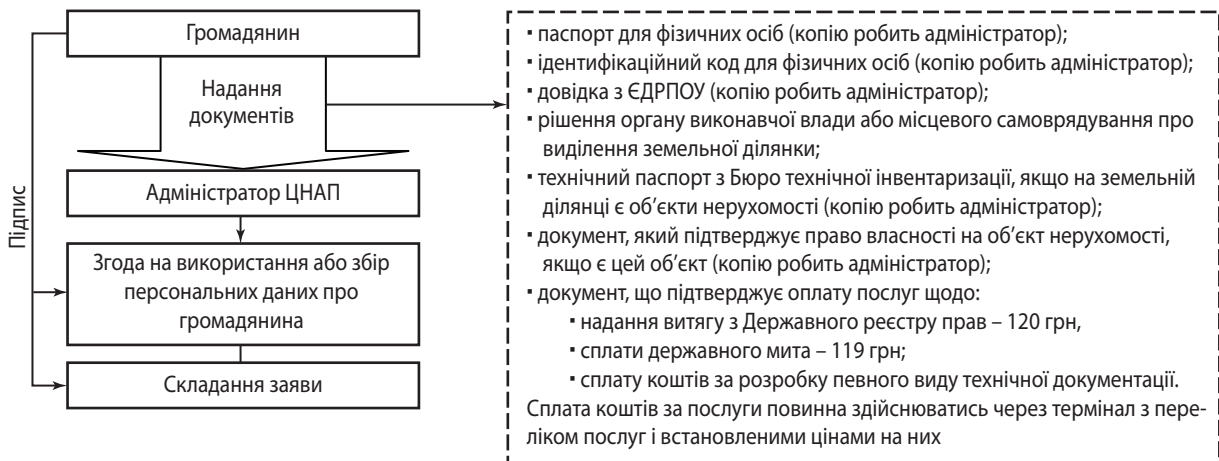


Рис. 4. Порядок подання документів адміністратору ЦНАП

складність процедури отримання адміністративної послуги;

- незавершеність створення мережі ЦНАП і невідповідність задач, через які вони створювались, з їхнім сьогоdnішнім функціонуванням.

Запропонований механізм отримання адміністративної послуги «Внесення до державного земельного кадастру відомостей (змін до них) про землі в межах території адміністративно-територіальних одиниць» розрахований на те, що ЦНАП будуть працювати в повному обсязі та згідно з цілями, покладеними на них при створенні.

Проблемними питаннями залишаються фактична робота ЦНАП у режимі «єдиного вікна», тобто тільки на збір документів, а не на повноцінне надання адміністративної послуги в повному обсязі, незатверджений єдиний перелік адміністративних послуг, які мають надаватися через ЦНАП. Наприклад, адміністративну послугу, яку було розглянуто раніше, громадянин не може отримати через ЦНАП, а повинен звертатися до територіального органу Державного агентства земельних ресурсів України.

Тому пріоритетом у реформі має бути вдосконалення власне процедури надання адміністративних послуг. Це – насамперед затвердження переліку найбільш поширених для населення адміністративних послуг, які надаються через ЦНАП, розширення функцій і повноважень адміністраторів ЦНАП і налагодження механізму взаємодії між ЦНАП та суб'єктами, що задіяні в наданні різних видів адміністративних послуг.

ЛІТЕРАТУРА

1. Земельний кодекс України від 25.10.2001 № 2768-III [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/2768-14>
2. Закон України «Про адміністративні послуги» від 06.09.2012 № 5203-VI [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/5203-17>
3. Закон України «Про Державний земельний кадастр» від 07.07.2011 № 3613-VI [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/3613-17>
4. Порядок ведення Державного земельного кадастру від 17 жовтня 2012 року № 1051 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/1051-2012-p>
5. Концепція Державної цільової програми створення та функціонування інформаційної системи надання адміністративних послуг на період до 2017 року від 24.07.2013 № 614-р [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/614-2013-p>
6. Проект Закону України «Про перелік адміністративних послуг та плату (адміністративний збір) за їх надання» [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://search.ligazakon.ua/l_doc2.nsf/link1/NT0463.html
7. Адміністративні послуги як категорія адміністративного права / І. Котюк // Вісник КНУ імені Тараса Шевченка. – 2010. – № 84/2010. – С. 104 – 107.
8. Єдиний державний портал адміністративних послуг. Реєстр адміністративних послуг [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://poslugy.gov.ua/AdminService/List>
9. Коліушко І. Б. Виконавча влада та проблеми адміністративної реформи в Україні : [монографія] / І. Б. Коліушко. – К. : Факт, 2002. – 260 с.

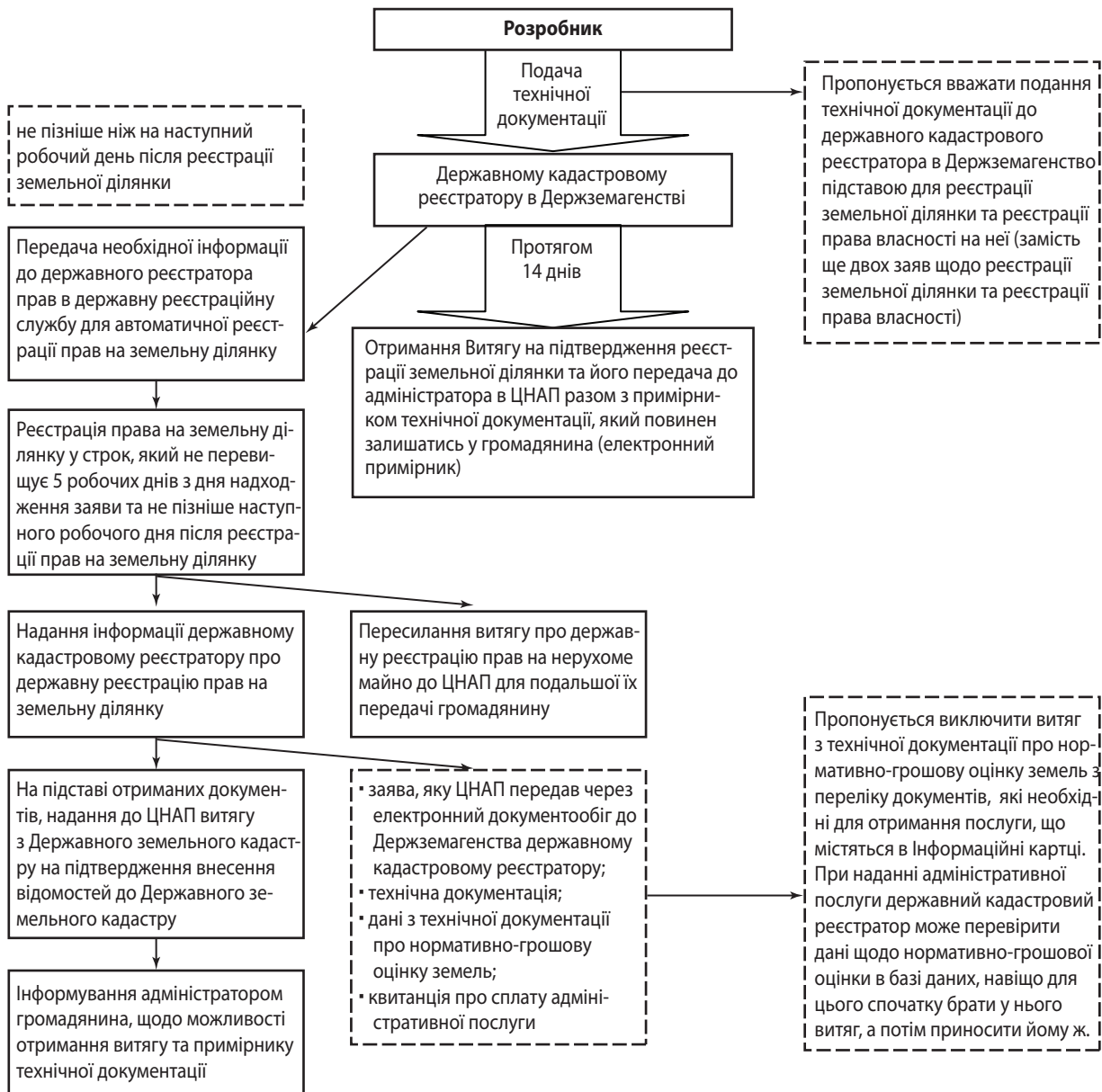


Рис. 5. Механізм надання адміністративної послуги

10. Петьовка В. Окремі проблеми визначення поняття «адміністративна послуга» та способи їх вирішення / В. Петьовка // Публічне право. – 2013. – № 2 (10) [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbuv/cgiirbis_64.exe?C21COM=2&I21DBN=UJRN&P21DBN=UJRN&Z21ID=&IMAGE_FILE_DOWNLOAD=1&image_file_name=PDF/pp_2013_2_14.pdf

11. Офіційний сайт Державного агентства земельних ресурсів України. Оцінка земель населених пунктів [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://land.gov.ua/hroshova-otsinka-zemel/otsinka-zemel-naselenykh-punktiv.html/>

12. Офіційний сайт Міністерства економічного розвитку і торгівлі в Україні. Реєстр адміністративних послуг [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.me.gov.ua/Documents/Default?title=ReiestrAdministrativnihPoslug>

13. Офіційний сайт Міністерства юстиції України [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.minjust.gov.ua/news/45404>

14. Оцінки населенням України якості надання адміністративних послуг. Фонд «Демократичні ініціативи ім. Ілька Кучеріва» [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://dif.org.ua/ua/publications/press-relizy/nnihihui.htm>

15. Писаренко Г. М. Адміністративні послуги в Україні: організаційно-правові аспекти : автореф. ... канд. юрид. наук : 12.00.07 / Г. М. Писаренко. – Одеса, 2006. – 20 с.

16. Сороко В. Концептуальний підхід до проблеми запровадження інституту надання державних послуг у практику діяльності державних службовців / В. Сороко // Вісник державної служби. – 2004. – № 3. – С. 11 – 19.

17. Тимошук В. П. Оцінка якості адміністративних послуг / В. П. Тимошук, А. В. Юрмач. – К. : Факт, 2005. – 88 с.

18. Doing Business 2014: Ease of doing business in Ukraine [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://russian.doingbusiness.org/data/exploreeconomies/ukraine/#starting-a-business>

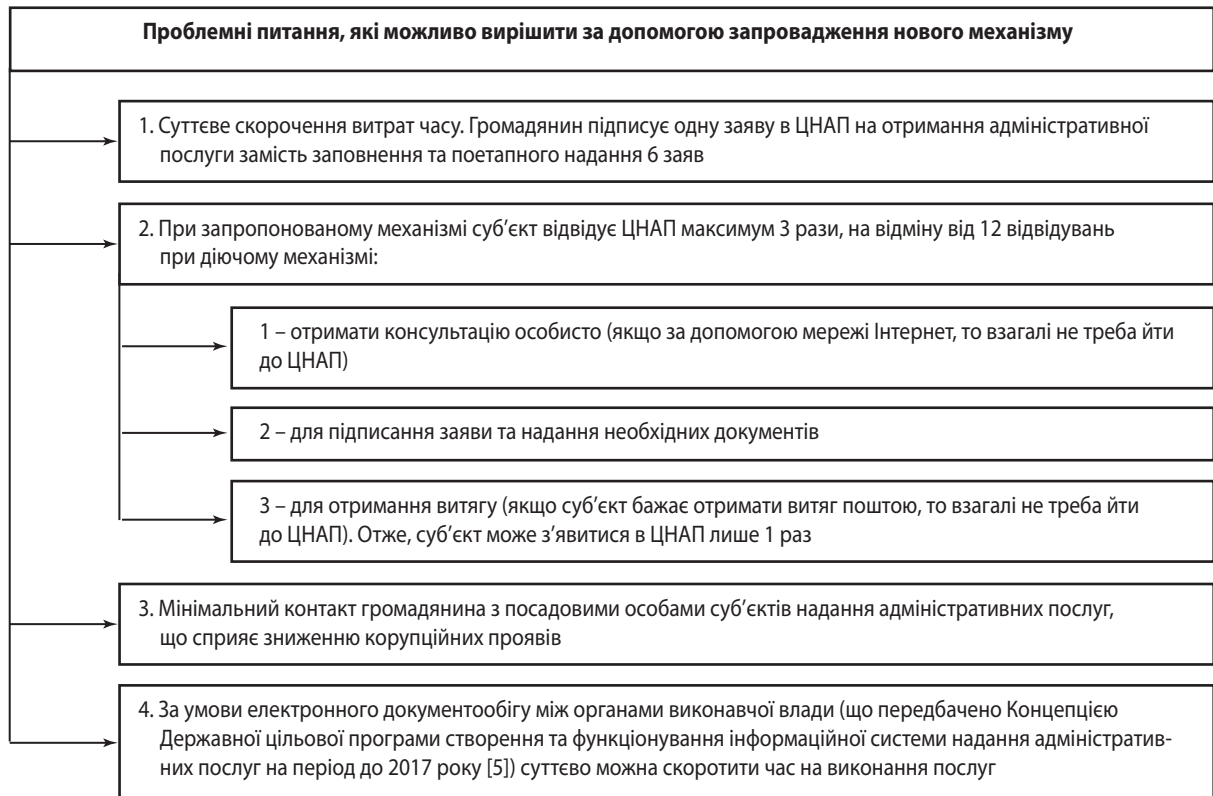


Рис. 6. Проблемні питання, які вирішуються за умови впровадження запропонованого механізму надання адміністративної послуги

REFERENCES

"Doing Business 2014: Ease of doing business in Ukraine" <http://russian.doingbusiness.org/data/exploreeconomies/ukraine/#starting-a-business>

Kotiuk, I. "Administrativni posluhy iak katehoriia administrativnoho prava" [Administrative services as a category of administrative law]. *Visnyk KNU imeni Tarasa Shevchenka*, no. 84/2010 (2010): 104-107.

Koliushko, I. B. *Vykonavcha vlada ta problemy administrativnoi reformy v Ukraini* [Executive power and the problems of administrative reform in Ukraine]. Kyiv: Fakt, 2002.

[Legal Act of Ukraine] (2012). <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/1051-2012-p>

[Legal Act of Ukraine] (2013). <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/614-2013-p>

[Legal Act of Ukraine]. http://search.ligazakon.ua/l_doc2.nsf/link1/NT0463.html

[Legal Act of Ukraine] (2012). <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/5203-17>

[Legal Act of Ukraine] (2011). <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/3613-17>

[Legal Act of Ukraine] (2001). <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/2768-14>

"Otsinka zemel naselennykh punktiv" [Valuation of land settlements]. *Ofitsiynyi sait Derzhavnoho ahentstva zemelnykh resursiv Ukrainy*. <http://land.gov.ua/hroshova-otsinka-zemel/otsinka-zemel-naselennykh-punktiv.html/>

Ofitsiynyi sait Ministerstva iustytzii Ukrainy. <http://www.minjust.gov.ua/news/45404>

"Otsinky naselenniam Ukrainy iakosti nadання administrativnykh posluh" [Estimates of the population of Ukraine

as administrative services]. *Fond «Demokratychni initsiatyvy im. Ilka Kucheriva»*. <http://dif.org.ua/ua/publications/press-relizy/nnihihui.htm>

Petyovka, V. "Okremi problemy vyznachennia poniattia «administrativna posluha» ta sposoby ikh vyrishennia" [Some problems of the definition of "administrative services" and their solutions]. http://irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbuv/cgiirbis_64.exe?C21COM=2&I21DBN=UJRN&P21DBN=UJRN&Z21ID=&IMAGE_FILE_DOWNLOAD=1&image_file_name=PDF/pp_2013_2_14.pdf

Pysarenko, H. M. "Administrativni posluhy v Ukraini: orhanyzatsiino-pravovi aspekty" [Administrative services in Ukraine: organizational and legal aspects]. *avtoref. ... kand. iuryd. nauk* : 12.00.07, 2006.

"Reiestr administrativnykh posluh" [Directory of administrative services]. *Ofitsiynyi sait Ministerstva ekonomichnoho rozvytku i torhivli v Ukraini*. <http://www.me.gov.ua/Documents/Detail?title=ReiestrAdministrativnykhPosluh>

Soroko, V. "Kontseptualnyi pidkhid do problemy zaprovadzhennia instytutu nadання derzhavnykh posluh u praktyku diialnosti derzhavnykh sluzhbovtziv" [Conceptual approach to the introduction of public services in the practice of civil servants]. *Visnyk derzhavnoi sluzhby*, no. 3 (2004): 11-19.

Tymoshchuk, V. P., and Yurmach, A. V. *Otsinka iakosti administrativnykh posluh* [Evaluation of the quality of administrative services]. Kyiv: Fakt, 2005.

"Yedyniy derzhavnyi portal administrativnykh posluh. Reiestr administrativnykh posluh" [United State Portal administrative services. Directory of administrative services]. <http://posludy.gov.ua/AdminService/List>