

Ю. Жук

ОСНОВНІ НАПРЯМКИ ДІЯЛЬНОСТІ ЦЕНТРІВ ІЗ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ

Розглянуто основні принципи діяльності центрів надання адміністративних послуг в Україні. Проведено, на основі соціологічних досліджень, оцінку діяльності ЦНАПів.

Ключові слова: адміністративні послуги, державне управління, органи публічної влади, професійна діяльність, центр надання адміністративних послуг.

Проведення реформ у різних сферах діяльності органів виконавчої влади на сьогодні залишається одним із найактуальніших завдань реформування нашої держави. Саме урегулювання проблеми визначення поняття адміністративних послуг (прийняття чимало нормативно-правових актів щодо специфіки надання сервісно-публічних послуг; початок функціонування Єдиного державного реєстру адміністративних послуг в Україні) сприяє забезпеченню прав та свобод людини та громадянина, що може бути досягнуто лише завдяки якісному наданню послуг.

Відсутність необхідних умов для надання якісних послуг громадянам є достатньо серйозною проблемою усіх органів влади в Україні. Причиною цього є те, що більшість із них не сприймають громадян як замовників послуг, а працюють згідно із нормами “застарілої” адміністративно-бюрократичної системи, яка не орієнтована на громадянина, його потреби та очікування; де усе ще пріоритетною залишається матеріальна складова. Саме тому, тема цього дослідження є актуальною.

Метою дослідження є теоретичний аналіз діяльності центрів із надання адміністративних послуг в Україні та проведення оцінки діяльності ЦНАПів на основі соціологічних досліджень.

Питання функціонування центрів надання адміністративних послуг досліджено у працях, як вітчизняних, так і зарубіжних науковців, зокрема: І. Бекешкіної, І. Коліушка, А. Ліпенцева, В. Тимошука, О. Поляк, В. Сороко, К. Плоккера, Г. Холліса, Н. Хемпеля, Х. Ціммерманна та інших.

Універсам адміністративних послуг можна розглядати як типову модель побудови установи централізованого надання адміністративних послуг, а також як створену на одному або декількох рівнях адміністративно-територіальних одиниць горизонтальну чи вертикально ієрархізовану сукупність установ, які можуть мати відокремлені (територіальні) філії та відрізнятися між собою за внутрішньою структурою, чисельністю і функціями персоналу.

У зарубіжних державах універсами послуг, незважаючи на певні відмінності, все ж мають більше спільного. Наприклад, у Вільнюсі (Литва) поряд із централізованою загальноміською установою надання адміністративних послуг функціонують її філії у районах міста. Такий підхід застосовується і в більших містах ФРН, Нідерландів, Польщі. У малих та середніх містах, як правило, існує лише один офіс (універсам послуг) без своїх територіальних підрозділів (пунктів) [1].

Є і певні відмінності у створенні універсамів послуг у зарубіжних країнах. Одні із них намагаються у таких офісах надавати максимальну кількість послуг (усі послуги). В інших акцент робиться лише на “швидких” і часто запитуваних послугах, короткому часі очікування. Зокрема, “офіси для громадян” ФРН надають найбільш затребувані з боку громадян послуги (реєстрація місця проживання, реєстрація транспортних засобів, видача посвідчень особи та паспортів тощо), і при цьому такі справи не потребують тривалого опрацювання та не є складними. Універсами послуг у Польщі нараховують десятки різноманітних послуг, згрупованих за галузевим критерієм. Зокрема, наприклад, у Кракові в Адміністративному Центрі надаються усі послуги, починаючи від паспортів і реєстрації транспортних засобів, і [2] закінчуючи соціальною допомогою. Максимальний набір послуг і в аналогічних установах Гааги (Нідерланди) [3]. У Канаді спеціально створеною організацією для централізованого надання послуг федерального рівня є “Сервіс Канада”. Офіси “Сервіс Канада” можуть надавати не лише свої послуги, а й ті, що загалом належать до інших юрисдикцій. Інтегрований офіс (аналог українського центру надання адміністративних послуг) є місцем, де надаються послуги усіх трьох рівнів влади, тобто міста (наприклад, Оттави), провінції (наприклад, Онтаріо), федерації (Канади). Важливо, що у великих містах країни надання послуг не обмежується одним офісом із надання послуг [4].

У різних країнах установи з надання послуг називаються по-різному, наприклад, “офіс для громадян” або “служба для громадян” (ФРН), “адміністративний центр” або “служба (відділ) обслуговування мешканців” (Польща) тощо. В англломовному варіанті дуже поширена назва таких утворень, чи навіть точніше, назва способу надання послуг “One-stop-shop”, що часто перекладають як “магазин однієї зупинки”. Але тут, мабуть, доцільнішим є не буквальний переклад, а змістовий, тобто сенс, що закладається в таку установу: щоб особа могла отримати будь-яку послугу (максимум послуг) в одному місці. Також, конструкція “універсам послуг” або “універсам адміністративних послуг” є досить вдалою родовою назвою, адже відображає і основне цільове призначення установи (надання насамперед адміністративних послуг), і основний принцип організації роботи (універсалізм, як у питанні широкого обсягу послуг, так і у частині кваліфікації персоналу).

У поточній практиці України використовується багато індивідуальних назв для таких новоутворень, наприклад: Центр адміністративних послуг “Прозорий офіс” (Вінниця), Центр надання адміністративних послуг (Івано-Франківськ), Центр обслуговування мешканців (Львів) тощо. В принципі, кожна з цих назв є цілком прийнятною.

Зрештою, саме назва “центр надання адміністративних послуг” зафіксована і в Законі України “Про адміністративні послуги” від 6 вересня 2012 р.

Концепція ЦНАП передбачає створення для споживачів єдиної приймальної щодо більшості адміністративних послуг, тобто “об’єднання” максимально великої кількості органів (підрозділів) публічної адміністрації, що раніше окремо (самостійно) контактували із громадянами та суб’єктами підприємницької діяльності. Йдеться про “механічне” зведення до однієї будівлі (приміщення) сукупності існуючих адміністративних послуг, тобто створення “приймальні” (фронт-офісу). До ухвалення Закону “Про адміністративні послуги” це завдання на практиці вирішувалося через включення/направлення до роботи у ЦНАП представника кожного адміністративного органу/підрозділу (табл. 1, 2) [5].

Таблиця 1

**Державні органи, що надають адміністративні послуги
у ФРН, Канаді, Польщі та Нідерландах [6]**

№ з/п	Країна	Назва державного органу, що надає послуги
1	ФРН	Офіси для громадян; універсами послуг
2	Канада	“Інтегровані офіси” (єдині офіси)
3	Польща	Централізована система Відділів Обслуговування Мешканців
4	Нідерланди	Універсами послуг; Служба публічних послуг
5	Україна	Центри надання адміністративних послуг

Таблиця 2

**Послуги, які надаються ЦНАПами
у ФРН, Канаді, Польщі та Нідерландах**

№ з/п	Країна	Послуги, що надаються державними органами
1	2	3
1	ФРН	<ul style="list-style-type: none"> – реєстрація прибуття та вибуття громадян; – перереєстрація у рамках міста; – надання довідок про місце проживання; – надання та внесення змін у податкові картки; – засвідчення копій та підписів; – надання довідок про благонадійність (відсутність судимості); – закордонні паспорти, посвідчення особи, дитячі посвідчення, тимчасові паспорти, та посвідчення особи, посвідчення багатодітних сімей, посвідчення для інвалідів тощо
2	Канада	<ul style="list-style-type: none"> – призначення допомоги у випадку безробіття; – надання номеру соціального страхування; – видача паспортів; – послуги у сфері пенсійного забезпечення тощо
3	Польща	<ul style="list-style-type: none"> – питання обміну ID-карток; – реєстрація транспортного засобу; – отримання ліцензії тощо
4	Нідерланди	<ul style="list-style-type: none"> – реєстрація актів цивільного стану (народження дитини, попередню реєстрацію сімейних відносин, шлюбу та розлучення); – можна отримати широкий перелік документів особи (водійське посвідчення, паспорт, а також відповідні документи, витяги з них, чи їх копії, наприклад витяг із муніципального реєстру населення, який містить загальні особисті дані про усіх мешканців міста) тощо
5	Україна	<p>Згідно з Законом України “Про адміністративні послуги”, перелік адміністративних послуг, які надаються через центр надання адміністративних послуг, визначається органом, який прийняв рішення про утворення центру надання адміністративних послуг.</p> <p>Перелік адміністративних послуг, які надаються через центр надання адміністративних послуг, має враховувати адміністративні послуги органів виконавчої влади, перелік яких затверджується Кабінетом Міністрів України.</p> <p>Зокрема, згідно із Розпорядженням Кабінету Міністрів України “Деякі питання надання адміністративних послуг органів виконавчої влади через центри надання адміністративних послуг” № 523-р від 16.05.2014 р., до переліку адміністративних послуг органів виконавчої влади, які надаються через центр надання</p>

Закінчення табл. 2

1	2	3
		адміністративних послуг належать: державна реєстрація юридичної особи або фізичної особи, яка має намір стати підприємцем; видача витягу, виписки, довідки з Єдиного державного реєстру юридичних осіб та фізичних осіб – підприємців; державна реєстрація змін до установчих документів юридичної особи; включення до Єдиного державного реєстру юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців відомостей про створення відокремленого підрозділу юридичної особи або про його закриття; державна реєстрація змін до відомостей про фізичну особу-підприємця, які містяться в Єдиному державному реєстрі юридичних осіб та фізичних осіб- підприємців; реєстрація громадського об'єднання; оформлення та видача або обмін паспорта громадянина України для виїзду за кордон (зокрема термінове оформлення); оформлення та видача паспорта громадянина України; реєстрація місця проживання особи; зняття з реєстрації місця проживання особи; Видача (переоформлення, видача дублікатів, анулювання) документів дозвоільного спрямування у сфері господарської діяльності тощо

Згідно з новим законодавством “центр надання адміністративних послуг – це постійно діючий робочий орган або структурний підрозділ виконавчого органу міської, селищної ради або Київської, Севастопольської міської державної адміністрації, районної, районної у містах Києві, Севастополі державної адміністрації, у якому надаються адміністративні послуги через адміністратора шляхом його взаємодії з суб'єктами надання адміністративних послуг” (ч. 1 ст. 12 Закону України “Про адміністративні послуги” від 06.08.2012 р.) [6].

Український законодавець дав власну відповідь на питання щодо формування Переліку послуг для ЦНАП, тобто на визначення його компетенції. Зокрема, згідно із частинами 6 та 7 ст. 12 Закону України “Про адміністративні послуги”, перелік адміністративних послуг, які надаються через центр надання адміністративних послуг, визначається органом, який прийняв рішення про утворення ЦНАП. За цього перелік адміністративних послуг, які надаються через ЦНАП, має включати адміністративні послуги органів виконавчої влади, перелік яких затверджується Кабінетом Міністрів України. Тобто закладена така логіка, що певну номенклатуру адміністративних послуг, які нині надають органи виконавчої влади, буде в імперативному порядку включено до компетенції ЦНАП.

Водночас зазначений закон передбачає, що на основі узгоджених рішень із суб'єктами надання адміністративних послуг через центр надання адміністративних послуг також можуть надаватися інші адміністративні послуги.

Важливо наголосити, що відповідно до Закону “Про адміністративні послуги”, суб'єктам надання адміністративних послуг забороняється здійснювати прийом заяв суб'єктів звернень щодо надання адміністративних послуг, які надаються через центр надання адміністративних послуг (ч. 8 ст. 12). Тобто ця норма імперативно визначила, що якщо адміністративна послуга надається через ЦНАП, то суб'єкт, який розглядає справу по суті (наприклад, певний підрозділ виконкому), не має права здійснювати окремий прийом громадян щодо даної категорії справ [7].

У спрощеній формі ЦНАП враховує:

– підрозділ (працівників) першого контакту (рецепцію), де здійснюється первісна робота з відвідувачами: їх загальне інформування та консультування. Але цей підрозділ не приймає вхідних документів;

– підрозділ (підрозділи) прийому звернень замовників. Цей підрозділ приймає документи від відвідувачів, а також здійснює фахове консультування. У простих справах працівники можуть не лише приймати заяви, але й вирішувати справу по суті та видавати результат (адміністративний акт). Щоправда, у зв'язку з ухваленням Закону України “Про адміністративні послуги” від 06.09.2012 р., ЦНАП має працювати лише через “адміністратора”. За цим законом безпосереднє надання адміністративної послуги адміністратором допускається лише у випадках, передбачених законом. Для ефективної реалізації цієї норми є необхідними зміни до інших законів (наприклад, щоб уможливити поєднання функцій-посад адміністратора ЦНАП та державного реєстратора).

Обидва вище описані умовні підрозділи ще називають “фронт-офісом” – частиною ЦНАП, у якій відбувається контакт споживачів послуг (заявників) із працівниками адміністрації. Іншу частину ЦНАП називають “бек-офісом”. До неї належать тематичні (фахові) структурні підрозділи/органи з опрацювання справ по суті. Це стосується справ, які потребують тривалого опрацювання (вивчення документів, витребування додаткових документів, погоджень тощо) та особливих фахових знань. В українських умовах, коли до номенклатури “ЦНАП” долучаються і складні послуги (наприклад, в архітектурно-будівельних справах), запроваджується такий алгоритм роботи, за яким у фронт-офісі лише приймається пакет вхідних документів (заява та інші документи) і передається фаховому підрозділу, який після опрацювання цього пакета приймає адміністративний акт і передає його назад до фронт-офісу для видачі або відправлення поштою споживачеві. Цей підхід, фактично як єдиний, вимагається Законом “Про адміністративні послуги”, адже останній передбачає надання адміністративних послуг лише через адміністратора.

У великих містах є необхідним запровадження посад консультантів із питань функціонування ЦНАП, тобто робочих місць працівників, які надаватимуть консультації із загальних питань графіка роботи ЦНАП, порядку прийому тощо.

У випадку створення ЦНАП також має забезпечуватися мінімальний рівень спілкування між споживачем послуги та посадовою особою, яка фактично вирішує справу з надання [8] адміністративної послуги. Окремий відділ прийому документів (а не фаховий підрозділ) забезпечує процедурний та структурний “розрив” провадження між різними підрозділами та посадовими особами, зменшуючи тим самим корупційні ризики. Очевидно з цієї логіки у Законі України “Про адміністративні послуги” суб'єктом законодавчої ініціативи і була закладена модель роботи ЦНАП винятково через адміністраторів.

Щодо “швидких” послуг тут, певною мірою, виникає проблема суперечності двох основоположних принципів роботи ЦНАП: принципу відмежування стадії прийому документів від їх розгляду по суті, і зручності для споживача (який зацікавлений вирішити справу за один візит). З огляду на потребу зручності, можна було б надавати перевагу швидкості при забезпеченні споживачам найпростіших послуг (прості реєстраційні послуги тощо), які не вимагають значних витрат часу, і майже не містять у собі корупційної складової. Тобто, зазначені послуги мали б надаватись невідкладно тим службовцем, до якого звертаються щодо послуги. Закон України “Про адміністративні послуги” допускає безпосереднє надання адміністративних послуг адміністратором лише у випадках,

передбачених законом. Тому, для можливості використання цієї норми ще будуть потрібні зміни до законодавства.

При безпосередньому наданні адміністративних послуг важливо забезпечити належний контроль за наданням таких послуг, аби виключити можливість навіть “дрібних подяк” (кави, цукерок тощо), оскільки це негативно впливає на імідж публічної адміністрації.

Також доцільно впроваджувати таку модель роботи, коли прийом заяв заявників і видача результатів не повинні “зав’язуватись” на одній особі, інакше антикорупційні очікування від роботи “через адміністратора” виявляться марними.

Необхідно також відзначити, що на сьогодні існують два концептуальні підходи до визначення компетенції персоналу ЦНАП: універсальний та спеціалізований.

Модель ЦНАП із універсальною компетенцією працівників передбачає можливість отримання звернень та документів споживачів будь-ким із персоналу приймальні, у порядку черговості. Зазначена модель дає змогу оптимізувати штат (загальну чисельність), з огляду на відсутність необхідності входження до його складу представників усіх спеціалізованих підрозділів органу влади (та представників інших органів влади), а також забезпечує рівномірне навантаження на персонал, що своєю чергою прискорює процедуру обслуговування громадян. Недоліком зазначеної моделі є брак у таких працівників глибоких спеціальних знань щодо специфіки правовідносин, а також, власне, брак достатньої кількості кваліфікованого персоналу на такі посади “універсалів” (у термінології Закону “Про адміністративні послуги” – “адміністраторів”). Мінімізувати цей ризик дозволяє наявність у персоналу чітко виписаних інформаційних і технологічних карток та постійне підвищення кваліфікації.

Друга модель ЦНАП – спеціалізована – передбачає структурування відділу прийому звернень споживачів в окремих “віконцях” (підрозділах/окремими працівниками) за групами питань, об’єднаних за галузевим або інституційним принципом (наприклад, одні службовці приймають заяви щодо реєстрації суб’єктів господарювання, інші – щодо житлових питань тощо). При цьому, необхідно враховувати негативний досвід надмірного структурування (спеціалізації) працівників/підрозділів щодо прийому документів. Так, формування різних структур із прийому документів від фізичних осіб загалом та окремо від підприємців не лише спричинило невиправдані витрати на створення додаткової кількості робочих місць, але й дезорієнтувало споживачів, значна частина яких не могла визначити для себе вид власного звернення. Донедавна найбільший негатив мав той факт, що українські “єдині офіси” (зокрема дозвільні) змушені були залучати на робочі місця представників [9] усіх дозвільних органів, що вимагає великих приміщень. Окрім того, досить часто до представників окремих дозвільних органів протягом годин прийому не приходять жоден відвідувач, і їхній робочий день виявляється практично змарнованим в очікуванні замовника, тобто мало місце нерівномірне навантаження на працівників.

Навіть попри те, що Закон України “Про адміністративні послуги” в імперативному порядку впроваджує модель роботи ЦНАП лише через адміністраторів, спеціалізація цілком можлива: одні адміністратори можуть працювати з однією тематикою (групою послуг), інші – з іншою.

Отже, при утворенні ЦНАП ключовим є завдання створення так званого “фронт-офісу” (тобто частини адміністрації, у якій ведеться прийом споживачів).

Своєю чергою, “бек-офіс” може бути двох типів. Перший підрозділ, у якому службовці працюють із документами, відповідають на телефонні дзвінки. За потреби ці працівники теж можуть підключатись до прийому споживачів, якщо виникає велика черга (але згідно з Законом “Про адміністративні послуги” ці працівники теж повинні мати статус “адміністратора”).

Другий – як сукупність усіх спеціалізованих підрозділів, до яких потрапляють (передаються) документи (“вхідні пакети”) після їх отримання у фронт-офісі. Такий підхід є, мабуть, найприйнятнішим для України, адже більшість справ потребує фахового опрацювання, і відповіді не надаються невідкладно.

У містах ФРН (наприклад, у Гейдельбергу) у територіальних пунктах можна отримати фактично повний набір послуг (як і в центральному офісі). Прикметно, що створення 10-ти територіальних пунктів для 140-тисячного міста не призвело до збільшення жодної посади службовця. І в територіальних пунктах немає жодної керівної посади, адже діяльність усіх службовців координується з центрального офісу. У Берліні загалом відкрито понад 50 “офісів для громадян” [10].

Щодо діяльності ЦНАПів в Україні, то, як свідчить опитування, проведене 8 – 13 грудня 2014 р. Фондом “Демократичні ініціативи” у десяти містах України, найдовші черги у центри надання адміністративних послуг – у Києві та Полтаві [11].

Як свідчить, соціологічне опитування*, Київ, на жаль, не є взірцем у розбудові центрів із надання адмінпослуг. Це при тому, що з дослідження київських ЦНАПів взято два найкращих – у Солом’янському і Деснянському районах, а є і набагато гірші центри з надання адмінпослуг у Києві.

Також опитуванням було встановлено, що у столичних ЦНАПах у середньому працюють 4 – 7 адміністраторів, а в кожному з районів Києва приблизно 300 тис. мешканців. Тоді, як Луцьк, де проживає 216 тис. мешканців, має близько 30 працівників ЦНАП, з них більше 20 адміністраторів.

“Тобто, це якраз той випадок, коли не можна економити на кількості персоналу, тут потрібна достатня кількість людей, бо чим менше персоналу, тим більші черги” (заступник голови правління ЦППР, В. Тимошук).

Лише 26% населення України взагалі чуло про існування центрів із надання адмінпослуг, і 12% ними користувалися.

Як свідчить соціологічне опитування*, проведене 19 – 24 грудня 2014 р. Фондом “Демократичні ініціативи” спільно з соціологічною службою Центру політико-правових реформ, українці не задоволені якістю надання адміністративних послуг, лише 5% оцінили її позитивно.

Останнім часом серед високопосадовців набуває поширення так звана “альтернативна пропозиція” – розвивати не ЦНАП, а “прозорі офіси”. “Різниця між ними така, що центри з надання адмінпослуг – це інтегровані офіси, де є усі необхідні людям послуги, а “прозорі офіси” – це існуюча на сьогодні практика, коли кожне відомство буде й надалі намагатися тримати свій окремий територіальний орган і свій підрозділ. Це означатиме, що громади і органи місцевого самоврядування не зможуть впливати на якість послуг” [12].

* Прес-конференція Центру політико-правових реформ (13.01.2015 р.): “Як українці оцінюють якість адміністративних послуг: чи змінилася ситуація за нової влади” (В. Тимошук – заступник Голови правління Центру політико-правових реформ; І. Бекешкіна – директор Фонду “Демократичні ініціативи”).

Ідея про облаштування єдиних центрів (де усі послуги можна отримати у одному місці, і за короткий період часу), куди зможуть звертатися і громадяни, і бізнес, з'явилася в Україні не так давно, тоді, коли у світі такі центри почали працювати ще 20 років тому.

Ми теж пішли таким шляхом, і здавалося, що усе нормально. Але тепер кожне Міністерство хоче відкривати свої центри. Так, візьмемо, наприклад, Міністерство внутрішніх справ. Рік тому був розроблений проект про відкриття сервісних центрів МВС. Депутати його ще не прийняли, хоча там було вказано, що він створюється на два роки, а з 2016 р. до 2018 р. ці центри перейдуть до органів місцевого самоврядування, але усе “затихло”.

А місяць тому міністр А. Аваков презентував відкриття такого сервісного центру в Києві на базі старого МРЕО. Це дійсно красиве приміщення, зручне, з електронною чергою, але люди там будуть отримувати ті документи, які б змогли отримувати у тому ж самому ЦНАПі [13].

Тому, як зазначає В. Тимошук, для подальшої реформи адміністративних послуг на сьогодні ключовими залишаються три стратегічні напрямки: децентралізація, впорядкування відносин щодо оплати адміністративних послуг, загальна дерегуляція або спрощення – тобто, чим менше адміністративних послуг, тим краще [14].

Висновки

Отже, специфіка функціонування інституту адміністративних послуг в Україні полягає насамперед у тому, що процес розвитку механізму надання сервісно-публічних послуг органами виконавчої влади на сучасному етапі характеризується функціонуванням центрів з надання адміністративних послуг та підвищенні якості останніх. Однак розробка конкретних критеріїв щодо якості надання сервісно-публічних послуг, зосередження достатньої уваги на проблемних аспектах забезпечення послуг центрами надання адміністративних послуг та систематизація нормативної бази у цій сфері усе ще залишаються серед основних невирішених питань сьогодення.

Так, завдяки поєднанню принципів діяльності ЦНАПів “єдиного офісу” і “відкритого простору”, різні органи державної влади та місцевого самоврядування зможуть:

- надавати максимум послуг в одному місці;
- уникнути черг та скоротити терміни надання послуг;
- збільшити кількість годин прийому відвідувачів (зокрема, у вихідні дні).

Загалом, українці не задоволені тими темпами реформ, які ми нині маємо, і у сфері надання адміністративних послуг зокрема. Держава дійсно може зробити більше у цьому напрямі, і саме цього від неї очікують громадяни та суспільство. Оскільки система надання послуг у нашій державі усе ще залишається непрозорою, неефективною, нерациональною, і такою, що не враховує інтереси простих громадян, тому сьогодні залишається сподіватися тільки на краще.

Список використаної літератури

1. Центри надання адміністративних послуг: створення та організація діяльності [Текст] : практ. посіб. / [Бригілевич І. І., Ванько С. І., Загайний В. А. та ін.] / за заг. ред. Тимошука В. П. — К. : СПД Москаленко О. М., 2011. — 432 с.
2. Там само. — С. 59.
3. Там само. — С. 60.
4. Тимошук В. Досвід Канади в організації надання адміністративних послуг [Електронний ресурс] / В. Тимошук. — Режим доступу : <http://fmd.kh.ua/administratyvni>

poslugy/viktor-timoshuk-dosvid-kanadi-v-organizatsiyi-nadannya-administrativnih-poslug.html.

5. Тимошук В. Адміністративні послуги [Електронний ресурс] : посібник / [В. Тимошук] ; Швейцарсько-український проєкт “Підтримка децентралізації в Україні – DESPRO”. — К. : ТОВ “Софія-А”, 2012. — 104 с. — Режим доступу : http://despro.org.ua/media/articles/06_book_blok.pdf.

6. Про адміністративні послуги [Електронний ресурс] : Закон України № 5203-VI від 06.09.2012 р. — Режим доступу : <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/5203-17>.

7. Тимошук В. Адміністративні послуги... — С. 24.

8. Там само. — С. 27.

9. Там само. — С. 28.

10. Там само. — С. 29.

11. Якість надання адміністративних послуг: оцінка населення [Електронний ресурс] : прес-конференція [Оцінки діяльності центрів надання послуг у 10 містах України, 25.04.2013 р.] / Фонд “Демократичні ініціативи” ім. Ілька Кучеріва. — Режим доступу : <http://www.dif.org.ua/ua/publications/press-relizy/jakist-nadaistah-ukraini.htm>.

12. Як українці оцінюють якість адміністративних послуг: чи змінилася ситуація за нової влади [Електронний ресурс] : прес-конференція / Центр політико-правових реформ (13.01.2015 р.). — Режим доступу : <http://news.ukrinform.net/ukr/news/2009532>.

13. Неприпустимо, щоб у кожній будівлі відкривався свій ЦНАП [Електронний ресурс] : інтерв'ю О. Калініченко “Громадське радіо”. — Режим доступу : <http://hromadskeradio.org/programs/hromadska-hvylya/neprypustymo-shchob-u-kozhniy-budivli-vidkryvavsya-sviy-snap-kalinichenko#.V6uQ-33jHZU.facebook>.

14. Як українці оцінюють якість адміністративних послуг: чи змінилася ситуація за нової влади...

*Стаття надійшла до редакції 19.09.2016
Схвалена до друку редколегією 12.10.2016*

Yu. Zhuk

MAIN DIRECTIONS OF ACTIVITIES OF CENTERS FOR PROVIDING ADMINISTRATIVE SERVICES IN UKRAINE

The article describes main principles of activities of centers for providing administrative services in Ukraine. The evaluation of centers' activities is carried out on the basis of sociological research.

Key words: administrative services, public administration, public authorities, professional activity, center for providing administrative services.