

## **The content of principles of public services in the activity of the national police**

### **Зміст принципів публічних послуг у діяльності національної поліції**

Vladyslav Nechaiev

#### Ключові слова:

*послуга, публічних послуг, процедура, стадія, провадження з надання публічних послуг.*

#### Key words:

*service, public service, procedure, stage, public service delivery.*

Забезпечення демократизації життя українського суспільства вимагає від працівників органів внутрішніх справ України вжиття заходів, спрямованих на реалізацію положень ст. 3 Конституції України щодо відповідальності держави перед громадянами за свою діяльність і належний захист прав і свобод людини [1, ст. 141].

Нині, завдяки науковим працям: В. Авер'янова, Ю. Битяка, В. Гаращука, І. Голосніченка, К. Афанасьєва, С. Ківалова, І. Коліушка, А. Комзюка, О. Кузьменко, Є. Легези, Г. Писаренко, В. Тимощука та інших науковців, досліджено ряд особливостей діяльності органів публічної влади з надання публічних, зокрема й адміністративних послуг населенню. Дотепер у наукових дослідженнях питання надання публічних послуг органами публічної адміністрації майже не вивчалися.

Метою статті є висвітлення принципів провадження з надання публічних послуг.

Для досягнення мети автором поставлені такі завдання: 1) розглянути загальні принципи надання публічних послуг органами публічної адміністрації; 2) охарактеризувати спеціальні принципи роботи з надання публічних послуг.

Принципи надання публічних послуг органами виконавчої влади та місцевого самоврядування взаємодіють між собою в межах цілісної системи, врівноважуючи чи посилюючи один одного, що дає змогу достатньою мірою розкрити їх природу, індивідуальність і регулюючі можливості. Водночас кожен принцип має своє місце у структурі, що дає підстави дійти висновку – повноцінне розкриття змісту і потенціалу будь-якого принципу можливе лише у межах і з врахуванням його системних залежностей.

Сьогодні немає окремих законодавчих актів щодо принципів надання публічних послуг, проте є закони України «Про адміністративні послуги», «Про соціальні послуги», «Про національну поліцію» тощо, в яких зазначаються різні види публічних послуг, а саме: адміністративні, соціальні, поліцейські послуги тощо.

Так, Закон України «Про адміністративні послуги» зазначає принципи надання адміністративних послуг [5], але не містить розподілу таких принципів на загальні та спеціальні, що призводить до незрозумілого дублювання інших нормативно-правових актів.

На нашу думку, згідно з вищезазначеним законом, до принципів надання адміністративних, зокрема й публічних послуг потрібно віднести такі: законності; оперативності та своєчасності; загальнодоступності правової та іншої необхідної інформації; неупередженості та справедливості; юридичної відповідальності адміністративних органів і їх посадових осіб. Також до загальних принципів необхідно додати такі основи: свободи вибору; системності; гуманізму; демократизму та науковості; територіально-галузевий; безперервності; цілеспрямованості; економічної доцільності; результативності; професійності; відповідальності; доступності; єдності; централізації (підпорядкованості); зручності; своєчасності та зонально-предметності.

До спеціальних принципів із вищезгаданого закону необхідно віднести: 1) принцип юридичної визначеності, що полягає в необхідності визначати безпосередньо в законодавчому акті деякі види діяльності

як адміністративні послуги, а деякі процедури – як особливості надання адміністративних послуг; 2) зведення до раціонального мінімуму кількості документів і процедурних дій, що вимагаються для надання адміністративних послуг; 3) впровадження нових організаційних форм надання адміністративних послуг (універсамів послуг, єдиних офісів тощо), більш зручних для фізичних і юридичних осіб; 4) постійного моніторингу якості надання адміністративних послуг.

Охарактеризуємо тільки основні положення спеціальних принципів надання публічних послуг, адже загальні принципи вже розглядалися неодноразово науковцями різних спеціальностей.

*Принцип юридичної визначеності* полягає в необхідності визначати безпосередньо в законодавчому акті деякі види діяльності як публічні послуги, а деякі процедури – як особливості надання публічних послуг. Принцип надання органами публічної адміністрації адміністративних послуг полягає в тому, що, зазвичай, публічні послуги надаються за місцем проживання (реєстрації) фізичних чи за юридичною адресою (місцем реєстрації) юридичних осіб. Винятком є послуги, які мають право надавати тільки вищі публічні органи поліції. Так, наприклад, органи поліції, відповідно до п. 2.3.1 Інструкції про порядок виготовлення, придбання, зберігання, обліку, перевезення та використання вогнепальної, пневматичної і холодної зброї, а також боєприпасів до зброї та вибухових матеріалів [2], виключно підрозділами дозвільної системи видаються дозволи на: право ввозу з-за кордону та вивозу з України вогнепальної, пневматичної, холодної зброї та боєприпасів до зброї, мисливського пороху, вибухових матеріалів міністерствам, іншим центральним органам виконавчої влади, підприємствам, установам, організаціям, господарським об'єднанням, а також іноземним фірмам на підставі міжурядових угод і договорів; відкриття та функціонування загальнодержавних баз складів вогнепальної, пневматичної, холодної зброї, боєприпасів до зброї і вибухових матеріалів, пунктів вивчення матеріальної частини зброї, правил поводження з нею та її застосування; зберігання і носіння нагородної зброї тощо.

*Принцип безперервності* полягає в постійному наданні суб'єктами публічних послуг. Організацію такої діяльності в жодному разі не можна розглядати як короткочасну кампанію, розраховану лише на вирішення якогось конкретного завдання. Пропозиція щодо доцільності надання публічних послуг органами влади не менше як п'ять разів на тиждень, у робочі, неробочі години та в один із вихідних днів була обґрунтована вже неодноразово різними авторами.

*Принцип результативності* передбачає спрямованість суб'єктів надання публічних послуг на позитивне вирішення справи, тобто на надання особі публічної послуги. Результативність також передбачає орієнтацію на цілісність послуги, тобто отримання особою загального очікуваного результату.

*Принцип доступності* передбачає фактичну можливість особи звернутися за отриманням публічної послуги. Доступність містить: наявність інформації про орган, який надає відповідні публічні послуги, її достатність (повноту) та коректність; різноманітність і доступність джерел такої інформації, зокрема й можливість отримання інформації телефоном, через мережу Інтернет; територіальну наближеність органу до споживачів послуг; можливість вільного (безперешкодного) доступу споживачів послуг у приміщення адміністративного органу; наявність і безкоштовність бланків, інших формулярів, необхідних для звернення за публічною послугою, можливість отримання таких бланків із веб-сторінки органів публічної адміністрації; справедливий (обґрунтований) розмір плати за публічну послугу (якщо послуга платна).

*Принцип централізації (підпорядкованості)* визначає організуючий, забезпечуючий та координуючий характер надання публічних послуг відповідних суб'єктів. Так, окремими нормативними актами Міністерства внутрішніх справ (далі – МВС) встановлено особливий порядок візування вищими органами матеріалів щодо дозвільної діяльності, які підготовлені нижчими підрозділами [2; 3]. Такий принцип зумовлює необхідність постійно координувати діяльність підпорядкованих підрозділів, зважати на місце (компетенцію) кожного з них, застосовувати різноманітні методи узгодження такої діяльності для регулярного підвищення ефективності провадження з надання публічних послуг органами публічної адміністрації.

*Принцип зручності* передбачає врахування інтересів і потреб споживачів послуг. Зручність містить: можливість вибору способу звернення за публічною послугою, зокрема й забезпечення можливості звернення поштою, електронною поштою тощо; мінімізацію кількості інстанцій, залучених до надання публічної послуги; максимальний обсяг і зручність для споживачів часу особистого прийому громадян, чітку визначеність такого часу та його реальне дотримання; відсутність черг або впорядкованість (організованість) особистого прийому громадян, використання механізмів попереднього запису, прозорості (нумерованої) черги тощо; зручний порядок оплати публічної послуги (якщо послуга платна).

Своєчасність як один із принципів надання публічної послуги передбачає дотримання встановленого терміну надання публічної послуги з орієнтацією на якнайшвидше вирішення справи. Орган, що надає адміністративну послугу, повинен брати до уваги законні інтереси особи щодо прискореного надання публічної послуги. Наприклад, у ст. 10 Закону України «Про адміністративні послуги» зазначається, що граничний строк надання адміністративної послуги не може перевищувати 30 календарних днів із дня подання суб'єктом звернення заяви та документів, необхідних для отримання послуги. Суб'єкт надання адміністративних послуг надає адміністративну послугу, а центр надання адміністративних послуг забезпечує організацію такого надання в найкоротший термін і за мінімальної кількості відвідувань суб'єктом звернення.

У разі надання адміністративної послуги суб'єктом надання адміністративних послуг, який діє на засадах колегіальності, рішення про надання адміністративної послуги або про відмову в її наданні приймається у строк, визначений ч. 1 або ч. 2 ст. 10 Закону України «Про адміністративні послуги», а в разі неможливості прийняття зазначеного рішення у такий строк – на першому засіданні (слуханні) після закінчення такого строку.

Адміністративна послуга вважається наданою з моменту отримання її суб'єктом звернення особою або направлення поштою (рекомендованим листом із повідомленням про вручення) листа з повідомленням про можливість отримання такої послуги на адресу суб'єкта звернення. У передбачених законодавством випадках відповідний документ може бути надісланий поштою (рекомендованим листом із повідомленням про вручення) або за допомогою засобів телекомунікаційного зв'язку. Водночас строк доставки поштової кореспонденції не залічується до строку надання адміністративної послуги [5]. Тобто законодавець визначив, що строк не може бути більшим за тридцять днів із моменту реєстрації заяви щодо отримання конкретної адміністративної послуги.

Отже, принципи публічних послуг у діяльності Національної поліції є системою, тобто вони взаємопов'язані та взаємозалежні. Тому порушення одного з них може призвести до порушення інших. Якість надання публічних послуг досягається послідовним застосуванням усієї системи принципів і кожного з них окремо.

## Анотація

Наукова стаття присвячена висвітленню принципів публічних послуг у діяльності національної поліції. Розглядається зміст таких принципів: законності; оперативності та своєчасності; загальнодоступності правової та іншої необхідної інформації; неупередженості та справедливості; юридичної відповідальності адміністративних органів і їх посадових осіб; юридичної визначеності; зведення до раціонального мінімуму кількості документів і процедурних дій, що вимагаються для надання адміністративних послуг; постійний моніторинг якості надання публічних послуг.

## Summary

The scientific article is devoted to the coverage of the principles of public services in the activities of the national police. The content of the principles such as: legality; Promptness and timeliness; Public availability of legal and other necessary information; Impartiality and justice; Legal responsibility of administrative bodies and their officials; Legal certainty; Minimizing the number of documents and procedural steps required to provide administrative services; Continuous monitoring of the quality of public services.

## Використана література:

1. Конституція України // Відомості Верховної Ради України. – 1996. – № 30. – Ст. 141.
2. Інструкція про порядок виготовлення, придбання, зберігання, обліку, перевезення та використання вогнепальної, пневматичної і холодної зброї, пристроїв вітчизняного виробництва для відстрілу патронів, споряджених гумовими чи

аналогічними за своїми властивостями металевими снарядами не смертельної дії, та зазначених патронів, а також боєприпасів до зброї та вибухових матеріалів, затверджена Наказом Міністерства внутрішніх справ України № 622 від 21 серпня 1998 р. // Офіційний вісник України. – 1998. – № 42. – Ст. 1574.

3. Про затвердження Інструкції про порядок розгляду звернень та особистого прийому громадян у Міністерстві юстиції України, в установах та організаціях, що належать до сфери його управління : наказ Міністерства юстиції України від 18 березня 2004 р. № 26/5/ Мін'юст України // Офіційний вісник України від 9 квітня 2004 р. – 2004. – № 12. – Т. 1. – С. 261. – Ст. 777, код акту 28242/2004.
4. Проект Адміністративно-процедурного кодексу України від 18 липня 2008 № 2789 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.rada.gov.ua/>
5. Про адміністративні послуги : Закон України від 6 вересня 2012 р. № 5203–VI / Верховна Рада України // Відомості Верховної Ради України. – 2013. – № 32. – Ст. 409.
6. Тимошук В. Адміністративна процедура та адміністративні послуги. Зарубіжний досвід і пропозиції для України / В. Тимошук. – К. : Факт, 2003. – 496 с.
7. Битяк Ю. Административное право Украины : [учебник для студентов высш. учеб. заведений юрид. спец.] / Ю. Битяк, В. Богуцкий, В. Гарашук и др. ; под ред. проф. Ю. Битяка. – 2-е изд., перераб. и доп. – Х.: Право, 2003. – 576 с.
8. Хаксевер К. Управление и организация в сфере услуг / К. Хаксевер, Б. Рендер, Р. Рассел, Р. Мердик ; пер. с англ. под ред. В. Кулибановой. – 2-е изд. – СПб. : Питер, 2002. – 752 с.

---

**Владислав Нечаєв,**  
*ад'юнкт кафедри адміністративного права,  
процесу та адміністративної діяльності  
Дніпропетровського державного університету внутрішніх справ*