

АДМІНІСТРАТИВНІ ТА ПУБЛІЧНІ ПОСЛУГИ ЯК ВІДДЗЕРКАЛЕННЯ СЕРВІСНОЇ ФУНКЦІЇ ПУБЛІЧНОЇ АДМІНІСТРАЦІЇ

ADMINISTRATIVE AND PUBLIC SERVICES AS A REFLECTION OF THE SERVICE FUNCTION OF PUBLIC ADMINISTRATION

Соловійова О.М., к. ю. н., доцент,
доцентка кафедри адміністративного права
Національний юридичний університет імені Ярослава Мудрого

Стаття присвячена питанням реалізації сервісної функції публічної адміністрації та її віддзеркаленню у нормативно-правових актах. Впровадження концепції сервісного управління відповідає ідеології «служіння» держави інтересам людини, що набула широкого поширення в США та ряді країн Західної Європи в кінці минулого сторіччя, а з початку 2000-их років і нині реалізується в Україні. Для позначення певних складових сервісної діяльності органів публічної влади в національному законодавстві використовуються різні дефініції.

У роботі проведено аналіз нормативно-правових актів на предмет визначення різноманітних термінів для позначення сервісної діяльності адміністративних органів. У статті досліджуються близькі за змістом поняття, такі як «управлінські», «адміністративні», «державні» та «публічні» послуги, проводиться співвідношення між ними.

У зв'язку з використанням на сьогоднішній момент у законодавстві термінів публічна та адміністративна послуга, основна увага приділена вивченню цих категорій, виокремленню їх характерних ознак, та співвідношенню між ними. У статті зроблено висновок, що відповідно до положень законодавства адміністративна послуга не тотожна публічній послугі, є певним різновидом останньої, з притаманними їй характерними рисами.

Окремого висвітлення у роботі дістали питання реалізації публічних та адміністративних послуг в електронній формі та послуг соціальної сфери.

З урахуванням адаптації національного законодавства до європейських стандартів в частині дотримання прав особи у відносинах з публічною адміністрацією, проведено аналіз термінів, для позначення сервісної діяльності в законодавстві Європейського Союзу. Так само була зроблена спроба визначити співвідношення між європейською та національною термінологією, які використовуються для позначення сервісної функції публічної адміністрації.

Ключові слова: сервісна концепція держави, адміністративна послуга, публічна послуга, державна послуга, муніципальна послуга, електронна послуга, соціальна послуга, послуги загального інтересу.

The article is devoted to realization of service function of public administration and its reflection in normative-legal acts. Implementation of the concept of service management corresponds to the ideology of «serving» the state to the interests of the person, which has spread widely in the USA and a number of countries of Western Europe at the end of the last century, and since the beginning of 2000 years and is now being realized in Ukraine. Different terms are used in national legislation to indicate certain components of the service activity of public authorities.

In the work the analysis of normative-legal acts for definition of various terms for designation of service activity of administrative bodies was carried out. The article examines the concepts of «administrative», «public» and «public» services close to the meaning of the article, and is carried out by the correlation between them.

In connection with the use of the terms in the legislation at present, the public and administrative service is mainly devoted to studying these categories, distinguishing their characteristic features, and the ratio between them. The article concludes that according to the provisions of the legislation, administrative service is not a public service, it is a different kind of the latter, with its characteristic features.

The issues of implementation of public and administrative services in electronic form and social services were highlighted separately in the work.

Considering the adaptation of national legislation to European standards in respect of individual rights in relations with the public administration, the analysis of terms was carried out to mark service activity in the legislation of the European Union. Similarly, an attempt was made to determine the relationship between European and national terminology, which are used to indicate the service function of the public administration.

Key words: Service concept of the state, administrative service, public service, state service, municipal service, electronic service, social.

Трансформація змісту публічно-управлінських відносин відбувається у зв'язку зі змінами в політичному та суспільному житті, визначна роль в якому відводиться особі, її правам та свободам. Наприкінці 1990-х років група науковців з адміністративного права запропонувала оновити перелік функцій публічної адміністрації, додавши до нього надання адміністративних чи публічних послуг. Тим самим було зроблено акцент на позитивних зобов'язаннях держави перед приватними особами. Термін послуга в перекладі на англійську означає «service». Загалом, використання терміну «сервіс» у сфері публічного адміністрування відповідає державно-правовій організації, заснованій на ідеї сервісної держави, для якої характерно, що одним з основних видів правозастосовної практики публічної адміністрації є надання послуг приватним особам, коли реалізація права приватної особи тісно переплітається із забезпеченням публічного інтересу.

З часу отримання незалежності у вітчизняному законодавстві використовували різноманітні терміни, такі як «управлінські», «адміністративні», «державні» та «публічні» послуги, якими намагалися окреслити певні складові владно-розпорядчої діяльності орга-

нів публічної влади. Важливим питанням, що потребує додаткового дослідження, є співвідношення різних, але дещо близьких за змістом, понять, що використовуються в нормативно-правових актах. Це представляється нам важливим, особливо з урахуванням впровадження в національне законодавство стандартів Європейського Союзу в частині дотримання прав особи у відносинах з публічною адміністрацією, зокрема і щодо сервісного спрямування її діяльності.

Стрімкий розвиток законодавства, оновлення термінології, удосконалення порядку надання публічних, зокрема адміністративних, послуг ставить перед науковцями та практиками нові виклики та потребує дослідження питання співвідношення між термінами, які використовуються для позначення сервісної діяльності публічної адміністрації.

Проблематика встановлення співвідношення між категоріями і термінами, якими окреслюють публічно-сервісну діяльність, певною мірою була предметом наукових досліджень таких вчених, як В. Авер'янов [1], І. Голосніченко [2], І. Коліушко [3], В. Тимошук [4] та ін. Натомість, у юридичній літературі все ще бракує робіт, у яких би

аналізувався взаємозв'язок між адміністративними послугами та іншими подібними та тотожними поняттями, що позначають сервісне спрямування діяльності публічної адміністрації. Проблема набуває особливої значимості за умов адаптації національного законодавства до стандартів Європейського Союзу.

Метою статті є дослідження еволюції поглядів на сутність та зміст сервісної діяльності публічної адміністрації в національному законодавстві, аналіз категорій і термінів, та взаємозв'язок між ними.

За часів незалежності у науковій літературі, а згодом й у вітчизняному законодавстві, використовувалися різноманітні терміни, такі як «управлінські», «адміністративні», «державні» та «публічні» послуги, якими намагалися окреслити певні складові владно-розпорядчої діяльності органів публічної влади в рамках побудови в Україні сервісної держави. Ідея сервісної держави ґрунтується на положеннях ст. 3 Конституції України, в якій зазначається, що людина, її життя і здоров'я, честь і гідність, недоторканність і безпека визнаються в Україні найвищою соціальною цінністю. Права і свободи людини та їх гарантії визначають зміст і спрямованість діяльності держави. Держава відповідає перед людиною за свою діяльність. Утвердження і забезпечення прав і свобод людини є головним обов'язком держави [5]. Саме цей конституційний припис зобов'язує державу утверджувати та забезпечувати права і свободи людини, що в більшості випадків реалізується через надання послуг у сфері публічного адміністрування. Вже після прийняття Основного Закону України в окремих програмних документах так само проголошувалася побудова в Україні сервісної держави. Так, одним із завдань адміністративної реформи в Україні визначається запровадження нової ідеології функціонування виконавчої влади і місцевого самоврядування як діяльності щодо забезпечення реалізації прав і свобод громадян, надання державних та громадських послуг [6].

Перша спроба дати визначення послугам, що надаються публічною адміністрацією, була зроблена в Концепції адміністративної реформи, в якій мова йшла про управлінські послуги. Так, управлінськими послугами визначалися послуги з боку органів виконавчої влади, що є необхідною умовою реалізації прав і свобод громадян, зокрема державна реєстрація, ліцензування, сертифікація тощо [7]. Традиційно такі дії (реєстрація, ліцензування тощо) розглядалися адміністративною правовою наукою як звичайні складові владно-розпорядчої діяльності органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування. Про управлінські послуги згадувалось і в Концепції розвитку законодавства про державну службу в Україні в розрізі удосконалення правового регулювання надання державними службовцями управлінських послуг, оптимізувавши для цього на засадах децентралізації, деконцентрації та субсидіарності розподіл повноважень між органами державної влади та органами місцевого самоврядування, іншими органами, підприємствами, установами та організаціями, уповноваженими надавати такі послуги [8].

І якщо кінець 90-х – початок 2000-их років характеризується використанням в нормативно-правових актах терміну «управлінські послуги», то після 2006 року у правовій вжиток входить термін «адміністративні послуги».

Так, на початку 2006 року Кабінетом Міністрів України була схвалена Концепція розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади, в якій було закріплене визначення адміністративних послуг як результату здійснення владних повноважень уповноваженим суб'єктом, що відповідно до закону забезпечує юридичне оформлення умов реалізації фізичними та юридичними особами прав, свобод і законних інтересів за їх заявою (видача дозволів (ліцензій), сертифікатів, посвідчень, проведення реєстрації тощо) [9].

В окремих нормативно-правових актах зустрічалися терміни «державні послуги» та «публічні послуги», але здебільшого у випадках встановлення повноважень тих чи інших органів виконавчої влади та в актах міжнародного характеру відповідно.

Концепцією розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади було запропоновано поділ послуг на чотири види в залежності від суб'єктів, що їх надають: *державні* (надаються державними органами, підприємствами, установами та організаціями); *муниципальні чи комунальні* (надаються органами місцевого самоврядування, комунальними підприємствами, установами та організаціями); *публічні* (послуги, що надаються органами державної влади, органами місцевого самоврядування, підприємствами, установами, організаціями, які перебувають в їх управлінні); *адміністративні* (надаються органами виконавчої влади та органами місцевого самоврядування. В основу розмежування послуг закладався критерій суб'єкта її надання та його приналежність до державного або комунального сектору.

Із прийняттям Закону України «Про адміністративні послуги» [10], термін «адміністративні послуги» остаточно закріпився у правовому полі та розпочався активний розвиток законодавства у цій сфері. Зазначений нормативно-правовий акт окреслив правові засади реалізації прав, свобод і законних інтересів фізичних та юридичних осіб у сфері надання адміністративних послуг та окреслив коло суспільних відносин, пов'язаних з їх наданням. Законом було розтлумачено категорію адміністративна послуга 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 відповідно до закону (ч. 1 ст. 1).

Законодавство останніх років більш детально підходить до розмежування публічних та адміністративних послуг, і ці два терміни регулярно згадуються в різних правових актах, спрямованих на впровадження сервісної концепції держави. Так, метою Стратегії реформування державного управління України на 2022–2025 роки (далі – Стратегія) визначається побудова в Україні спроможної сервісної та цифрової держави, яка забезпечує захист інтересів громадян на основі європейських стандартів та досвіду [11]. Очікуваними результатами проведення реформи державного управління до 2025 року є: забезпечення надання послуг високої якості та формування зручної адміністративної процедури для громадян і бізнесу; формування системи професійної та політично нейтральної публічної служби, орієнтованої на захист інтересів громадян; розбудова ефективних і підзвітних громадянам державних інституцій, які формують державну політику та успішно її реалізують для сталого розвитку держави. У сфері надання послуг метою Стратегії є створення умов, за яких фізичні та юридичні особи отримують високоякісні та доступні адміністративні послуги за зручними та зрозумілими процедурами. Пріоритетом розвитку сфери адміністративних послуг і процедур визначається прийняття закону про адміністративну процедуру і поступове приведення окремих законів у відповідність з європейськими стандартами. Закріплення на законодавчому рівні загальних принципів і правил адміністративної процедури сприяє правовій визначеності і наданню гарантій дотримання прав громадян і юридичних осіб у разі, коли органи державної влади та органи місцевого самоврядування визначають їх права та обов'язки [12].

Так само публічні послуги згадуються в Указі Президента «Про деякі заходи із забезпечення надання якісних публічних послуг» [13]. З метою утвердження функціонування сервісної держави – держави для громадян і бізнесу, забезпечення належної реалізації прав фізичних та юридичних осіб у сфері надання публічних, у тому числі адмі-

ністративних послуг, створення сучасної інфраструктури, зручних та доступних електронних сервісів для надання таких послуг було заплановано проведення низки заходів, зокрема визначення та впровадження єдиних вимог до надання публічних послуг; поступове їх переведення в електронну форму та інше.

Дефініція публічної послуги та її співвідношення з адміністративною послугою визначається в Законі України «Про особливості надання публічних (електронних публічних) послуг» [14]. Так, під публічною послугою розуміється юридично або соціально значуща дія суб'єкта надання публічної (електронної публічної) послуги, у тому числі адміністративна послуга, за заявою (зверненням, запитом) суб'єкта звернення або без такого звернення, у результаті якої набуваються, змінюються чи припиняються права та/або обов'язки суб'єкта звернення, надаються відповідні матеріальні та/або нематеріальні блага суб'єкту звернення (п. 6 ч. 1 ст. 1). Схоже визначення дається ще в одному акті. Так само під публічною послугою розуміють адміністративну послугу, послугу з видачі документів дозвільного характеру, ліцензій, на які не поширюється дія Закону України «Про адміністративні послуги», інша послуги, що надаються суб'єктом владних повноважень або банківською установою за заявою (зверненням, запитом) суб'єкта звернення і спрямована на набуття, зміну чи припинення прав та/або обов'язків суб'єкта звернення [15]. Суб'єктами надання публічних послуг можуть бути органи державної влади, органи місцевого самоврядування, їх посадові особи, державні, комунальні підприємства, установи, організації та інші суб'єкти, уповноважені відповідно до законодавства надавати публічні (електронні публічні) послуги. Тобто суб'єктами таких послуг можуть бути як публічні так і приватні інституції.

Таким чином, відповідно до положень законодавства адміністративна послуга не тождєсна публічній послугі, є різновидом останньої, з притаманними їй характерними рисами. Крім того, слід додати, що аналіз сучасного національного законодавства у сфері сервісної діяльності публічної влади дає можливість стверджувати, що в ньому закладено європейський підхід до розуміння сутності публічних послуг.

Країни західної Європи¹, які набагато раніше від України впровадили в систему публічного адміністрування сервісну концепцію, на сьогодні дійшли до універсального визначення сервісної діяльності держави як послуг загального інтересу (services of general interest – SGI) [16]. SGI відносяться до базових послуг, які мають істотне значення для життя широкої громадськості, і коли держава бере на себе зобов'язання забезпечити державні стандарти [17]. SGI охоплюють широкий спектр заходів, пов'язаних з такими галузями як енергетика, телекомунікації, транспорт та поштові послуги, але також включають життєво важливі послуги, що складають серцевину системи соціального захисту ЄС: такі як освіта, охорона здоров'я, житло, соціальні послуги та послуги поводження з водами та відходами. У держави є юридично визначене призначення (на будь-якому рівні: національному, регіональному або місцевому) щодо прийняття рішення про те, які послуги підпадають під «загальні інтереси», і по накладенню зобов'язань з надання таких послуг. Концепція послуг, що становлять загальний інтерес, заснована на прагненні забезпечити надання якісних послуг за доступною ціною всюди для всіх [18]. Такі послуги сприяють досягненню цілей солідарності і рівного ставлення, що лежать в основі європейської моделі суспільства.

¹ У деяких країнах для опису послуг загального інтересу використовується термін «державні послуги». Цим терміном охоплювалися основні послуги, які традиційно надавалися в рамках держави загального добробуту, але в сучасних умовах цей термін не передає сутність такої діяльності, адже держава більше не є єдиним постачальником цих послуг. Державний орган може вибрати надання послуг через безліч різних постачальників: державний, приватний, або їх поєднання (державне / приватне партнерство).

Існує три категорії послуг загального інтересу: економічні, неекономічні та соціальні [19]. Послуги загально-економічного інтересу (services of general economic interest – SGEI) є основними послугами, що здійснюються в обмін на оплату, наприклад, поштові послуги. На ці послуги поширюються правила європейського внутрішнього ринку та конкуренції. Однак у разі необхідності для захисту доступу громадян до базових послуг можливі відступи від цих правил. Такі послуги згадуються в Договорі про заснування Європейської Спільноти (ст. 16 і 86) [20]. Послуги, що представляють загально-економічний інтерес (Service of general economic interest – SGEI), відрізняються від звичайних послуг тим, що державні органи вважають, що вони повинні надаватися навіть у тих випадках, коли ринок не є достатньо прибутковим для надання таких послуг. Класичні SGEI – це великі мережеві послуги, такі як електрика, газ, телекомунікації, але цей термін також може охоплювати будь-яку іншу «економічну діяльність», яка регламентується державою, тобто підлягає державному регулюванню або охоплюється зобов'язаннями щодо надання послуг.

До речі в українському законодавстві, яке було прийнято на виконання міжнародних зобов'язань України, що виникають з умов Угоди про асоціацію між Україною та ЄС [21] також згадується такий термін. Відповідно до п. 14 ч. 1 ст. 1 Закону України «Про державну допомогу суб'єктам господарювання» послуги, що становлять загальний економічний інтерес, це – послуги, пов'язані із задоволенням особливо важливих загальних потреб громадян, що не можуть надаватися на комерційній основі без державної підтримки [22]. Такі послуги спрямовані на підтримку суб'єктів господарювання надавачами державної допомоги за рахунок ресурсів держави чи місцевих ресурсів для виробництва товарів або провадження окремих видів господарської діяльності. До них належать послуги у сфері: функціонування ринку електричної енергії; функціонування ринку природного газу; надання житлово-комунальних послуг [23].

Друга група послуг – соціальні, це ті, що становлять спільний інтерес (Social services of general interest – SSGI). Як правило, вони розуміються як основні базові послуги, що надаються в суспільних інтересах, але які по суті є «соціальними» за своїм характером і часто пов'язані з національними правами і механізмами в царині соціального забезпечення і соціального захисту. Комісія Європейського Співтовариства у 2006 році визначила два типи соціальних послуг: по-перше, встановлені законом схеми соціального забезпечення, пов'язані з основними ризиками для життя (приміром, старіння, здоров'я, безробіття, вихід на пенсію, інвалідність) та особисті послуги, такі як соціальна допомога, послуги з працевлаштування та навчання, соціальне житло, тривалий догляд, які залежать від індивідуальних відносин між постачальником і користувачем і часто націлені на вразливі групи.

В національному законодавстві надання соціальних послуг отримало своє правове забезпечення. Так, відповідно до Закону України «Про соціальні послуги» соціальні послуги – дії, спрямовані на профілактику складних життєвих обставин, подолання таких обставин або мінімізацію їх негативних наслідків для осіб/сімей, які в них перебувають [24]. До базових соціальних послуг відносять: догляд вдома, денний догляд; підтримане проживання; соціальна адаптація; надання притулку; фізичний супровід осіб з інвалідністю, які мають порушення опорно-рухового апарату та пересуваються на кріслах колісних, порушення зору; переклад жестовою мовою; медіація та інші. До суб'єктів системи надання соціальних послуг належать: 1) уповноважені органи у сфері надання соціальних послуг; 2) отримувачі соціальних послуг; 3) надавачі соціальних послуг; 4) об'єднання працівників системи надання соціальних послуг; 5) об'єднання

надавачів соціальних послуг; 6) об'єднання отримувачів соціальних послуг. При чому на сьогодні ми маємо розгалужену систему нормативно-правових актів щодо надання послуг у соціальній сфері [25; 26; 27; 28].

Крім того, в законодавстві згадуються такі терміни як суспільно-корисні послуги та суспільно значущі (соціальні, реабілітаційні, послуги у сфері освіти, культури, охорони здоров'я, довкілля, громадського порядку та інші) [29], хоча їх сутність не розкривається.

До третьої групи належать неекономічні послуги (Non-economic services), такі як поліція, правосуддя та законні схеми соціального забезпечення, що не підпадають під дію спеціального європейського законодавства або правил внутрішнього ринку та конкуренції. В Україні, до речі, в окремих актах також згадується про правосуддя як певну послугу, яку надає держава. Так, в Концепції вдосконалення судівництва для утвердження справедливого суду в Україні відповідно до європейських стандартів зазначається, що цивільне судочинство слід розглядати як послугу держави щодо вирішення приватноправових спорів сторонам, які самостійно не можуть їх урегулювати [30]. Тим не менш, слід сказати, що такий широкий підхід до позитивних зобов'язань, взятих на себе державою, не є притаманним для українського законодавства.

Отже, послуги загального інтересу представляють собою дії, які вчиняються публічними органами, мають особливе значення для громадян та які повинні надаватися (або будуть надаватися за різних умов). Такий підхід повністю співпадає з визначенням публічної послуги, що дається в національному законодавстві.

Що стосується співвідношення публічної та адміністративної послуги, то аналіз Законів України «Про адміністративні послуги» та «Про особливості надання публічних (електронних публічних) послуг» дозволяє видіти наступні відмінності між ними. Публічна послуга, на відміну від адміністративної, що ініціюється за заявою фізичної чи юридичної особи, може надаватися без звернення приватної особи, достатньою для цього підставою буде настання певної події та підтвердження згоди від особи – отримувача послуги. Основна відмінність між двома різновидами послуг полягає в суб'єкті їх надання. Для публічної послуги це значна кількість уповноважених осіб та органів. Суб'єктом же надання адміністративної послуги є 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. Крім того, тільки адміністративна послуга є результатом реалізації владних повноважень відповідними суб'єктами. Надавати адміністративні послуги може будь-який суб'єкт публічного адміністрування, за умови, що у визначеному законом порядку безпосередньо за ним закріплено відповідне повноваження.

Результатом публічної послуги є набуття, зміна чи припинення права та/або обов'язку суб'єкта звернення, надання йому відповідних матеріальних та/або нематеріальних благ. При цьому адміністративна послуга спрямована тільки на набуття, зміну чи припинення прав та/або обов'язків особи відповідно до закону, і не пов'язана з отриманням якихось благ для приватної особи. Таким чином, метою надання адміністративної послуги є забезпечення прав й законних інтересів фізичних і юридичних осіб.

Ще однією відмінністю між публічною та адміністративною послугою є їх кінцевий результат. У результаті надання адміністративної послуги приймається адміністративний акт. За результатами надання публічної послуги такий акт не приймається.

Не дивлячись на те, що Законами України «Про адміністративні послуги» та «Про особливості надання публіч-

них (електронних публічних) послуг» визначені відмінності між публічною та адміністративною послугою, можемо стверджувати, що остаточне розуміння природи їх відмінностей в чинному законодавстві відсутнє. Так, порядок декларування та реєстрації місця проживання (перебування) фізичних осіб в Україні регламентується Законом України «Про надання публічних (електронних публічних) послуг щодо декларування та реєстрації місця проживання в Україні» [31]. Зазначеним актом послуга щодо декларування та реєстрації місця проживання (перебування) називається як публічна (публічна електронна послуга). Тим не менш, у ст. 20 говориться вже про адміністративну послугу щодо декларування та реєстрації місця проживання (перебування) осіб. Вважаємо, що законодавцю потрібно більш виважено підходити до формулювання відповідних норм та не допускати отождолення термінів, які мають різну цільову спрямованість.

Реформування сфери публічного адміністрування, як і сервісного спрямування діяльності його суб'єктів, у сучасних умовах проходять в напрямку цифровізації, тому в законодавстві дуже часто використовується такі терміни як електронні або публічні електронні послуги. Відповідно до Закону України «Про електронні довірчі послуги» електронна послуга – будь-яка послуга, що надається через інформаційно-комунікаційну систему [32]. В Концепції розвитку електронних послуг в Україні зазначається, що електронна послуга це адміністративна та інша публічна послуга, що надається суб'єкту звернення в електронній формі за допомогою засобів інформаційних, телекомунікаційних, інформаційно-телекомунікаційних систем [33]. Таким чином, електронна послуга – це не виокремлення якогось нового різновиду послуг, а лише на вказівку на форму її надання – електронну. Відповідно до Закону України «Про особливості надання публічних та електронних публічних послуг» електронна публічна послуга – послуга, що надається органами державної влади, органами місцевого самоврядування, підприємствами, установами, організаціями, які перебувають в їх управлінні, у тому числі адміністративна послуга (у тому числі в автоматичному режимі), яка надається з використанням інформаційно-телекомунікаційних систем на підставі заяви (звернення, запиту), поданої в електронній формі з використанням інформаційно-телекомунікаційних систем (у тому числі з використанням Єдиного державного веб-порталу електронних послуг), або без подання такої заяви (звернення, запиту). Під автоматичним режимом надання послуги розуміється її надання програмними засобами інформаційно-телекомунікаційних систем, без додаткового опрацювання суб'єктом надання електронної публічної послуги у режимі реального часу або з відкладальною умовою на підставі заяви (звернення, запиту) суб'єкта звернення, у тому числі поданої в електронній формі з використанням інформаційно-телекомунікаційних систем (у тому числі з використанням Єдиного державного веб-порталу електронних послуг). Автоматичний режим надання електронної публічної послуги коригується з автоматичним режимом прийняття адміністративного акта, що передбачений ч. 2 ст. 69 Закону України «Про адміністративну процедуру».

Висновки. Для національного законодавства характерно використання двох основних термінів для позначення сервісної спрямованості діяльності держави – публічні та адміністративні послуги. Адміністративна послуга не тотожна публічній послугі, є певним різновидом останньої, з притаманними їй характерними рисами. Основна відмінність зводиться до того, що публічна послуга є проявом взятих на себе державою позитивних зобов'язань по забезпеченню нормального існування суспільства у державі та може надаватися суб'єктами різної форми власності. Адміністративна ж послуга представляє собою результат реалізації публічно-

владних повноважень з метою забезпечення реалізації прав та свобод особи та надається чітко визначеним колом адміністративних органів чи іншими суб'єктами, але в межах наданих державою повноважень. Публічна або адміністративна послуги в сучасних умовах переважно надаються в електронній формі за допомогою інформаційно-комунікаційних систем. В такому випадку мова йде

про електронну послугу, яка не пов'язана з виокремленням нового різновиду послуги, а лише вказує на форму її надання. Що стосується таких термінів, як державна та муніципальна послуга, на сьогодні вони не є поширеними в законодавстві, тим не менш вони так само позначають сервісну спрямованість діяльності держави з наголосом на джерело фінансування останньої.

ЛІТЕРАТУРА

1. Авер'янов В. Б. Демократизація як провідний напрям реформування українського адміністративного права. Бюлетень Міністерства юстиції України. 2003. № 1. С. 81–85.
2. Голосніченко І. Правове регулювання надання державних управлінських послуг та вирішення адміністративних спорів. *Право України*. 2003. № 10. С. 86–89.
3. Коліушко І. Управлінські (адміністративні) послуги – новела адміністративного права / В кн.: Адміністративна реформа для людини. К., 2001. С. 25–35.
4. Тимошук В. Адміністративні послуги : посібник / В. Тимошук / Швейцарсько-український проект підтримка децентралізації в Україні – DESPRO». К. : ТОВ «Софія-А», 2012. 104 с.
5. Конституція України від 28.06.1996 № 254к/96-ВР. *Відомості Верховної Ради України*. 1996. № 30. Ст. 141.
6. Про заходи щодо впровадження Концепції адміністративної реформи в Україні : Указ Президента України від 22.07.1998 № 810/98. *Офіційний вісник України*. 1999. № 21. Ст. 943.
7. Про заходи щодо впровадження Концепції адміністративної реформи в Україні : Указ Президента України від 22.07.1998 № 810/98. *Офіційний вісник України*. 1999. № 21. Ст. 32.
8. Про Концепцію розвитку законодавства про державну службу в Україні : Указ Президента України від 20.02.2006 № 140/2006. *Офіційний вісник України*. 2006. № 8. Ст. 421.
9. Про схвалення Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади: Розпорядження Кабінету Міністрів від 15.02.2006 № 90-р. *Офіційний вісник України*. 2006. № 7. Ст. 376.
10. Про адміністративні послуги : Закон Верховної Ради України від 06.09.2012 № 5203-VI. *Відомості Верховної Ради України*. 2013. № 32. Ст. 409.
11. Деякі питання реформування державного управління України : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 21.07.2021 № 831-р. *Офіційний вісник України*. 2021. № 61. Ст. 3842.
12. Про адміністративну процедуру : Закон України від 1.02.2022 № 2073-IX. *Голос України*. 2022. № 123.
13. Про деякі заходи із забезпечення надання якісних публічних послуг : Указ Президента України від 04.09.2019 647/2019. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/647/2019#Text>
14. Про особливості надання публічних (електронних публічних) послуг : Закон України від 15.07.2021 № 1689-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1689-20/ed20210715#n12>
15. Про реалізацію експериментального проекту щодо спрощення умов для започаткування та провадження підприємницької діяльності : Постанова Кабінету Міністрів України від 04.08.2021 р. № 808. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/808-2021-п/ed20210804#n73/>
16. Services of general interest. Find out what services of general interest are and what the EU does to ensure citizens have access to them. URL: https://ec.europa.eu/info/topics/single-market/services-general-interest_en/
17. Services of General Interest: Glossary and Terms Explained November 2007. URL: <https://www.eapn.eu/images/stories/docs/services-glossary-en.pdf>.
18. COMMUNICATION FROM THE COMMISSION TO THE EUROPEAN PARLIAMENT, THE COUNCIL, THE EUROPEAN ECONOMIC AND SOCIAL COMMITTEE AND THE COMMITTEE OF THE REGIONS A Quality Framework for Services of General Interest in Europe: EUROPEAN COMMISSION Brussels, 20.12.2011 COM(2011) 900 final. URL: https://ec.europa.eu/archives/commission_2010-2014/president/news/speeches-statements/pdf/20111220_1_en.pdf/
19. Services of general interest. Find out what services of general interest are and what the EU does to ensure citizens have access to them. URL: https://ec.europa.eu/info/topics/single-market/services-general-interest_en
20. Договір про заснування Європейської Спільноти (Договір про заснування Європейського економічного співтовариства) від 25.03.1957. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/994_017#Text
21. Угода про Асоціацію між Україною, з однієї сторони, та Європейським Союзом, Європейським співтовариством з атомної енергії і їхніми державами-членами, з іншої сторони від 27.06.2014. *Офіційний вісник України*. 2014. № 75. Том 1. Ст. 2125.
22. Про державну допомогу суб'єктам господарювання : Закон України від 01.07.2014 № 1555-VII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1555-18#Text>
23. Про затвердження переліку послуг, що становлять загальний економічний інтерес: Постанова Кабінету Міністрів України від 23.05.2018. № 420. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/420-2018-п#Text>
24. Про соціальні послуги : Закон України від 17.01.2019 № 2671-VIII. *Відомості Верховної Ради України*. 2019. № 18. Ст. 73.
25. Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги перекладу жестовою мовою : Наказ Міністерства соціальної політики України від 06.05.2021 № 220. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0819-21#Text/>
26. Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги натуральної допомоги : Наказ Міністерства соціальної політики України від 25.03.2021 № 147. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0589-21#Text>
27. Про затвердження Положення про Єдину інформаційну систему соціальної сфери : Постанова Кабінету Міністрів України від 14.04.2021 № 404. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/404-2021-п#Text>
28. Про деякі заходи щодо забезпечення права громадян на якісні та безпечні соціальні послуги : Указ Президента України від 29.01.2021 № 30/2021. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/30/2021#Text>
29. Про Національну стратегію сприяння розвитку громадянського суспільства в Україні на 2021–2026 роки : Указ Президента України від 27.09.2021 487/2021. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/487/2021#Text>
30. Про Концепцію вдосконалення судівництва для утвердження справедливого суду в Україні відповідно до європейських стандартів : Указ Президента України від 10.05.2006 № 361/2006. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/361/2006>
31. Про надання публічних (електронних публічних) послуг щодо декларування та реєстрації місця проживання в Україні : Закон України від 05.11.2021 № 1871-IX. *Офіційний вісник України*. 2021. № 94. Ст. 6047.
32. Про електронні довірчі послуги : Закон України від 05.10.2017 № 2155-VIII. *Відомості Верховної Ради*. 2017. № 45. Ст. 400.
33. Про схвалення Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 16.11.2016 № 918-р. *Офіційний вісник України*. 2016. № 99. Ст. 3234.