

## ПОЛЩЕЙСЬКА ДІЯЛЬНІСТЬ: ВІТЧИЗНЯНИЙ ТА ЗАРУБІЖНИЙ ДОСВІД

УДК 342.95 + 351.74

DOI: 10.31733/2078-3566-2019-3-6-17



**Фоменко А.С.** ©

кандидат юридичних наук,  
Заслужений юрист України  
(Дніпропетровський державний  
університет внутрішніх справ)

### ЗАРУБІЖНИЙ ДОСВІД НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ ТА МОЖЛИВОСТІ ЙОГО ВИКОРИСТАННЯ В ДІЯЛЬНОСТІ НАЦІОНАЛЬНОЇ ПОЛІЦІЇ УКРАЇНИ

Висвітлено сучасний стан надання адміністративних послуг у деяких зарубіжних країнах (Бразилія, Велика Британія, Грузія, Канада, Литва, Нідерланди, Німеччина, Польща, Чехія), зокрема органами охорони правопорядку, та визначено можливості його використання в діяльності Національної поліції України через формулювання відповідних законодавчих пропозицій.

*Ключові слова:* адміністративні послуги, поліція, досвід, сервісний центр, процедура, принципи.

**Постановка проблеми.** Соціально-економічні перетворення, орієнтація України на європейську та євроатлантичну інтеграцію вимагає проведення широкомасштабних реформ, що мають на меті забезпечити наближення до відповідних стандартів. Тому використання зарубіжного досвіду надання адміністративних послуг та впровадження його в законодавство, а також практичну діяльність органів публічної влади України є вкрай необхідним на сучасному етапі. Для цього пропонуємо звернутися до досвіду країн Європейського Союзу, а також інших країн світу, де надання адміністративних послуг є істотною складовою реалізації державно-владних повноважень органів публічної влади взагалі та поліції, зокрема.

**Аналіз публікацій, в яких започатковано розв'язання даної проблеми.** Взагалі, питання адміністративних послуг, що надаються органами публічної влади, розглядалися в працях багатьох авторів. Проте лише окремі їхні роботи стосуються зарубіжної практики в цій сфері. Серед них такі науковці, як Т. О. Буренко, О. М. Буханевич, І. О. Драган, С. Б. Жарая, Г. М. Писаренко, В.П. Тимошук, Д.С. Тихонова та І.О. Тищенко та ін. Стосовно адміністративних послуг у діяльності сил охорони правопорядку, зокрема, використання для цього зарубіжного досвіду, то дане питання висвітлено лише фрагментарно у відповідних дослідженнях, і здебільшого минулих років, що стосувалися діяльності колишньої міліції. Це насамперед праці О.М. Бандурки, В.М. Бесчастного, В.В. Столбової, Н.П. Матюхіної та ін.

Отже, метою статті є висвітлення сучасного стану надання адміністративних послуг у зарубіжних країнах, зокрема органами охорони правопорядку, та визначення можливостей його використання в діяльності Національної поліції України через формулювання відповідних законодавчих пропозицій.

© Фоменко А.С., 2019

ORCID iD: <https://orcid.org/0000-0003-3755-4130>

mail@dpuvs.in.ua

**Виклад основного матеріалу.** Насамперед звернемо увагу, що на відміну від України, становлення ліберально-демократичних відносин між державами та громадянами у країнах Європи тривало кілька століть, перш ніж вибудувалась відповідна формула: держава і громадяни, що проживають у ній – партнери, державні службовці – обслуговуючий персонал, що має задовольняти потреби громадян, які є отримувачами послуг від держави. Європейське суспільство поступово пройшло такий еволюційний шлях розвитку через просвітництво, пуританство, протестантську етику, прагматизм, закріпивши у свідомості громадян відповідні інституції – певні правила і процедури взаємодії [14, 598-602].

Країни Європи почали реформування державного управління, звертаючи особливу увагу на нову якість відносин органів державного управління з фізичними та юридичними особами. На сучасному етапі в системі відносин держави та громадян Європи існує відповідний термін – публічна адміністрація, що означає систему органів державної влади та місцевого самоврядування із взаємозв'язками між ними, яка має задовольняти потреби суспільства в державних послугах, у тому числі адміністративних послуг [3, с. 29].

У країнах Європи державні послуги отримали назву публічних (public services) і включають усі послуги, що надаються суспільству у сферах: освіти, культури, охорони здоров'я, комунальні, соціальні, транспортні тощо. Вони мають як знеособлений характер, так і адресний – для окремої особи. Такі послуги часто називають «послугами загального інтересу» [30] через те, що вони не стосуються сфери бізнесу і ними користується переважна більшість населення. Зазначені послуги в Україні є різновидом адміністративних, що надаються органами державної влади або органами місцевого самоврядування.

Нині в рамках співпраці держав-членів Європейського Союзу питання надання публічних послуг населенню регулюється положеннями Договору про функціонування Європейського Союзу (гл. 3 «Послуги» розд. 4) та Протоколом № 26 «Про послуги загального інтересу». Ці нормативні акти визначають загальні принципи функціонування органів державної влади у сфері надання публічних послуг населенню, а також закріплюють стандарти якості їх надання [11].

Окрім цих нормативних актів, спільна політика держав-членів Європейського Союзу щодо розбудови єдиного ринку послуг визначена у положеннях «Білої книги про послуги, що становлять загальний інтерес» [5], ухваленої Європейською Комісією у травні 2004 року. Біла книга визнає конструктивну роль Європейського Союзу у сприянні розвитку високоякісних послуг, що становлять спільний інтерес, та окреслює основні елементи стратегії, спрямовані на забезпечення всіх громадян і підприємств Європейського Союзу високоякісними і доступними послугами.

З метою отримання громадянином без ускладнень, швидко і, по-можливості, в рамках одного візиту адміністративної послуги в багатьох європейських країнах була розроблена модель єдиного офісу для громадян («one-stop-shop»). Так, Нідерланди належать до лідерів-першопроходців у впровадженні концепції так званих універсамів послуг. Цікавим є досвід у тому, що в цій країні з 1992 р. запроваджено інститут омбудсмена, який надає підстави проводити перевірки, розслідування поведінки міністрів та автономних органів у сфері надання адміністративних послуг населенню. При цьому на практиці посередник за скаргами на дії державних установ основними об'єктами уваги обирає міністерства та поліцію, а його звіти у засобах масової інформації набувають великої популярності та зацікавленості серед населення [23, с. 248].

На основі досвіду Нідерландів система універсамів послуг («Bürgeramt») була запроваджена й у Німеччині, що стала візитною карткою її адміністрації, оскільки в таких універсамах відбувається до 80 % контактів адміністрації з приватними особами. Ініціативи зі створення таких офісів у Німеччині були віднесені на розсуд муніципалітетів, оскільки ні спеціального законодавства, ні урядових (федеральних чи земельних) програм з цієї тематики не було. Тому більшість міст запроваджували такі установи на власний розсуд, і тому практика має багато особливостей [8].

Структура та організація універсамів послуг у Німеччині передбачає: організацію великого офісного приміщення з місцями обслуговування замовників, у тому числі для конфіденційних розмов; створення «фронт-офісу» (зони обслуговування замовників) та «бек-офісу» (зони для роботи співробітників універсамів послуг), де опрацьовуються документи, розподіляється пошта, працює телефонна служба; широку компетенцію праців-

ників, яка полягає у тому, що усі послуги повинні опрацьовуватися в універсалих послуг всіма співробітниками (принцип загальних повноважень або універсалізму) [26, с. 107].

Наприклад, у Берліні нині вже діє майже 50 таких установ. Там універсалих послуг сконцентрувалися на виконанні завдань, з якими громадяни часто або регулярно зверталися та фахове виконання яких міг забезпечити один компетентний співробітник по можливості за більш-менш короткий термін [9, с. 66].

Коротко узагальнюючи досвід надання послуг у Німеччині, слід зазначити, що до завдань «універсалих послуг» цієї країни належить: надання довідок та інформації; надання консультацій та прийняття документів, насамперед з таких питань, як оплата оренди житла, соціальна допомога на оплату житла, матеріальна допомога на виховання дітей, послуги за кодексом соціальної допомоги, базове матеріальне забезпечення; реєстрація громадян (постановка на облік, зняття з обліку, перереєстрація); видача паспортів та посвідчень особи; питання податків на доходи; питання щодо отримання посвідчень на управління автомобілями; обслуговування іноземців; посвідчення документів; опікування знайденими (втраченими) речами [28, с. 4].

Досвід Польщі у сфері надання адміністративних послуг є також особливо важливим та актуальним для України, оскільки дана держава показала на власному прикладі успіх в реформуванні та входження в спільноту країн-членів Європейського Союзу. У цій країні формування єдиної централізованої системи надання публічних послуг населенню пов'язане із адміністративно-територіальною реформою, яка проводилася у країні в 2000-х рр., відповідно до якої організацію надання публічних послуг було покладено на органи територіального самоврядування.

Ці послуги поділяються на комунальні (енергія, водопостачання та каналізація, транспорт, утримання доріг та зелених насаджень тощо), соціальні (навчання, охорона здоров'я, соціальна допомога, безпека, культура, питання ринку праці тощо) та адміністративні. Органи самоврядування повинні організувати надання послуг мешканцям, але не зобов'язані їх самостійно надавати. Як правило, для цього укладаються контракти із суб'єктами господарювання чи неурядовими організаціями [6, с. 34].

У Варшаві, наприклад, створено централізовану систему Відділів обслуговування мешканців в усіх районах міста задля забезпечення мешканцям належної якості послуг та прискорення адміністративних процедур. Зазначені відділи було створено як установи, де кожен мешканець Варшави має можливість легко вирішити свої справи в офіційній сфері, зокрема питання обміну ID-карток, реєстрації транспортного засобу, отримання ліцензії тощо. Вони пропонують споживачам надійні, кваліфіковані та швидкі послуги. Окрім реалізації своїх основних завдань, Відділи також виконують інформаційну функцію, а саме: запуск електронної системи обслуговування мешканців, що має скоротити або ж цілком виключити потребу використання паперових документів після поширення електронних підписів [8; 22, с. 72-73].

Заслугове на увагу організація надання адміністративних послуг у Литві. Відповідну цілеспрямовану діяльність щодо покращення надання послуг громадянам та оптимізації роботи муніципалітету міська влада Вільнюса розпочала у 2003 році. Тоді було започатковано Програму «Один контакт». Перш за все були зібрані в одному приміщенні підрозділи муніципалітету, що надавали різноманітні адміністративні послуги та були розташовані у різних районах міста. Так було створено департамент обслуговування громадян, структура якого складалася з рецепції, дозвільного та інформаційного офісів.

Департамент обслуговування громадян працює за системою «єдиного вікна» у програмі «Один контакт». Відвідувачі обирають потрібні адмінпослуги на спеціальному терміналі, отримують номер черги прийому та спрямовуються до відповідного працівника. Така організація роботи зробила процес не лише більш ефективним, але й дозволила міській владі отримувати інформацію про кількість звернень та типи запитів.

Таким чином, завдяки програмі «Один контакт» послуги не дублюються у різних підрозділах і немає зайвої бюрократії, а муніципалітет може працювати з меншою кількістю персоналу. Міська влада має можливість точно контролювати кількість відвідувачів та запитів, тобто і навантаження на кожного працівника. Цей досвід Вільнюса використовується як краща практика для інших муніципалітетів Литви [7, с. 56-58].

Під час дослідження зарубіжного досвіду надання адміністративних послуг привертає увагу Велика Британія. В цій країні з опублікуванням Білої книги «Модернізація уряду», було запроваджено довгострокову програму реформування державного управління та модернізації уряду [10, с. 33]. Ця програма встановила принципи, які мають бу-

ти підґрунтям діяльності державних установ та організацій, що надають послуги населенню, а також зобов'язання уряду у даній сфері. До таких принципів віднесено: чіткі стандарти послуг, відкритість і повнота інформації, надання консультацій населенню та можливість вибору послуги, їхня корисність та ефективність тощо [19, с. 52].

У Великобританії відносини між державними органами та громадянами регулює Хартія громадянина. Метою цього документа є надання таких послуг, у яких громадянин може мати впевненість і якими можуть пишатися всі державні службовці. Хартія діє скрізь, де немає ефективної конкуренції або можливості вибору для окремого споживача. Базою для цього є те, що всі громадяни мають право очікувати надання високоякісних державних послуг, які задовольняють їх потреби [16, с. 176].

Таким чином, в основу надання адміністративних послуг покладається оцінка якості безпосереднього споживача. Так, на державному рівні, наприклад, на веб-сайті уряду Великої Британії кожен бажаючий може ознайомитись із Звітом про надання відкритих публічних послуг за відповідний звітний рік, в якому показано, наскільки урядові реформи дозволяють створити більш інноваційну та більш диверсифіковану систему надання публічних послуг у державі. Цей документ також демонструє, наскільки покращується якість надання публічних послуг у таких сферах як охорона здоров'я, освіта тощо [4, с. 224].

Продовжуючи досліджувати досвід надання адміністративних послуг органами публічної влади країн світу, хотілося б звернути увагу на таку країну як Канада. Процедура надання адміністративних послуг населенню в цій країні постійно вдосконалюється шляхом реалізації новацій та інших ініціатив. Одночасно із запровадженням моделі надання послуг за принципом єдиного вікна створювалися «універсами послуг» (Service New Brunswick), які надавали понад 90 адміністративних послуг рівня провінції під одним дахом. Крім того, створювалися «кіоски з самообслуговування», де особа могла самостійно віднайти повну інформацію, що стосується надання тієї чи іншої послуги тощо. В липні 1997 року Канадським Центром розвитку менеджменту з метою прискорення модернізації надання та покращення доступу до послуг публічного сектора в Канаді була заснована Мережа обслуговування (The Citizen-Centred Service Network (CCSN)). Служба з надання послуг, орієнтованих на споживача, була покликана покращити якість надання публічних послуг канадцам. Служба мала у своєму складі більше 200 посадовців-керівників, науковців та незалежних експертів із надання послуг публічного сектора [15, с. 84-86].

Цікавим видається й досвід в досліджуваній сфері Бразилії, де центри обслуговування населення стали однією із успішних моделей взаємодії держави і громадян під час надання державних і муніципальних послуг, функціонуючи за принципом «єдиного вікна». Бразилія була в числі перших країн, які створили інфраструктуру центрів обслуговування населення, і найбільш реалізованими проектами у цій сфері є програми «Поупатемпо» в штаті Сан-Пауло і «SAC» (центри обслуговування населення) в штаті Бахія. Реалізація програми «Поупатемпо» («економ час») почалася у 1997 році, коли був відкритий перший стаціонарний центр надання державних послуг у місті Сан-Пауло. Метою програми «Поупатемпо» стало створення показової моделі обслуговування населення для державних органів, подання інноваційних методів із надання наявних послуг. На базі типового стаціонарного центру Поупатемпо надається близько 500 державних і муніципальних послуг, а також послуг, що надаються державними та окремими приватними компаніями. Як правило, центри створюються в безпосередній близькості від транспортних вузлів, великих торгових і культурно-розважальних центрів [2].

У Бразилії також успішно функціонують центри обслуговування населення, що поєднують у собі представництва державних органів рівня федерації, штату та міста для надання в одному місці послуг, найбільш часто затребуваних населенням. Вони створювалися за принципом «супермаркету» державних послуг і пропонують максимум комфорту, зручності, ефективності та гнучкості [13].

Підсумовуючи досвід деяких зарубіжних країн з надання адміністративних послуг, слід зазначити, що він є вкрай важливим для нашої країни, оскільки Українська держава обрала європейський вектор розвитку та перебуває на стадії докорінного реформування підходів щодо організації функціонування органів публічної влади, шляхом децентралізації влади та побудови громадянського суспільства. Тому важливо, під час проведення реформ в секторі надання адміністративних послуг населенню, звернути увагу на принципи, які виступають спільною платформою для розвитку системи адміні-

стративних послуг в країнах, зокрема Європейського Союзу, а це зокрема:

- принцип субсидіарності та пропорційності, що вимагає від органів управління ухвалення рішень щодо адміністративних послуг якомога ближче до споживачів, тобто надання адміністративних послуг на місцевому, регіональному, національному рівні або на рівні Європейського Союзу, де їхнє надання є найбільш ефективним;

- принцип орієнтованості на споживачів, громадян і підприємства, потреби яких визначають перелік і порядок надання адміністративних послуг;

- принцип загальнодоступності, тобто створення рівних можливостей на усіх рівнях для всіх громадян і компаній країн Європейського Союзу без будь-якої дискримінації;

- принцип безпечності (конфіденційності), означає, що органи управління мають гарантувати недоторканність інформації, що стосується приватного життя громадян і конфіденційність даних, отриманих від суб'єктів підприємницької діяльності. З урахуванням вимог безпеки споживачі мають право контролювати використання органами управління зібраної щодо них інформації на задекларовані цілі [20, с. 26];

- принцип багатомовності – також має обов'язково враховуватися, оскільки без нього неможливо забезпечити дотримання гарантованих прав і свобод, доступності, якості, багатосторонньої взаємодії в процесі надання адміністративних послуг у поліетнічному, багатомовному середовищі, яке являє собою ЄС;

- принцип адміністративної простоти – передбачає спрощення процедур для громадян і підприємств з метою скорочення їхніх адміністративних витрат;

- принцип прозорості – передбачає зрозумілість процесу, а також право одержувачів мати уявлення про механізми ухвалення рішень щодо надання відповідних адміністративних послуг;

- принцип сталості інформації – реалізується у різноманітних формах документування процедур і рішень щодо адміністративних послуг, тобто збереження цілісності, достовірності й точності інформації протягом тривалого періоду часу, з урахуванням умов безпеки та конфіденційності;

- принцип відкритості – відображає готовність осіб, підприємств та організацій щодо обміну досвідом і має на меті розширення знань учасників для вирішення пріоритетних проблем у сфері адміністративних послуг;

- принцип обміну досвідом – означає, що органи управління мають ділитися з іншими концепціями, методами, процедурами, які добре зарекомендували себе на практиці;

- принцип адаптивності – вказує, що органи управління зосереджують зусилля на впровадженні адміністративних послуг, здатних пристосовуватися у мінливому соціально-економічному середовищі, незалежно від місця їхнього надання та одержувача послуг;

- принцип ефективності та результативності – передбачає створення середовища, що забезпечує надання адміністративних послуг максимальній кількості підприємств і громадян із мінімальними витратами (оптимізація витрат і вигод) із урахуванням інших принципів, таких як адаптивність, простота, безпека тощо [20, с. 27].

Використання зарубіжного досвіду в організації роботи щодо надання адміністративних послуг органами публічної влади стосується й сфери функціонування правоохоронних органів, зокрема поліції. Це пов'язано з тим, що в зарубіжних країнах реформування органів державної влади у питаннях взаємодії з громадянами відбувалося поряд з переорієнтацією органів поліції з карального органу на публічну сервісну службу, яка повинна діяти на благо населення та надавати йому відповідні послуги. Тому на сьогодні дедалі більшого поширення набуває новий підхід до діяльності правоохоронних органів як до організації, яка надає послуги населенню у сфері правоохоронної діяльності, зокрема послуги, що мають на меті захистити громадян від протиправних посягань.

Така позиція знайшла відображення в низці національних і міжнародних документів ще в 1970-ті роки. Як зазначається в Кодексі поведінки посадових осіб з підтримання правопорядку, прийнятому Генеральною Асамблеєю ООН 17 грудня 1979 р., служба суспільству полягає в, зокрема, наданні послуг і допомоги тим членам громади, які з особистих, економічних, соціальних чи інших причин надзвичайного характеру потребують негайної допомоги. Часткове перетворення органів правопорядку на сервісну службу дасть змогу значно підвищити ефективність роботи правоохоронців шляхом наближення її професійної діяльності до населення, зменшуючи при цьому репресивні заходи впливу. Перевага має надаватися саме запобіганню правопорушень, а не усуненню їх шкідливих наслідків [21, с. 7].

Розглядаючи можливість імплементації закордонного досвіду реалізації сервісної

функції поліцейськими органами, потрібно зазначити, що показником запровадження концепції якості управління до сфери поліцейської діяльності стало проведення першого Європейського конгресу з питань управління якістю роботи поліції, який відбувся у Мюнстері (Німеччина) у березні 1998 р. На Конгресі були визначені головні підходи до створення нової моделі діяльності поліції, підкреслено, що, по-перше, поліція розглядається як сервісна служба, котра надає послуги населенню на окремій території, і, по-друге, поліція повинна існувати для громадян, розвиваючи для них систему послуг [25, с. 13].

Прагнення до ефективності та забезпечення якості послуг, що надаються населенню, покращення їхньої організації та розподілу між владними суб'єктами визначається сьогодні стратегічним напрямом розвитку поліції у багатьох країнах світу. Зокрема, на конгресі в Мюнхені 1998 р., у визначенні головних підходів до створення нової моделі діяльності поліції, було підкреслено, що поліція повинна існувати для громадян і тому розглядатись як сервісна служба, яка надає послуги громадянам на окремій території. Тому система послуг потребує подальшого розвитку [32].

Виходячи з цих положень, функціонування поліцейських структур у розвинених країнах світу пов'язується з наданням якісних послуг населенню. Сьогодні держава та її органи, в тому числі внутрішніх справ, поступово перетворюється на організацію сервісного спрямування із широким спектром соціальних послуг з огляду на те, що ключовим фактором забезпечення ефективності їхньої діяльності є ступінь задоволення нею з боку суб'єктів громадянського суспільства. Це обумовлює необхідність пошуку нових концепцій та моделей поліціювання та дослідження надання послуг поліцією з позицій змін, які відбуваються на ринку послуг [12, с. 23].

Правоохоронні органи значної частини країн світу активно використовують таку модель поліцейської діяльності, як «Community Policing», що поєднує подвійну боротьбу зі злочинністю в особі поліцейських структур та представників громадськості [27].

Так, наприклад, у Чехії основні завдання щодо забезпечення виконання сервісної функції, відповідно до Закону про поліцію, прийнятому 1991 р., покладають саме на регіональну та муніципальну поліції, підрозділи яких є більш гнучкими до місцевих проблем, ніж національна поліція. Прикладом організаційних змін щодо обслуговування поліцією звичайних громадян є створення так званого «Столу скарг» у кожному поліцейському відділку [29].

У структурі лондонської поліції є служби так званих надзвичайних послуг (The London Ambulance Service, The London Emergency Services Liaison Panel), що надають безкоштовні медичні послуги населенню у разі настання нещасного випадку або виникнення надзвичайних подій, а також послуги транспортування до лікувальних закладів, забезпечуючи особливі комфортні умови для важко хворих. При цьому адміністрація працювала над розвитком та поліпшенням обслуговування населення відповідно до Програми Удосконалення на 2001–2006 рр., мета якої полягала у досягненні рівня сервісного обслуговування світових стандартів якості [33, с. 56].

Процес реформ середини 1990-х рр. у Канаді базувався на фінансових принципах, в результаті чого відбулося значне скорочення чисельності державних службовців, зокрема і в Міністерстві суспільних робіт та державних послуг, що спричинило в країні масове обговорення якості надання послуг в результаті таких заходів. Результатом проведених реформ стало створення нової системи надання послуг. Організаційною структурою поліцейських підрозділів Торонто (Канада), затвердженою 2008 р., окремих сервісних підрозділів не було передбачено, так як розуміння поняття «служба» має буквальне значення – «служіння» народові [32].

Що стосується дозвільної системи надання послуг органами поліції, то цікавим видається досвід Грузії. В цій країні функціонує Сервісне агентство Міністерства внутрішніх справ Грузії. Це підрозділ, який надає будь-які послуги, пов'язані з транспортними засобами, в тому числі їх розмитнення, прийом платежів, пов'язаних з цим, огляд експертами, виготовлення державного номерного знаку, посвідчення водія, складання теоретичного та практичного екзамену з надання права на керування, видача дозволу на купівлю різного виду зброї, її реєстрація та переоформлення, надання довідок про несудимість, виконання функцій апостилю тощо [24; 31]. Система вибудована так, щоб людина не витрачала багато часу на бюрократичні процедури. В результаті чого, практично зникли черги, хоча щодня в Сервісному агентстві поліції обслуговують тисячі чоловік.

Таким чином, в Грузії надання адміністративних послуг поліцією відбувається на основі світових стандартів, де людина виступає головною цінністю і якісне задоволення

її потреб являється головним пріоритетом у функціонуванні органів державної влади. Тому досвід Грузії слугує прикладом для інших країн пострадянського простору, зокрема й України, у питанні реформування Міністерства внутрішніх справ України та організації його діяльності з надання адміністративних послуг населенню.

Підсумовуючи, слід зазначити, що вивчення кращих практик організації надання адміністративних послуг в зарубіжних країнах дасть змогу виробити стратегічно важливі напрямки та конкретні засоби для реформування сфери надання таких послуг органам публічної влади населенню в Україні. При цьому, необхідно звернути увагу на те, що основними напрямками вдосконалення організації адміністративних послуг у розвинених країнах були і залишаються: децентралізація надання адміністративних послуг через делегування таких повноважень органам територіальної громади або приватним організаціям на засадах контрактно-договірної форми взаємовідносин з останніми (створення «виконавчих агенцій», «роздержавлення» послуг/приватизація, використання методів приватного сектору в публічних інституціях тощо); створення найзручніших і найдоступніших умов для отримання послуг споживачами (зокрема розвиток ідеї інтегрованих офісів – англ. one-stop-shop або центрів, які діють за принципом «єдиного вікна»); упровадження інформаційних технологій для надання послуг.

Крім того, проаналізувавши досвід зарубіжних країн у сфері надання адміністративних послуг, ми підтримуємо пропозицію В. Б. Авер'янова та І. О. Драгана, яка полягає у необхідності прийняття Адміністративно-процедурного кодексу. Така позиція обґрунтовується тим, що даний нормативно-правовий акт повинен врегулювати загальний порядок надання адміністративних послуг, починаючи від правил про реєстрацію звернення за послугою і закінчуючи процедурою оскарження рішень органів. Проблематика організації надання адміністративних послуг потребує подальшого опрацювання і законодавчого врегулювання в Україні на єдиних методологічних засадах [1, с. 356; 8].

Також важливою місією нашого законодавства є забезпечення контролю над органами, які задовольнятимуть потреби громадян, надаючи їм відповідні послуги. Для цього може стати корисним згаданий вже досвід Нідерландів, де функціонує інститут омбудсмена, який регулює та слідкує за порядком виконання своїх обов'язків службовцями [23, с. 249].

В Україні необхідно продовжувати практику відкриття Центрів надання адміністративних послуг населенню. При їх створенні необхідно врахувати кількість клієнтів, яких вони будуть обслуговувати, що до цього часу не робилось. Так, наприклад, берлінські універсами послуг створюються з розрахунку на п'ятдесят-шістдесят тисяч жителів, що врешті-решт впливає на кількість обслуговуючого персоналу та якість відповідних послуг. Також в Україні доцільно створити мобільні центри надання адміністративних послуг, зокрема для віддалених населених пунктів.

Також у процесі роботи універсамів послуг пропонуємо якомога більше застосовувати можливості сучасних інформаційних технологій – електронну систему управління чергою, формування єдиних баз звернень, використання можливостей дистанційного доступу до інформації, відправлення заяви на одержання дозволу або ліцензії за допомогою електронної пошти тощо. Це призведе до зменшення витрат часу на одержання необхідної послуги та в цілому підвищить рівень якості останньої [9, с. 69].

В контексті реформування Міністерства внутрішніх справ України та діяльності Національної поліції як суб'єкта надання публічних послуг населенню, варто також враховувати зарубіжний досвід у цьому питанні. На сьогодні працівники поліції повинні сприймати громадян не тільки як партнерів, а й як своїх клієнтів. І, відповідно, планувати роботу таким чином, щоб від законослухняних громадян не надходило ніяких дорікань на якість поліцейського обслуговування. Основним завданням поліції на сучасному етапі в Україні повинно бути служіння, у першу чергу, суспільству, громадянам, а потім вже державі й уряду.

Звернемо увагу, що виконуючи свої завдання у сфері надання адміністративних послуг новостворена поліція України повинна налагодити взаємозв'язок з Центрами надання адміністративних послуг, окрім того передати останнім деякі повноваження, які належать до їх компетенції. Використовуючи зарубіжний досвід, а саме в частині переліку адміністративних послуг, що надають універсами послуг, ми підтримуємо пропозиції експертів Центру політико-правових реформ, які проводячи експертизу законопроекту № 2567 «Про сервісні послуги та сервісні центри Міністерства внутрішніх справ України» [18], вважають, що він суперечить закону «Про адміністративні послуги» та

підлягає відхиленню. Крім того, експерти вважають, що більшість послуг, які надає Міністерство внутрішніх справ України, доцільно передати органам місцевого самоврядування, оскільки, це і практикується у провідних європейських країнах.

Однак, ураховуючи призначення структурних підрозділів Міністерства внутрішніх справ України та специфіку їх функціонування, звичайно, що не всі адміністративні послуги МВС можна та взагалі недопустимо делегувати органам місцевого самоврядування. Зокрема це ті, які стосуються дозвільної системи, тому що ця сфера найтісніше пов'язана з життям та здоров'ям громадян, що є, відповідно до положень Конституції України є найбільшою цінністю. Проте уявляється доцільним відокремлення адміністративних повноважень від інших функцій поліції, зокрема шляхом функціонування в структурі МВС спеціального підрозділу (за прикладом Грузії), який повинен надавати весь перелік адміністративних послуг громадянам, що віднесений до їхньої компетенції. Діяльність такого підрозділу має будуватись на принципі роботи «єдиного вікна». Для цього Міністерству внутрішніх справ необхідно розробити стандарти якості в наданні адміністративних послуг, які включатимуть стандарти професійних дій персоналу МВС у наданні таких послуг, а також чіткі та зрозумілі механізми забезпечення якості адміністративних послуг. Крім того, слід чітко визначити перелік послуг та плату за них, що можуть надаватись такими підрозділами.

На сьогодні певні кроки у врегулюванні відносин, пов'язаних з наданням сервісних послуг та їх отриманням фізичними і юридичними особами вже зроблено. Зокрема, розроблений раніше вказаний законопроект № 2567 «Про сервісні послуги та сервісні центри Міністерства внутрішніх справ України» [18], в якому суб'єктами з надання сервісних послуг визначаються центри з надання сервісних послуг МВС. Метою діяльності такого центру є задоволення потреб фізичних і юридичних осіб в отриманні послуг, впровадження сучасних технологій, поліпшення обслуговування та сприяння розвитку системи Міністерства внутрішніх справ України.

Проте, на нашу думку, в ст. 10 «Види сервісних послуг та плата за їх надання» вищевказаного законопроекту не міститься повний перелік адміністративних послуг, які стосуються дозвільної системи та можуть надаватись центром сервісних послуг МВС. Тому, вважаємо, за необхідне доповнити цю статтю такими видами адміністративних послуг:

- 1) видача дозволів на придбання і перевезення вогнепальної зброї, боєприпасів, інших предметів, на які поширюється дозвільна система для фізичних та юридичних осіб;
- 2) видача дозволу на зберігання і носіння (реєстрація, перереєстрація): нагородної зброї, мисливської, холодної, пневматичної зброї, інших предметів, на які поширюється дозвільна система;
- 3) переоформлення зброї за місцем її обліку з одного власника на іншого;
- 4) видача дозволу (оформлення документів) на відкриття та функціонування об'єктів дозвільної системи, що працюють з вибуховими матеріалами, піротехнічних майстерень та інших об'єктів визначених законодавством України;
- 5) видача ліцензії:
  - на виробництво та ремонт вогнепальної зброї невійськового призначення і боєприпасів до неї, холодної зброї, пневматичної зброї калібру понад 4,5 міліметра і швидкістю польоту кулі понад 100 метрів на секунду, торгівля вогнепальною зброєю невійськового призначення та боєприпасами до неї, холодною зброєю, пневматичною зброєю калібру понад 4,5 міліметра і швидкістю польоту кулі понад 100 метрів на секунду;
  - на виробництво спеціальних засобів, заряджених речовинами сльозоточивої та дратівної дії, індивідуального захисту, активної оборони та їх продаж;
  - надання послуг з охорони власності та громадян;
  - на провадження діяльності, пов'язаної з виробництвом, торгівлею піротехнічними засобами [17].

Таким чином, зазначені доповнення відобразатимуть на законодавчому рівні повний спектр адміністративних послуг, зокрема й у сфері дозвільної діяльності поліції, що надасть змогу громадянам задовольнити свої потреби звернувшись до відповідного Центру сервісних послуг МВС. Створивши такі повноцінні та мультифункціональні центри, Міністерство внутрішніх справ стане ближче до реалізації завдання переходу від карального до соціально-сервісного змісту діяльності поліції як органу європейського зразка.



На підставі викладено можна зробити такі **висновки**.

Сучасна система надання адміністративних послуг в більшості країнах світу виникла на основі тривалих реформаційних процесів. В основі таких перетворень стало: 1) формування громадянського суспільства на засадах ринкової економіки; 2) наближення органів публічної влади до населення, шляхом запровадження змін у підходах до їх функціонування, а саме створення сервісної служби; 3) спрощення процедур одержання громадянами відповідних послуги від органів публічної влади; 4) масове використання інноваційних технологій при наданні адміністративних послуг; 5) впровадження критеріїв якості відповідності послуг, що надаються населенню органами публічної влади. Загальною тенденцією надання адміністративних послуг населенню є створення сервісних центрів, які діють як «універсами послуг» з системою «єдиного вікна». Такі центри, як правило, створюються муніципальною владою і вирішують нагальні потреби відповідної громади.

Ураховуючи міжнародний досвід у сфері надання правоохоронними органами адміністративних послуг, Національна поліція України має виступати сервісним органом публічної влади, завданням якого має бути надання високоякісних адміністративних послуг громадянам. Такі послуги мають надаватись спеціалізованими сервісними центрами МВС з широким переліком адміністративних послуг. Сама ж система послуг потребує подальшого розвитку на засадах орієнтованості на споживачів (громадян), загальнодоступності, конфіденційності, спрощення процедур одержання таких послуг, ефективності та результативності.

#### Бібліографічні посилання

1. Авер'янов В. Б. Виконавча влада і адміністративне право. Київ : Видавничий Дім «Ін-Юре», 2002. 668 с.
2. Анненберг Д. Програма «Поупатемпо»: центр обслуговування и его инновации : [презентация] / URL : <http://www.hse.ru/data/2010/05/20/1217065640/5.ppt>.
3. Буренко Т. О. Особливості адаптації в Україні європейського досвіду функціонування інституту публічних послуг. Вісник Академії митної служби України. Сер. : Державне управління. 2010. № 1. С. 28-34
4. Буханевич О. М. Закордонний досвід надання адміністративних послуг. Митна справа. 2014. № 6 (96). Ч.2, кн. 1. С. 222-229.
5. Буханевич О. М. Особливості правового регулювання адміністративних послуг в країнах Європейського Союзу. Науковий вісник Міжнародного гуманітарного університету. Сер. : Юриспруденція. 2014. Вип. 12. Том 1. С. 120-122.
6. Власенко О. В., Воронова П. В., Пухтинський М. О. та ін. Зарубіжний досвід організації та роботи місцевої влади. Полтава : Полт. НТУ, 2009. 288 с.
7. Всі послуги для громадян під одним дахом. Вільнюс, Литва. Крайці практики місцевого самоврядування. 2013. Зб. 28. С. 54-58. URL : [http://auc.org.ua/sites/default/files/files/Praktyky\\_28\\_small.pdf](http://auc.org.ua/sites/default/files/files/Praktyky_28_small.pdf).
8. Драган І. О. Організація надання публічних послуг населенню органами влади: зарубіжні практики. Державне управління: удосконалення і розвиток. 2014. № 4/ URL : <http://www.dy.nauka.com.ua/?op=1&z=703>.
9. Жарая С. Б. Досвід надання адміністративних послуг у зарубіжних системах державного управління. Науковий вісник Академії муніципального управління. Серія : Управління. 2010. Вип. 1. С. 64-70.
10. Жарая С.Б. Концепція адміністративних послуг та міжнародна практика управління якістю надання послуг. Науковий вісник Академії муніципального управління. Серія : Управління. – 2013. – Вип. 2. – С. 28-35.
11. Консолідовані версії Договору про Європейський Союз та Договору про функціонування Європейського Союзу 2010/C83/01. Офіційний вісник Європейського Союзу. URL : [http://www.search.ligazakon.ua/1\\_doc2/nsd/link1/MU10267.html](http://www.search.ligazakon.ua/1_doc2/nsd/link1/MU10267.html).
12. Кріцак І.В. Теоретико-правовий аналіз існуючих моделей функціонування поліції та проблема реалізації функції надання послуг населенню органами внутрішніх справ. Право і безпека. 2013. № 1 (48). С. 23-29.
13. Международный опыт эффективных методов предоставления государственных услуг / Проект ПРООН в Узбекистане «Поддержка системы мест. упр.: граждан. участие и партнерство» ; эксперт: А. Рахимов. 2 с. URL : <http://www.slideshare.net/lgsp2013/15-36494758>.
14. Пахомов Ю. Н., Крымский С. Б., Павленко Ю. В. и др. Цивилизационные модели современности и их исторические корни ; под ред. Ю. Н. Пахомова. Киев : Наук. думка, 2002. 632 с.
15. Писаренко Г. М. Адміністративні послуги в Україні: організаційно-правові аспекти : дис. ... канд. юрид. наук :12.00.07. Одеса, 2006. 196 с.
16. Писаренко Г. М. Зарубіжний досвід надання адміністративних послуг. Актуальні про-

блеми держави і права. 2007. Вип. 34. С. 173–177.

17. Про затвердження переліку платних послуг, які надаються підрозділами Міністерства внутрішніх справ, Національної поліції та Державної міграційної служби, і розміру плати за їх надання : постанова Кабінету Міністрів України від 4 червня 2007 р. № 795. URL : <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/795-2007-%D0%BF>.

18. Про сервісні послуги та сервісні центри Міністерства внутрішніх справ України : Проект Закону України від 6 квітня 2015 р. № 2567. URL : [http://w1.c1.rada.gov.ua/pls/zweb2/webproc4\\_1?pf3511=54676](http://w1.c1.rada.gov.ua/pls/zweb2/webproc4_1?pf3511=54676).

19. Садлер Д. Повышение качества государственных услуг: опыт Великобритании. *Проблемы теории и практики управления*. 2000. №3. С. 52-54.

20. Сеніна А. О. Особливості та організаційний досвід надання адміністративних послуг у країнах ЄС. *Бізнес Інформ*. 2014. № 8. С. 25-33.

21. Суббот А. Застосування в Україні передових світових стандартів організації ефективної діяльності правоохоронних органів. *Віче*. 2014. № 10. С. 5-8.

22. Тихонова Д. С. Зарубіжний досвід надання адміністративних послуг органами публічної влади та можливості його використання в Україні. *Право і безпека*. 2014. № 4 (55). С. 70-75.

23. Тищенко І. О. Європейський досвід захисту прав громадян у сфері надання адміністративних послуг та напрями його впровадження в Україні. *Науковий вісник Дніпропетровського державного університету внутрішніх справ*. 2013. № 3. С. 245-251.

24. Україна ознайомилась з позитивним досвідом реформування ДАІ Грузії. 30.11.2011 // Офіційний портал Всеукраїнської спеціальної колегії з питань боротьби з корупцією та організованою злочинністю. URL : [http://vsk.kiev.ua/index.php?option=com\\_k2&view=item&id=401:ukrainaoznaiomylas-z-pozytyvnyum-dosvidom-reformuvannia-dai-hruzii&Itemid=192&lang=ua](http://vsk.kiev.ua/index.php?option=com_k2&view=item&id=401:ukrainaoznaiomylas-z-pozytyvnyum-dosvidom-reformuvannia-dai-hruzii&Itemid=192&lang=ua).

25. Beyeley D. 2001. Democratizing the Police Abroad : What to Do and How to Do із Washington. British Delegation to the Czech Republic. 1991. 2nd Report. Sep. 1991. London.

26. Bieger, Th. Dienstleistungs-Management. Einführung in Strategien und Prozesse bei Dienstleistungen. Aufl. Bern. Stuttgart.Wien, 2007. 318 s.

27. Hauer V. D. Police in Western Europe. Bonn, 1992.

28. Klages, Helmut (Hrsg.) Aufbau eines Monitoringssystems «Effizienz und Effektivität» Berliner Bürgerämter. Abschlussbericht Speyerer Forschungsinstitut für öffentliche Verwaltung. Speyer, 2006. 82 s.

29. Organization of the Czech Republic police force // Офіційний веб-сайт поліції Чехії. URL : <http://www.czech.cz/en/czech-republic/security/security-forces/the-czech-republic-police-force>.

30. Public services. URL : <http://www.unison.org.uk>.

31. Service agency // Офіційний веб-сайт Міністерства внутрішніх справ Грузії. URL : <http://police.ge/ge/lepl/momsakhurebis-saagento?sub=488>.

32. Toronto Police Services Organizatiohal Chart : approved by the Toronto Police Services Board on Feb. 21, 2008 // Офіційний веб-сайт поліції Торонто, Канада. URL: <http://www.torontopolice.on.ca/orgchart.pdf>.

33. Матюхіна Н. П. Поліція Великобританії: сучасні тенденції розвитку та управління : монографія ; за заг. ред. д-ра юрид. наук, проф. О. М. Бандурки. Харків : Консум, 2001. 131 с

Надійшла до редакції 12.09.2019

#### References

1. Aver"yanov, V. B. (2002) *Vykonavcha vlada i administratyvne pravo* [Executive power and administrative law]. Kyiv : Vydavnychyy Dim «In-Yure», 668 s. [in Ukr.]

2. Annenberh D. Prohramma «Poupatempo»: tsentr obsluzhyvaniya i yeho innovatsii [Pupatempo Program: Service Center and Innovations]: [prezentatsiya] / URL : <http://www.hse.ru/data/2010/05/20/1217065640/5.ppt>. [in Russ.]

3. Burenko, T. O. (2010) Osoblyvosti adaptatsiyi v Ukrayini yevropeys'koho dosvidu funktsionuvannya instytutu publicnykh posluh [Peculiarities of adaptation in Ukraine of the European experience of functioning of the institute of public services]. *Visnyk Akademiyi mytnoyi sluzhby Ukrainy. Ser. : Derzhavne upravlinny..* № 1. S. 28-34. [in Ukr.]

4. Bukhanevych, O. M. (2014) Zakordonnyy dosvid nadannya administratyvnykh posluh [Peculiarities of adaptation in Ukraine of the European experience of functioning of the institute of public services]. *Mytna sprava*. № 6 (96). CH.2, kn. 1. S. 222-229. [in Ukr.]

5. Bukhanevych, O. M. (2014) Osoblyvosti pravovoho rehulyuvannya administratyvnykh posluh v krayinakh Yevropeys'koho Soyuzu [Features of legal regulation of administrative services in the countries of the European Union]. *Naukovyy visnyk Mizhnarodnoho humanitarnoho universytetu. Ser. : Yurysprudentsiya*. Vyp. 12. Tom 1. S. 120-122. [in Ukr.]

6. Vlasenko, O. V., Voronova, P. V., Pukhtyns'ky, M. O. ta in. (2009) Zarubizhnyy dosvid orhanizatsiyi ta roboty mistsevoyi vlady [Foreign experience of organization and work of local authorities]. Poltava : Polt. NTU., 288 s. [in Ukr.]

7. Vsi posluhy dlya hromadyan pid odnym dakhom. Vil'nyus, Lytva. Krashchi praktyky mistsevoho samovryaduvannya [All services for citizens under one roof. Vilnius, Lithuania. Local self-

- government best practices]. 2013. Zb. 28. S. 54-58. URL : [http://auc.org.ua/sites/default/files/files/Praktyky\\_28\\_small.pdf](http://auc.org.ua/sites/default/files/files/Praktyky_28_small.pdf). [in Ukr.]
8. Drahan, I. O. (2014) Orhanizatsiya nadannya publichnykh posluh naseleennyu orhanamy vlady: zarubizhni praktyky [Organization of Public Services to Public Authorities: Foreign Practices]. *Derzhavne upravlinnya: udoskonalennya i rozvytok*. № 4/ URL : <http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=703>. [in Ukr.]
9. Zharaya, S. B. (2010) Dosvid nadannya administratyvnykh posluh u zarubizhnykh systemakh derzhavnogo upravlinnya [Organization of Public Services to Public Authorities: Foreign Practices]. *Naukovyy visnyk Akademiyi munitsypal'noho upravlinnya*. Seriya : Upravlinnya. Vyp. 1. S. 64-70. [in Ukr.]
10. Zharaya, S.B. (2013) Kontsepsiya administratyvnykh posluh ta mizhnarodna praktyka upravlinnya yakystyu nadannya posluh [The concept of administrative services and international quality management practices]. *Naukovyy visnyk Akademiyi munitsypal'noho upravlinnya*. Seriya : Upravlinnya. Vyp. 2. S. 28-35. [in Ukr.]
11. Konsolidovani versiyi Dohovoru pro Yevropeys'kyy Soyuz ta Dohovoru pro funktsionuvannya Yevropeys'koho Soyuzu [Consolidated version of the Treaty on European Union and the Treaty on the Functioning of the European Union] 2010/S83/01. *Ofitsiyyny visnyk Yevropeys'koho Soyuzu*. URL : [http://www.search.ligazon.ua/1\\_doc2/nsd/link1/MU10267.html](http://www.search.ligazon.ua/1_doc2/nsd/link1/MU10267.html). [in Ukr.]
12. Kritsak, I.V. (2013) Teoretyko-pravovyy analiz isnyuchykh modeley funktsionuvannya politsiyi ta problema realizatsiyi funktsiyi nadannya posluh naseleennyu orhanamy vnutrishnikh sprav [Theoretical and legal analysis of the existing models of police functioning and the problem of the implementation of the function of providing services to the population by the police]. *Pravo i bezpeka*. № 1 (48). S. 23-29. [in Ukr.]
13. Mezhdunarodnyy opyt éffektivnykh metodov predostavleniya gosudarstvennykh uslug [International Experience in Effective Public Service Delivery Methods] / Proekt PROON v Uzbekistane «Podderzhka systemy mest. upr.: grazhdan. uchastiye i partnerstvo»; ékspert: A. Rakhimov. 2 s. URL : <http://www.slideshare.net/lgsp2013/15-36494758>. [in Russ.]
14. Pakhomov, Yu. N., Krymskiy, S. B., Pavlenko, YU. V. i dr. (2002) Tsyvilyzatsyonnye modeli sovremennosti i ikh istoricheskiye korni [Cilizational models of modernity and their historical roots]; pod red. Yu. N. Pakhomova. Kiyev : Nauk. dumka., 632 s. [in Russ.]
15. Pysarenko, H. M. (2006) Administratyvni posluhy v Ukraini: orhanizatsiyno-pravovi aspekty [Administrative services in Ukraine: organizational and legal aspects] : dys. ... kand. yuryd. nauk :12.00.07. Odesa., 196 s. [in Ukr.]
16. Pysarenko, H. M. (2007) Zarubizhnyy dosvid nadannya administratyvnykh posluh [Foreign experience of providing administrative services]. *Aktual'ni problemy derzhavy i prava*. Vyp. 34. S. 173–177. [in Ukr.]
17. Pro zatverdzhennya pereliku platnykh posluh, yaki nadayut'sya pidrozdilamy Ministerstva vnutrishnikh sprav, Natsional'noyi politsiyi ta Derzhavnoyi mihratsiynoyi sluzhby, i rozmiru platy za yikh nadannya [On approval of the list of paid services provided by units of the Ministry of Internal Affairs, National Police and State Migration Service, and the amount of payment for their provision] : postanova Kabinetu Ministriv Ukrainy vid 4 chervnya 2007 r. № 795. URL : <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/795-2007-%D0%BF>. [in Ukr.]
18. Pro servisni posluhy ta servisni tsenry Ministerstva vnutrishnikh sprav Ukrainy [On the Services and Service Centers of the Ministry of Internal Affairs of Ukraine]: Proekt Zakonu Ukrainy vid 6 kvitnya 2015 r. № 2567. URL : [http://w1.c1.rada.gov.ua/pls/zweb2/webproc4\\_1?pf3511=54676](http://w1.c1.rada.gov.ua/pls/zweb2/webproc4_1?pf3511=54676). [in Ukr.]
19. Sadler, D. (2000) Povysheniye kachestva gosudarstvennykh uslug: opyt Velikobritanii [Improving Public Service Quality: The UK Experience]. *Problemy teoryy y praktyky upravlenyya*. №3. S. 52-54. [in Russ.]
20. Syenina, A. O. (2014). Osoblyvosti ta orhanizatsiynnyy dosvid nadannya administratyvnykh posluh u krayinakh YeS [Improving Public Service Quality: The UK Experience]. *Biznes Inform*. № 8. S. 25-33. [in Ukr.]
21. Subbot, A. (2014) Zastosuvannya v Ukraini peredovykh svitovykh standartiv orhanizatsiyi efektyvnoyi diyal'nosti pravookhoronnykh orhaniv [Use of advanced world standards for the organization of effective law enforcement activities in Ukraine]. *Viche*. № 10. S. 5-8. [in Ukr.]
22. Tykhonova, D. S. (2014) Zarubizhnyy dosvid nadannya administratyvnykh posluh orhanamy publichnoyi vlady ta mozhlyvosti yoho vykorystannya v Ukraini [Application of advanced world standards for the organization of effective law enforcement activities in Ukraine]. *Pravo i bezpeka*. № 4 (55). S. 70-75. [in Ukr.]
23. Tyshchenkova, I. O. (2013) Yevropeys'kyy dosvid zakhystu prav hromadyan u sferi nadannya administratyvnykh posluh ta napryamy yoho vprovadzheniya v Ukraini [The European experience of protecting citizen's rights in the area of administrative services and directions of its implementation in Ukraine]. *Naukovyy visnyk Dnipropetrovs'koho derzhavnogo universytetu vnutrishnikh sprav*. № 3. S. 245-251. [in Ukr.]
24. Ukrayina oznayomylas' z pozytyvnym dosvidom reformuvannya DAI Hruziyi [Ukraine is familiar with the positive experience of reforming the SAI of Georgia]. 30.11.2011 // Ofitsiyyny portal

Vseukrayins'koyi spetsial'noyi kolehiyi z pytan' borot'by z koruptsiyeyu ta orhanizovanoyu zlochynnistyu. URL : [http://vsk.kiev.ua/index.php?option=com\\_k2&view=item&id=401:ukraina-oznaiomylas-z-pozytyvnyim-dosvidom-reformuvannia-dai-hruzii&Itemid=192&lang=ua](http://vsk.kiev.ua/index.php?option=com_k2&view=item&id=401:ukraina-oznaiomylas-z-pozytyvnyim-dosvidom-reformuvannia-dai-hruzii&Itemid=192&lang=ua). [in Ukr.]

25. Beyley, D. (2001) *Demokratizing the Police Abroad : What to Do and How to Do* із Washington. British Delegation to the Czech Republic. 1991. 2nd Report. Sep. 1991. London. [in Eng.]

26. Bieger, Th. (2007) *Dienstleistungs-Management. Einfuhrung in Strategien und Prozesse bei Dienstleistungen*. Aufl. Bern. Stuttgart. Wien, 318 s. [in Ger.]

27. Hauer, V. D. (1992) *Police in Western Europe*. Bonn. [in Eng.]

28. Klages, Helmut (Hrsg.) (2006) *Aufbau eines Monitoringssystems «Effizienz und Effektivität» Berliner Bürgerämter. Abschlussbericht Speyerer Forschungsinstitut für öffentliche Verwaltung*. Speyer, 82 s. [in Ger.]

29. *Organization of the Czech Republic police force* // Official web-site of Czech Republic Police. URL : <http://www.czech.cz/en/czech-republic/security/security-forces/the-czech-republic-police-force>. [in Eng.]

30. *Public services*. URL : <http://www.unison.org.uk>. [in Eng.]

31. *Service agency* // Official web-site of the Ministry of Internal Affairs of Georgia. URL : <http://police.ge/ge/lepl/momsakhurebis-saagento?sub=488>. [in Eng.]

32. *Toronto Police Services Organizational Chart : approved by the Toronto Police Services Board on Feb. 21, 2008* // Офіційний веб-сайт поліції Торонто, Канада. URL: <http://www.torontopolice.on.ca/orgchart.pdf>. [in Eng.]

33. Matyukhina, N. P. (2001) *Politsiya Velykobrytaniyi: suchasni tendentsiyi rozvytku ta upravlinnya* [Police of the United Kingdom: current trends of development and management]: monohrafiya ; za zah. red. d-ra yuryd. nauk, prof. O. M. Bandurky. Kharkiv : Konsum, 131 s. [in Ukr.]

#### SUMMARY

**Fomenko A.Ye. Foreign experience in providing administrative services and their use in the activities of the National Police of Ukraine.** The author has described the current state of administrative services provision in some foreign countries (Brazil, Canada, Georgia, Germany, Great Britain, Lithuania, Netherlands, Poland, the Czech Republic), concerning in particular law enforcement agencies, and the possibility of its use in the activities of the National Police of Ukraine through formulation of relevant legislative proposals.

He has paid attention to the following principles, which serve as a common platform for the development of the system of administrative services in foreign countries, in particular the European Union: subsidiarity and proportionality, consumer orientation, public access, security (confidentiality), multilingualism, transparency, administrative simplicity, administrative simplicity, administrative simplicity, exchange of experience, adaptability, efficiency and effectiveness.

The author has concluded that a modern system of administrative services provision in most countries of the world has emerged from a long process of reformation. The basis of such transformations was: 1) the formation of civil society on the basis of a market economy; 2) bringing the public authorities closer to the community by introducing changes in approaches to their functioning, namely the establishment of a service department; 3) simplifying procedures for citizens to obtain appropriate services from public authorities; 4) widespread use of innovative technologies in administrative services provision; 5) implementation of quality criteria for compliance of services provided to the community by public authorities. The general tendency of providing administrative services to the public is the establishment of service centers that act as "supermarkets of service" with a "single window" system.

Amendments to the legislation have been formulated to reflect at the legislative level the full range of administrative services, in particular in the field of police authorization, which will enable citizens to meet their needs by contacting the relevant MIA Service Center. By establishing such full-fledged and multifunctional centers, the Ministry of Internal Affairs will become closer to the task of transitioning from punitive to social-service content of police activity as a European-style agency.

**Keywords:** *administrative services, police, experience, service center, procedure, principles.*