

Міністерство освіти і науки України
Національний університет
«Полтавська політехніка імені Юрія Кондратюка»

Навчально-науковий інститут фінансів, економіки, управління та права
Кафедра публічного управління, адміністрування та права

Кваліфікаційна робота

на тему: **«НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ У СФЕРІ
ЗЕМЕЛЬНИХ ВІДНОСИН В УКРАЇНІ»**

Виконав:

студентка академічної групи 202м – ДС
освітньо-професійної програми
«Публічне управління та адміністрування»
другого (магістерського) рівня вищої освіти
спеціальності 281

«Публічне управління та адміністрування»

_____ Л. А. Тітова

Науковий керівник:

старший викладач кафедри публічного
управління, адміністрування та права,
кандидат юридичних наук

_____ І. К. Шумський

Бібліографічний опис та анотація кваліфікаційної роботи

Бібліографічний опис: Тітова Людмила Анатоліївна. Надання адміністративних послуг у сфері земельних відносин в Україні. Спеціальність: 281 «Публічне управління та адміністрування». Національний університет «Полтавська політехніка імені Юрія Кондратюка». Навчально-науковий інститут фінансів, економіки, управління та права. Кафедра публічного управління, адміністрування та права. Науковий керівник: Шумський Ігор Костянтинович, кандидат юридичних наук, старший викладач кафедри публічного управління, адміністрування та права. Полтава. 2021 рік.

Зміст роботи: робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел, додатків.

Анотація. У роботі розглянуто теоретичні аспекти надання адміністративних послуг в сфері земельних відносин в Україні; проаналізовано законодавство про адміністративні послуги; досліджено аспекти оцінювання якості земельних адміністративних послуг, порядок їх надання; виявлено основні недоліки системи надання адміністративних послуг в сфері земельних відносин та запропоновано механізми вдосконалення їх надання.

Ключові слова: адміністративні послуги, земельні відносини, державний земельний кадастр, нормативно-правове регулювання, ринок земель, електронні послуги, органи державної влади та місцевого самоврядування, програмне забезпечення, інформаційні ресурси, он-лайн послуги.

ЗАВДАННЯ

ЗМІСТ

ВСТУП.....	6
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ	9
1.1. Поняття та класифікація адміністративних послуг	9
1.2. Законодавство про адміністративні послуги в Україні	19
1.3. Визначення адміністративних послуг в сфері земельних відносин.....	29
РОЗДІЛ 2. ОРГАНІЗАЦІЯ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ У СФЕРІ ЗЕМЕЛЬНИХ ВІДНОСИН	41
2.1. Аспекти оцінювання якості адміністративних послуг.....	41
2.2. Плата за адміністративні послуги	53
2.3. Порядок надання земельних адміністративних послуг	62
РОЗДІЛ 3. ОСНОВНІ НЕДОЛІКИ ТА ШЛЯХИ ПІДВИЩЕННЯ ЯКОСТІ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ В СФЕРІ ЗЕМЕЛЬНИХ ВІДНОСИН	83
3.1. Закордонний досвід надання адміністративних послуг у сфері земельних відносин	83
3.2. Механізми удосконалення надання адміністративних послуг у сфері земельних відносин	98
3.3. Напрями вдосконалення надання адміністративних послуг у сфері земельних відносин	110
ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ.....	126
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	130
ДОДАТКИ.....	141
Додаток А. Наукові праці автора за темою кваліфікаційної магістерської роботи.....	142
Додаток Б. Типова інформаційна картка адміністративної послуги з видачі витягу з технічної документації про нормативну	

грошову оцінку земельної ділянки (затверджена Головним управлінням Держгеокадастру у Полтавській області).....	148
Додаток В. Типова технологічна картка адміністративної послуги з видачі витягу з технічної документації про нормативну грошову оцінку земельної ділянки (затверджена Головним управлінням Держгеокадастру у Полтавській області).....	154
Додаток Г. Копія документації із землеустрою.....	159

ВСТУП

Актуальність теми. Зміни в суспільно-політичному житті України, що відбуваються в останні роки, зумовили необхідність принципово нових підходів до регулювання земельних відносин. Сучасний стан розвитку суспільства потребує побудови ефективної системи державного управління земельними ресурсами.

Земельні відносини – багатогранні і потребують розгляду з різних точок зору. Важливим питанням у функціонуванні таких відносин є формування ефективної системи управління ними, зокрема, з урахуванням сучасних підходів реалізації здійснення надання адміністративних послуг в земельній сфері.

Прозорість і урегульованість надання адміністративних послуг в сфері земельних відносин відіграють важливу роль для суспільства, оскільки «земля, людина, власність» є фундаментальними поняттями суспільних відносин, що мають вплив на всі сфери життя.

Окремі аспекти надання адміністративних послуг в сфері земельних відносин протягом тривалого періоду становили об'єкт наукових пошуків таких вітчизняних та іноземних дослідників, як В. Авер'янов, А. Бойко, Д. Бусуйок, Є. Гладкова, О. Дрозд, О. Задихайло, К. Кернаган, О. Люхтергандт, І. Новаковська, А. Третяк.

Однак, попри наявність широкого кола здобутків у працях зазначених науковців, на сьогоднішній день все ще існують не вирішені питання під час реалізації надання адміністративних послуг в сфері земельних відносин, зокрема щодо складного механізму отримання послуг, їх багатоманітності, віднесення до конкретних суб'єктів надання, значного затрати часу, оцінки якості та впровадження сучасних комунікаційно-технологічних процесів.

Реалізація адміністративної реформи в Україні потребує змістовної переоцінки характеру взаємовідносин між державними органами і приватними (фізичними та юридичними) особами. Надання державними органами

різноманітних адміністративних послуг громадянам чи юридичним особам – новий формат оцінки їхніх взаємовідносин. Одна з категорій таких відносин – адміністративні послуги – досі залишається малодослідженою та дискусійною в юридичній науці взагалі.

Все це стає підґрунтям для дослідження комплексних підходів до врегулювання земельних відносин, створення надійних механізмів подолання кола проблем соціально-економічного характеру, узгодження цілей і пріоритетів земельної реформи, покращення надання послуг в земельній сфері.

З огляду на всі вище зазначені фактори необхідно констатувати надзвичайну актуальність обраної теми в умовах сьогодення.

Мета та завдання роботи полягає у здійсненні аналізу особливостей надання адміністративних послуг в сфері земельних відносин в Україні шляхом комплексного вивчення норм діючого законодавства, дослідження зарубіжного досвіду у вирішенні цього питання, аналізу різних досліджень в сфері земельних відносин, виявлення недоліків та пошук шляхів підвищення якості надання адміністративних послуг в сфері земельних відносин.

Відповідно до окресленої мети автором були поставлені та вирішені такі *завдання*:

- охарактеризувати поняття та класифікацію адміністративних послуг;
- визначити особливості та проблематику правового регулювання надання земельних послуг;
- з'ясувати умови і порядок надання послуг у сфері земельних відносин;
- дослідити європейський та світовий досвід надання адміністративних послуг у сфері земельних відносин;
- виявити основні недоліки надання адміністративних послуг у сфері земельних відносин;
- запропонувати механізми та напрямки удосконалення надання адміністративних послуг у сфері земельних відносин.

Об'єкт дослідження становлять адміністративні послуги в сфері земельних відносин в Україні, що пов'язані з суспільними інтересами громадян при здійсненні своїх прав на земельні ділянки.

Предметом дослідження є теоретичні та практичні аспекти надання адміністративних послуг у сфері земельних відносин.

Методи дослідження. В процесі виконання кваліфікаційної роботи автор використав системний підхід, в рамках якого були використані методи синтезу, аналізу, індукції, дедукції, формально-логічний, системно-структурний методи дослідження.

Наукова новизна роботи полягає в опрацюванні правового забезпечення надання адміністративних послуг у сфері земельних відносин в частині модернізації та вдосконалення механізмів та напрямків їх надання, підвищення якості та доступності.

Практичне значення роботи. Скрупульозне дослідження обраної теми здатне надати вичерпний теоретичний матеріал про правову природу, юридичні ознаки та правову регламентацію надання адміністративних послуг у сфері земельних відносин в Україні. Крім того, дане дослідження спрямоване на вивчення існуючих правових механізмів надання адміністративних послуг у сфері земельних відносин для вироблення алгоритму зменшення кількості неправомірних дій в даній сфері та розробки перспективних напрямків вирішення проблем, а також аналіз особливостей земельних відносин в умовах земельної реформи, децентралізації, перетворення землі в потужний фактор впливу на економічне зростання і соціальні перетворення в країні.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ

1.1 Поняття та класифікація адміністративних послуг

Під час реалізації адміністративної реформи в Україні важливу роль в удосконаленні системи публічного управління покладено на зміну старих підходів до діяльності державних службовців та посадових осіб органів місцевого самоврядування, зокрема переорієнтування її насамперед на надання послуг. Це призвело до термінової модернізації системи обслуговування, що надається різними рівнями влади та органами державної влади в різних галузях. Однією з основних складових цієї нової системи обслуговування є адміністративна послуга, яка розглядається як важливий інструмент державного управління в контексті адміністративної реформи.

Аналіз різних точок зору на сутність адміністративних послуг, що надаються органами виконавчої влади та місцевого самоврядування дає підстави стверджувати про відсутність єдиної думки з цього приводу.

Ці адміністративні послуги необхідно досліджувати для покращення якості надання та задоволення потреб населення та держави. Відсутність єдиного погляду на категорію «адміністративна послуга» зумовлює її доктринальний аналіз, враховуючи наявність широкої палітри трактувань учених з галузі державного управління, а також політологів та представників інших галузей.

Адміністративну послугу розглядають як правовідносини, що виникають при реалізації суб'єктивних прав фізичної або юридичної особи (за їх заявою) в процесі публічно-владної діяльності адміністративного органу для отримання певного результату [1, с. 84].

Адміністративні послуги – це та частина публічних послуг, які надаються органами виконавчої влади та органами місцевого самоврядування і надання яких пов'язане з реалізацією владних повноважень.

На відміну від публічних послуг, які можуть надаватися як за ініціативою зацікавлених у послугі осіб, так і без такої ініціативи відповідно до закону (за ініціативою самих органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування у зв'язку з виконанням публічного обов'язку, похідного від законних інтересів споживача послуг), адміністративні послуги належать до тієї групи публічних послуг, приводом для початку здійснення яких є надходження звернення від зацікавленої особи. Таким чином, адміністративні послуги надаються громадянам і юридичним особам у випадках їх звернення до відповідних органів і організацій.

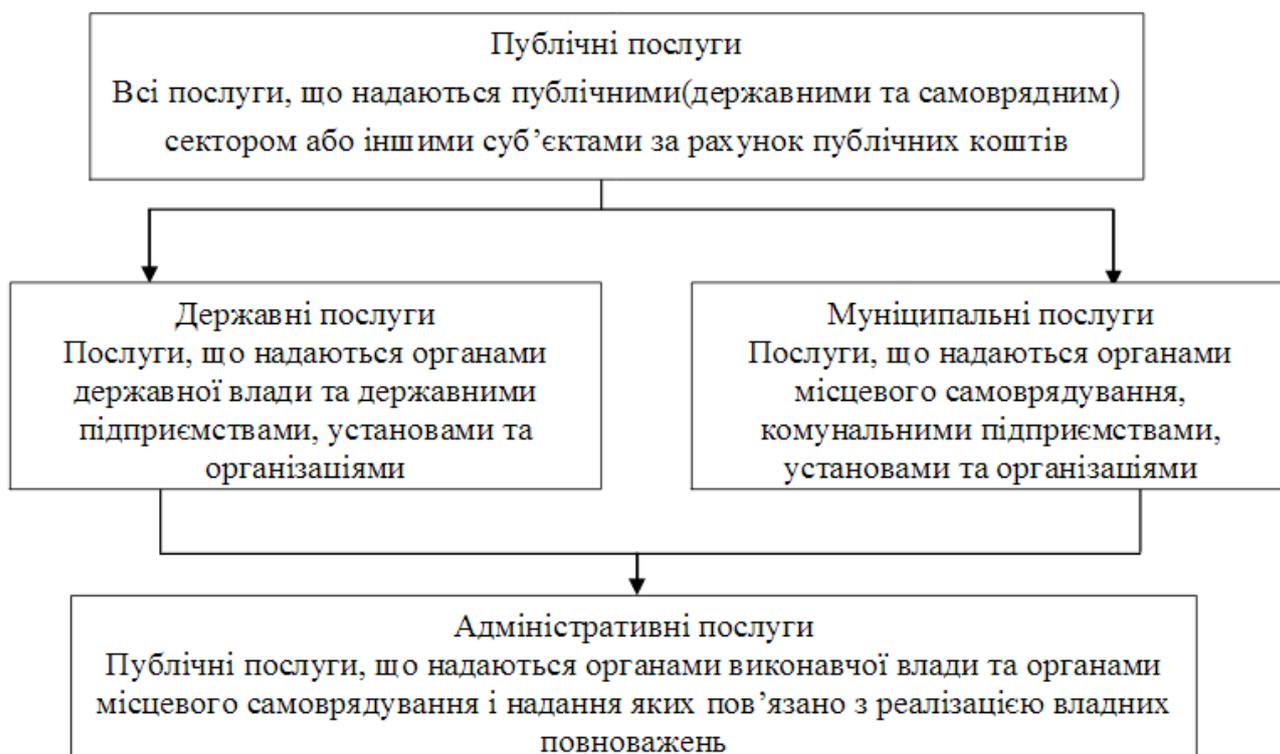


Рис. 1.1. – Адміністративні послуги, як складова публічних послуг (Сформовано на основі [2; 3, с. 43])

Можна виділити такі формальні ознаки адміністративних послуг:

- 1) адміністративна послуга надається за заявою особи;
- 2) надання адміністративних послуг пов'язано із забезпеченням умов для реалізації суб'єктивних прав конкретної особи;

3) адміністративні послуги надаються адміністративними органами (насамперед органами виконавчої влади та місцевого самоврядування) і обов'язково через реалізацію владних повноважень. Тобто отримати конкретну адміністративну послугу можна лише у відповідному (як правило, тільки одному) адміністративному органі;

4) результатом адміністративної послуги в процедурному значенні є адміністративний акт (рішення або дія адміністративного органу, яким задовольняється заява особи). Такий адміністративний акт має конкретного адресата – споживача адміністративної послуги, тобто особу, яка звернулася за даною послугою [4, с. 12].

Крім того, формальною ознакою адміністративної послуги можна вважати наявність спеціального правового регулювання порядку надання таких послуг. В ідеалі право на отримання особою конкретної адміністративної послуги та відповідне повноваження адміністративного органу має бути безпосередньо передбачене законом.

Аналізуючи визначення терміну «адміністративна послуга», можна зазначити, що в останні часи з'явилася велика кількість зарубіжних та вітчизняних науковців, які вивчають та розглядають дане питання, змінилося однорідне сприйняття науковцями і практиками адміністративних послуг передусім як платних послуг бюджетних установ, що зумовлювало звужене розуміння послуг, що їх надають органи державної влади.

І. Коліушко та В. Тимощук розрізняють адміністративні послуги як такі, що надаються органами виконавчої влади та органами місцевого самоврядування, і послуги, що надаються державними й муніципальними установами та організаціями «неуправлінські публічні послуги», а під «управлінськими послугами» розуміють діяльність уповноважених законом органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування, яка спрямована на реалізацію прав та інтересів фізичних і юридичних осіб [5, с. 31].

Інший український вчений І. Голосніченко підтримує думку, що адміністративну послугу слід розуміти як створення організаційних умов для

реалізації свого права громадянином або іншим суб'єктом адміністративно-правових відносин. Він зазначає, що не всяка розпорядча діяльність, навіть спрямована на реалізацію прав і свобод громадян, є послугою. Адже призначення всієї діяльності органів виконавчої влади, їх посадових і службових осіб – забезпечувати права й свободи громадян та інших осіб [6, с. 88].

В. Авер'янов серед обов'язкових ознак адміністративних (виконавських) послуг називає те, що «приватні особи мають право на свій розсуд користуватися результатами наданих послуг» [7, с. 125]. З таким висновком у найзагальнішому вигляді можна погодитися. Хоча, з іншого боку, прийняте щодо приватної особи рішення в багатьох випадках породжує і зобов'язання, яких неможливо уникнути. Наприклад, якщо особа зареєструвалася суб'єктом підприємницької діяльності, вона не може просто викинути своє свідоцтво. Особі потрібно або стати на облік у низці державних органів та регулярно подавати певні звіти, або ж звернутися знову до реєстраційного органу із заявою про скасування державної реєстрації суб'єкта підприємницької діяльності.

На думку ж Д. Сухініна і Ю. Шарового, адміністративні послуги – це результат здійснення владних повноважень суб'єктом, який 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 реєстрацій тощо). На думку дослідників, адміністративні послуги разом із управлінськими є видами державних послуг, які, у свою чергу, надаються не тільки органами державної влади (в основному виконавчої), а й державними підприємствами, установами, організаціями, а також органами місцевого самоврядування в порядку виконання делегованих державою повноважень за рахунок коштів державного бюджету [8, с. 231].

Німецький професор О. Люхтергандт під адміністративними (управлінськими) послугами має на увазі «позитивні» індивідуальні акти, які

приймаються з метою задоволення певних інтересів фізичних або юридичних осіб. На його думку, поняття адміністративних послуг не охоплює речові (наприклад видача самої ліцензії) і фінансові послуги (видача грошей соціально незахищеним особам) [9, с. 27].

Як другорядну ознаку адміністративних послуг можна виділити їх типовість, або ординарність. Ця ознака особливо актуальна для адміністративних послуг, які можуть надаватися через «універсами послуг», де спілкування між адміністративним органом і особою фактично є «документальним» і, як правило, не вимагає особистого вислуховування особи.

Таким чином, адміністративна послуга – це спрямована на забезпечення умов для реалізації суб'єктивних прав фізичної або юридичної особи публічно-владна діяльність адміністративного органу, яка здійснюється за заявою особи.

У літературі є й таке поняття, як «неадміністративна послуга». В. Тимошук [10] у своїх наукових спостереженнях зазначає, що це послуги, які не пов'язані з прийняттям владних рішень.

Не належать до адміністративних послуг відносини:

а) які виникають між особами та адміністративними органами за ініціативи останніх (наприклад, у ході перевірок суб'єктів господарювання чи притягнення до адміністративної відповідальності);

б) щодо діяльності адміністративних органів, яка не пов'язана з реалізацією ними владних повноважень [11, с. 101].

Вивчення поняття «адміністративна послуга» тісно пов'язане з визначенням загального поняття «послуга». Слід зауважити, що найбільшого розповсюдження отримало формулювання послуги саме як економічної категорії. Ідея обміну послугами та науковий напрям організації надання послуг був уперше представлений Ж. Сеємом у його «Трактаті з політичної економії», написаному у 1803 р. Він вважав, що в процесі виробництва утворюються не стільки матеріальні блага, як послуги, і навіть відносини між робітником та капіталістом він розглядав як обмін послугами [12, с. 34].

Офіційне визначення терміну «адміністративна послуга» надається у статті 1 Законі України «Про адміністративні послуги» а саме: це результат здійснення владних повноважень суб'єктом надання адміністративних послуг за заявою фізичної або юридичної особи, спрямований на набуття, зміну, чи припинення прав та/або обов'язків такої особи [13].

М. Сороко [14] зазначає що, державні і муніципальні послуги, які здійснюються органами виконавчої влади та органами місцевого самоврядування за типом безпосереднього надання кінцевим споживачам, а Г. Писаренко [15] – та частина публічних послуг, які надаються органами виконавчої влади та місцевого самоврядування і надання яких пов'язане з реалізацією владних повноважень.

Так як адміністративні послуги характеризуються багатогранністю та різноманітністю, можна зробити висновок про необхідність їхньої класифікації. Класифікацій адміністративних послуг може бути багато (Рис. 1.1.).

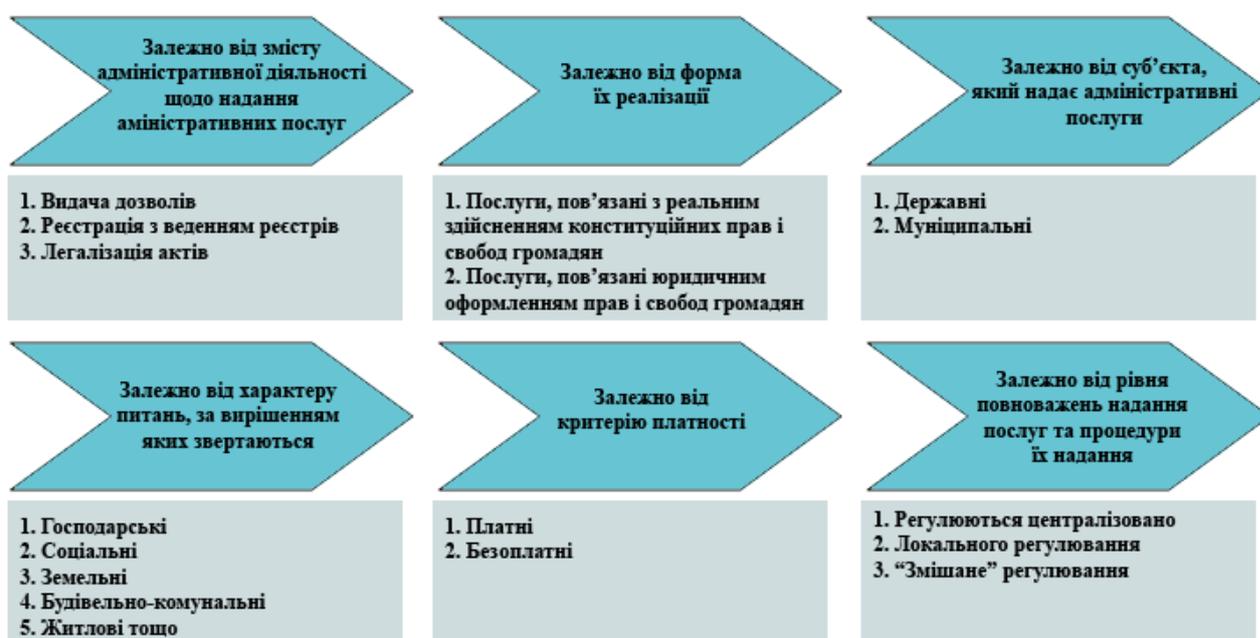


Рис. 1.2. – Класифікацій адміністративних послуг (розроблено автором на основі [16])

Наприклад, за ознакою платності адміністративні послуги можуть поділяти на платні й безоплатні для особи. Залежно від суб'єкта, який надає

адміністративні послуги, їх можна поділити на державні адміністративні послуги і муніципальні адміністративні послуги. Важливими є насамперед ті класифікації, які мають практичне значення, тобто дають можливість давати рекомендації щодо покращення системи надання адміністративних послуг.

Як одні з таких критеріїв класифікації можна назвати рівень встановлення повноважень щодо надання адміністративних послуг та правового регулювання процедури їх надання, зокрема [16]:

- 1) адміністративні послуги з централізованим регулюванням (закони, акти Президента, Кабінету Міністрів та центральних органів виконавчої влади);
- 2) адміністративні послуги з локальним регулюванням (акти органів місцевого самоврядування, місцевих органів виконавчої влади);
- 3) адміністративні послуги зі «змішаним» регулюванням (коли здійснюється водночас і централізоване, й локальне регулювання).

Ця класифікація дає змогу виробити кілька правил щодо впорядкування системи надання адміністративних послуг, особливо щодо послуг з локальним регулюванням.

По-перше, необхідно зважено підходити до запровадження нових видів послуг і зважати на людські, фінансові та технічні ресурси для надання якісних послуг. Не повинно бути ситуацій, коли орган влади вирішив видавати дозволи на щось, хай і обґрунтовано, але при цьому іще не розв'язав питання процедури надання цієї послуги і не створив матеріально-організаційних умов для її надання.

По-друге, стосовно «локальних» адміністративних послуг найбільшу активність у частині перегляду та вдосконалення організації їх надання можуть проявити органи місцевого самоврядування. Як показує практика, в багатьох випадках у локальних актах недостатня увага приділяється процедурному аспекту регулювання.

Що стосується послуг зі змішаним регулюванням, то тут також є можливості більш чітко виписати процедуру їх надання. У деяких «змішаних»

послугах за наявності локального регулювання пріоритет надається саме останньому [17, с. 11].

Слідуючою ознакою диференціації адміністративних послуг, який може мати і теоретичне, і практичне значення, є зміст адміністративної діяльності щодо надання адміністративної послуги. Це зокрема, реєстрація, надання дозволу (ліцензії), сертифікація, атестація, верифікація, нострифікація, легалізація, встановлення статусу тощо. Але часто навіть за однією назвою криється різне змістове навантаження.

Так, при реєстрації державного акта про право власності на земельну ділянку первинним є інтерес держави щодо обліку землевласників та гарантування прав останніх, а при реєстрації суб'єктів діяльності первинним є бажання особи отримати дозвіл на зайняття підприємницькою діяльністю. І хоча в усіх справах вчиняється або приймається індивідуальний адміністративний акт, для особи принципово важливим є його остаточне оформлення, наприклад, отримане на руки свідоцтво про реєстрацію суб'єкта підприємницької діяльності. Тому у визначенні процедури надання адміністративної послуги необхідно орієнтуватися саме на кінцевий результат, якого очікує споживач.

Класифікувати адміністративні послуги можна й за галузями законодавства, а саме, за предметом (характером) питань, за розв'язанням яких звертаються особи до адміністративних органів [18, с. 376]. Серед них можна виділити підприємницькі (або господарські), соціальні, земельні, будівельно-комунальні, житлові та інші види адміністративних послуг.

При цьому під соціально-адміністративними послугами розуміються послуги, пов'язані з реалізацією владних повноважень, приміром, призначення державної соціальної допомоги тощо.

Як приклад надання земельно-адміністративних послуг може бути прийняття органом місцевого самоврядування рішення про надання земельної ділянки у користування, а прикладами підприємницької адміністративної послуги – реєстрація суб'єктів підприємницької діяльності, видання ліцензій

тощо. Такий підхід не вступає в жодну суперечність із загальним поняттям «адміністративні послуги», оскільки всі ці відносини належать до галузей законодавства, які «виросли» з адміністративного права і мають адміністративний характер. У процедурному аспекті також не видно жодних суттєвих відмінностей між цими послугами: надають їх адміністративні органи, процедурний результат той самий – рішення адміністративного органу.

Таким чином, загальновизнаною ознакою адміністративних та неадміністративних послуг є наявність звернення споживача за послугою, а відмінним – те, що адміністративна потребує прийняття владного рішення у вигляді документа, а неадміністративна не потребує таких рішень.

І. Венедіктова [19] класифікує публічні послуги за допомогою такого чинника, як інтерес:

– публічні послуги, що надаються хоча і на вимогу приватного інтересу, проте мають соціальне призначення, розглядаються суспільством позитивно і гарантовані кожному;

– публічні послуги, потреба в яких виникла поєднанням приватного і публічного інтересів через обов'язки громадянина вчиняти певні дії для власного блага;

– публічні послуги, пов'язані з суто публічним інтересом або державними функціями, що спрямовані на задоволення приватного інтересу.

Відповідно до цієї класифікації, суспільний інтерес прямо пов'язаний з будь-якою державною послугою і є вагомим для надання послуг громадянам на високому рівні.

Л. Мицкевич [20] пропонує класифікацію, на нашу думку виходячи із функціонального підходу, оскільки виокремлює такі публічні послуги:

– ті, що характеризують лише ту сферу діяльності держави, у якій організовується життєзабезпечення населення;

– ті, що уособлюють позитивне державне управління;

– як діяльність державного апарату, що служить платникам податків;

– як функції державних органів;

– як спосіб обслуговування громадян.

В юридичній літературі розрізняють такі види публічних послуг [21]:

– публічні послуги, що забезпечують діяльність загальнозначущої спрямованості, тобто спрямовані на реалізацію суспільних інтересів (цільовий підхід);

– публічні послуги, що мають необмежене коло суб'єктів, які користуються ними (за суб'єктами отримання послуг);

– публічні послуги, що здійснюються органами державного управління, органами муніципального самоврядування або іншим суб'єктом надання господарської діяльності (за суб'єктом надання послуг);

– публічні послуги, які ґрунтуються як на публічній, так і на приватній власності (за формою власності, на базі якої надається послуга).

Узагальнюючи, вищезазначені підходи до визначення поняття «державні послуги», пропонуємо класифікувати їх за такими групами:

– за суб'єктами надання послуг: органи виконавчої влади, місцевого самоврядування, державні, муніципальні підприємства, установи, організації, об'єднання громадян;

– за суб'єктами отримання послуг: фізичні та юридичні особи;

– за групами послуг: за формою оплати, складовою публічного управління, сферами надання послуг, повноваженнями щодо наданих певних видів послуг;

– за видами послуг: електронні, паперові, індивідуальні, колективні, матеріальні, нематеріальні.

Цей аналіз теоретичних підходів щодо визначення поняття «адміністративні послуги» свідчить про те, що погляди науковців досить різноманітні щодо розуміння цієї категорії. Що в свою чергу є сигналом того, що інститут адміністративних послуг в Україні потребує подальшого вивчення та законодавчого врегулювання, оскільки надання адміністративних послуг населенню напряму залежить від ефективності роботи органів виконавчої

влади, державних службовців, а також посадових осіб, які беруть участь в наданні адміністративних послуг населенню.

Надання адміністративних послуг спрямоване на створення належних умов для повноцінної реалізації громадянами належних їм прав та виконання покладених на них обов'язків. Варто звернути увагу, що адміністративні послуги органів державної влади відрізняються від інших послуг у господарській діяльності. Вони не мають на меті отримання прибутку, а користування адміністративними послугами відбувається не в момент отримання індивідуального нормативного акта, а в момент реалізації прав або законних інтересів на підставі отриманих документів.

Головним завданням здійснення реформи в системі державної влади в Україні є вдосконалення системи надання адміністративних послуг населенню. Забезпечення її ефективності є стрижневим напрямом реалізації в Україні принципу сервісної держави, згідно з яким пріоритетом для державного службовця стають інтереси і потреби пересічного громадянина.

Незважаючи на значні досягнення в сфері реформування адміністративних послуг, досі невирішеними залишаються вагома кількість питань, в першу чергу щодо забезпечення високого рівня обслуговування споживачів послуг, вирішення проблем великих черг, незручності оплати послуг, ненадання супутніх послуг, недостатності інформування та консультування щодо надання адміністративних послуг Центрами надання адміністративних послуг.

1.2. Законодавство про адміністративні послуги в Україні

Розвиток системи надання адміністративних послуг, забезпечення належної якості їх надання потребує розроблення законодавства у цій сфері.

Найважливішим є розробка проектів та прийняття основоположних законів, які повинні визначити основні засади функціонування системи надання адміністративних послуг фізичним та юридичним особам.

Однією з характеристик сучасної Української держави є запровадження європейських стандартів у відносини між владою і громадою (громадянами), сутність яких полягає не в управлінні суспільством, а в наданні послуг, у «служінні» інтересам суспільства і людини. Саме через місцеве самоврядування найповніше може бути реалізована ідея здійснення влади народом безпосередньо та вирішено важливі питання надання адміністративних послуг. Саме місцеве самоврядування здатне ефективно здійснювати владні повноваження та забезпечувати юридичне оформлення умов реалізації фізичними та юридичними особами прав, свобод і законних інтересів за їхньою заявою (видача дозволів (ліцензій), сертифікатів, посвідчень, проведення реєстрації тощо). Тому важливим чинником на шляху формування місцевого самоврядування стала передача певних адміністративних послуг органам місцевого самоврядування.

Реформа державного управління в Україні потребує докорінної зміни пріоритетів у державній діяльності, а також принципів і форм відносин між владою і приватними (фізичними та юридичними) особами. Відповідно до статті 3 Конституції України утвердження і забезпечення прав і свобод людини є головним обов'язком держави [22]. Приватні особи є не прохачами у відносинах з органами влади, а споживачами послуг. Держава в особі публічних суб'єктів (органів державної влади та органів місцевого самоврядування) повинна орієнтуватися на потреби особи, так само як у приватному секторі надавачі послуг орієнтуються на потреби споживача («клієнта»), його запити та очікування [23].

Наші цілі національного розвитку включають створення надійних інституцій та організацій для забезпечення якісного надання адміністративних послуг. Це – неодмінна умова формування соціально орієнтованого ринку та неухильного зростання добробуту громадян. Трансформаційний стан державних інституцій та економіки України визначає напрям удосконалення державного управління щодо формування системи надання адміністративних

послуг з урахуванням кращого світового та вітчизняного теоретичного і практичного досвіду [24, с. 56].

В українському адміністративному праві певний час категорія «адміністративна послуга» мала й інші варіанти назви. Зокрема, «управлінські послуги» та «управлінські (адміністративні) послуги» тощо. Зрештою науковці зупинилися саме на категорії «адміністративні послуги», оскільки цей термін знімає «управлінський» акцент, що має певний керуючий/панівний характер і не відповідає ідеї сервісної держави, а також чітко вказує, що суб'єктом надання адміністративних послуг є органи публічної адміністрації (адміністративні органи). Хоч В. Авер'янов з цього приводу зазначав про недоречність характеристики послуг як «управлінських» чи «адміністративних», оскільки вона обумовлена владно-організаційним аспектом управлінських дій. Учений наголошує що для позначення вказаного виду діяльності органів державної влади слід акцентувати увагу на виконанні обов'язків держави перед приватними особами, зокрема тих, що спрямовані на юридичне оформлення умов, необхідних для забезпечення належної реалізації своїх прав та охоронюваних законом інтересів, і вважав, що найбільше досягненню цієї мети сприяло б поняття «виконавча послуга».

Вважаємо, що завданням організаційно-правового забезпечення надання адміністративних послуг органами місцевого самоврядування, на наш погляд, полягає у створенні правової основи, організаційних умов для ефективного надання органами публічної влади послуг фізичним і юридичним особам, що сприятиме реалізації інтересів, прав і свобод громадян України і в цілому підвищить рівень довіри громадян до органів влади.

Інформаційно-комунікативна система розкриває ту сферу управлінських стосунків, де інформація у вигляді послуг надходить на зовнішні й інформаційний ринок із метою впливу на суспільні відносини і свідомість громадян [25]. Тому якість послуг у більшості випадків формує імідж органу влади і довіру до неї громадян України.

Для підвищення якості надання адміністративних послуг органами виконавчої влади необхідно законодавчо визначити засади їх діяльності у цій сфері.

Кабінет Міністрів України схвалив Концепцію розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади (постанова № 90-р від 15.02.2006 р.) [23]. Суть концепції полягає в тому, щоб «звичайні люди» могли витратити менше свого часу, не менш цінного, ніж час чиновників, на заповнення паперів та оплату чиновних послуг (погоджень та довідок), які не передбачено законом.

Крім добрих намірів зробити спілкування бізнесу і громадянина з чиновниками «швидшим» і «дешевшим», урядове рішення передбачає цілком конкретні заходи, спрямовані на спрощення процедур і зниження рівня оплати за адміністративні послуги.

Але їх, напевно, варто доповнити пропозиціями споживачів адміністративних послуг, у тому числі, громадських організацій та бізнес-асоціацій. І така можливість наразі в документі також передбачена.

Подання пропозицій від організацій громадянського суспільства та бізнес-асоціацій, принаймні через дорадчі органи, а головне, подальший громадський контроль за здійсненням указаних у концепції заходів, може серйозно посприяти позитивним змінам.

Ключовими засадами цієї концепції, які можуть вплинути на розвиток громадянського суспільства в Україні, є такі положення.

1. Вперше адміністративна служба виділена як різновид послуг не лише державних органів, державних підприємств та організацій, але також і тих осіб, які виконують делеговані державою функції. Адміністративні послуги стосуються тільки юридичного оформлення умов реалізації прав та свобод на підставі заяв зацікавлених фізичних або юридичних осіб [23].

Спектр адміністративних послуг безпосередньо включає видачу різноманітних дозволів, сертифікатів, ліцензій, свідоцтв, посвідчень особи, включення в державні реєстри тощо. Ці акти повинні мати індивідуальний

характер і не можуть стосуватись осіб, які не подавали заяв на надання певних адміністративних послуг.

У концепції конкретно йдеться про те, що перевірки та інші контрольні заходи не є адміністративними послугами, тому вповноважені на надання послуг державні органи не повинні здійснювати контрольні функції або перекладати на заявників тягар щодо збирання довідок або погоджень інших державних органів.

Це, мабуть, перша глобальна спроба в Україні поділити сфери послуг та контролю у сфері державного управління.

2. Принциповими особливостями надання адміністративних послуг концепція виділяє такі, як доступність для всіх осіб, дотримання стандартів надання послуг, а також обґрунтування витрат. Зокрема, прямо пропонується переглянути та/або скасувати переліки платних послуг державних органів, які не визначені спеціальними законами.

3. Критерії зручності включають можливість звернутися за дозволом чи свідоцтвом поштою або електронною поштою, оплати послуги безпосередньо в приміщенні вповноваженого органу (в т.ч. платіжними картками) та узгодження графіку приймання із зацікавленими особами. Оплата адміністративних послуг має здійснюватися після прийняття рішення про їх надання, а не авансом. Окрім того, концепція вимагає, щоби плату за певні адміністративні послуги встановлювали виключно закони. Адміністративні послуги не повинні включати кілька платних послуг або зобов'язувати до оплати інших послуг.

4. Ознака відкритості створює можливість безперешкодного та своєчасного одержання адміністративної інформації (бланків, зразків документів, контактних даних відповідальних осіб, описів процедури надання певних адміністративних послуг) у приміщенні вповноваженого органу, на офіційних сайтах, в буклетах або електронною поштою [23].

З метою впровадження засад Концепції треба:

– забезпечити розроблення проекту Адміністративно-процедурного кодексу України та сприяти його прийняттю Верховною Радою України;

– переглянути законодавство з питань надання адміністративних послуг з метою його вдосконалення, зокрема виключення норм, які передбачають затвердження Кабінетом Міністрів України переліків платних послуг, якщо це не визначається спеціальними законами.

Сучасні напрямки щодо розвитку законодавства щодо адміністративних послуг в Україні розвивають інститут адміністративного права та вдосконалюють державно-управлінські процеси. Запроваджуючи у публічному секторі нові принципи управління, спрямовані на задоволення певних потреб особи, яка звертається до відповідного органу, можемо говорити про формування у нашій державі інституту адміністративних послуг, що проявляються у такому:

1) виступають різновидом публічно-владної діяльності органу публічної влади, спрямованої на забезпечення (юридичне оформлення) реалізації прав та інтересів фізичної або юридичної особи;

2) є результатом публічно-владної діяльності органу публічної влади, що покладений в основу формування іміджу органу публічної влади та впливає на рівень довіри громадян до влади у цілому.

Зростання та розширення інституту адміністративних послуг здійснюється у боротьбі кількох важливих тенденцій: поряд із подоланням ізольованості національної управлінської системи від європейської практики відбуваються процеси їхньої конфронтації чи, навпаки, інтеграції. На сьогодні інтеграційні процеси з огляду на об'єктивні закономірності переважають над радянськими підходами до управління. Тому цілком обґрунтовано виглядає термінологічна еволюція, яка довела необхідність переходу від конструкції «управлінські послуги» до категорії «адміністративні послуги» (які, проте, в обох випадках ґрунтуються на характеристиці суб'єкта, який надає ці послуги, – на адміністрації). У наукових джерелах використовуються різні підходи до визначення послуг, що надаються органами публічної влади. Приміром, автори

використовують такі категорії: «адміністративні послуги», «публічні послуги», «державні послуги», «муніципальні послуги» тощо. Узагальнюючи результати проведеного дослідження щодо сутності зазначених категорій, можна стверджувати, що найбільш точним є поняття «адміністративні послуги» і «українська доктрина адміністративних послуг є по суті вітчизняним надбанням. Адже у такій «строгій» юридичній формі проблематика адміністративних послуг у західних країнах не розглядається» [26].

Прагнення України до чіткої термінологічної визначеності призвело до того, що ми маємо як позитиви у розвитку законодавства щодо адміністративних послуг, так і певні ризики. Поняття адміністративних послуг поряд із орієнтацією на цілісність послуги та із чіткими класифікаційним й ознаками не завжди дає змогу чітко відповісти на питання, пов'язані із віднесенням або невіднесенням до адміністративних послуг: звітів, декларацій і повідомлень; прохань, пропозицій і рекомендацій тощо. Законодавче визначення системи адміністративних послуг має бути гнучким, щоб у разі потреби органом влади можна було адаптувати нові умови до системи послуг, які надаються владними суб'єктами. Але разом із тим закон не повинен допускати свавільних рішень органів влади, за допомогою яких з'являться нові необґрунтовані платні послуги.

Також важливо відзначити, що сфера адміністративних послуг чи не єдина, що залишається з-поміж пріоритетів усіх урядів, починаючи з 2010 року. Уже тоді в урядових структурах дедалі активніше просувалася ідея окремого закону про адміністративні послуги. Наукове бачення його доцільності було неоднозначним. Основним аргументом проти такого закону була відсутність чіткого, об'єктивно визначеного предмета регулювання. За винятком можливих рекомендаційних норм щодо утворення інтегрованих офісів, інші питання – про реєстр послуг, про веб-портал послуг тощо можуть вирішуватися актами Уряду; або ж питання про оплату, процедури – належать до предметів регулювання інших законодавчих актів [27, с. 125].

Основними перевагами цього Закону можна вважати:

– обов’язок органів місцевого самоврядування та районних державних адміністрацій щодо утворення центрів надання адміністративних послуг (ЦНАП);

– юридична заборона вимагання документів та інформації, якою вже володіють суб’єкти надання адміністративних послуг або яку вони можуть отримати самостійно;

– оптимізація внутрішніх процедур надання адміністративної послуги (через запровадження технологічних карток послуг) та надання зручної інформації для споживачів послуг (через установлений обов’язок широкого інформування та запровадження інформаційних карток адміністративних послуг);

– запровадження єдиного поняття «адміністративний збір» як єдиної плати за платні адміністративні послуги;

– забезпечення мінімальної кількості годин прийому суб’єктів звернень [28, с. 104].

У контексті цих міркувань точка зору щодо правильності обраного вектору реформування системи публічного управління виглядає послідовною, але процес надання адміністративних послуг в Україні потребує подальшого опрацювання, фінансового забезпечення та законодавчого врегулювання, оскільки надання послуг насамперед залежить від ефективності діяльності органів влади, державних службовців та посадових осіб, які безпосередньо беруть участь у наданні адміністративних послуг, від системи фінансування суб’єктів, що надають послуги.

Складовими етапів розвитку доктрини адміністративних послуг є:

1) наукове обґрунтування принципів, видів, форм і методів надання послуг органами публічної влади;

2) внесення змін та доповнень до Закону України «Про адміністративні послуги» [13];

3) вирішення низки завдань, що пов’язані з:

- «подрібненням» адміністративних послуг, тобто штучним поділом однієї адміністративної послуги на декілька окремих «платних послуг»;
 - адмініструванням коштів, отриманих за такі послуги, спрямуванням всіх коштів за адміністративні послуги до державного або місцевого бюджетів;
 - створенням центрів надання адміністративних послуг (ЦНАП) на міському та районному рівнях, заборонаю надання адміністративних послуг через підприємства;
- 4) підвищенням якості надання адміністративних послуг;
 - 5) делегуванням повноважень щодо надання адміністративних послуг органам місцевого самоврядування та розбудовою ЦНАП як інтегрованих офісів, багатоетапною передачею послуг до ЦНАП.

Серед негативних моментів, на наш погляд, варто звернути увагу на необхідність вдосконалення законодавства про місцеве саморядування. Законом України «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо розширення повноважень органів місцевого самоврядування та оптимізації надання адміністративних послуг» [29] було вирішено змінити законодавчі акти, що регулюють підстави і порядок надання адміністративних послуг. Зміни спрямовано на розширення повноважень органів місцевого самоврядування та оптимізацію надання адміністративних послуг.

Серед нововведень законодавства – приписи, спрямовані на усунення розбіжностей, що виявлені під час реалізації Закону України «Про адміністративні послуги» [13], шляхом виключення деяких положень із тексту цього Закону та доповнення його новими положеннями, що регулюють статус і діяльність центру надання адміністративних послуг, а також забезпечують удосконалення процедури надання адміністративних послуг в електронній формі. Крім того, органам місцевого самоврядування (виконавчому органу сільської, селищної або міської ради, сільському голові (у випадку, коли відповідно до закону виконавчий орган сільської ради не утворено)) надано повноваження щодо реєстрації місця проживання та зняття з реєстрації місця проживання особи, ведення відповідного реєстру територіальної громади.

Відповідно до Закону України «Про адміністративні послуги», що адміністративні послуги надаються суб'єктами надання адміністративних послуг безпосередньо або через центри надання адміністративних послуг. Адміністративні послуги в електронній формі надаються через Єдиний державний портал адміністративних послуг, у тому числі через інтегровані з ним інформаційні системи державних органів та органів місцевого самоврядування [13]. Ця норма діє сьогодні не в повному обсязі.

На сьогодні бюджетне законодавство не встановлює правила фінансування ЦНАПів. Доходом загального фонду бюджетів міст районного значення, сільських, селищних бюджетів є плата за надання інших адміністративних послуг, що справляється за місцем надання послуг. Така система гальмує розвиток ЦНАПів.

Децентралізація адміністративних послуг потребує перенесення цієї плати до надходжень спеціального фонду місцевих бюджетів. Це надасть реальну можливість створити комфортні умови для надання адміністративних послуг у районах і містах обласного підпорядкування. Тому зміна ідеології фінансування ЦНАПів – це виклик сьогодення.

З огляду на соціально-економічні реалії сучасного періоду, децентралізацію влади у регіонах, запровадження правового інституту адміністративних послуг є позитивним кроком у розвитку публічного управління.

Стан надання адміністративних послуг характеризується такими факторами:

- 1) є потреба максимально децентралізувати надання адміністративних послуг, уточнивши повноваження органів місцевого самоврядування щодо надання адміністративних послуг (пропонуємо внести зміни до Закону про місцеве самоврядування, змінивши делеговані повноваження на самоврядні повноваження); запровадивши прогресивну систему фінансування ЦНАПів (пропонуємо надати можливість органам місцевого самоврядування самостійно

визначати відсоток плати за надання інших адміністративних послуг: від 30 до 60 відсотків, що далі спрямовується на потреби ЦНАПів);

2) документи Кабінету Міністрів України забезпечити реалізацію політики децентралізації повноважень і утворення інтегрованих офісів в (ЦНАП); забезпечити поширення дистанційного надання адміністративних послуг за допомогою інформаційно-комунікаційних технологій; запровадити електронний документообіг між ЦНАП та суб'єктами надання адміністративних послуг.

Процес надання адміністративних послуг в Україні потребує подальшого опрацювання та законодавчого врегулювання, оскільки надання послуг насамперед залежить від ефективності діяльності органів виконавчої влади, державних службовців та посадових осіб, які безпосередньо беруть участь у наданні адміністративних послуг.

1.3. Визначення адміністративних послуг в сфері земельних відносин

Протягом усього існування людства земельні відносини відігравали вирішальну роль у житті суспільства. Це зумовлено унікальними особливостями земельних ресурсів, які є продуктом розвитку гео- і біосфер, невідтворюваним об'єктом, фізично непереміщуваним і не зношуваним за умови ефективного використання. Земля, згідно з статтею 14 Конституцією України, є основним національним багатством держави, це головний природний ресурс нашої країни, яка завдяки цьому має надпотужний біопродуктивний потенціал [22].

У зв'язку з цим ефективне регулювання земельних відносин є основою життя та благополуччя громадян України, головним засобом виробництва, необхідним для функціонування всіх галузей господарства в нашій державі. Земельні відносини передбачають визнання за фізичними та юридичними особами широкого кола земельних прав, реалізація яких відбувається не без участі відповідних виконавчих органів влади й органів місцевого самоврядування. У цьому сенсі до найбільш гострих проблем сьогодення у

сфері земельних відносин належить проблема хабарництва та перевищення службових повноважень під час формування та подальшого розпорядження земельними ділянками, наслідком чого є перерозподіл власності, збагачення окремих груп осіб за рахунок земельного фонду України, здириство чиновників і бездіяльність правоохоронних органів.

Одним із найбільш ефективних способів запобігання та протидії корупції в усіх сферах суспільного життя, зокрема і у сфері земельних відносин, є запровадження сервісного підходу до сутності держави, пов'язаного з такими напрямками оптимізації владно-правової діяльності, як розвиток мережеских форм управлінської взаємодії, формування «електронного уряду», комунікативних технологій контролю та планування, розвиток онлайн-ових послуг, формування багатосторонніх зв'язків, що дозволяють громадянам брати активну участь у здійсненні влади [30]. Узагальнюючи різні концептуальні напрацювання, можна зазначити, що «сервісна держава» – це особлива політична форма організації публічної влади, яка має спеціальний апарат управління, спрямований на надання публічних послуг індивідам, а також система соціально-правових гарантій гідного життєзабезпечення людини, її прав і свобод.

Основними завданнями поточного етапу державного реформування полягають в остаточному впровадженні сервісної моделі відносин між суспільством та державою, що передбачає наближення останньої до насущних потреб кожної конкретної фізичної або юридичної особи, суттєве підвищення якості обслуговування населення, спрощення різноманітних адміністративних процедур за рахунок застосування інноваційних форм адміністрування тощо. Так, на підставі Закону України «Про адміністративні послуги» [13] на всій території України від початку 2015 р. органи управління земельними ресурсами почали взаємодіяти з громадянами і організаціями через центри надання адміністративних послуг, які були створені при місцевих державних адміністраціях, а також при органах місцевого самоврядування.

В сфері службової функції держави у сфері використання та охорони земель створено інститут земельних адміністративних послуг, що, у свою чергу, зумовлює необхідність чіткого визначення їх сутності та видів, виявлення кола проблем, пов'язаних з процесом їх отримання, вироблення стандартів щодо надання доступних, якісних та прозорих адміністративних послуг. Здійснення цих важливих кроків є необхідною умовою запровадження уніфікованого правового регулювання в цій сфері суспільних відносин.

Аналіз останніх досліджень і публікацій щодо розроблення теорії адміністративних послуг в Україні проводили Б. Борисов, Р. Калюжний, О. Пастух, В. Тимошук та ін. Дослідженню проблем підвищення якості надання адміністративних послуг присвячені публікації О. Бабінової, С. Дубенко, І. Коліушка, О. Плахотнюк.

Питання контролю за наданням адміністративних послуг вивчали Е. Афонін, Ю. Битяк, О. Ключев. Теоретико-методичним аспектам адміністрування землекористування присвячені наукові праці зарубіжних дослідників (Р. Бенет, Д. Волас, С. Енемарк, А. Раджабіфард та ін.) та вітчизняних науковців (Д. Бусуйок, Є. Гладкова, Н. Козаченко, О. Світличний, А. Сеніна та ін.).

Незважаючи на активне вивчення правових проблем надання адміністративних послуг, на сьогоднішній день в Україні майже відсутні комплексні дослідження загальнотеоретичних і прикладних аспектів надання адміністративних послуг у сфері земельних відносин, що негативно впливає на їх розвиток та на правовий захист споживачів цих послуг.

Тому розкрити сутність та специфіку надання адміністративних послуг у сфері земельних відносин, а також дослідити основне коло проблемних аспектів, з якими стикається населення у процесі їх отримання є дуже важливим.

Сторонники концепції «сервісної» держави (К. Кернаган, С. Мартинов, Н. Тевельов та ін.) послуги тлумачать як основну форму взаємодії держави й громадян, а роль державно-управлінських інституцій зводять до надання

публічних, державних послуг для задоволення потреб індивіда й суспільства в цілому. З правової точки зору послуги завжди скеровані на задоволення певних потреб людини, що, у свою чергу, відображає роль держави у відносинах з людиною, а саме в утвердженні та забезпеченні її прав і свобод.

Дійсне законодавство дефініція «послуга» вживається законодавцем у чималій кількості нормативних актів. Наприклад, у ст. 901 Цивільного Кодексу України закріплено поняття договору про надання послуг, що є досить новим правовим інститутом [12]. Однак чіткого та єдиного визначення поняття «послуга» законодавцем досі не сформульовано. Окрім того, дослідження сутності послуги неодноразово було предметом наукових розвідок. Учені, виразники цивілістичної науки, виокремили провідну ознаку будь-якої послуги – здійснення дій, що не мають матеріального результату. Іншими словами, у ході надання послуги продається не сам результат, а дії, що привели до нього [32, с. 384].

Інститут надання адміністративних послуг в Україні було розпочато із запровадження у 1998 р. нової концепції функціонування державних органів як діяльності щодо забезпечення реалізації прав і свобод громадян, мета якої – надання державних та громадських послуг. Адміністративні послуги було віднесено до різновиду публічних послуг, які надають державні органи влади, органи місцевого самоврядування, підприємства, установи, організації, що перебувають в їх управлінні.

Офіційне тлумачення терміна «адміністративна послуга» відображене в Законі України «Про адміністративні послуги», згідно з яким адміністративну послугу слід розуміти 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 обов'язків такої особи відповідно до закону» [13]. Із цього визначення випливає, що законодавець робить акцент на владно-розпорядчому характері адміністративних послуг, процес надання яких відбувається на виконавчозобов'язальних засадах, коли суб'єкти звернення (фізичні та юридичні особи)

посідають підпорядковану, залежну позицію стосовно органів влади. Таким чином, згідно з цим підходом нівелюється значення держави як сервісної інституції.

О. Задихайло пропонує досить змістовне визначення. Зокрема, на думку вченого, адміністративну послугу варто розуміти як публічно-сервісну діяльність адміністративного органу, метою якої є забезпечення необхідних умов для реалізації суб'єктивних прав та інтересів, що охороняються законом, та/або на виконання визначених законом обов'язків фізичної або юридичної особи, що здійснюється за заявою цих осіб і офіційним результатом якої є адміністративний акт відповідного органу [33, с. 383]. Подібним до попереднього є визначення О. Дрозда, який адміністративну послугу пропонує розуміти як таку форму сервісної діяльності публічної адміністрації, здійснювану у визначеному законодавством порядку, мета якої полягає у забезпеченні необхідних умов для належної реалізації суб'єктивних прав та інтересів, які охороняються законом, виконання обов'язків особи, що здійснюється за заявою такої особи, результатом якої є прийняття адміністративного акту [34, с. 51].

Визначення терміну «адміністративна послуга», запропоновані О. Задихайлом та О. Дроздом, вказують на те, що здійснення діяльності суб'єктів надання цього виду публічних послуг спрямовується на юридичне оформлення умов реалізації споживачів послуг своїх прав, свобод, обов'язків та законних інтересів. Такий підхід найбільшою мірою відповідає функціонуванню моделі «сервісної держави», у якій суб'єкти звернення (фізична або юридична особа) й суб'єкти надання адміністративних послуг (в особі органів влади, органів місцевого самоврядування чи інших уповноважених органів) взаємодіють на партисипативних засадах.

Існує загальна тенденція щодо визначення основних ознак земельних адміністративних послуг. Згідно з положеннями адміністративного права та наказами чинного закону Д. Бусуйок виокремлює такі ознаки земельних адміністративних послуг:

- встановлюються за зверненням фізичної або юридичної особи;
- надання цього виду адміністративних послуг пов'язане із забезпеченням умов для реалізації суб'єктивних прав на землю конкретної особи;
- надаються адміністративними органами шляхом реалізації їх владних повноважень;
- земельні адміністративні послуги можна одержати тільки в певному адміністративному органі, уповноваженому їх надавати;
- результат земельної адміністративної послуги – це адміністративний акт (рішення щодо передачі земельної ділянки у власність) або дія (державна реєстрація прав на землю) адміністративного органу, що має конкретного адресата (особа, звернення якої задовольняється) [35, с. 189].



Рис. 1. 3. – Ознаки земельних адміністративних послуг (розроблено автором на основі [35])

На основі цих особливостей формуються різні уявлення вчених (О. Світличного, Д. Бусуйок, Є. Гладкової та ін.) на сутність земельних адміністративних послуг. Зокрема, О. Світличний тлумачить земельні адміністративні послуги як діяльність уповноважених державою органів публічної адміністрації, мета якої полягає в реалізації прав фізичних і юридичних осіб у сфері земельних відносин на основі поданих ними заяв [36, с. 31]. Д. Бусуйок земельну адміністративну послугу пропонує розуміти як визначену законом публічно-владну діяльність адміністративного органу,

спрямовану на забезпечення умов, необхідних для реалізації суб'єктивних прав на землю фізичних або юридичних осіб, що здійснюється за зверненням цих осіб і офіційним результатом якої є адміністративний акт або адміністративна дія [35, с. 191]. Земельні адміністративні послуги, на думку Є. Гладкової, – це частина земельних публічних (державних та муніципальних) послуг, які надаються органами виконавчої влади та місцевого самоврядування, а також іншими уповноваженими особами [37, с. 77].

На основі вивчення існуючих підходів до трактування сутності досліджуваного поняття, з'ясування його провідних ознак, на нашу думку, земельні адміністративні послуги – це публічно-сервісна діяльність уповноважених адміністративних органів, мета якої полягає в реалізації прав фізичних і юридичних осіб у сфері земельних відносин на основі поданих ними заяв.

Д. Бусуйок виділяє такі види земельних адміністративних послуг:

- державна реєстрація прав на землю та їх обтяжень;
- державна експертиза землевпорядної документації;
- ліцензування на проведення землеоцінних робіт, землеустрою та земельних торгів;
- агрохімічна паспортизація земель сільськогосподарського призначення;
- надання кваліфікаційних свідоцтв;
- сільськогосподарські дорадчі послуги [38, с. 85].

Адміністративні послуги у сфері земельних відносин класифікуються за критерієм платності. Так, електронна послуга про надання інформації про власників та користувачів земельних ділянок по всій території України надається на безоплатній основі. До платних земельних адміністративних послуг належить переоформлення ліцензії на провадження господарської діяльності з проведення землеоцінних робіт та земельних торгів, а розмір плати за надання цієї послуги становить п'ять неоподатковуваних мінімумів доходів громадян.

Найбільш повною та змістовною вважаємо класифікацію земельних адміністративних послуг, запропоновану Н. Козаченко та Є. Гладковою, згідно з якою всі земельні адміністративні послуги діляться на консультативно-дорадчі, проектно-технічні, контрольно-правові та дозвільні [37; 39].

Земельні консультаційні послуги є результатом діяльності посадових осіб державних та муніципальних органів, що має за мету задоволення звернень фізичних та юридичних осіб щодо реалізації прав на землю, вирішення земельних спорів, отримання роз'яснень чинного земельного законодавства тощо. Земельні проектно-технічні послуги – результат професійної діяльності суб'єктів господарювання (вони повинні володіти відповідними ліцензіями Державного агентства земельних ресурсів України), які виконують необхідні роботи з оцінювання земель та землеустрою, спрямовані на виготовлення технічної, проектної та іншої документації. Земельні контрольно-правові послуги – це результат професійної діяльності посадових осіб органів у сфері контролю за використанням та охороною земель, спрямований на захист прав власників землі та землекористувачів та на відшкодування останнім заподіяної шкоди внаслідок порушень чинного земельного законодавства сторонніми особами. Земельні дозвільні послуги – це результат діяльності посадових осіб органів виконавчої влади, які забезпечують реалізацію державної політики у сфері регулювання земельних відносин та здійснюють державний контроль за використанням та охороною земель (Державного агентства земельних ресурсів та Державної інспекції сільського господарства). Результатом діяльності є видача документів дозвільного характеру відповідно до Закону України «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності» [40; 39 с. 241].

На основі загальноприйнятих класифікацій класифікацій адміністративних послуг, що надаються в Україні, А. Сеніна виокремила найтипівіші земельні адміністративні послуги, а також на підставі аналізу експертних оцінок (науковців, підприємців, громадських організацій, представників надання адміністративних послуг) згрупувала ці послуги за популярністю серед фізичних та юридичних осіб і за складністю їх одержання

[41, с. 130]. Дослідниця встановила, що наймасовішою та найскладнішою в одержанні земельною адміністративною послугою є внесення до Державного земельного кадастру відомостей (змін до них) про земельну ділянку. Друге місце за цими критеріями посідає видача рішення про передачу у власність, надання у постійне користування та надання в оренду земельних ділянок сільськогосподарського призначення державної власності. Середні показники має послуга державної реєстрації земельної ділянки з видачею витягу з Державного земельного кадастру. Найменш затребуваними, за оцінками експертів, є виправлення технічної помилки у відомостях з державного земельного кадастру, яка була допущена не з вини органу, що здійснює його ведення, а також послуга внесення до Державного земельного кадастру відомостей про межі частини земельної ділянки, на яку поширюються права суборенди, сервітуту, з видачею витягу [43].

Надмірна складність одержання означених земельних адміністративних послуг пов'язується з доволі складним технологічним процесом їх надання. Як вважають Ю. Іванов і А. Сеніна, це зумовлюється такими обтяжувальними чинниками, як: розкладання однієї земельної адміністративної послуги на декілька послуг; суперечності та неузгодженість законодавчих норм, якими здійснюється регулювання надання земельних послуг; необґрунтованість чималих строків здійснення відповідних процедур щодо надання земельних адміністративних послуг; необґрунтованість встановлюваних розмірів адміністративного збору за надання тієї чи іншої земельної послуги; невпорядкованість взаємодії між уповноваженими суб'єктами, задіяними в процесі надання земельних послуг; досить великий перелік документів, необхідних для одержання земельної адміністративної послуги, та складність процесу їх оформлення [41, 42].

Першочергового вирішення вимагають також проблеми, пов'язані: із відомчим опором, через який відбувається сповільнення децентралізації системи надання земельних адміністративних послуг; ставлення суб'єктів надання земельних адміністративних послуг до заявників цих послуг як до

«прохачів», а не як до клієнтів; низька поінформованість населення щодо надання тих чи інших адміністративних послуг, незабезпеченість населення рівним доступом до отримання адміністративних послуг у всіх територіальних громадах України.

Дослідження щодо визначення сутності земельних адміністративних послуг, дозволило нам розробити класифікацію адміністративних послуг в сфері земельних відносин за двома характерними ознаками: суб'єктом надання та сферою застосування (Рис. 1.3.).

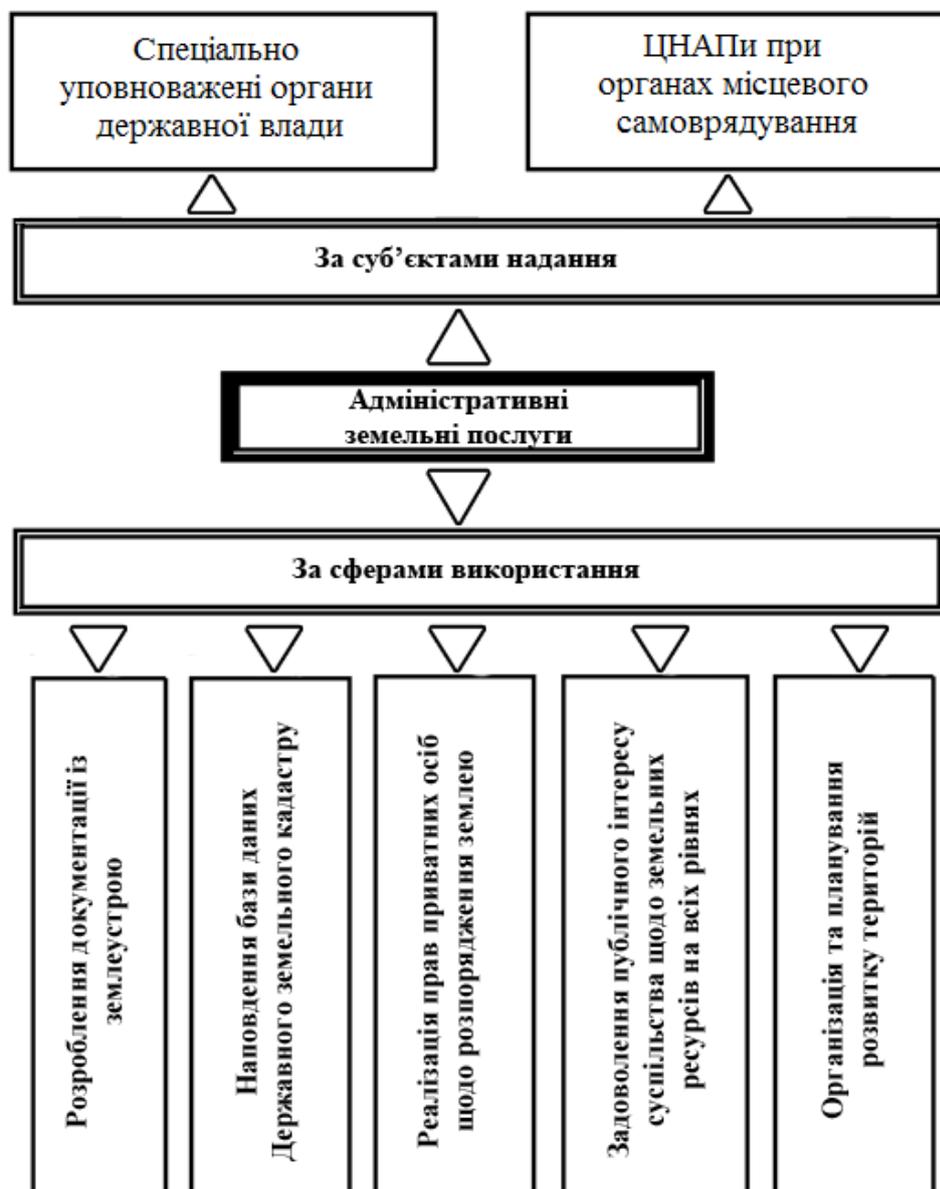


Рис. 1.3. – Класифікація адміністративних послуг в сфері земельних відносин (розроблено особисто автором)

Першою характеристикою наведеної вище класифікації адміністративних послуг в сфері земельних відносин є безпосереднє визначення суб'єктів надання адміністративних земельних послуг:

- спеціально уповноважені органи державної влади (послуги внесення відомостей до бази Державного земельного кадастру, ведення державного фонду документації із землеустрою на всіх рівнях);
- центри надання адміністративних послуг при органах місцевого самоврядування (прийняття рішень щодо розпорядження землями, формування довідок).

Другою характеристикою запропонованої класифікації адміністративних послуг в сфері земельних відносин є визначення сфери використання адміністративних земельних послуг:

- розроблення документації із землеустрою (проекти відведення земельних ділянок, технічні документації, щодо встановлення обтяжень та обмежень у використанні земельних ділянок;
- заповнення бази даних Державного земельного кадастру відомостями про сформовані земельні ділянки, їх фізичні характеристики, виправлення помилок при здійсненні земельних робі;
- реалізація прав приватних осіб, щодо розпорядження землями (продаж, купівля, обмін земельними ділянками, передача земельних ділянок в оренду, сервітутне користування і т.д.);
- задоволення публічного інтересу суспільства щодо земельних ресурсів на всіх рівнях (наявність земель за формами власності, віднесення земель до певних категорій, розораність земель, обіг земель, розпорядження земельними ділянками);
- організація та планування розвитку територій (розміщення та будівництво нових об'єктів, формування земельних обмежень).

Запропонована класифікація адміністративних послуг в сфері земельних відносин надає можливість підтвердити доцільність застосування тих чи інших

земельних адміністративних послуг, конкретизувати методи та механізми їх надання, підвищити обґрунтованість їх надання.

РОЗДІЛ 2

ОРГАНІЗАЦІЯ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ

2.1. Аспекти оцінювання якості адміністративних послуг

Оцінка якості надання адміністративних послуг є перевіркою діяльності адміністративного органу щодо надання адміністративних послуг, у тому числі результату такої діяльності на відповідність офіційно встановленим вимогам та/або очікуванням споживачів [44, с. 15]. Для оцінки якості надання адміністративних послуг необхідно визначити критерії, за якими може здійснюватися така оцінка. Під критерієм розуміється підстава для оцінки якості надання адміністративних послуг.

Щоб реально визначити стан справ у сфері надання послуг необхідно періодично проводити їх оцінювання. Тому актуальним стає запровадження в практичну діяльність органів влади ефективної методології проведення моніторингу та контролю за якістю надання послуг. Важливо, щоб ця діяльність була системною і систематичною, а не ситуативною й епізодичною. Ключовим аспектом є формування такої системи оцінювання, яка б охоплювала декілька інструментів і за якої до процесу оцінювання залучалися б усі зацікавлені сторони – громадські активісти та громадські організації, органи місцевої, районної й обласної влади, незалежні експерти.

Ефективна система оцінки дозволить отримати об'єктивну інформацію щодо якості надання послуг [45, с. 10]; до того ж, така система може стати основою для оперативного ухвалення управлінських рішень з метою реального поліпшення та наближення рівня якості послуг до потреб замовників.

Задоволеність споживачів та орієнтація на споживача мають бути основними принципами при визначенні критеріїв оцінки якості надання адміністративних послуг. Варто погодитися з експертами Центру політико-правових реформ, який є ровесником Конституції України та авторитетним аналітичним центром в Україні, щодо сприяння проведення реформ зокрема незалежного урядування, щодо мінімального переліку критеріїв, які має бути

взято за основу відповідними органами [46, с. 72]. Ці критерії відображено на Рис. 2.1.



Рис. 2.1. – Мінімальні критерії оцінки якості надання адміністративних послуг (розроблено автором на основі [46])

Критерій результативності стосується того, чи отримано послугу й адміністративний акт узагалі – як результат послуги, а **критерій своєчасності** – терміну надання, який визначено законом.

Критерій доступності включає:

- територіальну близькість адміністративного органу до отримувачів послуг;
- наявність транспортного сполучення, вказівних знаків, під'їзних шляхів та місць паркування для транспортних засобів фізичних та юридичних осіб;
- можливість вільного (безперешкодного) доступу до приміщення адміністративного органу;
- безперешкодне одержання бланків та інших формулярів, необхідних для звернення за адміністративною послугою, можливість отримання таких бланків з веб-сторінки адміністративного органу;

- зручність;
- урахування інтересів та потреб отримувачів послуг у процесі організації надання адміністративних послуг [46, с. 344].

В критерій зручності входять:

- можливість вибору способу звернення за адміністративною послугою, у тому числі поштою, електронною поштою тощо;
- запровадження принципу «єдиного вікна»;
- установлення адміністративним органом графіка приймання фізичних та юридичних осіб з урахуванням їх інтересів;
- удосконалення порядку оплати адміністративної послуги (плата у міру можливості повинна прийматися безпосередньо в приміщенні адміністративного органу);
- відкритість – безперешкодне одержання необхідної для отримання адміністративної послуги інформації, яка розміщується на інформаційних стендах в адміністративних органах, на їх веб-сайтах друкується в офіційних виданнях та буклетах.

Критерій відкритості включає:

- наявність інформації стосовно процедури надання певної послуги, переліку документів для її отримання із зразками;
- заповнення таких документів, розміру та порядку оплати адміністративної послуги, посадових осіб, відповідальних за надання певних видів адміністративних послуг;
- можливість отримання інформації телефоном та електронною поштою, а також кваліфікованої консультативної допомоги.

Повага до людини – ввічливе (шанобливе) ставлення до отримувача адміністративної послуги.

Цей критерій включає:

- готовність працівників адміністративного органу допомогти отримувачеві послуги в оформленні документів;
- дотримання принципу рівності усіх громадян;

– забезпечення побутових зручностей в адміністративному органі.

Критерій професіоналізму забезпечує належний рівень кваліфікації працівників адміністративного органу [47, с. 30].

Крім вищезгаданого, можна встановити ще декілька критеріїв оцінення якості надання адміністративних послуг (Рис. 2.2.), а саме:

а) Простота. Вимоги, які ставляться до приватної особи для отримання послуги, повинні бути обґрунтованими і найпростішими. спілкування між адміністративними органами (погодження, експертизи, повідомлення) повинно здійснюватися переважно всередині адміністрації, без залучення особи. При вдосконаленні правового регулювання необхідно максимально спрощувати правила і порядок надання послуг;

б) Оперативність, строковість. Часове обмеження щодо надання адміністративної послуги означає, що послуга повинна надаватися не пізніше визначеного строку (строковість), по можливості якнайшвидше (оперативність) та з урахуванням конкретних потреб особи у певній ситуації (своєчасність). своєчасність вимагає, щоб, зважаючи на особливості окремо взятої ситуації, орган в окремих випадках діяв навіть швидше, ніж того вимагає закон. За цими ознаками своєчасність є найвищою оцінкою якості надання послуги;

в) Рівність. Адміністративний орган повинен однаково (однаково доброзичливо) ставитися до всіх споживачів адміністративних послуг. Це також означає, що однакові справи повинні вирішуватись однаково, в однаковий строк, з однаковими вимогами тощо;

г) Справедлива вартість. Особа не повинна відчувати себе ошуканою державою. Вартість послуги, за загальним правилом, не повинна перевищувати вартості фактичних витрат на надання цього виду послуг. стандартом також має бути визначення плати за адміністративну послугу в фіксованому розмірі централізовано (це означає, що послуга коштує однаково в різних місцевостях держави тощо). сюди ж можна включати зручність оплати;

д) Рентабельність та ефективність надання;

ж) Чутливість. Орган та його працівники повинні ставитися до кожної особи як до найважливішого споживача/клієнта. Службовець, який спілкується з приватною особою, повинен роз'яснювати їй її права та обов'язки, повідомляти іншу необхідну інформацію, тобто сприяти особі в позитивному вирішенні її справи [44, с. 151].



Рис. 2.2. – Додаткові критерії оцінки якості надання адміністративних послуг (розроблено автором на основі [46])

Кожен із цих критеріїв слід розглядати окремо, враховуючи структурні показники, що впливають на загальну оцінку якості за конкретним критерієм. Водночас не слід забувати, що на оцінювання якості послуги впливають всі критерії у комплексі, і нехтування хоча б одним із них має відбиватися на загальній оцінці послуги.

Всі ці критерії можна звести до трьох узагальнених:

– **Ефективність**. Ідеться про вимоги, що відповідають критеріям результативності та своєчасності; їх необхідно встановлювати на законодавчому рівні, але також орган влади може їх покращувати. Критерій

результативності стосується того, чи отримано послугу й адміністративний акт узагалі – як результат послуги, а критерій своєчасності – терміну надання, який визначено законом.

– **Доступність.** Може охоплювати вимоги, що характеризують доступність фізичну (зручний маршрут і паркування, наявність пандусів для осіб з особливими потребами), організаційну (присутність посадовця на робочому місці, зручний графік прийому), фінансову (спроможність оплатити отримання послуги), інформаційну (наявність інформації щодо надання послуги зручним для замовника способом). До цього критерію доцільно віднести низку показників, які характеризують зручність отримання послуги, а саме: можливість вибору способів звернення за адміністративною послугою, простоту процедури отримання послуги, зручність в оплаті адміністративної послуги. Відкритість стосується можливості одержати інформацію про послуги, способи та процедури їх надання.

– **Відповідність** виконавця (роботі, яку він виконує). Може стосуватися компетенції виконавця, що гарантує його здатність надавати таку послугу. Цей критерій враховує повагу до особи.

На основі цих критеріїв встановлюються стандарти надання адміністративних послуг. Підтримуючи позицію В. Тимощука, під стандартами якості адміністративних послуг потрібно розуміти конкретні вимоги щодо надання адміністративної послуги, яким повинна відповідати діяльність адміністративного органу і за допомогою яких можна оцінити, наскільки якісно надається та чи інша адміністративна послуга [10, с. 51].

Дослідниця О. Бабінова зазначила, що оцінка якості надання адміністративних послуг може здійснюватися з точки зору держави (внутрішня оцінка органу) та з точки зору споживачів (зовнішня оцінка). А також можна виокремити «змішану» оцінку, яка здійснюється зовнішнім суб'єктом, який проте є не споживачем, а швидше «відповідальним надавачем» послуги. При цьому споживачі можуть оцінювати цю якість і за суб'єктивними критеріями, які складно піддаються нормативному визначенню (наприклад, повага до

особи), а також за встановленими стандартами, але з підвищеними очікуваннями (наприклад, особа просить, щоб їй надали послугу в швидший термін, ніж встановлено законом) [48].

Дослідниця О. Бабінова пропонує також застосовувати досить прості аналітичні технології, які можуть бути корисними при аналізі результативності органу влади у різних сферах діяльності, яка таким чином може бути значно поліпшена. серед них порівняння результатів. Така технологія здійснюється за конкретними даними та має важливе значення. Це дає можливість зрозуміти, чому окремі органи влади можуть досягати високого рівня продуктивності та ефективності, добиватися кращих результатів, а інші – ні. Обмін результатами є корисним як для платників податків, так і для представників влади [49].

А. Кірмач і В. Тимошук наголошують, що оцінка якості надання адміністративних послуг повинна здійснюватися на основі критеріїв, щоб мати змогу оцінювати та стандартизувати процеси надання цих послуг. Критерії – «це ті показники, які є підставою для встановлення стандартів надання адміністративних послуг і за якими можна визначати, наскільки при наданні конкретної послуги є задоволеними потреби та інтереси споживача/клієнта та наскільки адекватною і професійною є діяльність адміністративного органу» [50, с. 8; 11].

Оцінка ефективності адміністративних послуг можна здійснити і за допомогою методів оцінювання, що використовуються при управлінні якістю. Найпоширенішим з них є метод управління за цілями, який полягає в оцінці досягнутих державним органом та державним службовцем цілей Політики органу у сфері якості. Зазначений метод передбачає системний контроль і аналіз якісних та кількісних показників реалізації Політики органу у сфері якості і відповідно - здійснення коригувальних та запобіжних дій для удосконалення діяльності та формування на основі здійсненого аналізу нових цілей.

Також важливо наголосити, що мова йде не про побудову окремої системи управління якістю, а про удосконалення існуючої системи управління,

її спрямування на якість послуг і приведення у відповідність до визнаних міжнародних стандартів.

Крім загального обговорення, можуть застосовуватися такі методи, як: проведення навчання власним співробітником, який пройшов навчання, чи запрошеним експертом; ознайомлення з матеріалами, пов'язаними з управлінням якістю, включаючи міжнародний досвід; вивчення досвіду функціонування інших вітчизняних органах виконавчої влади чи на провідних підприємствах галузі/регіону (важливо, щоб ці органи або підприємствами були авторитетними для керівника органів виконавчої влади і могли вплинути на його думку) [51, с. 400].

Для стандартизації оцінки якості надання адміністративних послуг в Україні запроваджено стандарт серії ISO 9000. Необхідність прийняття цих стандартів зумовлена вимогами замовників адміністративних послуг щодо якісного і вчасного задоволення їх потреб, що характеризує будь-яку демократичну, правову, соціально орієнтовану державу. Вимоги до адміністративних послуг встановлюються або замовниками, або органами з передбаченням вимог замовників, або регламентами. Вимоги до адміністративних послуг і в деяких випадках пов'язаних з ними процедур можуть бути викладені, наприклад, у стандартах на процеси, контрактних угодах і регламентах [52, с. 40].

Оцінка процесів надання адміністративних послуг передбачає надання відповіді на чотири істотні запитання стосовно кожного оцінюваного процесу, а саме:

- а) чи ідентифіковано і належним чином визначено процес?
- б) чи розподілено відповідальність?
- в) чи впроваджено та актуалізовано методики?
- г) чи процес ефективний для досягнення необхідних результатів?

сукупність відповідей на ці запитання може визначити результат оцінювання [52, с. 42].

Після складання списку послуг та визначення їх споживачів для кожної послуги необхідно визначити [53, с. 17]:

– зобов'язання органу виконавчої влади щодо якості послуги - характеристики її якості. Ці характеристики повинні, за можливості, відображати очікування споживачів і давати достатньо всебічний опис того, яка саме послуга може вважатися якісною. Вони повинні бути достатньо чіткими, щоб забезпечити можливість об'єктивної перевірки, чи є послуга якісною. Часто буває зручним визначати зобов'язання органу виконавчої влади щодо якості послуги від зворотного – визначити, у яких випадках орган виконавчої влади готовий визнати, що послуга була надана неякісно;

– порядок перевірки відповідності послуги визначеним зобов'язанням. Повинно бути зрозуміло, яким чином орган виконавчої влади може переконатися, що надана послуга є якісною (наприклад, через погодження вихідного документу, контроль дотримання термінів, тощо). Як правило, орган виконавчої влади не повинен покладатися тільки на скарги споживачів, і вважати їх відсутність достатнім доказом якості послуги. Для кожного виду перевірки відповідності послуги повинна бути визначена відповідальність за її проведення та форма фіксації її результатів;

– дії при виявленні невідповідностей послуги визначеним зобов'язанням. Повинно бути визначене, хто і що робить при виявленні невідповідної послуги (як власними силами, так і за скаргою споживача). Мова йде про виправлення ситуації для споживача (коригування послуги, повторне надання послуги, інформування споживачів та вибачення перед ними, тощо), а не про внутрішні дії – аналіз причин, визначення винуватців, тощо.

Визначення атрибутів, наведених для кожної служби, є важливим тестом, щоб оцінити, чи правильно розроблено перелік послуг. Наприклад, якщо для певної послуги не вдається визначити зобов'язання органу виконавчої влади щодо її якості, то, швидше за все, ця послуга була визначена невірно – її треба вилучити з переліку або уточнити її зміст [54, с. 17].

Ця інформація може бути доведена до усього персоналу, пов'язаного з наданням послуг, в також до споживачів і може використовуватися в роботі ще до повного запровадження системи управління якістю. Вважаємо, що це може бути корисним, для того, щоб співробітники мали більше часу на перехід від парадигми «виконання покладених функцій» до «надання послуг споживачам».

Особливу увагу на етапі впровадження системи управління якістю треба приділяти моніторингу діяльності (моніторинг процесів, моніторинг якості послуг, виявлення невідповідних послуг і управління ними). Весь персонал, відповідальний за збирання та реєстрацію відповідних даних повинен пройти належну підготовку, знати відповідні форми для реєстрації. Особлива увага повинна приділятися моніторингу міжфункціональних процесів, які потребують збору даних від різних структурних підрозділів.

Крім збору даних, важливо забезпечити їх регулярний аналіз керівниками органів виконавчої влади різного рівня. Керівники повинні усвідомити, що в рамках системи управління якістю це їх основна функція, яка повинна обов'язково виконуватися: регулярно аналізувати певний обсяг даних про функціонування процесів і якість послуг і приймати рішення з удосконалення при виявленні проблем. Може бути корисним для основних заходів (апаратні наради, тощо) скласти графік на кілька місяців – яка саме інформація повинна там розглядатися крім поточних проблем [53, с. 31].

Одна із складних проблем при впровадженні системи управління якістю є забезпечення реєстрації усіх невідповідних послуг. Це поняття є новим для персоналу органів виконавчої влади, крім того співробітники можуть боятися реєструвати невідповідності, щоб не бути покараними за них. Щоб зробити цю систему простішою для персоналу можна для кожного структурного підрозділу органу виконавчої влади розробити окремий список можливих невідповідностей послуг, що можуть виникнути у цьому підрозділі і потребують реєстрації. Крім того, керівники органів виконавчої влади можуть виконувати певні дії (наприклад, затвердження відповідей на звернення з порушенням терміну, повторне затвердження документів після повернення на

доопрацювання, тощо) тільки після представлення запису, в якому зареєстрована невідповідність. Це повинно гарантувати, що такі випадки будуть реєструватися і будуть вживатися заходи для запобігання їх повторенню [53, с. 31].

Оцінка державного управління загалом та окремих його складових проводиться, зокрема, за допомогою програми SIGMA (Support for Improvement in Governance and Management – програма підтримки вдосконалення врядування та менеджменту). Це один з аналітичних центрів, створений за ініціативи Організації економічного співробітництва та розвитку та Європейського союзу. Ця програма була започаткована для підготовки систем державного управління країн Центральної та східної Європи до вступу у Європейський союз. У 2018 році програма SIGMA провела оцінку стану справ у системі публічного управління України, за результатами якої у звіті експертами були надані відповідні рекомендації щодо удосконалення системи, зокрема щодо необхідності поширення управління якістю в сфері надання адміністративних послуг, запровадження інструментів залучення та отримання зворотного зв'язку від користувачів таких послуг. У 2020 році співпраця України з програмою SIGMA була продовжена. Подальша робота цієї програми буде направлена на оцінку державного управління у сфері державних фінансів, фінансовий менеджмент і контроль, внутрішній і зовнішній аудит. Для вдосконалення функціонування системи надання державних адміністративних послуг будуть корисними рекомендації з питань внутрішнього і зовнішнього аудиту [56, с. 13].

Для покращення надання адміністративних послуг необхідно вжити наступні заходи:

- забезпечити доведення до працівників органів виконавчої влади місії та йілі цих органів;
- розробити деталізований план заходів із реалізації цілей, закріплених в стратегічних документах;

- покращити обмін досвідом функціонування та розвитку відомства та посилити взаємодію з іноземними партнерами;
- удосконалити комунікаційні практики в органах виконавчої влади та забезпечити їх практичну реалізацію з метою залучення персоналу до підготовки управлінських рішень щодо розвитку цих органів;
- вжити заходів із деталізації та доведення до громадськості і персоналу органів виконавчої влади стратегічних цілей відомств;
- розробити та забезпечити прийняття плану реалізації цілей органів виконавчої влади;
- забезпечити реалізацію заходів щодо підвищення рівня комунікації щодо місії, бачення, цінностей, стратегічних та операційних цілей органів виконавчої влади через різні канали комунікації (внутрішній портал, телеграм чат, корпоративна пошта, фейсбук тощо);
- запровадити періодичні стратегічні сесії;
- забезпечити моніторинг послідовності реалізації місії, бачення і цінностей органів виконавчої влади.

Слід зазначити, що європейські стандарти щодо оцінювання якості надання адміністративних послуг – це, передусім, комплекс принципів, норм формування та впровадження, вимог до державного службовця. Ця сукупність створює засади для наближення до певного, визнаного світом, стандарту для реалізації впровадження концепції «сервісної держави». Дотримання цих стандартів виведе Україну на новий рівень взаємодії держави та громадян, а також надання якісних адміністративних послуг. Проте, вимірювання ступеня задоволення споживачами наданням державних послуг в Україні практично не здійснюється. Відсутні: критерії оцінювання, розроблений інструментарій оцінки споживачами, а також оцінка кваліфікованими фахівцями за методами класифікації результатів. Не створено мережі незалежних інституцій оцінки надання послуг, які би вимірювали ступінь задоволення споживача в наданні послуг.

2.2. Плата за адміністративні послуги

Особливо актуальними є проблеми віднесення окремих видів адміністративних послуг до платних, обґрунтованості розмірів плати за них, прозорості цього процесу.

Статтею 11 Закону України «Про адміністративні послуги» визначається плата за надання адміністративних послуг (адміністративний збір) [13]:

1. При наданні адміністративних послуг у випадках, передбачених законом, справляється плата (адміністративний збір).

2. Надання адміністративних послуг у сфері соціального забезпечення громадян здійснюється на безоплатній основі.

3. Розмір плати за надання адміністративної послуги (адміністративного збору) і порядок її справляння визначаються законом з урахуванням її соціального та економічного значення.

4. Плата за надання адміністративної послуги (адміністративний збір) зараховується до державного або відповідного місцевого бюджету, крім випадків, встановлених законом.

5. Плата за надання адміністративної послуги (адміністративний збір) вноситься суб'єктом звернення одноразово за весь комплекс дій та рішень суб'єкта надання адміністративних послуг, необхідних для отримання адміністративної послуги (включаючи вартість бланків, експертиз, здійснюваних суб'єктом надання адміністративної послуги, отримання витягів з реєстрів тощо).

6. Стягнення за надання адміністративних послуг будь-яких додаткових не передбачених законом платежів або вимагання сплати будь-яких додаткових коштів забороняється.

7. Орган виконавчої влади, інший державний орган, орган влади Автономної Республіки Крим, орган місцевого самоврядування, їх посадові особи не можуть надавати інші платні послуги.

8. Внесення відомостей до реєстрів, інших інформаційних баз, що використовуються для надання адміністративних послуг і є їх складовою, здійснюється безкоштовно.

Встановлення справедливої чіткої плати за адміністративні послуги може запобігти корупції, адже «безкоштовна невизначеність» часто змушує шукати шляхів до визначеності, але не завжди законної. Крім того, плата за послуги може бути дієвим інструментом для мотивації службовців у наданні послуг якісно, особливо у випадку, коли від цих коштів прямо залежатиме фінансування відповідного адміністративного органу та преміювання службовців. Уявляється, що окремі адміністративні послуги повинні бути безплатними для особи (зокрема щодо безоплатної приватизації земельної ділянки), але зробити переважну більшість адміністративних послуг безоплатними для користувачів сьогодні не наважуються навіть економічно розвинені держави.

Варто зауважити, що введення в правовий обіг терміна «адміністративні послуги» не означає, що пропонується запровадити додатковий вид платної діяльності органів виконавчої влади та місцевого самоврядування. Навпаки, цей термін дає можливість припинити неправомірну практику «платних послуг» господарського характеру типу ксерокопіювання, ламінування. справжні адміністративні послуги реально вже існують, і йдеться лише про зміну формату відносин «влада – громадянин». Проблема платності послуг вимагає впорядкування, адже за одні послуги стягується державне мито, за інші - податкові збори чи інші форми платежів (збір за реєстрацію суб'єктів підприємницької діяльності).

За загальним правилом, адміністративні послуги повинні бути платними, тому що:

1) це справедливо, адже одні особи не звертаються за певними послугами жодного разу в житті, тоді як інші звертаються регулярно;

2) це може запобігати корупції, адже «безкоштовна невизначеність» змушує шукати шляхи для позазаконної визначеності;

3) плата за послуги може бути дієвим інструментом для стимулювання службовців надавати послуги якісно в разі, якщо від цих коштів залежатиме фінансування відповідно адміністративного органу та преміювання службовців [57, с. 12].

Плата за адміністративні послуги повинна визначатися:

- 1) законом або в порядку, встановленому законом;
- 2) у фіксованому розмірі;
- 3) як правило, на основі собівартості надання даного виду послуг;
- 4) з обов'язковим проведенням попередніх консультацій з громадськістю (майбутніми споживачами послуг) [58, с. 37].

Політика цін і тарифів на адміністративні послуги не повинна суперечити ст. 3 Закону України «Про ціни і ціноутворення». Якщо держава визначає, що фінансування певних адміністративних послуг буде здійснюватися лише за рахунок бюджетів, а інших адміністративних послуг – за рахунок утримання плати з отримувача таких послуг, то має бути чіткий та зрозумілий критерій – які адміністративні послуги мають бути безоплатними, а які мають бути безумовно оплатними, чи частково оплатними. Якщо проаналізувати структуру органів, бюджетних установ та організацій, які мають право надавати платні послуги, то виявляється не досить прозорий принцип закріплення цього права, іноді це є елементарним залученням додаткових джерел фінансування своєї діяльності. Така практика є загальноприйнятим явищем у зарубіжних країнах, але там «подолано інституційні та інші бар'єри на шляху до одержання дозволу на часткове самофінансування і мають місце позитивні результати роботи».

Визначаючи розмір плати за послуги, слід також враховувати недопустимість обмеження реалізації прав і свобод громадян через надмірну плату за адміністративні послуги. Необхідно пам'ятати, що органи влади утримуються на гроші платників податків і було б цинічно перетворювати державу на комерційне підприємство.

Державні та комунальні підприємства, установи й організації як звичайні суб'єкти господарювання повинні мати право надавати будь-які послуги нарівні

з приватним сектором. Більше того, вони повинні самі «боротися» за свого споживача та за розширення кола клієнтів, необхідно лише забезпечити належний контроль за ефективністю використання виділених їм публічних коштів та ціноутворенням.

Порядок оплати теж має бути раціональним. Може бути щонайменше два механізми оплати адміністративних послуг. Якщо плата є відносно невисокою, а ймовірність прийняття негативного рішення незначною, то оплата може здійснюватися перед або разом із поданням заяви на отримання адміністративної послуги. У такому разі особа сама зважує на ризики. Випадки відмови в реєстрації суб'єктом підприємницької діяльності фізичної особи є досить винятковими, тому тут цілком обґрунтовано брати плату наперед. В іншому випадку, тобто коли плата за послугу є доволі високою, а дискреційні повноваження (можливість розсуду) органу широкі, доцільно, щоб плата вносилася після прийняття позитивного рішення. У таких випадках можна стягувати окремо витрати на провадження (бажано також у фіксованому розмірі). Тобто буде два платежі: перший – за розгляд справи, а другий – у разі прийняття позитивного рішення. Проте кількість адміністративних послуг із таким порядком оплати повинна бути якнайменшою.

В сучасних умовах децентралізації розширення спектру адміністративних послуг, що надаються органами місцевого самоврядування, та підвищення їх територіальної доступності є важливою складовою. Водночас підвищення фінансової спроможності територіальних громад дає можливість розширити мережу ЦНАП та підвищити доступність адміністративних послуг для населення.

Суттєвою проблемою для органів місцевого самоврядування є недостатність надходжень від адмінпослуг у місцеві бюджети. Наприклад, за моніторинговими даними Програми «U-LEAD з Європою» (за інформацією понад 50 територіальних громад), середні показники надходжень коштів від адміністративних послуг для однієї громади за I півріччя 2020 року (без урахування ЦНАП, які надають паспортні послуги) склали лише 138 тис. грн.

Водночас середні показники видатків на утримання ЦНАП у громадах моніторингу склали від 520 тис. грн. [59].

Головна причина цієї ситуації полягає у тому, що окремі розміри плати за адмінпослуги чи прирівняні дії не переглядалися, а окремі послуги були завжди або стали безкоштовними. Отже, сьогодні необхідно створити зрозумілий та прозорий механізм з нарахування оплати і розміри адміністративних зборів, необхідно систематизувати положення чинних нормативно-правових актів шляхом прийняття єдиного законодавчого акта, принаймні щодо базових (найзатребуваніших) адмінпослуг.

Говорячи про визначення плати за надання адміністративних послуг, варто окремо згадати про проект Закону України «Про адміністративний збір» від 16.11.2020 р. [60] який станом на сьогодні, включено до порядку денного Верховної ради України.

Проект Закону України «Про адміністративний збір» націлений на вирішення актуальних питань якісного надання адміністративних послуг. Адже, люди вже звикли отримувати такі послуги у комфортних умовах в центрах надання адміністративних послуг (ЦНАП). Ця якість не має бути погіршена. Основна ідея в тому, щоб ЦНАПи були самоокупні — вони не повинні заробляти, але і не створювати боргів. справедливо щоб саме конкретний отримувач послуги компенсував видатки на надання послуги (за паспорт, за дозвіл, за реєстрацію тощо), а не покривати ці видатки коштом усіх платників податків [60]. Тому збір встановлюється з метою повної або часткової компенсації громаді витрат на надання адміністративної послуги. Як наслідок, розмір збору має обчислюватися виходячи із собівартості послуги, усередненої по всіх суб'єктах надання адмінпослуг та всіх громадах. Така собівартість включає матеріальні витрати (папір, інше канцелярське приладдя, офісна техніка і т.д.), витрати на оплату праці, інші прямі витрати (зв'язок, реєстри, транспорт і т.д.).

Проект Закону України «Про адміністративний збір» встановлює розміри збору за базові адміністративні послуги. Вони наводяться у додатку і є тими

основними послугами, які надаються на рівні громад, в т.ч. і через ЦНАПи. Плата за адмінпослуги, які не включені до додатку, має встановлюватися іншими законами або постановами КМУ. Безоплатними залишаються послуги соціального характеру та у сфері пенсійного забезпечення, а також деякі інші послуги. Вартість послуг коливається від 50 грн. до 11000 грн., переважна більшість послуг коштує 100–300 грн. [61]. Позитивом є те, що збір сплачується в абсолютному значенні у гривнях, тобто без прив'язки до мінімальної заробітної плати чи іншого змінного показника. Такий підхід має усунути плутанину і щорічну зміну вартості послуг. Натомість передбачено, що розмір збору може переглядатися та збільшуватися у зв'язку з подорожчанням життя.

І якщо даний законопроект буде прийнято, то Міністерство цифрової трансформації вже має певні плани стосовно запровадження методики розрахунку вартості надання адмінпослуг та адмінзбору. Власне Міністерство є головним органом виконавчої влади, що формує політику в сфері надання адміністративних послуг.

Відсутність регулювання на законодавчому рівні плати за конкретні адміністративні послуги може спричинювати протиправну локальну нормотворчість та зростання адміністративного навантаження, зокрема на бізнес. А в умовах відсутності контролю за законністю рішень органів місцевого самоврядування, низької культури правозастосування небезпека таких платних послуг може призвести до роздування органами місцевого самоврядування їх кількості для «заробляння» коштів до місцевих бюджетів.

Іншою стороною проблеми є засилля довідок, витягів та інших документів. Це ті послуги, які не мають самостійної цінності для отримувачів (так звані проміжні послуги), а необхідні для одержання інших (кінцевих) послуг. Наприклад, витяг з технічної документації про нормативну грошову оцінку земельної ділянки потрібний для подання до контролюючого органу відповідної податкової декларації. Також цей витяг вимагають окремі органи місцевого самоврядування при поновленні договору оренди землі.

Наразі проект Закону України «Про адміністративний збір» не розмежовує «примусові» (обов'язкові) для людини і бізнесу послуги та добровільні (необхідні) послуги, результатом яких є отримання додаткового блага, вигоди і т.д. Тобто якщо держава зобов'язує особу силою владного примусу отримувати певну послугу, то це потрібно державі. І такий примус реалізується шляхом встановлення у законі вимоги щодо отримання певної послуги незалежно від волі і бажання громадянина.

Україна за допомогою європейських партнерів прискорила темп руху в сторону діджиталізації, зокрема, у сфері надання адміністративних послуг. На національному рівні тривають роботи з налагодження автоматичного обміну даними між всіма органами влади. Запрацювала національна система електронної взаємодії «Трембіта», яка має на меті забезпечити обмін даними без участі людини, що суттєво спростить отримання адміністративних послуг.

Система «Трембіта» – це сучасне організаційно-технічне рішення, яке дозволяє будувати безпечні інформаційні міжвідомчі взаємодії органам державної влади, органам місцевого самоврядування та суб'єктам господарювання через інтернет шляхом обміну електронними повідомленнями між їх інформаційними системами [62].

Система «Трембіта» є одним із ключових елементів інфраструктури надання електронних послуг громадянам та бізнесу, який забезпечує зручний уніфікований доступ до даних державних реєстрів.

Основними характеристиками «Трембіти» є [62]:

- Децентралізованість. «Трембіта» – це повністю розподілена відмовостійка система. Її використання не передбачає централізації даних і зміни їх власника.

- Одержання доступу до даних державних реєстрів різними установами відповідно до заданих повноважень, що, своєю чергою, підвищує якість надання електронних публічних послуг громадянам та бізнесу.

- Легке уніфіковане створення взаємодій між інформаційними системами завдяки використанню єдиного набору правил та форматів.

– Стійкість до відмов унаслідок децентралізованого встановлення компонентів в учасників та обміну даними безпосередньо між учасниками, без проходження крізь проміжні вузли.

– Високий рівень захищеності завдяки підписанню електронною печаткою та шифруванню всіх даних, що передаються, а також протоколюванню подій, контролю доступу до веб-сервісів і вжиттю заходів, спрямованих на протидію атакам типу «відмова в обслуговуванні».

Також слід нагадати, що Указом Президента України від 04.09.2019 р. №647/2019 «Про деякі заходи із забезпечення надання якісних публічних послуг» [63] у підпункті 6 пункту 1 визначено завдання щодо «урегулювання питання плати за надання адміністративних послуг (адміністративного збору) шляхом запровадження єдиних засад визначення розмірів адміністративною збору за надання адміністративних послуг, порядку його сплати та використання».

Утримання ЦНАП та фінансування витрат на надання адміністративних послуг здійснюється за рахунок усіх платників податків (суб'єктів господарювання та мешканців громади), які сплачують податки і збори до місцевого бюджету відповідної територіальної громади.

ЦНАП органу місцевого самоврядування не повинен бути комерційною організацією, але все ж місцеве самоврядування має бути зацікавлене в наданні належного спектру адміністративних послуг та повинно бути фінансово спроможним і мати достатньо коштів в бюджеті громади. Більше того, мають бути ресурси на стале підтримання якості та на розвиток.

Слід також звернути увагу, що не всі мешканці громади отримують усі види адміністративних послуг. І якщо адміністративний збір є мізерним та економічно необґрунтованим, то плата за отримання індивідуальної послуги окремими мешканцями громади «фінансово лягає на плечі» всіх її мешканців. Тому справедливо, щоб саме конкретний отримувач послуги компенсував принаймні частину видатків на надання послуги (за паспорт, за дозвіл, за реєстрацію тощо), а не покривати ці видатки коштом усіх платників податків.

Звідси розмір збору необхідно встановлювати в адекватних розмірах, щоб повністю або частково компенсувати громаді витрати на надання адміністративної послуги.

Також через невпорядкованість законодавства іноді кошти зі споживачів можуть стягуватися без належних підстав та в необґрунтованих розмірах.

А це призводить до значних втрат місцевого бюджету та зменшує можливість органів місцевого самоврядування надавати якісні різноманітні, як адміністративні, так і інші публічні послуги мешканцям своїх громад.

Тому низку розмірів адміністративних зборів варто переглянути та розмір збору обчислити, виходячи із собівартості послуги та економічної обґрунтованості, усередненої по всіх суб'єктах надання адміністративних послуг у всіх ЦНАП територіальних громад. Безоплатними необхідно залишити послуги соціального характеру та деякі інші послуги.

З огляду на такий стан речей, проект Закону України «Про адміністративний збір» (реєстр. №4380 від 16.11.2020) [60] може стати тим законодавчим актом, який зможе вирішити ключові проблеми. Його прийняття дасть можливість визначити актуальні розміри адмінзборів за надання відповідних послуг, принаймні частково компенсувати місцевим бюджетам витрати на персонал, підтримувати сучасний рівень оснащення ЦНАП, створить умови для надання більш широко спектру адмінпослуг органами місцевого самоврядування.

Важливо, щоб паралельно з розробкою методики розрахунку адмінзбору фахівці проводили ґрунтовну роботу з впорядкування адміністративних послуг, синхронізувавши роботу з усіма заінтересованими сторонами. Ключова мета — провести повну інвентаризацію всіх адміністративних послуг, які надаються на муніципальному рівні, та надалі максимально скоротити і спростити процедури, усунути зайві, проміжні послуги, уніфікувати групи і назви послуг тощо. Адже, варто спочатку визначити зміст (за що платити), а потім — юридичне оформлення цього змісту, тобто скільки і як платити.

Пропонується декілька підходів до систематизації платних та безоплатних послуг:

- 1) безоплатними повинні бути послуги у справах соціального та пенсійного забезпечення;
- 2) безоплатними можуть бути послуги у випадках, коли розмір плати є настільки дрібним, що плата не виправдовує витрат, пов'язаних з її стягненням;
- 3) адміністративні послуги можуть бути платними лише тоді, коли не належать до системи життєзабезпечення громадян та суб'єктів господарювання [64, с. 13].

2.3. Порядок надання земельних адміністративних послуг

Перш ніж перейти безпосередньо до процедури надання земельних адміністративних послуг, варто розібратися які саме земельні послуги відносяться до адміністративних.

Перелік земельних адміністративних послуг наведено в розпорядженні Кабінету міністрів України [65]. та складено відповідно до положень Земельного кодексу, Закону України «Про оцінку земель», Закону України «Про землеустрій», Закону України «Про державний земельний кадастр», Закону України «Про оренду землі» та Податкового кодексу.

На сьогодні офіційно визначено та затверджено на державному рівні 38 земельних адміністративних послуг. Умовно їх можна поділити на такі групи за результатом опрацювання (Рис. 2.3):

- послуги, результатом яких є отримання витягу;
- послуги, результатом яких є отримання довідок;
- послуги, результатом яких є отримання рішення;
- послуги, результатом яких є отримання вкопювання;
- послуги, результатом яких є отримання дозволу;
- послуги, результатом яких є отримання згоди;
- послуги, результатом яких є отримання копій документів.



Рис. 2.3. – Адміністративні послуги в сфері земельних відносин (розроблено автором на основі [66])

Адміністративні послуги в сфері земельних відносин, результатом яких є отримання витягу, передбачає видачу документу, який містить офіційну зареєстровану інформацію про земельну ділянку та підтверджує внесення додаткових даних про земельну ділянку до бази Державного земельного кадастру (обмеження та обтяження у використанні). Такий документ є необхідним для здійснення різних правочинів із земельною ділянкою (договір купівлі-продажу, дарування, міни, оренди, спадкування тощо) і є необхідним під час здійснення реєстрації земельної ділянки у Державному земельному кадастрі та присвоєння кадастрового номера. Адміністративні послуги в сфері земельних відносин, результатом яких є отримання витягу наведені в Таблиці 2.1.

Таблиця 2.1.

**Адміністративні послуги в сфері земельних відносин,
результатом яких є отримання витягу
(складено авторам на основі [65])**

№ п/п	Назва адміністративної послуги	Строки надання послуги	Вартість послуги
1	2	3	4
1	Державна реєстрація земельної ділянки з видачею витягу з Державного земельного кадастру	14 календарних днів	Безоплатно
2	Внесення до Державного земельного кадастру відомостей про земельну ділянку з видачею витягу	14 календарних днів	Безоплатно
3	Внесення до Державного земельного кадастру змін до відомостей про земельну ділянку з видачею витягу	14 календарних днів	Безоплатно
4	Внесення до Державного земельного кадастру відомостей про межі частини земельної ділянки, на яку поширюються права суборенди, сервітуту, з видачею витягу	14 календарних днів	Безоплатно
5	Внесення до Державного земельного кадастру відомостей про землі в межах територій адміністративно-територіальних одиниць з видачею витягу	14 календарних днів	Безоплатно
6	Внесення до Державного земельного кадастру змін до відомостей про землі в межах територій адміністративно-територіальних одиниць з видачею витягу	14 календарних днів	Безоплатно
7	Внесення до Державного земельного кадастру відомостей про обмеження у використанні земель, встановлені безпосередньо законами та прийнятими відповідно до них нормативно-правовими актами, з видачею витягу	14 календарних днів	Безоплатно

Продовження таблиці 2.1.

1	2	3	4
8	Державна реєстрація обмежень у використанні земель з видачею витягу	14 календарних днів	Безоплатно
9	Виправлення технічної помилки у відомостях Державного земельного кадастру не з вини органу, що здійснює його ведення	2 робочі дні	Платно
10	Виправлення технічної помилки у відомостях з Державного земельного кадастру, яка була допущена органом, що здійснює його ведення, з видачею витягу	2 робочі дні	Платно
11	Надання відомостей з Державного земельного кадастру у формі витягу з Державного земельного кадастру про землі в межах території адміністративно-територіальних одиниць	10 робочих днів	Платно
12	Надання відомостей з Державного земельного кадастру у формі витягу з Державного земельного кадастру про обмеження у використанні земель	10 робочих днів	Платно
13	Надання відомостей з Державного земельного кадастру у формі витягу з Державного земельного кадастру про земельну ділянку	До 1 дня	Безоплатно
14	Видача витягу з технічної документації про нормативну грошову оцінку земельної ділянки	3 робочі дні	Безоплатно

Адміністративні послуги в сфері земельних відносин, результатом яких є отримання довідок, передбачають надання довідок в яких міститься інформація необхідна для статистичної звітності, розроблення проектної документації, розрахунку податків, інформація, яка може містити дані необхідні дані для проведення досудових розслідувань. Такі адміністративні послуги наведені в Таблиці 2.2.

Таблиця 2.2.

**Адміністративні послуги в сфері земельних відносин,
результатом яких є отримання довідок
(складено авторам на основі [65])**

№ п/п	Назва адміністративної послуги	Строки надання послуги	Вартість послуги
1	Надання відомостей з Державного земельного кадастру у формі довідки, що містить узагальнену інформацію про землі (території)	10 робочих днів	Платно
2	Надання довідки про наявність та розмір земельної частки (паю)	10 робочих днів	Безоплатно
3	Надання довідки про наявність у Державному земельному кадастрі відомостей про одержання у власність земельної ділянки у межах норм безоплатної приватизації за певним видом її цільового призначення	10 робочих днів	Безоплатно
4	Надання довідки про осіб, які отримали доступ до інформації про суб'єкта речового права у Державному земельному кадастрі	10 робочих днів	Безоплатно
5	Видача довідки про наявність у фізичної особи земельних ділянок	5 робочих днів	Безоплатно
6	Припинення права оренди земельної ділянки або її частини у разі добровільної відмови орендаря	30 календарних днів	Безоплатно
7	Продаж не на конкурентних засадах земельної ділянки несільськогосподарського призначення, на якій розташовані об'єкти нерухомого майна, які перебувають у власності громадян та юридичних осіб	30 календарних днів	Безоплатно

Адміністративні послуги в сфері земельних відносин, результатом яких є отримання згоди необхідні для підтвердження вчинення операцій з земельними ділянками, вагомою складовою правомірного користування земельними

ділянками та запорукою вдалого господарювання на землі, реалізації прав землевласників та землекористувачів щодо розпорядження земельними ділянками, які знаходяться в їх власності чи правомірному користуванні. Такі адміністративні послуги наведені в Таблиці 2.3.

Таблиця 2.3.

**Адміністративні послуги в сфері земельних відносин,
результатом яких є отримання згоди
(складено авторам на основі [65])**

№ п/п	Назва адміністративної послуги	Строки надання послуги	Вартість послуги
1	Надання згоди на передачу орендованої земельної ділянки в суборенду	30 календарних днів	Безоплатно
2	Надання права користування чужою земельною ділянкою для забудови (суперфіцій)	30 календарних днів	Безоплатно

Адміністративна послуга в сфері земельних відносин, результатом якої є отримання вкопіювання необхідна для формування різних пакетів документів, до яких обов'язково необхідно долучати графічні матеріали на яких відображено місце розташування земельних ділянок (масивів) з нанесенням їх сторін та прив'язкою до постійних географічних об'єктів (міста, села, річки, ліси). Такі адміністративні послуги наведені в Таблиці 2.4.

Таблиця 2.4.

**Адміністративні послуги в сфері земельних відносин,
результатом яких є отримання вкопіювання
(складено авторам на основі [65])**

№ п/п	Назва адміністративної послуги	Строки надання послуги	Вартість послуги
1	Надання відомостей з Державного земельного кадастру у формі вкопіювання з картографічної основи Державного земельного кадастру, кадастрової карти (плану)	3 робочі дні	Платно

Адміністративні послуги в сфері земельних відносин, результатом яких є отримання копій документів дозволяє в будь-який момент ознайомитися з всією земельною документацією яка розроблялася на земельні ділянки, прослідкувати зміни які відбувалися на земельних ділянках, використовувати отримані матеріали при здійсненні нових робіт із землеустрою як вихідну земельну інформацію, в разі втрати оригіналів землевпорядної документації отримати її необхідні копії (креслення, матеріали проектування, геодезичні вишукування і т.д.). Такі адміністративні послуги наведені в Таблиці 2.5.

Таблиця 2.5.

**Адміністративні послуги в сфері земельних відносин,
результатом яких є отримання копій документів
(складено авторам на основі [65])**

№ п/п	Назва адміністративної послуги	Строки надання послуги	Вартість послуги
1	Надання відомостей з Державного земельного кадастру у формі копій документів, що створюються під час ведення Державного земельного кадастру	До 10 днів	Безоплатно
2	Видача відомостей з документації із землеустрою, що включена до Державного фонду документації із землеустрою	10 робочих днів	Безоплатно

Адміністративні послуги в сфері земельних відносин, результатом яких є отримання дозволу на виконання певної діяльності в сфері землеустрою. Такі адміністративні послуги наведені в Таблиці 2.6.

Отримання дозволу на розроблення документації із землеустрою щодо відведення земельної ділянки у межах безоплатної приватизації є першим і головним етапом для здійснення конституційного права громадян на отримання земельної ділянок у власність. Тривалий час отримання такого дозволу здійснювалося шляхом звернення у формі клопотання до відповідного органу, що є головним розпорядником земель тієї чи іншої форми власності:

а) До органів місцевого самоврядування щодо земель комунальної власності міських, сільських, селищних рад;

б) До органів Держгеокадастру щодо земель сільськогосподарського призначення державної власності, що знаходяться за межами населених пунктів).

На сьогодні у зв'язку зі здійсненням адміністративної реформи та посилення децентралізації, повне розпорядження землями було передано безпосередньо органам місцевого самоврядування.

Таблиця 2.6.

**Адміністративні послуги в сфері земельних відносин,
результатом яких є отримання дозволу
(складено авторам на основі [65])**

№ п/п	Назва адміністративної послуги	Строки надання послуги	Вартість послуги
1	Надання дозволу на розроблення проекту землеустрою щодо відведення земельної ділянки для послідуочого продажу	30 календарних днів	Безоплатно
2	Надання дозволу на розроблення проекту землеустрою щодо відведення земельної ділянки у користування	30 календарних днів	Безоплатно
3	Надання дозволу на розроблення проекту землеустрою, що забезпечує еколого-економічне обґрунтування сівозміни та впорядкування угідь	30 календарних днів	Безоплатно
4	Видача дозволу на розроблення проекту землеустрою щодо відведення земельної ділянки у межах безоплатної приватизації	30 календарних днів	Безоплатно

Адміністративні послуги в сфері земельних відносин, результатом яких є отримання рішення є певним результатом реалізації отриманих дозволів, згод, погоджень щодо виконання земельних робіт. Такі адміністративні послуги наведені в Таблиці 2.7.

Таблиця 2.7.

**Адміністративні послуги в сфері земельних відносин,
результатом яких є отримання рішень
(складено авторам на основі [65])**

№ п/п	Назва адміністративної послуги	Строки надання послуги	Вартість послуги
1	Видача рішення про передачу у власність, надання у постійне користування та оренду земельних ділянок, що перебувають у державній або комунальній власності	30 календарних днів	Безоплатно
2	Видача рішення про припинення права власності на земельну ділянку, права постійного користування земельною ділянкою у разі добровільної відмови землевласника, землекористувача	30 календарних днів	Безоплатно
3	Видача рішення про продаж земельних ділянок державної та комунальної власності	до 120 днів	Безоплатно
4	Затвердження проекту землеустрою щодо відведення земельної ділянки у разі зміни її цільового призначення	30 календарних днів	Безоплатно
5	Затвердження технічної документації з бонітування ґрунтів	30 календарних днів	Безоплатно
6	Затвердження технічної документації з економічної оцінки земель	30 календарних днів	Безоплатно
7	Затвердження технічної документації з нормативної грошової оцінки земельної ділянки у межах населених пунктів	30 календарних днів	Безоплатно
8	Затвердження проекту землеустрою щодо відведення земельної ділянки	30 календарних днів	Безоплатно

Проаналізувавши наведені вище адміністративні послуги в сфері земельних відносин, бачимо що їх доволі багато, деякі з них варто об'єднати в одну послугу (наприклад «Виправлення технічної помилки у відомостях Державного земельного кадастру як не з вини органу, що здійснює його

ведення, так і при допущенні органом, що здійснює його ведення, з видачею відповідного витягу»).

Адміністративні послуги в сфері земельних відносин також варто розділити на послуги, які отримати можуть фізичні та юридичні особи для особистого (приватного користування) та послуги, які отримати можуть лише розробники землевпорядної документації та сертифіковані інженери-землевпорядники чи інженери-геодезисти.

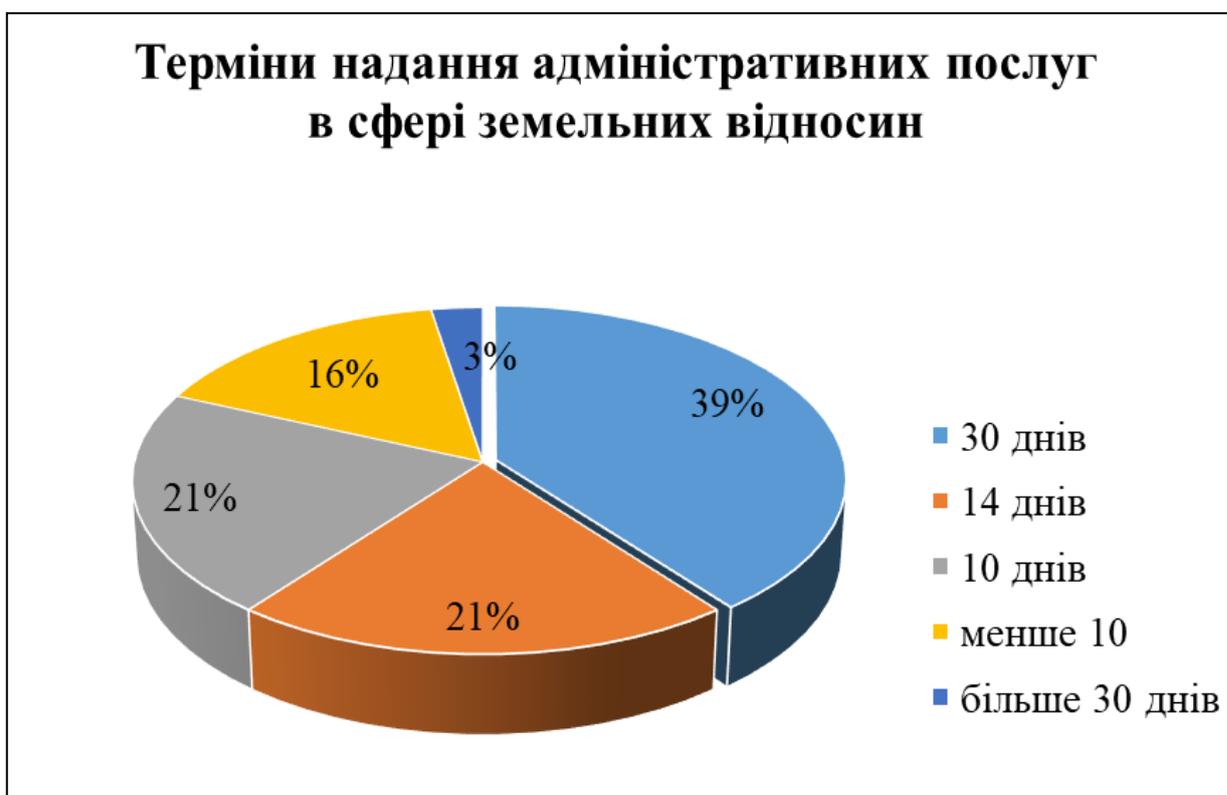


Рис. 2. 4. – Терміни надання адміністративних послуг в сфері земельних відносин (побудовано автором на основі [65])

Проаналізувавши терміни які законодавчо визначені для надання адміністративних послуг в сфері земельних відносин (Рис. 2.4.), а також їх вартість (Рис. 2.5.), можна зробити висновок, що для надання більшої частини (39%) земельних адміністративних послуг потрібно 30 календарних днів та значна частина (84%) є безоплатними адміністративними послугами.



Рис. 2. 5 – Вартість надання адміністративних послуг в сфері земельних відносин (побудовано автором на основі [65])

На сьогодні отримати земельні адміністративні послуги можна через:

- а) Державну службу України з питань геодезії, картографії та кадастру, як державний орган виконавчої влади (надалі – Держгеокадастр);
- б) Центри надання адміністративних послуг (ЦНАП), як виконавчий орган місцевого самоврядування.

Для якісного та своєчасного отримання земельних адміністративних послуг, Держгеокадастр відповідно до статті 8 Закону України «Про адміністративні послуги» готує та затверджує певні інформаційні і технологічні картки на кожну конкретну адміністративну послугу [13].

Інформаційна картка адміністративної послуги повинна містити наступну інформацію:

- суб'єкта надання такої послуги, його місцезнаходження та контактну інформацію;
- вичерпний перелік документів, що необхідні для отримання послуги;
- інформацію про платність чи безоплатність отримання послуги;

- термін розгляду заяви та строк надання послуги;
- який саме результат надання послуги;
- як отримати результат послуги;
- нормативно-правова база на основі якої надається послуга.

Зразок типової інформаційної картки адміністративної послуги з видачі витягу з технічної документації про нормативну грошову оцінку земельної ділянки наведено в Додатку Б.

Технологічна ж карта повинна відображати порядок за яким надається бажана адміністративна послуга. В ній зазначаються:

- всі етапи опрацювання поданої заяви на отримання послуги;
- відповідальну особу за надання послуги;
- структурні відділи, які готують відповідь на запит;
- терміни виконання кожного етапу.

Зразок типової технологічної картки адміністративної послуги з видачі витягу з технічної документації про нормативну грошову оцінку земельної ділянки наведено в Додатку В.

Інформаційні та технологічні картки повинні бути опубліковані на офіційних сайтах органів Держгеокадастру та на інформаційних стендах.

Починаючи з 2019 року Державна служба України з питань геодезії, картографії та кадастру запустила веб-ресурс електронних послуг Електронний кабінет «Е-сервіси», який забезпечує можливість отримувати послуги, які надаються органом виконавчої влади, що реалізує державну політику в сфері земельних відносин, в електронному вигляді. Авторизуватися можна за допомогою електронної пошти, електронного цифрового підпису або платіжної картки банку (BankID).

Алгоритм дій для отримання послуги Держгеокадастру через електронний сервіс Держгеокадастру наведено на Рис. 2.6.

Послуги Держгеокадастру, які можна отримати через електронний сервіс наведено в Таблиці 2.8.

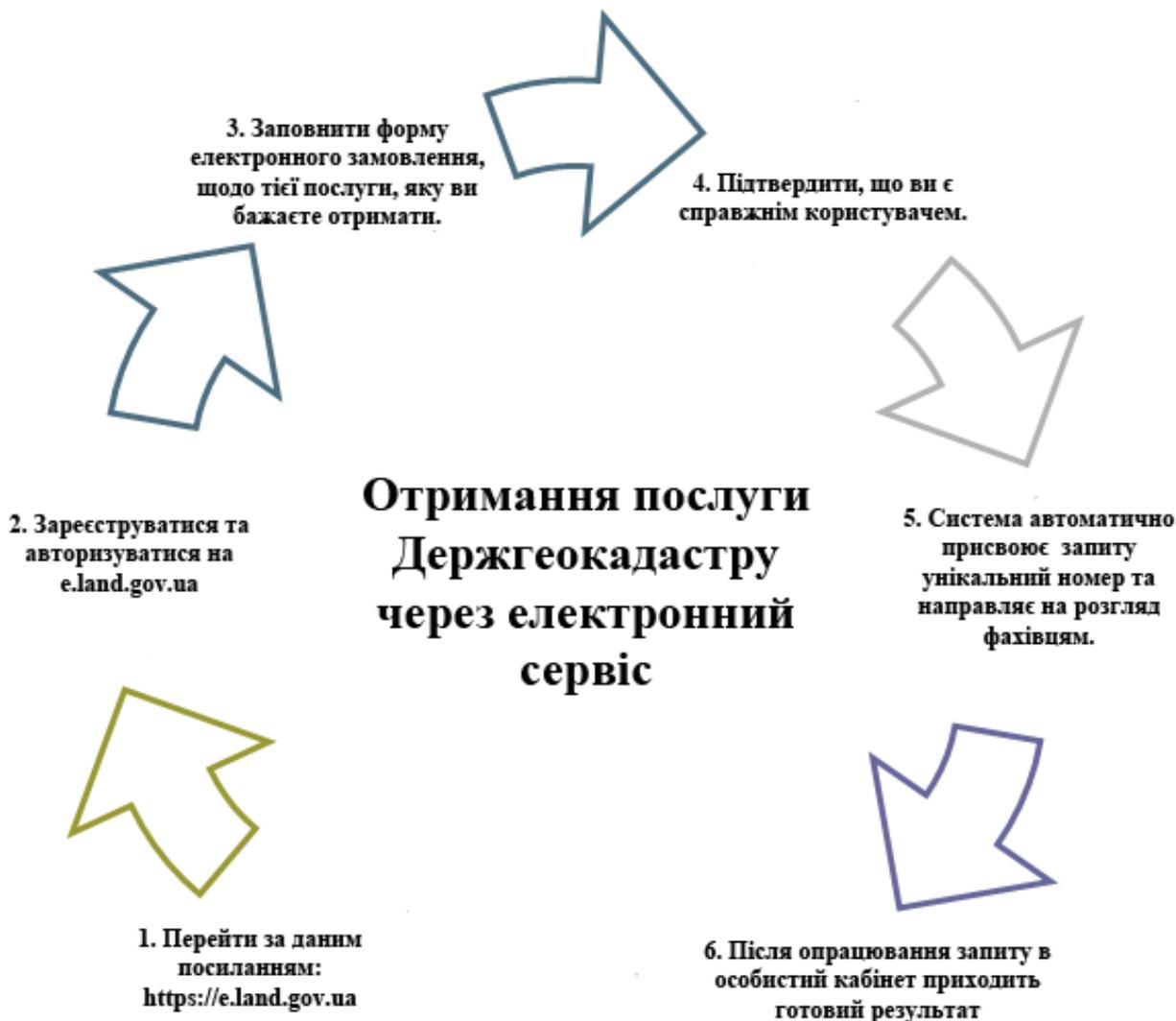


Рис. 2.6. – Алгоритм дій для отримання послуги Держгеокадастру через електронний сервіс Держгеокадастру (розроблено автором на основі [67])

Починаючи з 2020 року Держгеокадастр надає органам місцевого самоврядування доступ до відомостей Державного земельного кадастру (зокрема і до координат поворотних точок меж земельних ділянок).

Це дозволяє органам місцевого самоврядування надавати адміністративні послуги громадянам та отримувати оперативну інформацію про земельні ресурси своїх регіонів. А також отримувати у місцевий бюджет кошти, що надходять за надання адміністративних послуг.

Таблиця 2.8.

**Послуги Держгеокадастру, які можна отримати через електронний сервіс
(складено авторам на основі [67])**

Електронні послуги, доступні після авторизації в особистому електронному кабінеті
<ul style="list-style-type: none"> • відомості Державного земельного кадастру • видача витягу з технічної документації про нормативну грошову оцінку земельної ділянки • надання інформації про суб'єкта речового права у ДЗК • надання довідки про осіб, що отримали доступ до інформації про суб'єкта речового права у ДЗК • видача відомостей з документації із землеустрою з Держ. фонду документації із землеустрою • витяг з реєстру інженерів-землевпорядників
Електронні послуги, доступні без авторизації
<ul style="list-style-type: none"> • видача витягу з Державного реєстру сертифікованих інженерів-геодезистів; • видача витягу з Державного реєстру оцінювачів з експертної грошової оцінки земельних ділянок; • отримання витягу з Державного реєстру сертифікованих інженерів-землевпорядників; • подання заяви про надання доступу до ДЗК; • видача дубліката кваліфікаційного сертифіката сертифікованого інженера-землевпорядника; • перевірка витягу з реєстру інженерів-землевпорядників, інженерів-геодезистів; • прийняття рішення про видачу кваліфікаційного сертифіката інженера-землевпорядника; • перевірка протоколу перевірки XML
Електронні послуг для сертифікованих інженерів-землевпорядників
<ul style="list-style-type: none"> • державна реєстрація земельної ділянки з видачею витягу з ДЗК • заява про внесення виправлених відомостей до Державного земельного кадастру • перевірка XML

Зокрема, серед запропонованих Держгеокадастром найпоширенішими є такі послуги:

– Замоклення витягу з Державного земельного кадастру про земельну ділянку. Такий витяг з кадастру необхідний для вчинення різних операцій з

землею (купівля-продаж, дарування, оренда тощо). Для оформлення необхідно заповнити запит та оплатити послугу он-лайн. Повідомлення про готовність документу буде надіслано на електронну пошту. Забрати вже виготовлений витяг можна у найближчому ЦНАПі, обраному користувачем, або отримати електронний документ з QR-кодом.

– Заовлення витягу про нормативну грошову оцінку землі. Відомості про оцінку землі необхідні при здійсненні цивільно-правових угод щодо земельних ділянок та прав на них. Для заовлення витягу потрібно на публічній кадастровій карті знайти за кадастровим номером необхідну ділянку та натиснути на функцію заовлення послуги. Послуга надається безкоштовно.

– Зтримання відомостей про власників та користувачів земельних ділянок. Щоб скористатися даним сервісом, потрібно пройти електронну ідентифікацію та оформити запит. система автоматично надає відомості про права власності на землю та дату їх набуття. Послуга безкоштовна.

Задля дослідження роботи електронного сервісу земельного кадастру [67], нами було зроблено запит на отримання документації із землеустрою (матеріали), що включена до Державного фонду документації із землеустрою.

Використовуючи алгоритм наведений на Рис. 2.6. ми перейшли безпосередньо на сайт «Е-послуг» Держгеокадастру, посилання на який розміщено на головній веб-сторінці Державної служби України з питань геодезії, картографії та кадастру (Рис. 2.7.).

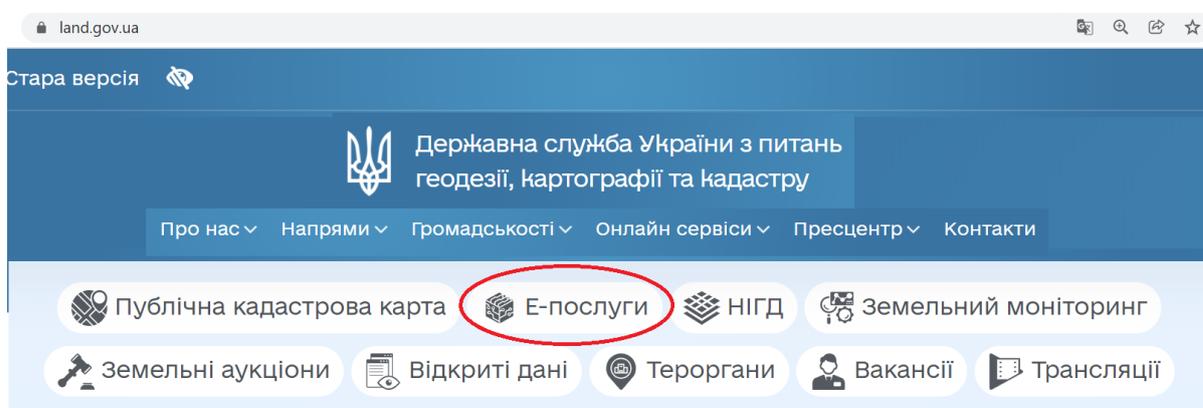


Рис. 2.7. – Головний сайт Держгеокадастру (Зроблено автором на основі [67])

Перед нами з'явилася сторінка авторизації, на якій ми за допомогою електронного цифрового підпису ідентифікували себе (Рис. 2.8. та Рис. 2.9.).

Авторизація

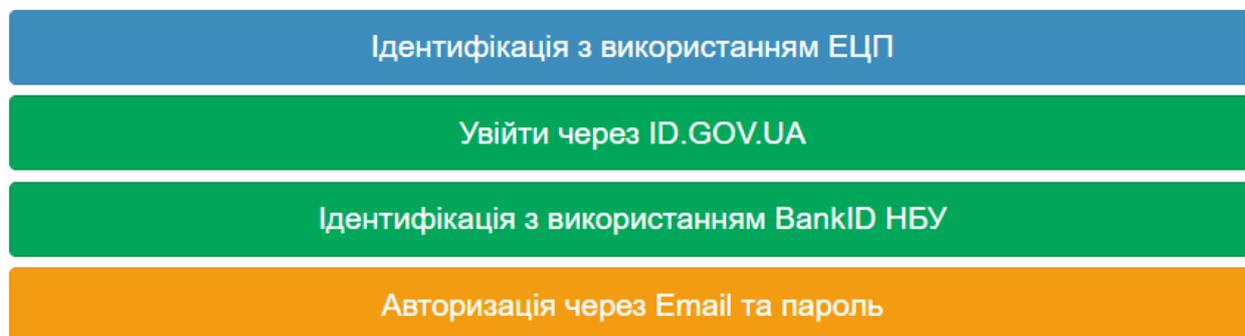


Рис. 2.8. – Авторизація на порталі електронних сервісів Держгеокадастру (Зроблено автором на основі [67])

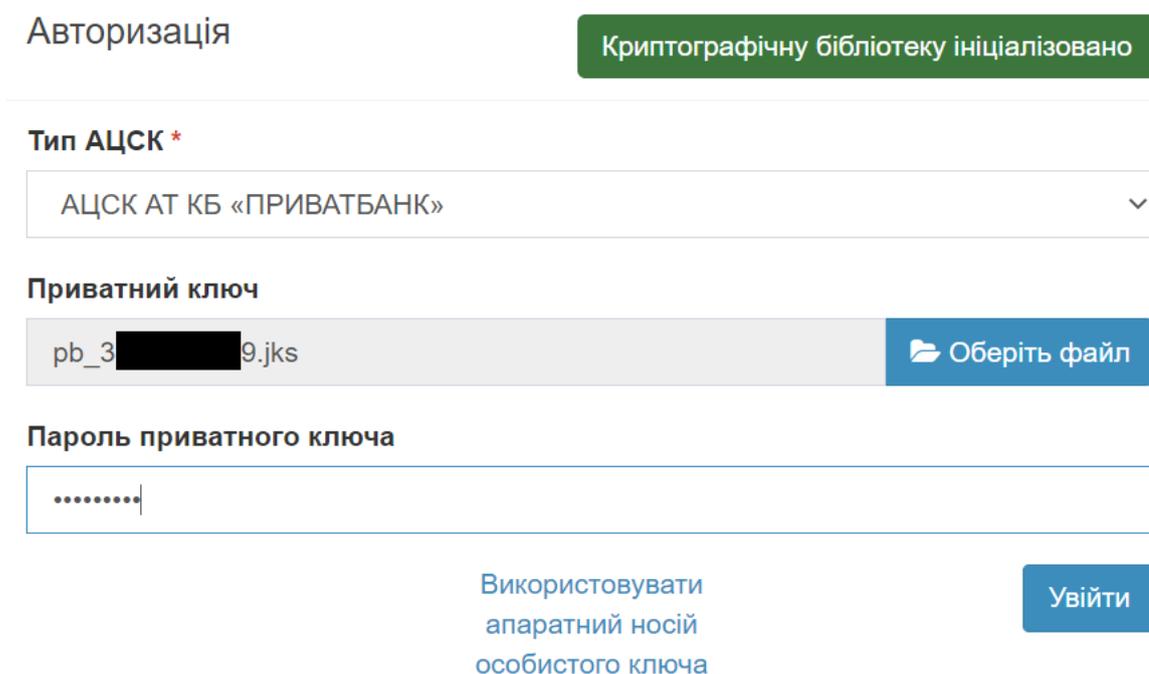
The image shows a web form for private key authentication. At the top left is the text 'Авторизація' and at the top right is a green button with white text 'Криптографічну бібліотеку ініціалізовано'. Below is a dropdown menu labeled 'Тип АЦСК *' with the selected option 'АЦСК АТ КБ «ПРИВАТБАНК»'. Underneath is a section for the private key, labeled 'Приватний ключ', with a text input field containing 'pb_3 [redacted] 9.jks' and a blue button with a folder icon and the text 'Оберіть файл'. Below that is a section for the private key password, labeled 'Пароль приватного ключа', with a password input field containing several dots. At the bottom right is a blue button with white text 'Увійти'. At the bottom center, there is a link that says 'Використовувати апаратний носій особистого ключа'.

Рис. 2.9. – Авторизація за допомогою електронного цифрового підпису (Зроблено автором на основі [67])

Після успішно пройденної авторизації та ідентифікації особи, нам було запропоновано обрати одну з електронних послуг сервісу Держгеокадастру наведених нами раніше в Таблиці 2.8.

Ми обрали послугу «Видача відомостей з документації із землеустрою з Державного фонду документації із землеустрою» (Рис. 2.10.).

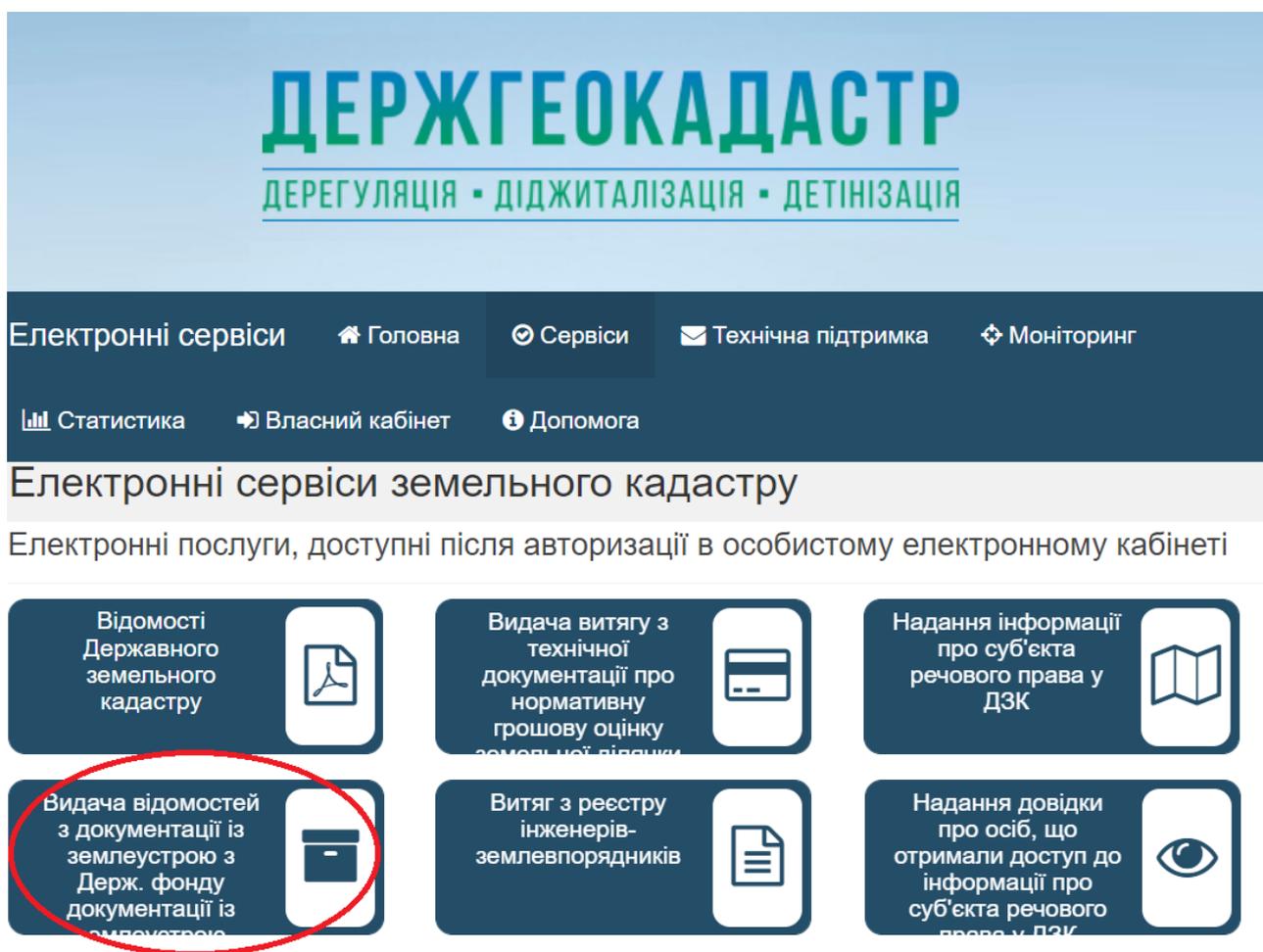


Рис. 2.10. – Вибір електронної послуги Держгеокадастру (Зроблено автором на основі [67])

Далі необхідно було заповнити стандартну форму для такого запиту (Рис. 2.11.) вказавши код та назву документації, яку бажаємо отримати, заповнити відомості про заявника (електронну адресу, ПІП, ідентифікаційний (податковий) номер, місце проживання, номер телефону, тип документу, що посвідчує особу або документ, документу, що посвідчує повноваження діяти від імені іншої особи) та надати дозвіл на обробку своїх персональних даних з метою отримання відповідних послуг та використання цих даних для ведення Державного земельного кадастру згідно з вимогами законодавства.

Державна служба України з питань геодезії, картографії та кадастру

Код документації *

1984МФ13КРББ5000001

Назва документації *

Проект відведення земельних ділянок Кіровоградському східному підприємству.....

Електронна адреса *

titova[REDACTED]@ukr.net

Заявник *

Фізична особа

Прізвище * Ім'я * По батькові Ідентифікаційний (податковий) номер

Тітова

Людмила

Анатоліївна

3[REDACTED]09

Місце проживання фізичної особи / Місцезнаходження юридичної особи *

04050, м. Київ, вул. Мельникова 18, кв.115

Номер телефону *

+38(044)442-13-87

Тип документа, що посвідчує особу *

Паспорт громадянина України у формі картки

Номер паспорта *

47[REDACTED]98

Дата видачі паспорта *

24-03-[REDACTED]

Серія документа, що посвідчує повноваження діяти від імені особи (довіреність)

НВХ

Номер документа, що посвідчує повноваження діяти від імені особи (довіреність)

055456

ПІБ Уповноваженої особи на отримання документації

Іваненко Віктор Анатолійович

Надаю дозвіл на обробку моїх персональних даних з метою отримання відповідних послуг та використання цих даних для ведення Державного земельного кадастру згідно з вимогами законодавства.

* Всі поля відмічені зірочкою повинні бути заповнені

Відправити

Очистити

Рис. 2.11. – Заповнення форма запиту на отримання послуги
(Зроблено автором на основі [67])

Після заповнення всіх необхідних полів запиту та його відправки на опрацювання, перед нами з'являється інформаційне вікно про прийняття нашого запиту (Рис. 2.12).

Деталі заявки

Запит на отримання документації із землеустрою (матеріали), що включена до Державного фонду документації із землеустрою успішно сформований за номером **ЗВ-9400042822021** та направлений на опрацювання.

Дата формування запиту **09.12.2021 08:46:43**.

Про результати опрацювання Вашого запиту, Ви будете сповіщенні електронним листом.

Для отримання інформації звертайтеся до відповідного територіального органу Держгеокадастру.

Рис. 2.12. – Направлення запиту для опрацювання (Зроблено автором на основі [67])

Після цього на вказану в запиті електронну адресу прийшло підтвердження, що наш запит прийнято на опрацювання (Рис. 2.13).

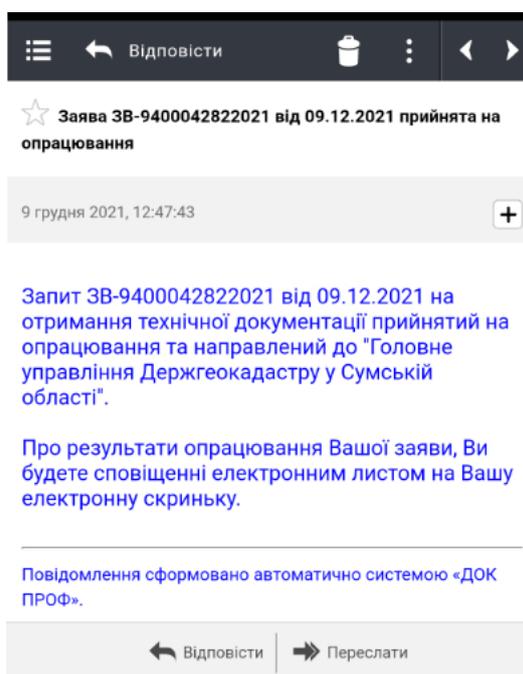


Рис. 2.13. – Підтвердження прийняття запиту на опрацювання

Результатом нашого запиту було отримання у визначений законодавством термін (10 робочих днів) скан-копії земельної документації (Додаток Г). Як висновок проведеного дослідження, хочеться зауважити, що портал

електронних послуг Держгеоадастру зручний і зрозумілий у використанні, інтуїтивний інтерфейс дозволяє швидко розібратися з функціоналом порталу. Затримок у наданні послуги не виникло. Наше дослідження виявилось успішним.

Щодо питання надання посадовим особам органів місцевого самоврядування або адміністраторам центрів надання адміністративних послуг розширеного доступу до інформації державного земельного кадастру, необхідно:

а) пройти стажування в будь-якому органі Держгеокадастру, мати вищу землевпорядну або юридичну освіту та стаж землевпорядної або юридичної роботи не менше як два роки;

б) отримати електронний цифровий підпис в акредитованих центрах;

в) придбати та облаштувати автоматизоване робоче місце;

г) в електронному або паперовому вигляді надіслати заяву про надання доступу до ДЗК до Державної служби України з питань геодезії, картографії та кадастру;

д) розгляд надісланої заяви компетентними посадовими особами (три дні);

е) отримання повідомлення про доступ / відмову у доступі до ДЗК;

є) підключення до ДЗК;

Перерозподіл функцій та повноважень в сфері надання земельних адміністративних послуг від державного органу влади (Держгеокадастру) на користь органів місцевого самоврядування має на меті задоволення потреб і забезпечення законних прав місцевих жителів та громадян, надання їм якісних адміністративних послуг. Це також забезпечить більш високий рівень як надання суб'єктом адміністративних послуг так і отримання запитувачем бажаних послуг. Такий ефект досягається завдяки:

1. Максимального наближення надавача послуг до споживачів.

2. Зменшення навантаження на органи державної влади, а отже зменшення «бюрократизму».

3. Більш ефективного виконання.

4. Зменшенню часу обробки запитів.

Надання органам місцевого самоврядування повноважень в сфері надання земельних адміністративних послуг має на меті покращення якості життя громадян через створення умов для самозабезпечення територіальних громад, їх подальшого соціально-економічного розвитку, а також забезпечення вільного доступу громадян до адміністративних послуг, в тому числі й земельних.

РОЗДІЛ 3

ОСНОВНІ НЕДОЛІКИ ТА ШЛЯХИ ПІДВИЩЕННЯ ЯКОСТІ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ В СФЕРІ ЗЕМЕЛЬНИХ ВІДНОСИН

3.1. Закордонний досвід надання земельних адміністративних послуг

Ідея створити сервіс і забезпечити якісне обслуговування громадян органами влади з'явилась у світі більше чверті століття тому. За цей час багато країн Європи і Північної Америки сформували дійсно сервісні держави, які піклуються про своїх громадян – платників податків. Важливим етапом на такому шляху була заміна бюрократичної системи управління на таку, яка працювала б для громадян і суспільства в цілому. Тобто, необхідно було сформувати органи влади так, щоб вони орієнтувалися на громадянина як на замовника адміністративних послуг. Фактично всі звернення до органів влади вважалися послугою, яку їх посадові особи чи службовці повинні надати.

В останні роки вісімдесятих двадцятого століття значна частина розвинених країн світу, взяли курс на такі моделі обслуговування громадян які орієнтуються на першочергове задоволення клієнтських запитів, тобто організацію роботи органів влади з громадянами за принципами приватного сектору. До таких країн відносилися Велика Британія, Сполучені Штати Америки, Канада, Нідерланди, Швеція, Фінляндія. Зміт таких змін ґрунтувався на тому, щоб змістити бюрократичну складову надання послуг на більш гнучку, прихильнішу до клієнтів систему обслуговування [68, с.4].

Правове регулювання надання адміністративних послуг у закордонних країнах здійснюється щодо всього спектру адміністративно-процедурних відносин, а не тільки надання земельних послуг. Так, у Німеччині, Австрії, Швейцарії діють закони про адміністративну процедуру, у Фінляндії – Акт про адміністративні процедури, у Нідерландах – Акт із загального адміністративного права, у Швеції – Закон про публічне управління, у Польщі –

Кодекс адміністративного провадження, у Чехії – Кодекс адміністративних процедур, у Литві – Закон про публічне адміністрування тощо.

Ідеологію публічного управління як системи, спрямованої на надання послуг населенню, викладено у спеціальних нормативних актах різних країн світу (Рис.3.1).

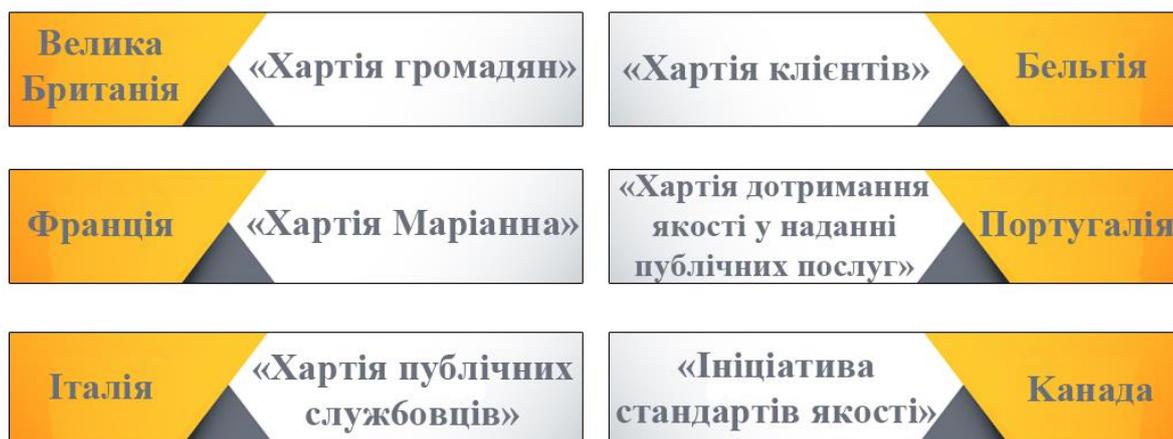


Рис. 3.1 – Нормативні акти країн світу, щодо надання послуг (розроблено автором на основі [68])

Сектор послуг є настільки важливим в Європейському Союзі, що їх належне забезпечення регулюється первинним і вторинним законодавством, зокрема статтями Договору про заснування Європейського Союзу та Договору про функціонування Європейського Союзу, окремого Протоколу до нього, а також кількома Директивами, прецедентним правом, Хартією засадничих прав Європейського Союзу. Зокрема Договір про функціонування Європейського Союзу підкреслює важливість послуг, що забезпечують загальні потреби людини. У ст. 14 Договору чітко говориться, що Рада та Парламент встановлюють правові принципи щодо надання державних послуг. Ці принципи повинні визначатися шляхом звичайної законодавчої процедури, що в Європейському Союзі означає надання пропозиції Європейською Комісією, її ухвалення Радою та Парламентом [69].

Науковці держав-членів ЄС для позначення сфери послуг суспільства оперують наступними поняттями представленими на Рис. 3.2 [69]:



Рис. 3.2 – Поняття сфери послуг
(розроблено автором на основі [69])

Всі ці послуги охоплюють послуги, що в Україні відносять до адміністративних послуг.

Однією з запорок ефективного та якісного надання адміністративних послуг, окрема земельних, в країнах Європейського союзу є успішна співпраця відповідних державних органів влади та органів місцевої влади щодо надання адміністративних послуг місцевому населенню [68, с. 151].

Річ у тім, що в застосуванні концепції співпраці органів місцевої влади в інших країнах враховується один із поширених принципів державної політики, а саме: орієнтація органів влади на потреби місцевої громади через надання якісних адміністративних послуг.

Держава, зі свого боку, виступає партнером і гарантом сприятливого середовища для реалізації співпраці органів місцевої влади: створює сталу правову базу, виділяє кошти на програми партнерства та співпраці, надає податкові пільги та технічну допомогу для створення проектів співпраці та ін. Наприклад, у Франції після ухвалення парламентом закону, за якими

органи місцевої влади отримали більшу самостійність, як наслідок, було прийнято положення про співпрацю органів влади та збільшилася частота випадків такої співпраці для вдосконалення процедури надання послуг місцевому населенню [70, с. 83-90].

Для створення ефективних умов співпраці між органами місцевої влади укладаються угоди про співпрацю, де основними елементами є: мета, обов'язки та відповідальність партнерів, правила діяльності органів управління, фінансові процедури, умови прийняття нових партнерів (у спосіб добровільного членства), арбітраж, нагляд, порядок змін до угоди тощо.

За умовами такої угоди органи місцевої влади мають законне право приймати власні рішення, які стосуються змісту угоди про співпрацю, а також обов'язково несуть відповідальність за адміністративні, операційні та фінансові аспекти надання послуг місцевому населенню.

Також серед основних положень, що містяться в угоді про співпрацю, обов'язково зазначається механізм контролю та оцінювання. Мова йде про юридичний і фінансовий контроль за змістом угоди, що його проводять як державні органи, так і створені асоціації органів місцевої влади. Що стосується фінансового аспекту, то плата за послуги може стягуватися безпосередньо з громадян за отримання дозволів, ліцензій та інших документів, а також за рахунок внесків із бюджетів місцевих громад-учасниць, що зазначається угодами про співпрацю [70, с. 88-89].

В європейських країнах одним із головних напрямів співпраці між органами місцевої влади є створення «універсамів послуг», які передбачають надання адміністративних послуг завдяки розробленим у Європі нормам функціональних груп послуг, що спрямовані на сферу послуг для громадян.

Для реалізації такої моделі надання адміністративних послуг у Європі відбувається запровадження різних видів «універсамів послуг». Це – «спільні бюро» з надання адміністративних послуг; «єдині вікна» (Service New Brunswick), які надають більше 90% адміністративних послуг місцевого рівня під одним дахом; «кіоски із самообслуговування», де особа може самостійно

віднайти повну інформацію, що стосується надання тієї чи тієї послуги. Також поширеною є практика запровадження «інформаційних бюро», які надають всю необхідну інформацію громадянам по телефону про послуги (від визначення органу, який надає послугу, до вартості отриманої послуги) [71, 66-70].

Аналізуючи досвід європейських країн щодо законодавчого унормування процесу надання адміністративних послуг в сфері земельних відносин населенню органами місцевого самоврядування, можна констатувати, що у більшості з цих країн ефективно діють кодифіковані акти, присвячені детальній регламентації процедур діяльності органів місцевої влади в частині їх взаємовідносин з фізичними та юридичними особами. Зокрема у Естонії існують закони про адміністративну процедуру, а в Австрії – функціонує «Загальний закон про адміністративну процедуру» [72, с. 189-194].

Характерною рисою для нових країн-членів Європейського Союзу таких, як Латвія, Польща, Чехія, Угорщина є положення законів «Про місцеві органи влади», в яких передбачено, що органи місцевого самоврядування здатні самостійно вирішувати земельні питання місцевого значення, зокрема – питання прав населення на земельні ділянки для ведення фермерських господарств. Відповідно до Закону Латвії «Про місцеві органи влади» одна з головних функцій муніципалітетів полягає у тому, щоб організовувати надання якісних муніципальних послуг населенню. У Польщі муніципалітети задовольняють потреби місцевого населення через надання окремих послуг на місцевому рівні (видача земельних довідок, витягів тощо) або укладають угоди щодо надання інших земельних послуг (виготовлення земельної документації, охоронних обмежень чи обтяжень у використанні земельних ділянок) з приватними підрядниками [73].

Особливістю європейського законодавства є [74]:

– абсолютне право на можливість оскарження рішень суб'єктів публічної адміністрації;

– суб'єктами надання публічних послуг, окрім органів публічної влади, можуть виступати приватні установи через надання спеціального дозволу на здійснення такого виду діяльності;

– різниця між публічними послугами і послугами приватного сектору зменшуються;

– запровадження процесів децентралізації та делегування прав для прийняття рішень органам місцевого самоврядування.

Європейська практика показує, що цифрові технології вже стали рушійною силою соціально-економічного розвитку, відновлення економік багатьох країн світу та закладають засади для сталого розвитку на майбутнє.

Цифровізація надання адміністративних послуг є дуже важливою, основні її складові викладено в Таблиці 3.1.

Таблиця 3.1.

Основні складові цифровізації адміністративних послуг
(складено автором на основі [75])

№ пп	Назва складового елемента
1	Створення єдиного цифрового ринку
2	Розвиток інтероперабельності і стандартів
3	Розвиток довіри і безпеки користувачів онлайн
4	Розвиток надшвидкого Інтернету
5	Розвиток наукових досліджень
6	Підвищення електронних навичок
7	Використання інтегрованих комп'ютерних технологій для вирішення соціальних проблем

Державна законодавча база різних країн ЄС має розрізняється в наслі-док дії різних адміністративних традицій, характерних для кожної країни ок-ремо, а

також особливістю процесів розвитку нормативної, інституційної та матеріальної потреби даної сфери [76].

Розрізняють наступні моделі надання адміністративних послуг [73]: континентальна, континентальна федеральна, англосаксонська, скандинавська, центральноевропейська та східноєвропейська, а також змішана модель функціонування адміністративних послуг.



Рис. 3.3 – Моделі надання адміністративних послуг (розроблено автором на основі [73])

Відповідно органами ЄС вживаються заходи щодо уніфікації законодавства держав-членів та забезпечення однаково високого рівня якості послуг, що надаються на території всіх держав членів.

Треба констатувати, що в більшості країн Заходу розвиток інформаційного суспільства досягнув високого рівня – уряди цих країн поклали

інтегровані комп'ютерні технології в основу соціально-економічного розвитку, а їхні системи моніторингу відстежують вплив цих технологій на значення соціально-економічних показників.

Найяскравішими представниками континентальної моделі надання адміністративних послуг є Франція, Іспанія, Португалія. У Франції створені інноваційні Центри публічних служб, у яких були зосереджені послуги, що належать до компетенції різних установ: органів місцевого самоврядування та приватних організацій, що працюють за державним замовленням, державних агентств, соціальних органів [76].

Риси, що їх об'єднують:

- незупинне зростання якості наданих послуг;
- зосередження значної частини послуг в одному місці;
- головний критерій обрання розташування центрів надання послуг – це його доступність для відвідувачів;
- складання, зручного для відвідувачів, робочого графіку центрів послуг;
- створення зручних умов для громадян, які перебувають в універсамі послуг;
- забезпечення особливих умов для осіб із обмеженими фізичними можливостями;
- формування систем е-урядування для отримання великої кількості послуг у режимі онлайн.

Загальнодержавний портал надання послуг протягом місяця відвідує понад чотири мільйони користувачів.

В Португалії передбачена можливість подати всі необхідні документи онлайн, для здійснення реєстрації необхідна персональна карта, яка дає змогу завантажити частину даних із загальної бази і не вносити додатково персональну інформацію до встановлених форм.

До континентально федеральної моделі функціонування адміністративних послуг належать: Німеччина, Австрія та Швейцарія.

Особливістю німецької федеральної моделі [73] є наявність єдиного кодифікованого акта, що регулює діяльність органів публічної адміністрації, в тому числі порядок прийняття, відкликання та скасування адміністративних актів. У Німеччині створення офісів для громадян (універсамів послуг) засновано на ідеї перетворення органів влади на заклади з надання послуг за моделлю єдиного офісу для громадян із можливістю отримання послуги громадянином без ускладнень, швидко, у рамках одного візиту. У федеральному уряді вже 170 видів послуг надаються за допомогою мережі Інтернет. Особлива увага приділяється спрощенню процедур реєстрації малого та середнього бізнесу. У Німеччині урядовий портал надання е-послуг щомісяця відвідує понад півтора мільйона громадян [74].

Англосаксонська модель [75] вирізняється особливістю правової системи (загальне і прецедентне право), тобто велику роль у сфері правового регулювання надання адміністративних послуг відіграють судові прецеденти. Основними представниками зазначеної моделі є Велика Британія, Північна Ірландія.

У Великій Британії діє об'єднаний ресурс адміністративних органів, за допомогою якого можна отримати онлайн послуги, згруповані для зручності користування у такі групи: отримання пільг; реєстрація народжень, смертей, шлюбів; послуги у сфері бізнесу та підприємців; послуги щодо отримання громадянства або права на постійне проживання у Великій Британії; послуги у сфері політичних прав; послуги у сфері судів та поліції; окрема група послуг для людей із обмеженими фізичними можливостями; послуги у сфері права власності (сюди входить більшість вирішення земельних питань); послуги у сфері імміграції; окрема група стосується трудових прав громадян [76].

Скандинавська модель [77] функціонування надання адміністративних послуг характеризується високим розвитком місцевого самоврядування. Органи місцевого самоврядування здійснюють локальне регулювання надання публічних послуг, але одночасно несуть відповідальність за якісне їх надання. Названа модель правового регулювання надання послуг поширена у Швеції,

Данії та Норвегії. У названих країнах велика увага приділяється реформуванню публічної адміністрації та розвитку е-урядування.

У Норвегії функціонує загальнодержавний сервіс надання е-послуг населенню, за допомогою якого можна отримати велику кількість послуг, згрупованих відповідно до життєвих ситуацій. Відповідні е-сервіси надання послуг має кожен муніципалітет Норвегії, який можна знайти за допомогою спеціального ресурсу.

Згідно з програмою розвитку е-урядування «Цифрові послуги в публічному секторі», головними цілями уряду Норвегії нині є такі [78]:

- сфера публічного управління повинна бути доступною онлайн настільки, наскільки це можливо;
- веб-сервіси повинні стати загальним правилом і засобом комунікації держави, громадян і бізнесу;
- максимальне вдосконалення сервісів;
- «оцифрування» сфери публічного управління повинно сприяти вивільненню ресурсів, необхідних для інших сфер.

Країни центральноєвропейської та східноєвропейської моделей [75], особливо пострадянського простору, що є членами ЄС, у сфері надання послуг здійснюють реформи, спрямовані на кодифікацію процедурного законодавства, зміни парадигми відносин між органами публічної влади та громадянами, відповідно до якої основним принципом у цих відносинах є взаємна відповідальність особи і держави. Серед основних представників зазначеної моделі варто назвати Польщу, Румунію, Болгарію та Угорщину.

Також у науковій літературі виділяють змішану модель, що об'єднала в собі характеристики двох основних: французької та німецької моделей, що зустрічається в Нідерландах, Греції.

У Нідерландах система надання адміністративних послуг вважається однією із кращих у Європі і складається з дворівневої моделі [75]: перший рівень утворює центральний рівень послуг міста; другий рівень складається з офісів у різних районах міста; деякі послуги можна отримати лише в

центральному офісі, інші – в районних офісах залежно від складності послуг і частоти їх затребуваності. Така модель побудови надання адміністративних послуг забезпечує ефективне функціонування системи надання послуг за рахунок розподілу виробничих ресурсів і наближеності їх до відвідувачів залежно від потреби [73]. Вона актуальна для національної системи надання послуг і фактично набуває запровадження у вигляді розбудови регіональних і районних ЦНАП міста.

Відмінністю європейського від українського досвіду є:

- найбільший спектр послуг, окрім власне адміністративних;
- надання послуг соціального забезпечення, комунальних послуг;
- широке використання е-форми надання послуг;
- більш удосконалена організація роботи суб'єктів надання послуг на основі е-документообігу та інтеграції інформаційних систем різних відомств;
- Запровадження сервісів «точки одного контакту».

Інноваційним напрямом реформування системи надання е-послуг у ЄС є створення єдиного цифрового ринку публічних послуг. Зважаючи на те, що ринок публічних е-послуг у країнах ЄС стрімко розвивається, важливим завданням на сьогодні видається забезпечення сумісності між системами надання публічних е-послуг різних країн-членів, що передбачено Регламентом Європейського Парламенту та Ради «Про електронні ідентифікаційні та довірчі послуги для здійснення електронних транзакцій на внутрішньому ринку» в якості засобу для модернізації публічного сектору, а також запроваджена програма «STORK: полегшення життя, більш безпечні публічні послуги», яка з урахуванням технології ID-ідентифікації є доступною в кожній країні ЄС та забезпечує систематизацію даних згідно із загальноприйнятою технічною та юридичною схемами, що забезпечує розуміння між користувачами [73].

Концепція адміністративного управління в 1920-і рр. торкнулася принципів управління людськими ресурсами. Саме тоді було сформовано поняття організаційної структури фірми як системи взаємозв'язків, що мала певну ієрархію та була направлена на вирішення загальних проблем і

принципів управління організацією в цілому та розглядалася як замкнута система, поліпшення функціонування якої забезпечувалося за рахунок внутрішньої раціоналізації діяльності. Внаслідок цього з'явилося розуміння того, що для ефективнішого досягнення цілей організації потрібне більш систематизоване управління нею.

Зарубіжний досвід свідчить про необхідність запровадження конкурентних стратегій у сферу надання адміністративних послуг на місцевому рівні, що забезпечує більшу ефективність цієї діяльності.

Наприклад, у Канаді урядові органи, які запроваджують альтернативні системи надання послуг, намагаються обрати найкращі методи виконання програм, адміністративних дій, послуг та функцій, які дозволяли б досягти цілей, що стоять перед урядом, але при цьому робили б надання послуг більш задовільним для клієнтів, раціональним та менш дорогим. Цього можна досягти різними способами, серед яких [75]:

- заснування більш підприємливих й орієнтованих на надання послуг спеціалізованих організацій або створення інших гнучких схем надання послуг;
- створення нових форм співпраці й взаємодії між урядовими структурами, наприклад, спільне надання адміністративних послуг на місцевому рівні;
- організація роботи з надання послуг спеціальних компаній, зареєстрованих у Канаді;
- співпраця з іншими рівнями влади, а також приватним і громадським секторами;
- делегування урядових повноважень і функцій щодо виконання програм на рівень регіонів;
- комерціалізація деяких функцій уряду з метою збільшення ефективності його роботи і покращення захисту суспільних інтересів;
- приватизація деяких урядових програм і функцій, які не відповідають цілям публічної політики.

У межах системи надання адміністративних послуг наявність конкуренції є фактором розвитку, але в реаліях сьогодення такий фактор не має загального розповсюдження. Ризиком у сфері надання адміністративних послуг можна вважати монополізм при їх наданні, тобто закріплення компетенції (повноваження) з надання абсолютної більшості адміністративних послуг за єдиним і чітко визначеним органом публічної адміністрації. При цьому, такий монополізм має передусім територіальний характер і полягає в можливості звернення приватної особи за отриманням послуги виключно до одного органу в чітко визначеній адміністративно-територіальній одиниці, як правило, відповідно до місця проживання фізичної особи (місцезнаходження юридичної особи) [44, с. 30].

Але розвиток інформаційних технологій та деякі особливості вітчизняної системи реєстрації місця проживання особи змушують нас критично оцінити дію цього правила. Зокрема, закріплення споживачів послуг за конкретним органом створює для них суттєві незручності, особливо за умов фактично «дозвільної» системи реєстрації місця проживання, коли в Україні дуже багато громадян реально проживають не за місцем реєстрації. Така ситуація є причиною посилення низки корупційних ризиків, адже змушує громадян іноді свідомо йти на порушення законів або ж ще більше потерпати від незручних днів і годин прийому, тощо.

Саме тому, розглядаючи питання впровадження конкуренції в сферу надання адміністративних послуг, необхідно також урахувати можливість надання адміністративних послуг не лише органами публічної адміністрації, але й приватними особами. Така «приватизація» адміністративних послуг неодмінно створить конкуренцію органам публічної адміністрації, що, в свою чергу, сприятиме послабленню корупційних ризиків. Як свідчить сучасний зарубіжний досвід, залучення приватних осіб (перш за все юридичних осіб) до надання окремих адміністративних послуг дозволяє покращити їх доступність та підвищити якість. Хоча тоді йтиметься не тільки про демонополізацію, але й про додаткову конкуренцію публічному сектору з боку приватного сектору.

При цьому передача окремих повноважень влади приватним та громадським організаціям має здійснюватися надзвичайно виважено та із забезпеченням належного державного контролю за їх здійсненням [79, с. 71-73].

Основними методами конкурентної боротьби на ринку послуг є поліпшення якості, дизайну послуг, швидке оновлення асортименту, надання гарантій і післяпродажних послуг, тимчасове зниження цін, умов оплати, впровадження заходів інноваційної політики, ефективного рекламування послуг тощо. Особливістю сучасної конкуренції є те, що вона регулюється механізмом антимонопольного законодавства. Конкуренція породжує конкурентне середовище. Конкурентне середовище представлене значною кількістю самостійних організацій, які прагнуть зміцнити своє становище, залучаючи отримувачів послуг завдяки пропозиціям кращих умов порівняно з конкурентами.

Важливим напрямом створення дієвого механізму конкуренції в сфері надання адміністративних послуг є запровадження ринкових відносин. Сфера послуг країни поступово освоює механізм ринкових відносин, що супроводжується формуванням у ній конкурентного середовища. В умовах конкурентного ринку, що пропонує вибір виробників послуг, попит на ту чи іншу послугу залежить від результатів порівняння споживачами споживчих і вартісних якостей послуги з аналогічними на ринку [80, 120-122]. Здатність сервісного підприємства одержати перемогу в конкурентній боротьбі залежить від наявності у нього значних переваг у порівнянні з конкурентами.

Конкурентні переваги можуть бути найрізноманітнішими і відноситися як до самого продукту (базової послуги), так і до додаткових товарів чи послуг, що супроводжують базову. Забезпечення конкурентних переваг послуг вимагає врахування ряду наступних важливих моментів, які можна розглядати як умови їх формування.

Головною умовою формування конкурентних переваг на ринку надання адміністративних послуг є цінність послуги. Цінність послуги є результатом відношення до неї споживачів, що визначається через їх специфічний досвід,

статус, споживчі вимоги [79]. Тому важливим моментом для появи конкурентної переваги послуги є не просто наявність певної особливості, властивої для неї, а відповідність потребам конкретного сегмента ринку. Зараз, в умовах початку функціонування ринку земель в Україні, є актуальним як ніколи.

Більше того, найчастіше конкурентна перевага послуги в межах одного споживчого сегмента робить її неприйнятною для іншого. Конкурентна перевага з'являється, як правило, лише за умови «нормального» рівня виробництва й надання послуг. Лише в дуже обмежених випадках пропозиції унікальних характеристик споживач може змиритися з погіршенням якості надання послуги (її падінням нижче звичного рівня, визнаного нормальним). Необхідно також пам'ятати, що конкурентні переваги окремих послуг мають тимчасовий характер, тісно пов'язаний із циклом життя послуги й безперервною зміною кон'юнктури ринку.

Конкурентні переваги можуть бути створені в кожному з елементів комплексу надання адміністративних послуг (безпосередньо у самій послугі, ціноутворенні, методах і способах просування, місці надання). При цьому необхідно враховувати і використовувати особливі властивості послуг як товару [80]. Важливою конкурентною перевагою підприємств у сфері обслуговування є високий професійний рівень їх продавців. Покупець найчастіше розглядає продавця послуг як експерта, довіряючи його компетенції. У цьому сенсі майже завжди продавець послуги є її невід'ємною частиною. Управління конкурентоспроможністю послуг є безперервним процесом, який пов'язаний із необхідністю вчасно реагувати на зниження будь-якого з показників конкурентоспроможності, з уживанням відповідних заходів, здатних попередити втрати ринкових позицій і фінансових засобів.

Україна знаходиться на шляху інтеграції до Європейського Союзу, що передбачає досягнення не тільки соціально орієнтованої економіки, а й високих стандартів, реальної демократії, побудови громадянського суспільства, дотримання верховенства права. Європейський вибір пояснюється високим

рівнем життя, прав і свобод громадян, досягнутим розвинутими країнами. І надання якісних адміністративних послуг – це показник реальних дій влади для запобігання корупції та реалізації розпочатих реформ в Україні.

3.2. Механізми удосконалення надання земельних адміністративних послуг

Зміни в суспільно-політичному житті України, що відбуваються в останні роки, зумовили необхідність принципово нових підходів до регулювання земельних відносин. А сучасний стан розвитку суспільства потребує побудови ефективної системи державного управління земельними ресурсами.

На сьогодні в державній земельній політиці в Україні відсутній системний підхід до успішного здійснення заходів в земельній реформі, наявний масштабний бюрократичний апарат, нормативно-правова база є незбалансованою, а в деяких ситуаціях суперечливою. Все це спонукає недобросовісних чиновників до зловживання своїм службовим становищем та створює соціальну напругу у суспільстві.

Особливо виражено все це прослідковується у роботі спеціально уповноваженого центрального органу виконавчої влади, що як раз і реалізує державну політику у сфері земельних відносин – Держгеокадастру, який довгий час мав одноосібний вплив на майже всі процеси набуття і реалізації громадянами прав на землю.

Постійні реорганізації структури служби Держгеокадастру (три за 2021 рік), перспектива реорганізації, перерозподіл його повноважень в умовах децентралізації, передача ключових функцій органам місцевого самоврядування є причиною недосконалого державного регулювання земельних відносин загалом та відсутності послідовності у впровадженні певних процесів земельної реформи.

Все це стає підґрунтям для впровадження комплексних підходів до врегулювання земельних відносин, створення надійних механізмів подолання

кола проблем соціально-економічного характеру, узгодження цілей і пріоритетів земельної реформи, покращення надання послуг в земельній сфері.

Механізми надання адміністративних послуг у сфері земельних відносин пропонуємо розглянути як нормативно зафіксовану послідовність сервісно-орієнтованих дій органів державної та місцевої влади, спрямовані на набуття, зміну, або припинення прав і обов'язків фізичних та юридичних осіб у сфері земельних відносин, шляхом отримання за їх клопотанням адміністративних послуг на основі принципів відкритості, справедливості, прозорості, професіоналізму та відповідальності.

Механізм надання адміністративних послуг є складовою частиною системи управління земельними відносинами, що забезпечує вплив на певні фактори, на основі яких базується результативність управління земельними ресурсами. Система факторів що впливають на надання адміністративних послуг у сфері земельних відносин поділяється на внутрішні фактори (коли мова йде безпосередньо про механізм надання земельних адміністративних послуг) та зовнішні фактори (коли йдеться про механізм взаємодії з іншими органами та установами, які формують базу земельної інформації).

Для механізмів адміністративного управління послугами у сфері земельних відносин характерні наступні елементи управління: методи, важелі, інструменти, політика, правове, нормативне та інформаційне забезпечення. Розглянемо детальніше кожен з цих елементів.

Методи надання адміністративних послуг в сфері земельних відносин – це такі організаційно-розпорядчі методи, що охоплюють відносини у сфері управління земельними відносинами і є сукупністю універсальних функцій, які базуються на здійсненні загальних земельних відносин між суб'єктами земельних відносин та іншими сферами життя та діяльності, зокрема [38]:

– Організаційні функції. До них належать: формування структури органу, який здійснює надання адміністративних послуг, розподіл повноважень, обов'язків та відповідальності між структурами, встановлення взаємовідносин з іншими органами та їх підрозділами, організація кадрового забезпечення та

робота з персоналом, організація інформаційно-комунікативного забезпечення, організація документообігу, організація забезпечення умов ефективної та безпечної праці та інше.

– Економічна функція полягає у забезпеченні створення умов, необхідних для ефективної діяльності органів, що здійснюють надання адміністративних послуг та забезпечує реалізацію суспільного інтересу до тих чи інших послуг.

– Соціально-психологічна функція охоплює аспекти комунікації, ділового спілкування, професійної підтримки, уміння брати на себе відповідальність у прийнятті рішень. Найважливішими при цьому є пізнавальні процеси, пов'язані із сприйманням і взаєморозумінням суб'єктів спільної діяльності. Адже людина завдяки спільній діяльності вступає у певні взаємозв'язки і взаємозалежності з іншими людьми, що зумовлює особливості її дій і спілкування.

Чітко налагоджені соціально-психологічні процеси сприяють психологічній регуляції соціальної діяльності в організації та організаційно-нормативної поведінки індивідів, що, у свою чергу, регулює рольову диференціацію в системах організаційних відносин і взаємодій. Комунікація покликана формувати стійкі організаційно-комунікативні структури, різноманітні види координації діяльності, психологічну структуру організаційного та особистісного впливу.

– Спеціальні функції відображають особливості та певні умови надання адміністративних послуг в сфері земельних відносин.

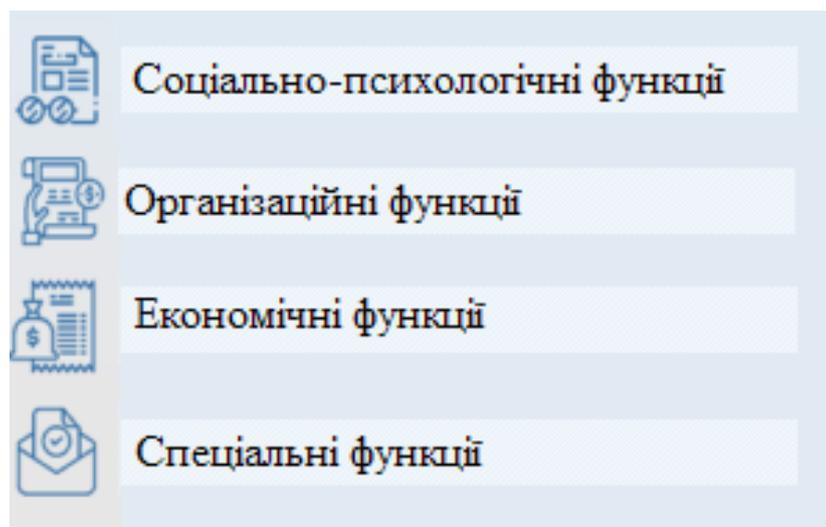


Рис. 3.4 – Функції адміністративних послуг
(розроблено автором на основі [38])

Наведені загальні функції є притаманними для здійснення надання адміністративних послуг як на загальнодержавному, так і на регіональних, місцевих, галузевих рівнях.

Важелі надання адміністративних послуг в сфері земельних відносин – це ті засоби впливу на земельні відносини, які стимулюють діяльність та розвиток суб'єктів господарювання, головною виробничою базою яких, є обробіток земельних масивів. До переліку таких важелів відносяться [37]:

– Економічні важелі, це такі інструменти управління адміністративними послугами, які є невід'ємною частиною господарського механізму. Вони допомагають розширювати можливості суб'єктів господарювання, здійснювати кращі умови для досягнення вищих економічних результатів діяльності.

– Фінансові важелі впливають на стратегічний розвиток надання адміністративних послуг, допомагають формувати поточні фінансові витрати та прогнозувати бюджетування, залучати додаткові джерела фінансової підтримки.

– Правові важелі є основними поштовхами для нормативно-правового забезпечення надання адміністративних послуг.

Інструментами управління адміністративними послугами в сфері земельних відносин є технологічні та програмні засоби практичної реалізації

управлінських рішень. Тобто сукупність тих інструментів, які необхідні для отримання різноманітних земельних послуг.

– Технології є сукупністю інструментів, способів, форм і методів, прийомів, які обирають відповідно до визначеної мети, завдань, принципів та умов діяльності. Вони забезпечують ефективне поєднання теорії і практики, стилю поведінки та культури міжособистісного спілкування учасників адміністративного процесу [81].

У розробленні, конструюванні та запровадженні організаційних механізмів надання адміністративних послуг в сфері земельних відносин технології є ще й певною послідовністю дій, яка забезпечує отримання результатів.

– Програми, які є сукупністю взаємопов'язаних та взаємодіючих комп'ютерних програм з відповідними документаціями, базами інформації, інформаційними даними, які дозволяють технічно реалізовувати процеси при розв'язанні функціональних завдань та комплексних рішень.

Політичний механізм надання адміністративних послуг може розглядатися в широкому і вузькому значенні. В першому випадку, політичний механізм реалізується через державні механізми управління, до складу яких входять механізми як державного управління, так і місцевого самоврядування, механізми функціонування громадського і приватного секторів тощо. У другому – формування і реалізація політичного механізму надання адміністративних послуг здійснюється за допомогою комплексного механізму державного регулювання, який включає набір окремих механізмів, який дозволяє реалізувати конкретний напрямок державної політики, відповідно до сфер суспільної діяльності [82, с. 432].

У залежності від того, які саме суспільні проблеми вирішуються із застосуванням конкретного політичного механізму регулювання доцільно розглядати в якості складної системи (комплексу), яка може включати в себе декілька самостійних механізмів [83, с. 5]. Основними складовими відповідного комплексного механізму політичного управління є правовий, організаційний,

економічний, соціальний та інші механізми, які взаємодіють між собою з метою досягнення цілей політики у сфері надання адміністративних послуг, в нашому випадку земельних.

Політичним механізмом регулювання земельних відносин в Україні є державна земельна політика, що забезпечує важливі умови розвитку інфраструктури економіки та життєдіяльності суспільства, відіграє важливу роль у наповненні державного та місцевих бюджетів, може стати інструментом зміцнення адміністративного устрою України [84]. Негативні явища, які зумовлені суперечливою державною політикою в країні відносно регулювання земельних відносин, породжують проблеми пов'язані з неефективним використанням земель, погіршенням стану навколишнього природного середовища, ускладнюють технологію розробки, узгодження та реалізації системних концептуальних, стратегічних і програмних документів, і, як наслідок, спричиняють невиконання основних положень концепції сталого розвитку.

Земельна політика – це діяльність органів державної влади та органів місцевого самоврядування у сфері земельних відносин, спрямована на раціональне використання та охорону землі, гарантування продовольчої безпеки країни і створення екологічно безпечних умов для господарської діяльності і проживання громадян держави.

Необхідним є й об'єктивний механізм земельних відносин, що встановлює правила поведінки із землею, на землі й з приводу землі. Якщо стан справ у цій сфері є незадовільним, то причини треба, насамперед, шукати у сформованих на практиці земельних відносинах, у механізмі прав і відповідальності щодо володіння, використання й розпорядження землею, у методах реалізації цього механізму. Значення землі не повинне бути зведене до рівня звичайного рядового товарного ресурсу. Земельна власність незалежно від її форми (приватна, державна, комунальна), певною мірою, є загальнонародним надбанням [85]. Вона більше, ніж будь-який об'єкт власності, співпричетна до інтересів інших територіальних утворень, землекористувачів,

орендарів. Тому земельні відносини вимагають особливого регулювання. З огляду на інтереси власників, користувачів власності, найманих робітників і суспільства в цілому можна виділити такі методи регулювання відносин власності: правові, адміністративні й економічні.

Контрольний механізм надання адміністративних послуг полягає у встановленні відповідності процесу функціонування об'єкта управління прийнятим управлінським рішенням [86]. У взаємозв'язку з іншими функціями управління адміністративними послугами контроль дає можливість усвідомити результати виконаної роботи, своєчасно попередити і усунути недоліки та прорахунки. Метою механізму контролю є:

- виявлення слабких місць і помилок у процесі управління, їх своєчасне виправлення і недопущення повторення;
- забезпечення відповідності між поставленими планами і фактичними діями.

Також контрольний механізм надання адміністративних послуг сприяє [86]:

- а) здійсненню загального контролю діяльності організації та структурних підрозділів;
- б) моніторингу реалізації обраної стратегії;
- в) контролю результатів здійснення кадрової політики;
- г) контролю дотримання трудової і виконавської дисципліни;
- д) контролю дотримання своєчасності та повноти надання фінансової та іншої законодавчо встановленої звітності;
- е) контролю прозорості інформаційного висвітлення діяльності організації;
- є) контролю діяльності адміністративної служби (адміністративний аудит).

Правове забезпечення механізмів надання адміністративних послуг складається з системи нормативно-правових актів, що визначають функції, компетенцію, форми і методи діяльності як органів державної влади і місцевого

самоврядування в сфері надання адміністративних послуг, а також їх структурних підрозділів. Для цих механізмів характерним є те, що правові норми, які в них містяться, є головним чином імперативними [87].

У структурі правових механізмів надання адміністративних послуг є система нормативно-правових актів, що визначає організацію роботи органів публічної влади. Це закони Верховної Ради (зокрема законодавство, що визначає правовий статус органів публічної влади, їх структурних підрозділів та посадових осіб; законодавство, що визначає окремі аспекти організації роботи органів публічної влади), укази Президента (зокрема нормативні акти, що визначають статус і порядок роботи органів публічної влади та їх структурних підрозділів), постанови Кабінету Міністрів, накази міністерств і відомств (зокрема акти центральних органів виконавчої влади, що регламентують організаційні питання внутрішньовідомчого та міжвідомчого характеру).

Механізм інформаційного забезпечення надання адміністративних послуг реалізується шляхом прийняття конкретних адміністративних регламентів. Формування таких регламентів з надання послуг дозволить систематизувати зобов'язання органів, які надають адміністративні послуги перед суспільством і запровадити процедури контролю та оцінки діяльності органів виконавчої влади [88].

Адміністративним регламентом надання державних послуг є нормативний правовий акт виконавчої влади, що встановлює строки і послідовність адміністративних процедур (дій) органу виконавчої влади та органу державного позабюджетного фонду, які здійснюються за запитом фізичної або юридичної особи або їх уповноважених представників у межах встановлених нормативними правовими актами. Відсутність чіткого розмежування державних послуг від інших державних функцій органів влади на законодавчому рівні призводить до невірного сприйняття сутності державних послуг.

Адміністративним регламентом передбачаються види дій, що здійснюються органами, посадовими особами та службовцями, в процесі надання державних послуг, послідовність вчинення дій, періодичність і терміни їх здійснення [88]. Таким чином, забезпечується відкритість діяльності органів влади з надання державних послуг і досягається належне функціонування, легальність і передбачуваність дій органів влади, а отже звужуються межі адміністративного розсуду.

Адміністративний розсуд це мотивований вибір для прийняття правомірних рішень і вчинення дій уповноваженим суб'єктом в межах його компетенції для виконання управлінських та інших завдань. У той же час розсуд створює сприятливу можливість для зловживання владою, хабарництва і корупції, а це саме ті фактори, які лягли в основу необхідності проведення адміністративної реформи.

Головним підсумком застосування адміністративних регламентів має стати [88]:

- скорочення термінів надання громадянам і організаціям адміністративних послуг;
- зменшення кількості документів, що подаються громадянином для отримання послуги;
- встановлення вичерпного і точного переліку підстав для відмови в наданні послуги;
- чітка регламентація процесів, включених до адміністративних процедур; широке використання сучасних інформаційних і телекомунікаційних технологій;
- створення механізмів досудового оскарження рішень, дій та бездіяльності працівників органів виконавчої влади, які беруть участь у наданні адміністративної послуги;
- підвищення персональної відповідальності посадових осіб за дотриманням адміністративних процедур.

Ще одним важливим питанням, що потребує уваги, є специфічний характер правовідносин, які складаються з приводу надання адміністративних послуг. Будучи в основі своїй адміністративно-правовими відносинами, дані правовідносини мають риси цивільно-правових відносин.

Вибір тієї чи іншої правової форми надання адміністративних послуг здійснюється виходячи з критеріїв, що визначають ефективність і якість державних послуг, якість обслуговування, доцільність покладання повноважень на той чи інший суб'єкт надання державних послуг, з метою забезпечення задоволення встановлених або передбачуваних потреб отримувачів послуг.

Механізм нормативного забезпечення надання адміністративних послуг базується на різних інструкціях, нормах, стандартах, методичних вказівках.

Всі наведені вище механізми надання адміністративних послуг можна узагальнити до чотирьох основних (Рис. 3.5):

1. Організаційно-правовий механізм.
2. Фінансово-економічний механізм.
3. Інституціональний.
4. Інноваційний.

Вищенаведені структури механізму надання адміністративних послуг яскраво характеризують основні складники, які забезпечують їх безперебійну роботу.

Впровадження усіх цих принципів в повному об'ємі дає можливість створити умови для задоволення попиту в адміністративних послугах і забезпечення прав та інтересів громадян. Для України ці принципи також є актуальними й при введенні в дію нормативно-правову базу могли б забезпечити сприятливі умови для вдосконалення існуючого механізму надання адміністративних послуг.

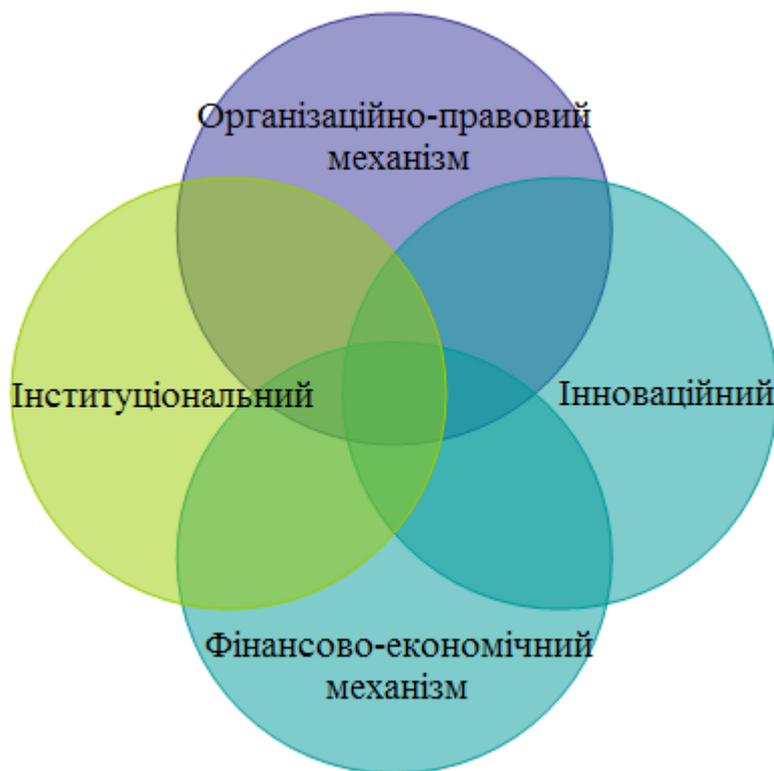


Рис. 3.5 – Механізми надання земельних адміністративних послуг (розроблено автором на основі [43])

Однак зважаючи на сучасний стан розвитку економіки України варто удосконалити основні складові частини механізму надання адміністративних послуг, який, у свою чергу, забезпечить соціальну та економічну безпеку країни. Доцільно вдосконалити вищезазначену структуру механізмів надання адміністративних послуг, а саме елементи політики, інструментів, нормативного забезпечення.

Доопрацювання таких основних складових частин механізму надання адміністративних послуг забезпеченням безпеки України, як: політика, а саме елементи макроекономічної, бюджетної, грошово-кредитної, валютної, соціальної, демографічної безпеки (становлять основні напрями забезпечення економічної безпеки); інструменти (планування та прогнозування, постійний моніторинг); нормативне забезпечення стратегії – дозволить підвищити рівень економічної безпеки України [89].

Планування та прогнозування включають у себе такі інструменти, як: стратегічне планування, стратегічне моделювання. За допомогою постійного моніторингу рівня економічної безпеки України можна забезпечити органи

державної влади країни оперативною інформацією про стан економічної безпеки та про можливі небезпеки для економіки країни, контролювати стан таких небезпек.

Варто також розглянути існуючі загрози економічній безпеці України, оскільки саме вони є тими факторами, які на певний момент часу утруднюють реалізацію національних економічних інтересів, що тим самим створює перешкоди для ефективного та стабільного розвитку адміністративних послуг України.

В основному саме джерела внутрішніх загроз є фундаментальною особливістю для виникнення зовнішніх небезпек, на які потрібно спрямувати механізм надання адміністративних послуг.

До основних внутрішніх загроз належать [90]:

- відсутність чітко сформульованої державної адміністративної політики;
- нерозвиненість, незбалансованість та нескоординованість дій суб'єктів надання адміністративних послуг;
- незавершеність адміністративних перетворень та слабкість нормативно-правової бази, сформованих на основі вже проведених етапів реформування сфери адміністративних послуг.

Усі елементи механізму надання адміністративних послуг є системою засобів, за допомогою яких забезпечується результативне управління в економічній, політичній, соціальній та інших системах. Врахування шляхів мінімізації загроз безпеці України дозволить інтегрувати економіку у світове товариство та зміцнити свої позиції на міжнародній арені.

Таким чином, дослідження формування механізму надання адміністративних дозволяє зробити наступні висновки [83]:

- є необхідність сформувати розвинену систему електронного урядування, котра створює умови для вільного доступу споживачів до адміністративних послуг через спеціальні Інтернет сторінки, де можна знайти усю потрібну інформацію, також передбачено функціонування інших електронних сервісів для налагодження діалогу у площині влада – суспільство;

– спрощення процедур надання послуг та зменшення переліку послуг створює сприятливі умови для розв'язання низки суспільно-політичних проблем, серед яких можна назвати низький рівень довіри громадян до влади, незадоволення владою та висока корумпованість суспільства, адже чим менше приводів для особистого контакту громадян та чиновників, тим менше приводів для створення суперечливих ситуацій;

– регламентація процесу надання громадянам адміністративних послуг має відбуватись відповідно встановлених стандартів якості та низки принципів, серед яких принципи субсидіарності та пропорційності, загальнодоступності, прозорості, відкритості, адаптивності тощо. Загалом в Україні слід переглянути діяльність суб'єктів наданням адміністративних послуг та збільшити електронну складову в їх діяльності. В тому числі це стосується своєчасного інформування споживачів через Інтернет, оскільки на офіційних сайтах органів влади та на Єдиному державному порталі адміністративних послуг дані не завжди вчасно оновлюються. Сам процес надання електронних послуг в Україні не є налагодженим й характеризується нестабільністю роботи. Відповідно, важливим є виділення під дані цілі достатніх ресурсів, які б могли забезпечити стабільний процес надання електронних послуг, а головне – забезпечити захист інформації. Також доволі актуальним є налагодження контролю громадськості за наданням адміністративних послуг та забезпечення зворотного зв'язку між суб'єктами надання адміністративних послуг і споживачами, створення каналів для систематичного подання скарг та пропозицій.

3.3. Напрями вдосконалення надання земельних адміністративних послуг

Сучасна вітчизняна організація надання адміністративних послуг з погляду зручності для приватних осіб характеризується багатьма недоліками об'єктивного та суб'єктивного характеру. Окремі вади мають легітимізований характер, тобто є законними з погляду законодавства [91, с. 184]:

1) адміністративні органи розпорошені територіально, тож їх відвідування вимагає від приватної особи витрачання значних зусиль та ресурсів;

2) у більшості органів встановлено обмеження щодо днів та годин прийому громадян, причому далеко не завжди з урахуванням критерію зручності для приватних осіб, осіб які працюють;

3) відсутня достатня інформація про порядок отримання послуг (наприклад для отримання рішення про передачу у власність, надання у користування земельних ділянок, що перебувають у державній/комунальній власності);

4) строки, встановлені для надання деяких послуг, є необґрунтовано тривалими (наприклад 10 робочих днів необхідно для отримання довідки про осіб, які отримали доступ до інформації про суб'єкта речового права в ДЗК, чи витягу про обмеження у використанні земельної ділянки, або 14 робочих днів для видачі відомостей про межі частини земельної ділянки на яку поширюється право суборенди, сервітуту);

5) наявне суперечливе правове регулювання, особливо локального рівня, та неналежне правове регулювання процедурних питань (наприклад отримання документації із землеустрою (матеріали), що включена до Державного фонду документації із землеустрою);

6) поширене фактичне примушування приватних осіб до отримання супутніх платних послуг (на зразок ксерокопіювання, консультування тощо), сплати «благодійних» внесків, оформлення відносин через «договори».

Головним недоліком суб'єктивного характеру є ставлення до приватної особи як до прохача, орієнтація не на сприяння в задоволенні запиту особи, а на формальне дотримання правил. Така ситуація особливо гостро прослідковується в отриманні земельних адміністративних послуг. Тому найважливішим завданням покращенням та впровадження надання послуг на високому рівні є в першу чергу зміна ставлення влади до особи.

Переважна більшість незручностей створюється власне адміністративними органами, оскільки неналежно виконуються вимоги законодавства. Серед найпоширеніших типових порушень законодавства про надання адміністративних послуг є [46, с. 544]:

1) вимагання документів, не передбачених законодавством, або у формі, не передбаченій законодавством (наприклад нотаріально посвідчених копій документів);

2) порушення строків надання окремих видів послуг. Зокрема, при наданні земельних адміністративних послуг виникає колізія в визначені терміну прийняття заяви в ЦНАПі та наступної реєстрації її у відповідному органі, через який він буде надаватися;

Серйозною проблемою у наданні адміністративних послуг можна назвати суперечливість правового регулювання. І якщо на рівні централізованого регулювання ще можна розібратися в ієрархії правових джерел, то на рівні локального регулювання ситуація особливо складна. Місцева влада часто приймає нові акти, не скасовуючи попередніх. При цьому відсутні можливості систематизованого доступу до більшості нормативних документів в органах місцевого самоврядування. Не приділяється належна увага питанням процедури. Порядок надання деяких послуг встановлено самим органом для себе, що є неприпустимим. Часто місцева влада залишає за собою такі повноваження, які вже в принципі перестали існувати. Яскравий приклад видача дублікату державного акту на земельну ділянку, хоча з 2013 року такі державні акти на право власності на земельну ділянку вже не видаються, а всі незаповнені бланки в районних відділах земельних ресурсів вилучено, а, отже, заповнити та видати дублікат державного акта неможливо.

Серед найбільш типових порушень законодавства надання адміністративних послуг у сфері земельних відносин варто назвати вимагання документів, не передбачених законодавством (вимагання копій сторінок паспорту де зазначається місце реєстрації місця проживання особи), а також порушення строків надання окремих видів послуг.

Для покращення якості надання адміністративних послуг у сфері земельних відносин необхідно вживати комплексні системні заходи.

Насамперед, слід розмежувати в системі органів виконавчої влади органи, які займаються виробленням політики, і органи, що займаються поточним адмініструванням. В другій категорії необхідно виділити органи, які надають адміністративні послуги, та зосередити їхню діяльність на якісному та своєчасному наданні послуг.

Необхідно мінімізувати перелік (номенклатуру) адміністративних послуг у сфері земельних відносин, та залишити лише ті, які є справді важливими для публічних інтересів. Для цього всі послуги, які надаються органами державної влади, органами місцевого самоврядування та створеними ними підприємствами, установами і організаціями, необхідно переглянути (фактично – провести функціональне обстеження) і систематизувати за наступними критеріями [92, с. 150]:

а) послуги, надання яких варто залишити за державою та місцевим самоврядуванням;

б) послуги, надання яких може бути передане недержавним суб'єктам (у порядку делегування або приватизації), але їх надання має залишатися завданням держави або місцевого самоврядування і здійснюватися під їх відповідальність;

в) послуги, які можуть бути скасовані без шкоди для суспільства та держави.

Це дасть змогу зосередити обмежені публічні ресурси на реалізації найважливіших завдань. Перегляд обсягу адміністративних послуг у сфері земельних відносин доцільно періодично переглядати, адже після будь-яких скорочень завжди відбуваються зворотні тенденції.

Важливо максимально децентралізувати надання адміністративних послуг. Це наблизить надання адміністративних послуг до споживачів, що не тільки зручно для останніх, а й сприятиме більш точному визначенню потреб та очікувань споживачів. Завдання щодо надання адміністративних послуг у сфері

земельних відносин доцільно передавати через відкриті механізми тендерів, делегування недержавним інституціям, органам професійного самоврядування тощо. Передача публічних завдань повинна відбуватися разом з відповідним публічним фінансуванням на цю діяльність. Можливість зміни суб'єкта, який надає адміністративні послуги у сфері земельних відносин, на конкурсних засадах створює конкуренцію на право надання адміністративних послуг і змушує покращувати якість [92, с. 156]. Але важливо забезпечити належний контроль за якістю надання адміністративних послуг такими суб'єктами, залишити за державою функцію ціноутворення у цій сфері, здійснювати систематичне оцінювання діяльності на основі думки споживачів. Відповідальність же за надання таких послуг повинна й надалі залишатися за державою чи місцевим самоврядуванням.

Необхідно ретельно регламентувати процедуру надання адміністративних послуг у сфері земельних відносин. Правова визначеність у процедурних питаннях зменшує можливості для зловживань і гарантує правову захищеність приватних осіб. При встановленні процедури надання адміністративної послуги необхідно орієнтуватися на кінцевий результат. А при вдосконаленні правового регулювання необхідно максимально спростувати правила і порядок надання послуг.

Принципово важливо виробити стандарти надання адміністративних послуг. Під стандартами якості адміністративних послуг у сфері земельних відносин можна розуміти мінімальні вимоги щодо надання адміністративної послуги, які повинен забезпечити адміністративний орган, а також критерії, за допомогою яких можна оцінити, наскільки споживач адміністративної послуги задоволений її наданням. При визначенні стандартів якості адміністративних послуг, на нашу думку, можна враховувати такі критерії, як результативність, простота і зручність, оперативність, рівність і чутливість, відкритість, справедливість та зручність оплати.

Для покращення організації надання адміністративних послуг у сфері земельних відносин можуть використовуватися різні механізми. Деякі з них можуть запроваджуватися на локальному рівні.

Зокрема, у багатьох країнах успішно функціонують так звані «універсами послуг» (або «установи для громадян», чи «інтегровані офіси»). Їх можна описати таким чином. На території міста є приміщення, завітавши до якого, особа може вирішити усі свої справи, які залежать від влади, тобто особа може одночасно звернутись і за призначенням якоїсь соціальної допомоги, і за паспортом, і за будь-чим іншим, що влада може і зобов'язана їй надати. Перевагами «універсамів послуг» є те, що особа може, не знаючи, до якого саме органу їй потрібно звертатися, одразу прийти до такого «універсаму» і не помилитися, тому що тут приймаються до розгляду звернення за всіма адміністративними послугами. В одному місці можна вирішити одразу кілька питань, тому що службовець приймає заяви з усіх питань, які належать до компетенції місцевої влади. Особа може звертатися в будь-який час, тому що «прийомними» в таких установах у разі потреби можуть бути шість днів на тиждень з 8.00 до 20.00. Особі не потрібно бігти в інше місце, щоб оплатити послугу, тому що в цьому ж приміщенні розташовано відділення банку [47, с. 33].

Щоправда, необхідно зважати на обмежені можливості українського місцевого самоврядування. Зокрема, багато послуг надаються органами виконавчої влади, скажімо, реєстрація транспортних засобів, реєстрація актів громадянського стану тощо. Тому в Україні спочатку можна обмежитися лише послугами, що надаються органами місцевого самоврядування, але співпрацювати з органами виконавчої влади необхідно, щоб у перспективі відкрити єдину установу для громадян.

Обмежуючись адміністративними послугами, що надаються органами місцевого самоврядування, можна використовувати наступний план дій щодо вдосконалення системи надання адміністративних послуг. Спочатку необхідно скласти загальний перелік адміністративних послуг у сфері земельних

відносин, що надаються місцевою владою (він може бути набагато коротшим, чим той що надається державною владою), тобто список, складений за наступними необхідними ознаками [25, с. 5]:

- 1) провадження розпочинається зверненням фізичної або юридичної особи;
- 2) провадження завершується адміністративним актом, тобто рішенням ради, розпорядженням посадової особи місцевого самоврядування, реєстрацією тощо;
- 3) процедура є «стандартизованою», тобто однотипною.

Відповідно до переліку адміністративних послуг у сфері земельних відносин створюється зведений інформаційний ресурс (довідник) щодо процедури надання кожного виду послуг.

По-перше, це необхідно для того, щоб узгодити технологію розгляду кожної справи, з урахуванням того, що прийом буде вестися в одному місці.

По-друге, така інформація необхідна для службовців, які здійснюватимуть прийом заяв, щоб знати, які документи потрібні для вирішення справи.

По-третє, довідник міг би суттєво полегшити життя громадянам, надаючи їм інформацію про асортимент послуг, про порядок їх отримання (документи, строки тощо), про вартість.

Кожен із цих етапів має наслідком самодостатній продукт, який вартує затрачених зусиль. Наприклад, на основі зібраної інформації можна готувати друковані довідкові матеріали як систематизованого характеру (наприклад, книгу), так і листівки, буклети, а також можна утворити телефонну довідкову службу для інформування про послуги, інтернет-ресурс тощо. Перелік послуг дає змогу раціонально підходити до визначення внутрішньої структури адміністративних органів. Варто відзначити, що на практиці збирання інформації виявилось доволі складним завданням. Обов'язково необхідно провести навчання тих службовців, які будуть залучені до роботи в єдиному офісі.

До початку діяльності «універсаму послуг» можна підійти по-різному. Зокрема, можна вже на підготовчому етапі провести «ревізію» всіх локальних нормативних актів, що регулюють процедуру надання конкретних видів адміністративних послуг, і при запровадженні «універсаму послуг» працювати за новими правилами. Другий шлях простіший: взяти за основу існуючі правила і вже під час роботи «універсаму послуг» здійснювати моніторинг процедур та працювати над їх удосконаленням [92, с. 162].

Створення «універсаму послуг» спочатку вимагатиме збільшення кількості службовців, адже створюється нова структура. При цьому всі існуючі виконавчі підрозділи міської ради повинні й надалі вести прийом громадян, тобто деякий час доцільно зберігати паралельну систему прийняття звернень громадян, аби громадяни не відчували незручностей від реформи. Необхідно також знаходити легальні стимули для добросовісної роботи службовців, залучених до «універсамів послуг», оскільки інтенсивність роботи деяких із них зростатиме, особливо через збільшення обсягів «зовнішнього» спілкування, адже необхідно регулярно приймати громадян та перебирати частину погоджень, візувань, витребування довідок на себе.

Для успішної реалізації проекту реформування системи надання адміністративних послуг необхідно провести належну інформаційну кампанію щодо популяризації серед населення самої ідеї «універсаму послуг», адже всі реформи повинні проводитися мотивовано та прозоро.

Отже, для покращення якості надання адміністративних послуг у сфері земельних відносин необхідно [25, с. 6]:

- 1) розмежувати в системі органів виконавчої влади органи, які займаються виробленням політики, і органи, які займаються поточним адмініструванням. У середині другої категорії необхідно виділити органи, які надають адміністративні послуги (йдеться насамперед про урядові органи) та зосередити їхню діяльність на якісному їх наданні;

- 2) мінімізувати перелік (номенклатуру) адміністративних послуг у сфері земельних відносин, залишивши в ньому лише ті послуги, які дійсно є

важливими для публічних інтересів. Для цього всі послуги, які надаються органами державної влади та місцевого самоврядування і створеними ними підприємствами, установами та організаціями, необхідно переглянути (тобто фактично провести функціональне обстеження) і систематизувати за наступними критеріями:

а) послуги, надання яких потрібно залишити за державою та місцевим самоврядуванням;

б) послуги, надання яких може бути передане недержавним суб'єктам (у порядку делегування або приватизації), але їх надання має залишатися завданням держави чи місцевого самоврядування та здійснюватися під їх відповідальність;

в) послуги, які можуть бути скасовані без шкоди для суспільства та держави. Це дозволить зосередити обмежені публічні ресурси на реалізації найважливіших завдань. Діяльність із перегляду обсягу адміністративних послуг повинна бути систематичною;

3) максимально децентралізувати надання адміністративних послуг у сфері земельних відносин. Це наблизить їх до споживачів, що не тільки зручно для них, але й сприятиме більш точному визначенню їхніх потреб та очікувань. За цього завдання з надання адміністративних послуг у сфері земельних відносин доцільно передавати (через відкриті механізми проведення тендерів, делегування) недержавним інституціям (цей механізм буде дієвим лише в рамках демократичної політичної системи, коли громадяни (насамперед як виборці) мають можливість реально впливати на політичні інституції, відповідальні за надання послуг), органам професійного самоврядування тощо. Передача публічних завдань повинна відбуватися разом із відповідним публічним фінансуванням цієї діяльності. Можливість зміни суб'єкта, який надає адміністративні послуги, на конкурсних засадах створюватиме конкуренцію в боротьбі за право надання адміністративних послуг та змушуватиме покращувати їх якість. Необхідно забезпечити належний контроль за якістю надання адміністративних послуг такими суб'єктами,

здійснювати систематичну оцінку діяльності на основі думки споживачів, а також залишити за державою прерогативу ціноутворення в цій сфері. Відповідальність за надання даних послуг повинна і надалі залишатися за державою чи самоврядуванням;

4) докладно регламентувати процедуру надання адміністративних послуг у сфері земельних відносин. Правова визначеність у процедурних питаннях зменшує можливості для зловживань та гарантує правову захищеність приватним особам. За цього процедура надання адміністративних послуг у сфері земельних відносин повинна виписуватися таким чином, щоб особа подавала заяву та необхідний мінімум документів, а все спілкування здійснювалося всередині влади, тобто щоб збір довідок, погоджень тощо здійснювався всередині органу та між органами, а не покладався на особу. При встановленні процедури надання адміністративної послуги необхідно орієнтуватися на кінцевий результат;

5) створити такі умови, щоб суб'єкти, які надають адміністративні послуги у сфері земельних відносин в питанні внутрішньої організації діяльності (внутрішнього управління), могли діяти за принципами приватного сектора. Це повинно насамперед поширюватися на питання добору та управління персоналом, встановлення винагороди за працю. Працівники повинні бути зорієнтовані за допомогою системи відповідних стимулів на досягнення результатів, а не на формальне дотримання правил. Необхідно створити умови, за яких оплата праці в органах, що надають адміністративні послуги, могла б сягати рівня оплати праці спеціалістів відповідної кваліфікації в приватному секторі;

6) виробити стандарти надання адміністративних послуг у сфері земельних відносин на основі (з урахуванням). Зміни повинні охоплювати: впровадження відносин типу клієнт-підрядник; концентрацію на результатах, а не на внесках та процесі дії; відповідальність перед клієнтом/споживачем. Надавачі адміністративних послуг повинні керуватись установленими стандартами обслуговування клієнтів/споживачів, вживаючи такі заходи: а)

визначення наявних та потенційних клієнтів; б) вивчення потреб клієнта (шляхом опитування) і визначення, яких послуг та якої якості бажає клієнт, а також рівня його задоволення надаваними послугами; в) розроблення посадових (службових) стандартів і критеріїв оцінки роботи з урахуванням цих стандартів; г) обслуговування клієнтів відповідно до найвищих стандартів у приватному секторі; д) забезпечення споживача правом вибору як джерела послуг, так і способів їх отримання; е) забезпечення більшої доступності для клієнтів інформації, послуг та системи оскарження; є) запровадження механізму реагування на скарги клієнтів. Необхідно враховувати думку споживачів послуг (через механізми опитування, консультування тощо) щодо доцільності запровадження нових, якості та оплати існуючих адміністративних послуг;

7) створювати так звані «універсами послуг» («установи для громадян» або «єдині офіси»). Це інтегровані (об'єднані) установи адміністративних органів, які мають своїми перевагами те, що: а) в цій установі особа може отримати всі або майже всі адміністративні послуги, які надаються в даній адміністративно-територіальній одиниці; б) прийом приватних осіб ведеться протягом усього робочого дня і навіть у суботу; в) тут же розташовані відділення банку, й особа може на місці оплатити послуги. Зважаючи на те, що на рівні районів та міст адміністративні послуги надаються одночасно органами місцевого самоврядування та органами виконавчої влади, необхідно спрямовувати їх зусилля на утворення таких об'єднаних «універсамів послуг».

Реалізація управління адміністративними послугами в сфері земельних відносин на сучасному етапі в умовах запровадження ринку земель в Україні потребує врахування як соціально-політичних так і фінансово-економічних перетворень щодо задоволення населення у вирішенні земельних питань. Всі ці чинники передбачають якісне надання фізичним та юридичним особам адміністративних земельних послуг у найменший термін. Подібний варіант організації взаємодії влади із суспільством дозволяє забезпечити здійснення першорядної місії влади у забезпеченні прав та свобод громадян.

В цій кваліфікаційній роботі пропонуємо звернути увагу на опрацювання організаційно-правових та інформаційно-комунікативних аспекти вдосконалення механізмів надання адміністративних послуг в сфері земельних відносин [92, с. 157]:

- організаційно-правовий, він є основним елементом вдосконалення процесів надання адміністративних послуг і має найбільший рівень впливу;
- кадровий механізм формує підбір професіоналів в сфері надання адміністративних послуг щодо здійснення земельних запитів громадян та забезпечує реалізацію намічених цілей та безпосередньо впливає на якісний та кваліфікований процес надання послуг;
- мобільний та Інтернет механізми сприяють інтенсивному розвитку сервісної діяльності держави, спрощують доступ до отримання земельних адміністративних послуг та економлять затрати часу;
- маркетинговий механізм слугує основою взаємодії між суб'єктами надання послуг і споживачами і сприяє отриманню гарантовано позитивного результату таких відносин.

Однією з умов реформування територіальної організації влади в Україні є створення об'єднаних територіальних громад та передача їм самоврядних повноважень. Зокрема на виконання Указу Президента України «Про деякі заходи щодо прискорення реформ у сфері земельних відносин» [93] та постанови Кабінету Міністрів України «Деякі заходи щодо прискорення реформ у сфері земельних відносин» [94] Держгеокадастр здійснив передачу із державної у комунальну власність близько 2 млн. га земель сільськогосподарського призначення.

Для виконання ними своїх повноважень у сфері задоволення населення адміністративними послугами пов'язаними з землею є потреба у створенні місцевих ЦНАПів та штату високо кваліфікованих спеціалістів по земельних питаннях, які б оперативно надавали необхідні послуги населенню. В цілому якість надання адміністративних послуг тісно пов'язана з професійними якостями виконавців, іміджем звичайних службовців, керівників та органів

місцевого самоврядування загалом. На нашу думку для цього варто залучати спеціалістів, які мають досвід роботи в органах що ведуть земельну політику, впроваджують засади земельної реформи на всіх рівнях. Також важливо провести підвищення кваліфікації наявних спеціалістів щодо ознайомлення з новелами законодавства в сфері земельних відносин, регулярно проводити такі заходи [95].

Однією з умов реформування територіальної організації влади в Україні є створення об'єднаних територіальних громад та передача їм самоврядних повноважень. Для виконання ними своїх повноважень у тому числі існує потреба у створенні ЦНАП, однак динаміка їх створення не дозволяє говорити про швидкість цього процесу.

В часи глобальної цифровізації як в Україні, так і в світі, варто також розглядати можливість та навіть в деяких випадках необхідність надання та отримання адміністративних послуг в сфері земельних відносин шляхом використання мобільних та Інтернет механізмів.

Мобільність надання адміністративних послуг в сфері земельних відносин має широку перспективу використання у покращенні взаємозв'язку між владою та громадянами [96]. Для поліпшення спілкування із громадою та збільшення ефективності адміністративних послуг в сфері земельних відносин може бути запроваджено СМС-сервіс чи Чат-бот для налагодження більш якісного обслуговування споживачів земельних послуг, або впровадження відповідного мобільного додатку

Робота такого мобільного сервісу у майбутньому може забезпечити двосторонній потік земельних даних та обміну земельною інформацією. З одного боку органами надання адміністративних послуг в сфері земельних відносин надаватиметься запитувачам корисна інформація, в тому числі у межах адміністративних послуг, з іншого боку – громадяни відправлятимуть запити до центрів надання адміністративних послуг на дистанційне отримання довідкової інформації або послуг, для котрих немає потреби в особистому контакті споживача із представниками влади. У разі ж необхідності особистого

відвідання органу влади споживач зможе принаймні зареєструватись в електронній черзі.

Варто звернути увагу на положення статті 9 Закону України «Про адміністративні послуги» [13], що електронні адміністративні послуги мають надаватися через Єдиний державний портал адміністративних послуг або інтегровані з ним ресурси органів публічного управління. Але з цього бачимо перешкоду в проблемі дистанційної ідентифікації особи запитувача. Якщо звичайну довідкову інформацію може отримати будь-хто, то вже важливіші персоналізовані документи можуть бути надані лише конкретній особі на основі законних підстав. З цього ж випливає ще одне важливе питання, а саме надання конфіденційної інформації запитувачам під час взаємодії представників влади із громадянами [92]. Як один з варіантів вирішення таких небезпек, існує практика отримання електронного цифрового підпису, за допомогою якого можна надавати юридичну силу документам. Виходячи з викладеного вище, можемо узагальнити те, що необхідно більш детально на законодавчому рівні окреслити механізм надання електронних послуг та норми щодо підтвердження громадянами їх заяв (запитів) чи інших додаткових документів.

Разом з цим варто згадати статтю 10 Закону України «Про адміністративні послуги» [92], де зазначаються умови, за яких послуга вважається наданою. Це повинне бути особисте отримання замовником або рекомендованим листом. Передбачено й варіант отримання за допомогою засобів телекомунікаційного зв'язку, однак здійснення такого механізму теж не прописано. Відповідно, на нашу думку, до цієї статті додати пункт щодо дистанційного отримання послуги замовником шляхом використання електронного цифрового підпису. Подібні правки мають створити умови для розбудови електронного врядування, прискорення процесу обслуговування, а відповідно й оптимізувати механізм надання адміністративних послуг [92]. У такий спосіб можна розвантажити ЦНАП та інші органи влади від частого напливу громадян й великих черг.

Загалом, прийняття типового переліку адміністративних послуг в сфері земельних відносин мало б привести до позитивних результатів, оскільки наразі фіксується велике розмаїття переліків, котрі центри надання адміністративних послуг визначають на власний розсуд. Через це споживачам дуже важко іноді встановити по яку послуги можна звертатись до них, а з якими питаннями слід звернутись до інших органів влади. Та й загалом низький рівень обізнаності населення характеризується тим, що іноді громадяни просто не знають який саме орган влади може надати їх потрібну послугу.

Загальна характеристика організаційно-правового компоненту вдосконалення механізму надання адміністративних послуг в сфері земельних відносин може бути зображена наступним чином (Рис. 3.6)

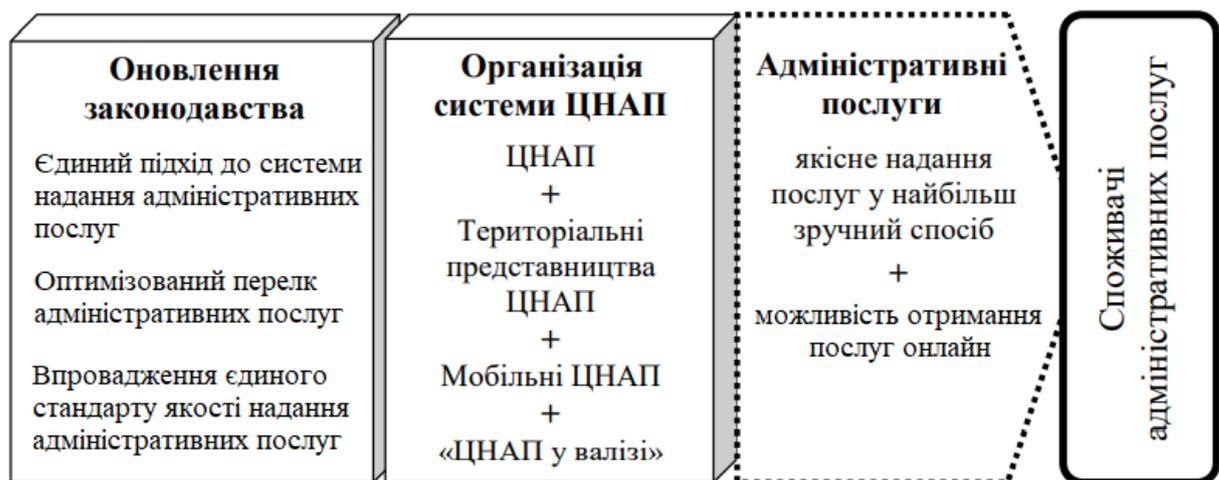


Рис. 3.6 – Організаційно-правовий компонент вдосконалення механізму надання адміністративних послуг (сформовано та доповнено на основі [92])

Підводячи підсумок можна констатувати, що оптимізація діючого механізму надання адміністративних послуг в сфері земельних відносин та його подальше вдосконалення може відбуватися лише за умови ретельного аналізу законодавства у сфері адміністративних послуг, а також сучасних тенденцій у реформування територіальної організації влади в Україні. Також використання сучасних інформаційних технологій та комунікативних заходів у перспективі мають сприяти вдосконаленню механізму надання адміністративних послуг в

сфері земельних відносин. До цього можна віднести вироблення системи широкої взаємодії суб'єктів надання адміністративних послуг в сфері земельних відносин зі споживачами через мобільні телефони, мережу Інтернет та проведення соціологічних досліджень з метою виявлення сильних та слабких сторін діючих механізмів.

ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ

Зміни в суспільно-політичному житті України, що відбуваються в останні роки, зумовили необхідність принципово нових підходів до регулювання земельних відносин. Сучасний стан розвитку суспільства потребує побудови ефективної системи державного управління земельними ресурсами.

Тож, одним з напрямків удосконалення здійснення надання адміністративних послуг в сфері земельних відносин є вирішення низки важливих питань, пов'язаних з підвищенням ефективності управління шляхом прискорення усунення монополії державного органу виконавчої влади повноважень у сфері земельних відносин, та надання більш широкого доступу до бази даних Державного земельного кадастру спеціалістам органів місцевого самоврядування.

Процес покращення надання адміністративних послуг в сфері земельних відносин повинен формуватися на принципах земельного права:

- а) поєднувати особливості використання земель як природного ресурсу, територіального базису та засобу виробництва;
- б) забезпечення рівності права власності на землю громадян, юридичних осіб та територіальних громад;
- в) унеможливлення органів держави втручання у реалізацію громадянами, юридичними особами та територіальними громадами їх прав щодо розпорядження, користування чи володіння землею;
- г) забезпечення раціонального використання земель та екологічної безпеки у процесі землекористування.

Реалізація принципів державної політики у сфері земельних відносин має забезпечити високу якість та ефективність управлінських процесів, діяльності органів державної влади у процесі виконання затверджених державною політикою програмних заходів щодо досягнення мети та вирішення поставлених завдань.

Необхідним є також розроблення та затвердження Кабінетом Міністрів України типових документів, які б: визначали би якість надання адміністративних послуг в сфері земельних відносин, у тому числі визначали би процедури контролю якості та механізм регулярного перегляду та покращання критеріїв оцінки якості; затверджували би положення про кожний вид земельної адміністративної послуги, коло органів, що надають такі послуги, перелік документів, порядок надання адміністративних послуг в сфері земельних відносин тощо; регулювали діяльність органів, що надають адміністративні послуги; забезпечували здійснення нормативного регулювання якості адміністративних послуг в сфері земельних відносин з урахуванням стандартів якості міжнародного рівня; кількість інстанцій, залучених до надання земельних адміністративних послуг (запровадження принципу єдиного офісу та єдиного вікна).

У виконаній кваліфікаційній роботі досліджено актуальне питання надання адміністративних послуг в сфері земельних відносин, принципи формування якості та ефективності їх надання, механізми та напрямки удосконалення надання адміністративних послуг у сфері земельних відносин. Отримані в процесі результати дослідження є підставами для формулювання наступних узагальнених висновків та пропозицій, що мають теоретичне і практичне значення:

1. Проаналізовано нормативно-правове забезпечення щодо надання адміністративних послуг в сфері земельних відносин та встановлено, що на сьогодні й досі не вирішені практичні питання для реалізації в повному обсязі громадянами свого конституційного права на землю та якісного отримання публічних послуг, відносини в земельній сфері залишаються вкрай політизованими, а їх реформування відбувається дуже повільно.

2. Зроблено висновки, що суперечлива державна земельна політика в Україні в сфері надання земельних адміністративних послуг створює коло проблем соціально-економічного характеру, відсутність узгодженості цілей і пріоритетів для здійснення земельної реформи. Рекомендовано потребу

створення з боку держави зрозумілого практичного механізму, яким б чітко встановлювалися завдання, пріоритети та інструменти регулювання земельних відносин, реалізація яких дозволить покращення надання адміністративних послуг в сфері земельних відносин, створить дієвий сервіс їх отримання.

3. Здійснено аналіз зарубіжного досвіду функціонування моделей надання адміністративних послуг, у результаті чого рекомендуємо використати в Україні скандинавську модель «установ» безпосередньо на місцях, характерною ознакою якої є високий розвиток місцевого самоврядування, що є сьогодні актуальним в процесі здійснення децентралізації влади, та впровадити норми та створити кодифіковані акти з надання адміністративних послуг, взявши до уваги практику застосування подібних актів в країнах континентальної моделі. Вдале поєднання складових цих моделей гарантує постійне підвищення якості наданих послуг та формування систем е-урядування для отримання великої кількості послуг у режимі онлайн.

4. Обґрунтовано необхідність запровадження комплексної оцінки надання адміністративних послуг в сфері земельних відносин. Зроблено акцент на важливості того, щоб така оцінка була системною і систематичною, а не ситуативною й епізодичною, яка б охоплювала декілька інструментів і за якої до процесу оцінювання залучалися б усі зацікавлені сторони – громадські активісти та громадські організації, органи місцевої влади, незалежні експерти. Задоволеність споживача та орієнтація на споживача мають бути головними критеріями оцінки якості надання адміністративних послуг.

5. З метою формування в органах місцевого самоврядування якісного надання адміністративних послуг, варто впровадити відповідний навчальний курс, в якому, зокрема, акцентуватиметься увага на особливостях надання земельних адміністративних послуг, направляти спеціалістів у відповідні органи державної влади, що здійснюють земельну політику, для отримання практичного досвіду щодо суспільних земельних відносин, брати участь в тематичних лекціях, семінарах, зустрічах, з'їздах для обміну досвідом у вирішенні проблемних питань.

6. В роботі запропоновано визначення поняттю «Механізму надання адміністративних послуг у сфері земельних відноси», яке пропонується розглядати як нормативно зафіксовану послідовність сервісно-орієнтованих дій органів державної та місцевої влади, спрямовані на набуття, зміну, або припинення прав і обов'язків фізичних та юридичних осіб у сфері земельних відносин, шляхом отримання за їх клопотанням адміністративних послуг на основі принципів відкритості, справедливості, прозорості, професіоналізму та відповідальності.

7. Проведено дослідження функціонування електронного сервісу Держгеокадастру, в результаті якого отримано адміністративну послугу щодо надання копії документації із землеустрою (матеріали), що включена до Державного фонду документації із землеустрою. Як висновок проведеного дослідження, хочеться зауважити, що портал електронних послуг Держгеокадастру зручний і зрозумілий у використанні, інтуїтивний інтерфейс дозволяє швидко розібратися з функціоналом порталу. Затримок у наданні послуги не виникло. Наше дослідження виявилось успішним.

Варто підсумувати наступне, що сьогодні в Україні активно впроваджуються позитивні практики щодо надання якісних адміністративних послуг в сфері земельних відносин. Однак, вони ще досі потребують оптимізації задля підвищення якості функціонування органів публічного управління.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1.Крегул Ю.І. Адміністративне право України: Навч. посіб. - К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т., 2004. - 190 с.

2.Жуковська А. Ю. Шляхи підвищення якості адміністративних послуг органів виконавчої влади / А. Ю. Жуковська // Економічний простір. – 2008. – № 19. – С. 82-91.

3.Шамрай Н. В. Організація надання публічних послуг у містах з районним поділом: автореф. дис. к. н. держ. наук: 25.00.04 / Шамрай Н. В.; НАДУ при президентові України. – Київ, 2017. – 279 с. / URL: <http://academy.gov.ua/pages/dop/138/files/05e8331f-b878-4e32-a2c2-e6b9d2ae2f4a.pdf>

4.Адміністративні послуги – нова якість держави. *Пріоритети* : URL: https://allref.com.ua/uk/skachaty/Administrativni_poslugi_-_nova_yakist_derjavi (дата звернення 01.12.2021).

5.Коліушко І.Б. Адміністративна реформа для людини (науково-практичний нарис) / І.Б. Коліушко, В.Б. Авер'янов, В.П. Тимошук, Р.О. Кубіда. – К.: Факт, 2001. – 225 с.

6.Голосніченко П. І. Правове регулювання надання адміністративних послуг потребує системного підходу / П. І. Голосніченко // Вісн.Нац. Тех. Ун-ту України «Київський політехнічний інститут». Політологія. Соціологія. Право. – 2012. – № 4 – С. 43-46. URL: http://www.irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbuv/cgiirbis_64_soc_2012_4_8 (дата звернення 01.12.2021).

7.Авер'янов В. Б. До питання про поняття так званих «управлінських послуг» // Право України. – 2002. – № 6. – С. 125-127.

8. Шаров Ю. Удосконалення політики і процедур надання адміністративних послуг / Ю. Шаров, Д. Сухінін // Актуал. пробл. держ. упр. : зб. наук. пр. / редкол. С. М. Серьогін (гол. ред.) та ін. – Дніпропетровськ: ДРІДУ НАДУ, 2006. – Вип. 4 (26). – С. 230-238.

9.Люхтергандт О. Проект Адміністративного кодексу України та сучасне адміністративне процедурне право / О. Люхтергандт // Юрид. журн. – 2002. – № 5. – С. 27.

10.Тимощук В.П. Оцінка якості адміністративних послуг. – К.: Факт, 2005. – 88 с. URL: <http://te.reimg.com/book/3246305/605d9f> (дата звернення 01.12.2021).

11.Тимощук В. П. Адміністративна процедура та адміністративні послуги: Зарубіжний досвід і пропозиції для України. – К.: Факт, 2003. – 496 с.

12.Сафронова В. К. Теоретичні підходи до змісту поняття «адміністративна послуга» / Публічнеуправління і адміністрування: сучасний стан, проблеми та перспективи розвитку: Матеріали IV Всеукраїнської студентської науково-практичної конференції. – Одеса: Держ. ун. «Одеська політехніка», 2021. – 140 с. URL: https://economics.net.ua/files/science/publ_upravl/2021/tezy.pdf (дата звернення 02.12.2021).

13.Закон України «Про адміністративні послуги» // Відомості Верховної Ради (ВВР). URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17#Text> (дата звернення 20.11.2021).

14.Сороко В. М. Концептуальний підхід до проблеми запровадження інституту надання державних послуг у практику діяльності державних службовців // Вісн. держ. Служби України. – 2004. – № 3. – С. 11-19.

15.Писаренко Г. М. Запровадження доктрини адміністративних послуг в Україні // Митна справа. – 2005. – № 6. – С. 80-83.

16.Колпаков В. К. Адміністративно-правові відносини: поняття та види / В. К. Колпаков // Юрид. наук. електрон. журн. – 2013. – № 1. – С. 101-104. URL: [http://www.dridu.dp.ua/zbirnik/2017-01\(17\)/7.pdf](http://www.dridu.dp.ua/zbirnik/2017-01(17)/7.pdf) (дата звернення 20.11.2021).

17.Крегул Ю. І. Адміністративне право України: Навч. посіб. – К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т., 2004. – 190 с.

18.Чміленко Г. М. Щодо питання управлінських (адміністративних) послуг // Актуальні проблеми держави і права: Зб. наук. праць. – Вип. 22. – Одеса: Юрид. л-ра., 2004. – С. 376-379.

19.Венедіктова І. В. Юридична природа публічних послуг / І. В. Венедіктова // Вісн. Харків. нац. Ун-ту. – 2009. – № 841. – С. 88-91.

20.Мицкевич Л. А. Предоставление публичных услуг как вид государственного управления. Публичные услуги: правовое регулирование (зарубежный опыт): сборник / Л. А. Мицкевич; подбщ. ред. Е. В. Гриценко, Н. А. Шевелевой. – М.: Вольтерс Клувер, 2007. – 425 с.

21.Чміленко Г. М. Адміністративні послуги в Україні // Юридичний вісник. – 2005. – № 2. – С. 86-93.

22.Конституція України // Відомості Верховної Ради (ВВР). URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/#Text> (дата звернення 20.11.2021).

23.Розпорядження Кабінету Міністрів України «Про схвалення Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади» // Відомості Верховної Ради (ВВР). URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/90-2006-p#Text> (дата звернення 24.11.2021).

24.Авер'янов В. Б. Адміністративне право України. Академічний курс: Підруч.: У 2 т.: Т.2. Особливачастина. – К.: Юрид. думка, 2005. – 624 с.

25.Винников О. Реформі системи адміністративних послуг – бути! // Пріоритети. – 2006. – № 3(29). – С. 5-7.

26.Адміністративні послуги: стан і перспективи реформування. Збірник матеріалів / [Тимошук В.П., Добрянська Н.Л., Курінний О.В., Школьний Є.О. та ін.] / Заг. ред. Тимошука В.П., Курінного О.В. – Київ, 2015. – 428 с.

27.Авер'янов В.Б. Державне управління: проблеми адміністративно-правової теорії та практики. – К.: Знання, 2003. – 384 с.

28.Александров В. Т. Послуги системи державного управління // Актуальні проблеми державного управління: Зб. наук. пр. – Вип. 3 (18). – Х.: Вид-во ХарПІ НАДУ «Магістр», 2003. – С. 208-213.

29.Закон України «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо розширення повноважень органів місцевого самоврядування та оптимізації надання адміністративних послуг» // Відомості Верховної Ради

(BBP). URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/888-19#Text> (дата звернення 24.11.2021).

30. Попок А. А. Інноваційна діяльність в органі публічної влади: системний підхід / А. А. Попок, С. А. Попов // Вісн. НАДУ. – 2015. – № 2. – С. 12-18. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Vnadu_201524 (дата звернення 26.11.2021).

31. Цивільний кодекс України // Відомості Верховної Ради (ВВР). URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/435-15> (дата звернення 26.11.2021).

32. Битяк Ю. П. Адміністративне право України: Підручник / Ю.П.Битяк, В.М. Гаращук, О.В. Дьяченко та ін. – К.: Юрінком Інтер, 2005. – 544 с.

33. Задихайло О. А. Правове регулювання надання адміністративних послуг в Україні / О. А. Задихайло // Форум права. – 2011. – № 1. – С. 379-384.

34. Дрозд О. Ю. Безконтактні адміністративні послуги державної служби України з питань геодезії, картографії та кадастру: питання теорії та практики : монографія / О. Ю. Дрозд, О. В. Левченко; НДІ публ. права. – Київ, 2016. – 199 с.

35. Бусуйок Д. В. Поняття, зміст та види земельних адміністративних послуг / Д. В. Бусуйок // Часопис Київ. ун-ту права. – 2009. – № 3. – С. 188-194.

36. Світличний О. П. Адміністративні правовідносини у сфері земельних ресурсів України: автореф. дис. д-ра юрид. наук : 12.00.07 / Світличний О. П. ; Держ. НДІ М-внутр. справ України. – Київ, 2012. – 35 с.

37. Гладкова Є. О. Адміністративно-правове регулювання земельних відносин в Україні: стан та перспективирозвитку / Є. О. Гладкова // Європейські перспективи. – 2014. – № 6. – С. 74-80.

38. Бусуйок Д. В. Правове регулювання управлінських і сервісних відносин у сфері використання та охорони земель – актуальні напрями удосконалення правового регулювання земельних відносин / Д. В. Бусуйок // Вісн. НАН України. – 2014. – № 4. – С. 84-88.

39. Козаченко Н. М. Система надання публічних послуг у сфері земельних відносин в Україні: становлення та трансформації / Наталя Козаченко // Держ. упр. та місц. самоврядування. – 2012. – Вип. 4(15). – С. 236-243.

40. Закон України «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності» // Відомості Верховної Ради (ВВР). URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2806-15#Text> (дата звернення 28.11.2021).

41. Сеніна А. О. Регуляторна політика держави в сфері адміністративних послуг: дис. канд. екон. наук: 08.00.03 / А. О. Сеніна; Н.-д. центр індустріал. пробл. розв. НАНУ. – Харків, 2016. – 208 с.

42. Іванов Ю. Б. Удосконалення організації надання адміністративних послуг як засіб запобігання корупційним проявам / Ю. Б. Іванов, А. О. Сеніна // Проблеми економіки. – 2014. – № 3. – С. 81-88.

43. Невмержицький О. І. Надання адміністративних послуг у сфері земельних відносин в умовах реалізації сервісної функції держави / Публічне адміністрування: теорія та практика. – Київ, 2017, вип. 2(18). URL: [http://www.dridu.dp.ua/zbirnik/2017-02\(18\)/10.pdf](http://www.dridu.dp.ua/zbirnik/2017-02(18)/10.pdf) (дата звернення 28.11.2021).

44. Кононенко Л. М. Адміністративне право України. – К.: Просвіта, 2007. – 488 с.

45. Макарейко Н. В. Административное право. – М.: Юрайт-Издат, 2003. – 223 с.

46. Мочерний С. Сфера послуг // Економічна енциклопедія. – К.: Академія, 2002. – Т. 3. – С. 544.

47. Коліушко І. Б. Управлінські послуги – новий інститут адміністративного права // Право України. – 2001. – № 5. – С. 30-34.

48. Бабінова О. Проблеми оцінки якості та ефективності діяльності органів місцевої влади / О. Бабінова. URL: <http://www.niss.gov.ua/Monitor/September/6.htm> (дата звернення 30.09.2021).

49. Бабінова О. Забезпечення самодостатності територіальних громад як необхідна умова сталого місцевого та регіонального розвитку / О. Бабінова // Вісник Національної академії державного управління при Президентіві України. – 2009. – № 1. – С. 122-129. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Vnadu_2009_1_17 (дата звернення 01.12.2021).

50. Кірмач А. Адміністративні послуги – для громадян, а не для підприємців // Юридична газета. – 2006. – 28 вересня. – С. 8.

51.Ковбасюк Ю. В. Регіональне управління: підручник / за заг. ред. Ю. В. Ковбасюка, В. М. Вакуленка, М. К. Орлатого. – К. : НАДУ, 2014. – 740 с.

52. Дубенко С. Д. Адміністративні послуги органів виконавчої влади: теоретичні підходи до вирішення практичних завдань / С. Д. Дубенко, В. І. Мельниченко, Н. Г. Плахотнюк. – К. : НАДУ, 2008. – С. 44.

53.Калита Т. П. Побудова систем управління якістю відповідно до стандарту ДСТУ ISO 9001-2001 в органах виконавчої влади / Т. П. Калита. – К.: НАДУ, 2007. – 40 с.

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

55.Звіт про виконання у 2019 році «Стратегії реформування державного управління України» // Відомості Кабінету Міністрів України (КМУ). URL: <https://www.kmu.gov.ua/storage/app/sites/1/zviti-pro-vikonannya/par-report-ukr-web.pdf> (дата звернення 01.12.2021).

56.Канавець М. Інструменти забезпечення ефективності, результативності та якості діяльності органів державної влади / [М. Канавець (кер. авт. колективу), Ю. Лихач, А. Кукуля, О. Бутенко, Ю. Єрченко; за заг. ред. В. Купрія]. – К.: Центр адаптації державної служби до стандартів Європейського Союзу, 2019. – 178 с.

57.Тимошук В. Надання адміністративних послуг у муніципальному секторі. Навчальний посібник для посадових осіб місцевого самоврядування / В. Тимошук / Асоціація міст України – К., ТОВ «Підприємство «ВІ ЕН ЕЙ», 2015. – 124 с.

58.Тимошук В. Адміністративні послуги для Тебе. Посібник громадянину / Тимошук В. (заг. ред.), Школьний Є., Український Д.; ілюстрації – Назаров Г. – К.: Видав. ФОП Москаленко О.М., 2014 – 44 с.

59.Казюк Я. Навіщо треба впорядкувати розміри плати за адмінпослуги: коротко про законопроект №4380. URL: <https://decentralization.gov.ua/news/13486?page=8> (дата звернення 01.12.2021).

60.Проект Закону «Про адміністративний збір» // Відомості Верховної Ради (ВВР). URL: http://w1.c1.rada.gov.ua/pls/zweb2/webproc4_1?pf3511=70434 (дата звернення 02.12.2021).

61. За якість потрібно платити: якою має бути вартість адміністративних послуг. URL:<https://www.prostir.ua/?news=za-yakist-potribno-platyty-yakoju-maje-buty-vartist-administratyvnyh-posluh> (дата звернення 03.12.2021).

62.Державний сайт України «Трембіта»: Система електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів URL: <https://trembita.gov.ua/ua> (дата звернення 04.12.2021).

63.Указ Президента України «Про деякі заходи із забезпечення надання якісних публічних послуг» // Відомості Верховної Ради (ВВР). URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/647/2019#Text> (дата звернення 28.11.2021).

64.Писаренко Г. М. Адміністративні послуги в Україні: організаційно-правові аспекти: автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. юрид. наук : 12.00.07 / Писаренко Г. М.; Одеська нац. юр. акад. – Одеса, 2006. – 20 с. URL: <http://dspace.onua.edu.ua/bitstream/handle/11300.pdf> (дата звернення 29.11.2021).

65.Розпорядження Кабінету міністрів України «Деякі питання надання адміністративних послуг через центри надання адміністративних послуг» // Відомості Кабінету міністрів (ВКМ). URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show-/523-2014-p#Text> (дата звернення 30.11.2021).

66.Демський Е. Ф. Адміністративні послуги та їх юридична природа / Е. Ф. Демський // Юридична наука. – 2011. – № 1. – 86 с.

67.Державна служба України з питань геодезії, картографії та кадастру / Електронні сервіси Держгеокадастру / Офіційний веб-сайт. URL: <https://e.land.gov.ua/> (дата звернення 15.10.2021).

68.Михайлюк Я. Б. Адміністративні послуги у країнах Європейського союзу та Україні (порівняльно-правовий аспект): дис. канд. юрид. наук.: 12.00.07. / Я. Б. Михайлюк. – Запоріжжя, 2016. – 247.

69.Прокопенко Л. Л. Інституційна система ЄС : навч. посіб. / Л. Л. Прокопенко, О. М. Рудік, Н. М. Рудік. – Дніпро: ДРІДУ НАДУ, 2018. – 220 с.

70.Тимченко Л. М. Євроінтеграційні напрями вдосконалення системи надання адміністративних послуг // Правова позиція, № 4 (25). – 2019. – С. 83-90. URL: <http://legalposition.umsf.in.ua/archive/2019/4/12.pdf> (дата звернення 29.10.2021).

71.Гордєєв В.В., Градовий В.Б. Адміністративні послуги: поняття, сутність та ознаки // Науковий вісник Чернівецького університету. – 2010. – Випуск 533. – Правознавство. – С. 66-70.

72.Туркова О. К. Сервісна спрямованість надання адміністративних послуг в Україні: процедурні аспекти / Право і суспільство № 5-2 частина 3. – 2015. – С. 189-194.

73.Циганов О. Г. Теорія адміністративних послуг та її реалізація в країнах європейського союзу та в Україні // Юридичний науковий електронний журнал / Запоріжжя: Запорізький національний університет, 2017. № 5. С. 111-114. URL: http://lsey.org.ua/5_2017/31.pdf (дата звернення 01.11.2021).

74.Михайлюк Я. В. Теоретичні засади надання адміністративних послуг у країнах Європейського Союзу та Україні // Адміністративне право і процес, № 2 (12). – 2015. – С. 37-44.

75.Спасібов Д. В. Зарубіжний досвід інноваційних технологій надання публічних послуг / Вчені записки ТНУ імені В.І. Вернадського / Державне управління, Том 29 (68) № 1. – 2018. – С. 161-170.

76.Шереметьєва Л. А., Беца І. І. Концептуальні підходи, типи та види державних послуг в Європейському Союзі та в Україні: порівняльний аналіз. URL: <http://academy.gov.ua/ej/ej12/txts/10slaupa.pdf> (дата звернення 08.11.2021).

77. Оффердал О. Местное самоуправление в Скандинавии: достижения и перспективы / О. Оффердал // ПОЛИС. – 1999. – № 2. – С. 53-58.

78. Андрєєва О. М. Електронне урядування країн Скандинавії: становлення та розвиток. Проблеми міжнародних відносин. – Вип. 9. – 2014. – С. 154-68.

79. Буханевич О. М. Проблеми надання адміністративних послуг органами місцевого самоврядування / О. М. Буханевич // Науковий вісник Міжнародного гуманітарного університету. Серія : Юриспруденція. – 2015. – Вип. 14(1). – С. 71-73.

80. Буханевич О. М. Особливості правового регулювання адміністративних послуг в країнах Європейського Союзу / О.М. Буханевич // Науковий вісник Міжнародного гуманітарного університету. Серія: «Юриспруденція». – 2014. – № 12. – Т. 1. – С. 120-122.

81. Рудніцька Р.М. Механізми державного управління: сутність і зміст / Р.М. Рудніцька, О.Г. Сидорчук, О.М. Стельмах. – Львів: ЛРІДУ НАДУ, 2005. – 28 с.

82. Труш О.О. Механізми реалізації державної політики у сфері цивільного захисту в Україні / О. О. Труш // Теорія та практика державного управління: зб. наук. пр. – Х.: Вид-во ХарРІ НАДУ "Магістр", 2010. – № 2. – С. 432-438/

83. Сидорчук О. Г. Сутність і зміст механізмів державного управління / О.Г. Сидорчук, Р.М. Рудніцька, О.М. Стельмах. – Львів: ЛРІДУ НАДУ, 2005. – 28 с.

84. Плаксін О. А. Особливості формування земельних відносин / О. А. Плаксін // Збірник наукових праць Таврійського державного агротехнологічного університету (економічні науки) . – 2014. – № 1. – С. 205-208.

85. Новаковський Л. Сучасні проблеми регулювання земельних відносин в Україні / Л. Новаковський // Землевпорядний вісник. – 2013. – № 6. – С. 2-6.

86. Велешук С. С. Адміністративний менеджмент: сутнісні характеристики та основні завдання // Наука молода / Збірник наукових праць. Випуск 18 . – Тернопіль: Економічна думка, 2012. – С.14-19.

87.Неділько А. Характеристика сучасного етапу розвитку публічного управління в Україні. Правові аспекти публічного управління: теорія та практика: матеріали X наук. – практ. конф. (м. Дніпро 13 грудня 2018 р.). – Дніпро: ДРІДУ НАДУ, 2018. – С. 144-147.

88.Міськевич А. Адміністративно-правові засади надання адміністративних послуг у сфері соціального захисту населення / А. Міськевич // Наукові записки [Кіровоградського державного університету імені Володимира Винниченка]. Серія : Право. – 2016. – Вип. 2. – С. 100-104.

89.Акімова Л. М. Сутнісна характеристика основних загроз в економічній безпеці держави / Л. М. Акімова // Державне управління: удосконалення та розвиток : електрон.наук. фах. вид. – 2016. – № 10.

90. Акімова Л. М. Концептуальні засади розробки механізму державного управління забезпеченням економічної безпеки держави / Л. М. Акімова // Публічне управління та адміністрування у процесах економічних реформ : зб.тез доп. II Всеукр. наук.-практ. конф., 19 квіт. 2018 р., м. Херсон. – Херсон : ХДАУ, 2018. – С. 166-16.

91.Ліпенцев А. Управлінські послуги: семантика понять та питання підвищення якості // Ефективність державного управління: Зб. наук. пр. – Вип. 4. – Л.: ЛРІДУ НАДУ, 2003. – С. 184-193.

92. Ільчанінова Н. І. Механізм надання адміністративних послуг в умовах реформування територіальної організації влади в Україні: дис. на здобуття наук. ступ. к. н. з держ. упр.: 25.00.02 / Ільчанінова Н. І.; Чорноморський національний університет імені Петра Могили. – Миколаїв, 2019. – 220 с. / URL: https://chmnu.edu.ua/wp-content/uploads/2017/12/diss_Ilchaninova1.pdf (дата звернення 01.12.2021).

93.Указ Президента України «Про деякі заходи щодо прискорення реформ у сфері земельних відносин» // Відомості Верховної Ради (ВВР). URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/449/2020#Text> (дата звернення 29.11.2021).

94.Постанова Кабінету Міністрів України «Деякі заходи щодо прискорення реформ у сфері земельних відносин» // Відомості Кабінету

міністрів (ВКМ). URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1113#Text> (дата звернення 30.11.2021).

95. Козюра І. Процеси децентралізації у сфері надання адміністративних послуг / І. Козюра // Теоретичні та прикладні питання державотворення. – 2018. – Вип. 22. – С. 132-139.

96. Розпорядження Кабінету Міністрів України «Концепція розвитку системи електронних послуг в Україні» // Відомості Кабінету міністрів (ВКМ). URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/918-2016-%D1%80> (дата звернення 17.11.2021).

ДОДАТКИ

Додаток А

Наукові праці автора за темою кваліфікаційної магістерської роботи



Міністерство освіти і науки України
 Національний університет
 «Полтавська політехніка імені Юрія Кондратюка»
 Азербайджанський державний економічний університет (UNEC)
 Білостоцький технологічний університет (Польща)
 ISMA University (Латвійська республіка)
 University North (Хорватія)
 Varna Free University «Chernorizets Hrabar» (Болгарія)
 Національний університет «Чернігівська політехніка»
 Дніпропетровський регіональний інститут державного управління
 Національної академії державного управління
 при Президентові України
 Інститут підготовки кадрів державної служби зайнятості України
 Західноукраїнський національний університет
 Хмельницький університет управління та права імені Леоніда Юзькова
 Херсонський національний технічний університет
 Черкаський національний університет імені Богдана Хмельницького

ОРГАНІЗАЦІЙНО-ПРАВОВІ АСПЕКТИ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ В УКРАЇНІ

Матеріали VIII Всеукраїнської
 науково-практичної Інтернет-конференції
 за міжнародною участю
 29 квітня 2021 року



Полтава
 2021

УДК 35.073:34(477)

О64

Розповсюдження та тиражування без офіційного дозволу
Національного університету
імені Юрія Кондратюка заборонено

Редакційна колегія:

М. І. Лахижа, д. держ. упр., професор;

В. В. Гришко, д.е.н., професор;

І. О. Кульчій, к. держ. упр., доцент.

Організаційно-правові аспекти публічного управління в Україні: Матеріали VIII Всеукраїнської науково-практичної Інтернет-конференції за міжнародною участю, 29 квітня 2021 р. – Полтава: Національний університет імені Юрія Кондратюка, 2020. – 196 с.

У збірнику матеріалів VIII Всеукраїнської науково-практичної Інтернет-конференції за міжнародною участю розглядаються теоретичні та правові аспекти модернізації публічного управління України з урахуванням іноземного досвіду, шляхи та методи оптимізації діяльності органів влади на регіональному рівні, іноземний досвід впровадження сучасних систем та методів управління в діяльність органів влади, організаційні та фінансові аспекти забезпечення діяльності органів виконавчої влади та місцевого самоврядування, розвиток лідерства в публічному управлінні, підготовка та підвищення кваліфікації кадрів державної служби та служби в органах місцевого самоврядування.

Розрахований на фахівців публічного управління, працівників органів державної влади та місцевого самоврядування, науковців, викладачів, слухачів та студентів.

УДК 35.073:34(477)

*Матеріали друкуються мовами оригіналів.
За виклад, зміст і достовірність матеріалів
відповідають автори.*

<i>Скрильник Олена Олександрівна</i> <i>Чапча Інна Олександрівна</i> УДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ ЕЛЕКТРОННИХ ПУБЛІЧНИХ ЗАКУПІВЕЛЬ УКРАЇНИ.....	186
<i>Стеценко Юрій Михайлович,</i> УДОСКОНАЛЕННЯ УПРАВЛІННЯ КОМУНАЛЬНОЮ ІНФРАСТРУКТУРОЮ МІСТА	189
<i>Тітова Людмила Анатоліївна,</i> УДОСКОНАЛЕННЯ УПРАВЛІННЯ ЗЕМЕЛЬНИМИ РЕСУРСАМИ	191
<i>Шуба Алла Володимирівна</i> КРИТЕРІЙ ТА ПОКАЗНИКИ ЕФЕКТИВНОСТІ ПОДАТКОВОГО КОНТРОЛЮ ЗА ВИЗНАЧЕННЯМ НАРАХОВАНИХ ТА СПЛАЧЕНИХ ПОДАТКОВИХ ЗОБОВ'ЯЗАНЬ ПО ПОДАТКАМ ТА ЗБОРАМ.....	193

Т. П. Юр'єва, С. Ю. Юр'єва, І. В. Покуца. – Х.: ВД «ІНЖЕК», 2008. – 398 с.

2. Скорик А. П. Розвиток сфери житлово-комунального господарства України: монографія / А. П. Скорик – Одеса: Одеський національний політехнічний університет, 2016. – 72 с.

3. Організація та управління на підприємствах ЖКГ : навчальний посібник – укл. Двойкин С. В., Телятник С. В. – Х. : ХНАМГ, 2009. – 158 с.

4. Про місцеве самоврядування в Україні : Закон України від 21 трав. 1997 р. № 280/97-ВР [Електронний ресурс] / Верховна Рада України – Режим доступу : <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/280/97>

*Тітова Людмила Анатоліївна,
ПРАТ «Нафтогазвидобування», інженер землевпорядник*

УДОСКОНАЛЕННЯ УПРАВЛІННЯ ЗЕМЕЛЬНИМИ РЕСУРСАМИ

Питання управління земельними ресурсами повсякчас є актуальною темою, оскільки земля є фундаментом для будь-якого виробництва. Це особливо прослідковується у сфері ринкової економіки при закріпленні різних форм власності на землю на законодавчому рівні та визначенні умов господарювання на ній.

Дослідження різних напрямків у сфері управління земельними ресурсами відображено у роботах вітчизняних та закордонних учених. Вагомий внесок щодо вдосконалення механізмів управління та раціонального використання земельних ресурсів країни зокрема зробили такі вчені: А. Сохнич, Д. Добряк, Д. Бабміндра, В. Горлачук, В. В'юн,

О. Шапоренко. Науковці окреслили принципи й методи управління земельними ресурсами, визначили особливості розвитку земельних відносин у ринкових умовах [1, с. 4].

Однак зараз у науковій роботі юридичні, економічні, екологічні чи соціальні аспекти розвитку земельних відносин розглядаються окремо. У той же час вивчення цього питання вимагає комплексного підходу, тобто формування цілісної системи прогнозування розвитку земельних відносин.

Основними проблемами забезпечення якісного управління земельними ресурсами в Україні є [1, с. 12]:

- погане застосування органами місцевого самоврядування та органами виконавчої влади повноважень щодо розпорядження земельними ресурсами;
- не регулювання на законодавчому рівні деяких стандартів, що стосуються процедури здійснення держави, автономії та громадського контролю;
- дублювання повноважень органів виконавчої влади та місцевого самоврядування;

- кризова ситуація щодо використання особливо цінних земель, що включають найбільш продуктивні ґрунти;
- межі переважної більшості об'єктів природно-заповідного фонду тощо. залишаються невизначеними в полі.

Одним з головних факторів ефективного землеустрою на всіх адміністративно-територіальних рівнях є державна система реєстру земель та контроль земельних ресурсів, які служать основою інформації та аналізу для державного управління та регулювання земельних відносин [3]. При цьому всі складові земельного реєстру та моніторинг земельних ресурсів повинні відповідати рівню національної підтримки розвитку земельних відносин. Це особливо важливо при розробці економічно обґрунтованих методів встановлення меж ділянок, державної масової кадастрової оцінки земель різних категорій, законодавчого забезпечення принципів та правил оподаткування суб'єктів аграрних відносин.

У комплексі система землеустрою повинна поєднувати правові, адміністративні та економічні методи, передбачати заходи для забезпечення раціонального та ефективного використання землі, її охорони, відтворення та підвищення родючості ґрунтів, збереження та створення сприятливого середовища для людей, захист права власності, володіння та користування землею за допомогою комплексу організаційних, правових та економічних дій.

Таким чином, сьогодні система землеустрою недостатньо забезпечує розподіл повноважень та відповідальності між різними структурами, до компетенції яких входить управління земельними ресурсами. Недосконале регулювання земельних відносин, неактуальність їх реформування посилили багато проблем, зокрема, це пов'язано з погіршенням стану ґрунту. Вирішення цих проблем у багатьох випадках обмежується недостатньою методологічною базою для вдосконалення регулювання земельних відносин.

Література:

1. Воеводіна Т. Моніторинг земельних ресурсів та його значення. URL: <http://www.ukr.vipreshebnik.ru/zemelne-pravo/4590-monitoring-zemelnikh-resursiv-ta-jogo-znachennya.html> (дата звернення: 09.04.2021)
2. Кашенко О. Л. Земля як аграрний капітал / О. Л. Кашенко // Економіка АПК. – 2013. – № 6. – С. 57 – 62.
3. Управління земельними ресурсами : конспект лекцій / І.С. Глушенкова, Т.В. Анопрієнко, І.В. Кошкалда, О.М. Трегуб; Харків. нац. ун-т. міськ. госп-ва ім. О.М. Бекетова. – Харків : ХНУМГ ім. О.М. Бекетова, 2018. – 85 с.

Додаток Б

Типова інформаційна картка адміністративної послуги з видачі витягу з технічної документації про нормативну грошову оцінку земельної ділянки (затверджена Головним управлінням Держгеокадастру у Полтавській області)

Додаток 3
ЗАТВЕРДЖЕНО
 Наказ Головного управління
 Держгеокадастру у Полтавській
 області
 24.06 2021 № 57

ІНФОРМАЦІЙНА КАРТКА АДМІНІСТРАТИВНОЇ ПОСЛУГИ
ВИДАЧА ВИТЯГУ З ТЕХНІЧНОЇ ДОКУМЕНТАЦІЇ ПРО НОРМАТИВНУ ГРОУ ІОНУ
ОЦІНКУ ЗЕМЕЛЬНОЇ ДІЛЯНКИ

(назва адміністративної послуги)
 Міжрайонне, Міськрайонні управління, Відділи у районах та м. Полтаві Головного управління
 Держгеокадастру у Полтавській області
 (найменування суб'єкта надання послуги)

Інформація про центр надання адміністративної послуги			
	1.	2.	3.
Найменування центру надання адміністративної послуги, в якому здійснюється обслуговування суб'єкта звернення	Місцезнаходження центру надання адміністративної послуги	інформація щодо режиму роботи центру надання адміністративної послуги	Телефон факсу (довідки) адреса електронної пошти та веб-сайт центру надання адміністративної послуги
ЦНАП виконавчого комітету Піщанської сільської ради (віддалене робоче місце по обслуговуванню сіл Нова Знам'янка, Вільна Терешківка	Полтавська область, Кременчуцький район, с. Нова Знам'янка, вул. Великий Шлях, 144, Новознам'янська сільська рада	Понеділок 08-00-17-15 Вівторок 08-00 – 17-15 Середа 10-45 – 20-00 Четвер 08-00 – 17-15 П'ятниця 08-00-16-00 Без перерви на обід	(5366)-71-83-44
Центр надання адміністративних послуг Семенівської селищної ради	Полтавська область, Семенівський район, смт. Семенівка, вул. Незалежності, 44	Понеділок - четвер 8.00 - 17.15 П'ятниця 8.00 - 16.00 Без перерви на обід.	(05341)-9-77-77
Центр надання адміністративних послуг населенню виконавчого комітету Скороходівської селищної ради	Полтавська область, смт. Скороходове, вул. Софійська, 15,	Понеділок-четвер 08:00-17:15 П'ятниця 08:00-16:00	(05347)-92-22
Центр надання адміністративних послуг Машівської селищної ради Машівський район	Полтавська область, смт. Машівка, вул. Незалежності, 111	Понеділок вівторок, червет 08:00-17:15 Середа 08:00-20:00 П'ятниця 08:00-16:00	(05364)-1017
Центр надання адміністративних послуг Диканської селищної ради	Полтавська область, Диканський район, смт. Диканька, вул. Незалежності, 133	Понеділок: 8:00 – 17:00 Вівторок: 8:00 – 17:00 Середа: 8:00 – 17:00 Четвер: 8:00 – 17:00 П'ятниця: 8:00 – 16:00	(05351)-22-85
Центр надання адміністративних послуг Горішньоглавінської міської ради Кременчуцького району Полтавської області	Полтавська обл., м. Горішні Плавні, просп. Героїв Дніпра, 40	Понеділок, середа, субота: 8.00-17.00 Вівторок, четвер: 8.00-20.00 П'ятниця: 8.00-15.45	(05348)-44-43 zarys.dnecp@zadrada.gov.ua

ГУ Держгеокадастру у Полтавській області

37 від 24.06.2021

0.61
Тандур Аліна Сергіївна

13.06.2021



Центр надання адміністративних послуг виконавчого комітету Чернухинської селищної ради	Полтавська область, Чернухинський район, смт. Чернухи, вул. Центральна, 39	Понеділок, Вівторок, Серед з 09.00 до 16.00 Четвер з 09.00 до 20.00 П'ятниця з 09.00 до 17.00	(05340) 2-22-
Центр надання адміністративних послуг виконавчого комітету Пирятинської міської ради	Полтавська обл., м. Пирятин, пл. Героїв Майдану, 2	Понеділок 08-00-17-00 Вівторок 08-00-17-00 Середа 08-00-17-00 Четвер 08-00-19-00 П'ятниця 08-00-17-00 Субота 08-00-14-00 Без перерви на обід	(05358) 2-21-3 opad@pyr.com.ua pyr.com.ua
Центр надання адміністративних послуг виконавчого комітету Петрівсько-Роменської сільської ради	Полтавська обл., Гадяцький р-н, с. Петрівка-Роменська, вул. Соборна, 35 Полтавська обл., Гадяцький р-н, м. Гадяч, вул. Шевченка, 5	Понеділок 08-00-17-00 Вівторок 08-00-17-00 Середа 08-00-17-00 Четвер 08-00-17-00 П'ятниця 08-00-17-00	(050) 02-31-26
Центр надання адміністративних послуг виконавчого комітету Оржицької селищної ради	Полтавська область, смт. Оржиця, вул. Центральна, буд. 21	Понеділок 08-00-17-15 Вівторок 08-00-17-15 Середа 08-00-17-15 Четвер 08-00-17-15 П'ятниця 08-00-16-00	(05357) 6-1-4-75
Центр надання адміністративних послуг виконавчого комітету Новосанжарської селищної ради	Полтавська область, смт. Нові Санжари, вул. Незалежності, 34	Понеділок 08-00-17-00. Вівторок 08-00-17-00. Середа 08-00-17-00. Четвер 08-00-17-00. П'ятниця 08-00-16-00. Обідня перерва 12:00-12:45	(05344) 3-38-6
Центр надання адміністративних послуг виконавчого комітету Лубенської міської ради	Полтавська обл., м. Лубни, проспект Володимирський, 23	Понеділок, четвер, п'ятниця: 08.00-17.00 Вівторок, середа: 08.00-20.00 Субота: 08.00-17.00	(05361) 2-21-73 Labovcentre.lubnyrada.gov.ua
Центр надання адміністративних послуг виконавчого комітету Краснолуцької сільської ради	Полтавська обл., Гадяцький р-н, с. Красна Лука, вул. Миру, 24	Понеділок 08-00-17-00 Вівторок 08-00-17-00 Середа 08-00-17-00 Четвер 08-00-17-00 П'ятниця 08-00-17-00	(05344) 2-73-31
Центр надання адміністративних послуг виконавчого комітету Козельщинської селищної ради	Полтавська область, вул. Монастирська, 5, смт. Козельщина	Понеділок 08:00-20:00 Вівторок, середа, четвер 08:00-17:15 П'ятниця 08:00-16:00	(05342) 2-73-33
Центр надання адміністративних послуг виконавчого комітету Карлівської міської ради	Полтавська область, м. Карлівка, вул. Полтавський шлях, 42/2Б	Понеділок, Вівторок, Четвер, П'ятниця 09-00-16-00. Середа 09-00-20-00. Без перерви на обід	(05346) 2-20-38
Центр надання адміністративних послуг виконавчого комітету Білозерківської сільської ради Миргородського району Полтавської області	Полтавська обл., В. Багатанський район, с. Білозерківка, вул. Лесі Українки, 11	Понеділок 08-00-17-00. Вівторок 08-00-17-00. Середа 08-00-20-00. Четвер 08-00-17-00. П'ятниця 08-00-16-00.	(05345) 4-43-8 40127978@mil.gov.ua
Центр надання адміністративних послуг апарату виконавчого	Полтавська область, м. Кобеляки вул., Касьяна, 29	Понеділок 08-00-17-00 Вівторок 08-00-17-00. Середа 08-00-17-00.	05345-3-14-1

ГУ Держгеокадастру у Полтавській області

37 від 24.06.2021

0.61
Тандур Аліна Сергіївна

13.06.2021

on



комітету Кобеляцької міської ради		Четвер 08-00 – 17-00. П'ятниця 08-00-17-00.	
Управління надання адміністративних послуг апарату виконавчого комітету Шишацької селищної ради	Полтавська область, смт. Шишаки, вул. Партизанська, 2	Понеділок 08-00-17-15. Вівторок 08-00 – 17-15. Середа 08-00 – 17-15. Четвер 08-00 – 17-15. П'ятниця 08-00- 16-00.	(05352)-91-4-53
Управління адміністративних послуг Полтавської міської ради	Полтавська область, м. Полтава, вул. Своборності, 36	Понеділок, вівторок, середа: 8.00-17.15, Четвер: 8.00 - 20.00, П'ятниця: 8.00- 20.15, Субота: 8.00-17.15	(0532)60-63-70 (0532) 56-15-56 (0532) 52-56-10 http://www.en-pol.gov.ua/
Сектор-Центр надання адміністративних послуг виконавчого комітету Галяцької міської ради	Полтавська область, м. Галяч, вул. Шевченка, 5	Понеділок 08-17:00 Вівторок 08:00-17:00 Середа 08:00-17:00 Четвер 08:00-17:00 П'ятниця 08:00-17:00	(05354)-3-34-45
Департамент "Центр надання адміністративних послуг" Кременчуцької міської ради Кременчуцького району Полтавської області	Полтавська обл., м. Кременчук, вул. Гагаріна, 14	Понеділок, середа: 08.00 - 17.15, Вівторок, четвер: 08.00 - 20.00 П'ятниця: 08.00 - 16.00 Субота: 08.00 - 15.00	(096) 097 158 8 https://kzr.kremenchuk.gov.ua/about/schedule_org/
Відділ надання адміністративних послуг виконавчого комітету Решетилівської міської ради	Полтавська область, м. Решетилівка, вул. Покровська, 14	Понеділок 08-00- 17-15. Вівторок 08-00 – 17-15. Середа 08-00 – 17-15. Четвер 08-00 – 17-15. П'ятниця 08-00-16-00. Без перерви на обід	(05363) 2 13-30
Відділ з питань надання адміністративних послуг виконавчого комітету Заводської міської ради	Полтавська область, м. Заводське, вул. Полтавська, 4/16	Понеділок 08-00-17-15. Вівторок 08-00 – 17-15. Середа 08-00 – 17-15. Четвер 08-00 – 17-15. П'ятниця 08-00-16-00. Без перерви на обід	(5356)-3-56-42
Відділ з питань надання адміністративних послуг (ЦНАП) виконавчого комітету Котельської селищної ради	Полтавська область, Полтавський район, смт. Котельва, вул. Полтавський шлях, 224	Понеділок 08-00-17-15. Вівторок 08-00 – 17-15. Середа 08-00 – 17-15. Четвер 08-00 – 17-15. П'ятниця 08-00-16-00. Без перерви на обід	(05350)-21-2-50
Відділ "Центр надання адміністративних послуг" виконавчого комітету Хорольської міської ради Лубенського району Полтавської області	Полтавська область, Лубенський район, м. Хорол, вул. Травня, буд. 4	ПН - 08:00-17:00 ВТ - 08:00-20:00 СР - 09:00-17:00 ЧТ - 08:00-20:00 ПТ,СБ - 08:00-20:00	(5362)- 21-7-17
Відділ "Центр надання адміністративних послуг" виконавчого комітету Сергійської сільської ради	Полтавська обл., Миргородський р-н, с. Сергіївка, вул. Центральна, 15	Понеділок-четвер 8:00-17:15 П'ятниця 8:00-16:00 обідня перерва: 12:00-13:00	(053) 54-54-131
Відділ "Центр надання адміністративних послуг" виконавчого комітету Піщанської сільської ради	Полтавська область, Кременчуцький район, село Піщане, вул. Київська, 137	Понеділок 08-17:00 Вівторок 08:00-20:00 Середа 08:00-17:00 Четвер 08:00-16:00 П'ятниця 08:00-16:00 Без перерви на обід.	(5366)75 83-04
Відділ "Центр надання адміністративних послуг"	Полтавська область, с. Михайлівка, вул.	Понеділок, вівторок 08:00-16:30	(05364)- 412 1

ГУ Держреєстрації у Полтавській області

37 від 24.06.2021

0.61
Тандур Аліна Сергіївна

689901



виконавчого комітету Михайлівської сільської ради	Молодіжна, 20	Середа, п'ятниця 08:00-16:00 Четвер 08:00-20:00	
Відділ "Центр надання адміністративних послуг" виконавчого комітету Миргородської міської ради	Полтавська обл., м. Миргород, вул. Гоголя, 171/1	Понеділок, середа, субота: 8.00 до 17.00 Вівторок, четвер: 8.00 до 20.00, П'ятниця: 8.00 до 15.45	(05355) 5-03-18 http://c-ar-myhorod.gov.ua/
Відділ "Центр надання адміністративних послуг" виконавчого комітету Лохацької міської ради	Полтавська область, т. Лохацька, вул. Гоголя, 31	Понеділок, вівторок, середа, п'ятниця - 08:00-15:00 Четвер 08:00-16:00	(05356) 3 18- 9
Відділ "Центр надання адміністративних послуг" виконавчого комітету Гребінківської міської ради	Полтавська область, м. Гребінка, вул. Ярослава Мудрого, 35	Понеділок 09-0- 16-00. Вівторок 09-00 – 16-00. Середа 08-00 – 15-00. Четвер 09-00 – 20-00. П'ятниця 08-00- 15-00. Субота 09-00 – 13-00	(05359) 9-25-78 hrebinka_cnar_mir@ukr.net
Відділ "Центр надання адміністративних послуг" виконавчого комітету Глобінської міської ради	Полтавська обл., м. Глобіно, вул. Травнева, 4	Понеділок 08-00- 16-00 Вівторок 08-00- 20-00 Середа 08-00-16-00 Четвер 08-00-16-00 П'ятниця 08-00-16-00 Субота 08-00-12-00 Без перерви на обід	(05365) -24-7-07 cnar@globynska-gromada.gov.ua
Відділ "Центр надання адміністративних послуг" виконавчого комітету Великобагачанської селищної ради	Полтавська область, смт. Велика Багачка, вул. Каштанова, 20	Понеділок 08:00-20:00 Вівторок, Середа, Четвер 08:00-17:15 П'ятниця 08:00-16:00	(05345)-9-1-3-72 (05345) 9-10- 8, 095-694-59-58
Відділ "Центр надання адміністративних послуг та державної реєстрації" виконавчого комітету Зіньківської міської ради	Полтавська область, м. Зіньків, вул. Воздвиженська, 64-г	Понеділок 08-00-17-15. Вівторок 08-00 – 20-00. Середа 10-45 – 17-15. Четвер 08-00 – 17-15. П'ятниця 08-00-16-00. Без перерви на обід	(05353) 3-11-58
Відділ - Центр надання адміністративних послуг виконавчого комітету Чутівської селищної ради	Полтавська обл., смт. Чутове, пл. Перемоги, 4	Понеділок вівторок, середа, п'ятниця 08:00-15:00 Четвер 08:00-20:00 Без перерви на обід	(05347)-9-11-34
Нормативні акти, якими регламентується надання адміністративної послуги			
4.	Законодавство України	Статті 20, 23 Закону України «Про оцінку земель»	
5.	Акти Кабінету Міністрів України	<p>Постанова Кабінету Міністрів України від 23 березня 1995 р. № 213 «Про Методику нормативної грошової оцінки земель населених пунктів»</p> <p>Постанова Кабінету Міністрів України від 23 листопада 2011 р. № 1278 «Про затвердження Методики нормативної грошової оцінки земель несільськогосподарського призначення (крім земель населених пунктів)»</p> <p>Постанова Кабінету Міністрів України від 16 листопада 2016 р. № 831 «Про затвердження Методики нормативної грошової оцінки земель сільськогосподарського призначення»</p> <p>Постанова Кабінету Міністрів України від 7 лютого 2018 р. № 105 «Про проведення загальнонаціональної (всукраїнської) нормативної грошової оцінки земель сільськогосподарського призначення та внесення змін до деяких постанов Кабінету Міністрів України»</p>	

ГУ Держреєстрації у Полтавській області

37 від 24.06.2021

0,61
Тандур Аліна Сергіївна12:46
86

		Розпорядження Кабінету Міністрів України від 16 травня 2014 р. № 523-р «Деякі питання надання адміністративних послуг органів виконавчої влади через центри надання адміністративних послуг»
6.	Акти центральних органів виконавчої влади	Наказ Міністерства аграрної політики та продовольства України від 22.08.2013 № 508 «Про затвердження Порядку нормативної грошової оцінки земель сільськогосподарського призначення (крім земель населених пунктів)», зареєстрований в Міністерстві юстиції України 12 вересня 2013 р. за № 1573/24105 Наказ Міністерства аграрної політики та продовольства України від 25.11.2016 № 489 «Про затвердження Порядку нормативної грошової оцінки земель населених пунктів», зареєстрований в Міністерстві юстиції України 19 грудня 2016 р. за № 1647/29777 Наказ Міністерства аграрної політики та продовольства України від 23.05.2017 № 262 «Про затвердження Порядку нормативної грошової оцінки земель сільськогосподарського призначення», зареєстрований в Міністерстві юстиції України 31 травня 2017 р. за № 679/30547
7.	Акти місцевих органів виконавчої влади/органів місцевого самоврядування	
Умови отримання адміністративної послуги		
8.	Підстава для одержання адміністративної послуги	Заява юридичної, фізичної особи, органу державної влади або органу місцевого самоврядування
9.	Вичерпний перелік документів, необхідних для отримання адміністративної послуги, а також вимоги до них	1. Заява про надання витягу з технічної документації про нормативну грошову оцінку земельної ділянки. 2. Документ, який підтверджує повноваження діяти від імені заявника (у разі подання заяви уповноваженою заявником особою).
10.	Порядок та спосіб подання документів, необхідних для отримання адміністративної послуги	Подаються до центру надання адміністративних послуг особисто заявником (уповноваженою особою заявника), направлення поштою або в електронній формі через Єдиний державний портал адміністративних послуг, в тому числі через інтегровану з ним інформаційну систему Держгеокадастру.
11.	Платність (безоплатність) надання адміністративної послуги	Безоплатно
12.	Строк надання адміністративної послуги	Строк, що не перевищує трьох робочих днів з дати реєстрації відповідної заяви у Головному управлінні
13.	Перелік підстав для відмови у наданні адміністративної послуги	1. Відсутність технічної документації з нормативної грошової оцінки земель. 2. Земельна ділянка несформована.
14.	Результат надання адміністративної послуги	Витяг з технічної документації про нормативну грошову оцінку земельної ділянки або відмова у видачі такого витягу.
15.	Способи отримання відповідей (результату)	Видається центром надання адміністративних послуг заявнику (уповноваженій особі заявника) надсилається поштою на адресу, вказану заявником у заяві. У разі подання заяви в електронній формі результат може надаватися в електронній формі технічними засобами телекомунікацій з накладенням кваліфікованого електронного підпису.
16.	Примітка	

ГУ Держгеокадастру у Полтавській області

37 від 24.06.2021

0,61
Тандур Аліна Сергіївна

13.06.2021



Додаток В

Типова технологічна картка адміністративної послуги з видачі витягу з технічної документації про нормативну грошову оцінку земельної ділянки (затверджена Головним управлінням Держгеокадастру у Полтавській області)

Додаток 13

ЗАТВЕРДЖЕНО
Наказ Головного управління
Держгеокадастру у
Полтавській області
24.06 2021/№ 37

ТИПОВА ТЕХНОЛОГІЧНА КАРТКА

адміністративної послуги з видачі витягу з технічної документації про нормативну грошову оцінку земельної ділянки

№ з/п	Етапи послуги	Відповідальна посадова особа, структурний підрозділ	Дія (В, У, П, З)	Термін виконання (дні)
1	Прийом і перевірка пакета документів, реєстрація заяви	Адміністратор центру надання адміністративних послуг	В	Протягом першого робочого дня в день надходження заяви в порядку черговості
2	Передача пакета документів структурному підрозділу в районі (місті) головного управління Держгеокадастру у відповідній області	Адміністратор центру надання адміністративних послуг	В	В день реєстрації заяви
3	Прийом пакета документів реєстрація заяви, передача документів до спеціаліста відділу, відповідального за напрямок оцінки земель* структурним підрозділом в районі (місті) головного управління Держгеокадастру у відповідній області	спеціаліст структурного підрозділу в районі (місті) головного управління Держгеокадастру у Полтавській області	В	В день надходження заяви в порядку черговості
4	Перевірка наявності відповідної технічної документації з нормативної грошової оцінки земель	Спеціаліст відділу, відповідального за напрямок оцінки земель	В	Протягом другого робочого дня з дня надходження заяви до головного управління Держгеокадастру в Полтавській області
5	У разі відсутності відповідної технічної документації з нормативної грошової оцінки земель та/або якщо земельна ділянка не сформована, готується лист про неможливість надання	Спеціаліст відділу, відповідального за напрямок оцінки земель	В	Протягом другого робочого дня з дня надходження заяви до головного

ГУ Держгеокадастру у Полтавській області

37 від 24.06.2021

0 61
Ткачур Аліна Сергіївна

12462

01

01

01

01

01

01

01

01

01

01

01

01

01

01

01

01

01

01

01

01

01

01

01

01

01

01

01

01

01

01

01

01

01

01

01

01

01

01

01

01

01

01

01

01

01

01

01

01

01

01

01

01

01

01

01

01

01

01

01

	<p>витягу з технічної документації про нормативну грошову оцінку земельної ділянки (далі – витяг).</p> <p>У разі наявності відповідної технічної документації з нормативною грошовою оцінкою земель та наявності сформованої земельної ділянки, готується витяг</p>	<p>Спеціаліст відділу відповідального за напрямок оцінки земель/Державний кадастровий реєстратор (у разі наявності відомостей про нормативну грошову оцінку у Державному земельному кадастрі та земельна ділянка сформована)</p>	<p>В</p> <p>управління Держгеокадастру в Полтавській області</p>
6	Підписання витягу	<p>Спеціаліст відділу відповідального за напрямок оцінки земель/Державний кадастровий реєстратор</p>	<p>В</p> <p>Протягом другого-третього робочого дня з дня надходження заяви до головного управління Держгеокадастру в Полтавській області</p>
7	Передача підготовленого листа про неможливість видачі витягу керівнику відділу, відповідального за напрямок оцінки земель, на перевірку та візування	<p>Спеціаліст відділу відповідального за напрямок оцінки земель</p>	<p>В</p> <p>Протягом другого робочого дня з дня надходження заяви до головного управління Держгеокадастру в Полтавській області</p>
8	Перевірка та візування листа про неможливість видачі витягу	<p>Керівник відділу, відповідального за напрям оцінки земель</p>	<p>В</p> <p>Протягом другого робочого дня з дня надходження заяви до головного управління Держгеокадастру в Полтавській області</p>

9	Передача підготовленого листа про неможливість видачі витягу керівнику структурного підрозділу в районі (місті) головного управління Держгеокадастру в Полтавській області на підпис	Спеціаліст структурного підрозділу в районі (місті) головного управління Держгеокадастру у Полтавській області	В	Протягом другого робочого дня з дня надходження заяви до головного управління Держгеокадастру у Полтавській області
10	Підписання листа про неможливість видачі витягу	начальник/ заступник начальника структурного підрозділу в районі (місті) головного управління Держгеокадастру у Полтавській області	З	Протягом третього робочого дня з дня надходження заяви до головного управління Держгеокадастру в Полтавській області
11	Реєстрація витягу у системі документообігу відповідного територіального органу Держгеокадастру або в системі Державного земельного кадастру або листа про неможливість видачі витягу у системі документообігу відповідного територіального органу Держгеокадастру	Спеціаліст структурного підрозділу в районі (місті) головного управління Держгеокадастру у Полтавській області, Державний кадастровий реєстратор	В	Протягом другого-третього робочих днів з дня надходження заяви до головного управління Держгеокадастру у Полтавській області
12	Передача витягу або листа про неможливість видачі витягу до центру надання адміністративних послуг	Спеціаліст відділу відповідального за напрям оцінки земель/Державний кадастровий реєстратор	В	Протягом третього робочого дня з дня надходження заяви до головного управління Держгеокадастру у Полтавській області
13	Видача замовнику або листа про неможливість видачі витягу центром надання адміністративних послуг	Адміністратор центру надання адміністративних послуг/Державний кадастровий реєстратор	В	В день отримання витягу від територіального органу Держгеокадастру
Загальна кількість днів надання послуги –				3 робочих днів
Загальна кількість днів (передбачена законодавством) –				3 робочих днів

0,61
Тандур Аліна Сергіївна

85393

ГУ Держгеокадастру у Полтавській області
37 від 24.06.2021

Примітка: дії або бездіяльність адміністратора центру надання адміністративних послуг та/або Державного кадастрового реєстратора та/або посадової особи Головного управління Держгеокадастру у Полтавській області можуть бути оскаржені до суду в порядку, встановленому законом.

Умовні позначки: В – виконує; У – бере участь; П – погоджує; З – затверджує

* – у разі відсутності відомостей про нормативну грошову оцінку у Державному земельному кадастрі та/або якщо інформація про земельну ділянку не внесена до відомостей Держгеокадастру земельного кадастру

0.61
Тандур Аліна Сергієвна

134639

ГУ Держгеокадастру у Полтавській області
37 від 24.06.2021



Додаток Г
Копія документації із землеустрою

ДЕРЖАВНИЙ КОМІТЕТ УКРАЇНИ ПО ЗЕМЕЛЬНИХ РЕСУРСАХ
Державне підприємство
„Охтирський районний центр державного земельного кадастру”

Проект
зміни та встановлення меж
сільських населених пунктів на території
Лутищанської сільської ради
Охтирського району Сумської області

Охтирка – 2002 р.

У К Р А І Н А

Лутищанська сільська рада
Охтирського району Сумської області

Третє скликання
Третя сесія
Р І Ш Е Н Н Я

від 18.12.2002 р.
с.Лутище

Про погодження проекту
встановлення та зміни меж
сільських населених пунктів
на території ради.

Розглянувши проект встановлення та зміни меж сільських населених пунктів с.Лутище та с.Українка, розроблений ДП "Охтирський районний центр державного земельного кадастру" і погоджений районними землепорядним, природоохоронним, санітарним органами та органом, архітектури, керуючись ст.ст. 12, 173, 174 Земельного кодексу України, Лутищанська сільська рада в и р і ш и л а :

1. Схвалити розроблений проект зміни та встановлення меж сільських населених пунктів, яким передбачено такі розміри :

с.Лутище - 204,7 га;

с.Українка - 103,3 га;

Загальна площа сільських населених пунктів згідно проекту із внесеними змінами становить 308,0 га.

Експлікація земель, включених в межі сільських населених пунктів в розрізі угідь додається.

2. Подати проект встановлення та зміни меж сільських населених пунктів, що знаходяться в адміністративних межах Лутищанської сільської ради на погодження до Охтирської районної ради та районної державної адміністрації.

Акт погодження проекту встановлення та змін меж сіл і креслення меж додається.

Сільський голова



В.І.Авраменко

Перелік документів:

1. Технічне завдання на складання проекту.
2. Рішення сільської ради „Про погодження проекту встановлення та зміни меж сільських населених пунктів на території ради”
3. Акт погодження проекту зміни та встановлення меж сіл на території ради.
4. Вхвалікація земель сіл (салища) на території ради.
5. Проект зміни та встановлення меж сільських населених пунктів (графічні матеріали).



1. Підстава для виконання робіт.
2. Підрядна організація-ДП „Охтирський районний центр державного земельного кадастру“
3. Проект встановлення меж розробити у відповідності з діючим земельним законодавством та технічними вказівками по складанню проектів встановлення меж сільських населених пунктів (Київ, 1991).
4. В складі виконуваної роботи опрацювати наступне:
 - 4.1 Обстежити межі населених пунктів в натурі з урахуванням змін, що викликані перерозподілом земель згідно з інвентаризацією, проведеною у відповідності з постановою Верховної Ради України „Про земельну реформу“ та з переважним віднесенням до земель населених пунктів суміжних територій рекреаційного та природоохоронного призначення.
 - 4.2 Визначення меж сільських населених пунктів провести з урахуванням контурно - меліоративної організації території.
 - 4.3 Проект встановлення меж сільських населених пунктів погодити районними землевпорядним, архітектурним, природоохоронним та санітарним органами, органами виконавчої влади та органами місцевого самоврядування.
5. Технічну документацію по встановленню меж населених пунктів виготовити в трьох примірниках.



(Signature)

(підпис)

(Signature)

(ініціали, прізвище)

А К Т
погодження проекту зміни та встановленню меж сіл (селища)
Лутище, Українка

на території Лутищанської
сільської ради Охтирського району Сумської області

.. 18 " грудня 2002 року

м.Охтирка

Відповідно до розпорядження голови Охтирської районної державної адміністрації від 23.09.02р. № 390 комісія в складі :

Хашчеватського В.К.	заступник голови районної державної адміністрації, голова комісії
Гумена П.К.	начальник Охтирського районного відділу земельних ресурсів, заступник голови комісії
Юр'єва К.М.	зав. відділом містобудування, архітектури та комунального господарства Охтирської районної державної адміністрації
Лябаха І.І.	начальник державної екологічної інспекції
Збаражського П.П.	начальник санітарно-епідеміологічної станції
<u>Авраменко В.І.</u>	сільський голова <u>Лутищанської</u> територіальної громади

опрацювала проектну документацію щодо зміни меж сіл (селища) на території Лутищанської сільської ради.

Розглянувши пропозиції сільської ради та проектні рішення щодо зміни меж сільських населених пунктів, комісія встановила, що проектною документацією в межі сільських населених пунктів переважно включені :

- зони житлової забудови з ділянками для ведення особистого селянського (підсобного) господарства;
- території загального користування з громадськими будівлями, зеленими насадженнями, водоймищами, майданами, вулицями, проїздами;
- виробничі зони, що фактично знаходяться в межах села;
- рекреаційні зони, що фактично знаходяться в межах населеного пункту або безпосередньо прилягають до нього;
- сільськогосподарські угіддя, які розташовані в межах населеного пункту;
- резервні території, необхідні для розширення забудови сільських населених пунктів у відповідності з перспективою їх розвитку і архітектурно-планувальною структурою.

Межі сільських населених пунктів в цілому обґрунтовані, відповідають вимогам чинного законодавства, в натурі проходять по межах угідь, що віднесені до складу земель державної власності (шляхи, проходи і т.і.), чітко виражені, під спором не перебувають (плани та експлікації земельних ділянок, що пропонуються включити в межі сільських населених пунктів, додаються).

Претензій з боку Лутищанської сільської ради, районної державної адміністрації, районного відділу земельних ресурсів, відділу містобудування, архітектури та комунального господарства райдержадміністрації, державної екологічної інспекції, санітарно-епідеміологічної станції та представників суміжних землевласників і землекористувачів не заявлено.

Комісія вирішила :

1. Погодити межі сіл (селища) Лутище, Українка

на території Лутищанської сільської (селищної) ради з включенням до їх складу земель загальною площею 110,3 га, в розрізі окремих сіл і по угіддях згідно експлікацій (додаються).

2. Запропонувати Охтирській районній раді погодити документацію по зміні меж вищезазначених сіл (селища) та подати до обласної ради для розгляду та прийняття рішення по затвердженню меж сіл (селища).

Голова комісії



Хашеватський В.К.

Члени комісії :



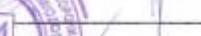

Гумен П.К.



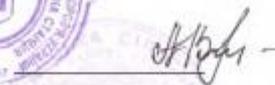
Юр'єв К.М.




Лябах І.І.

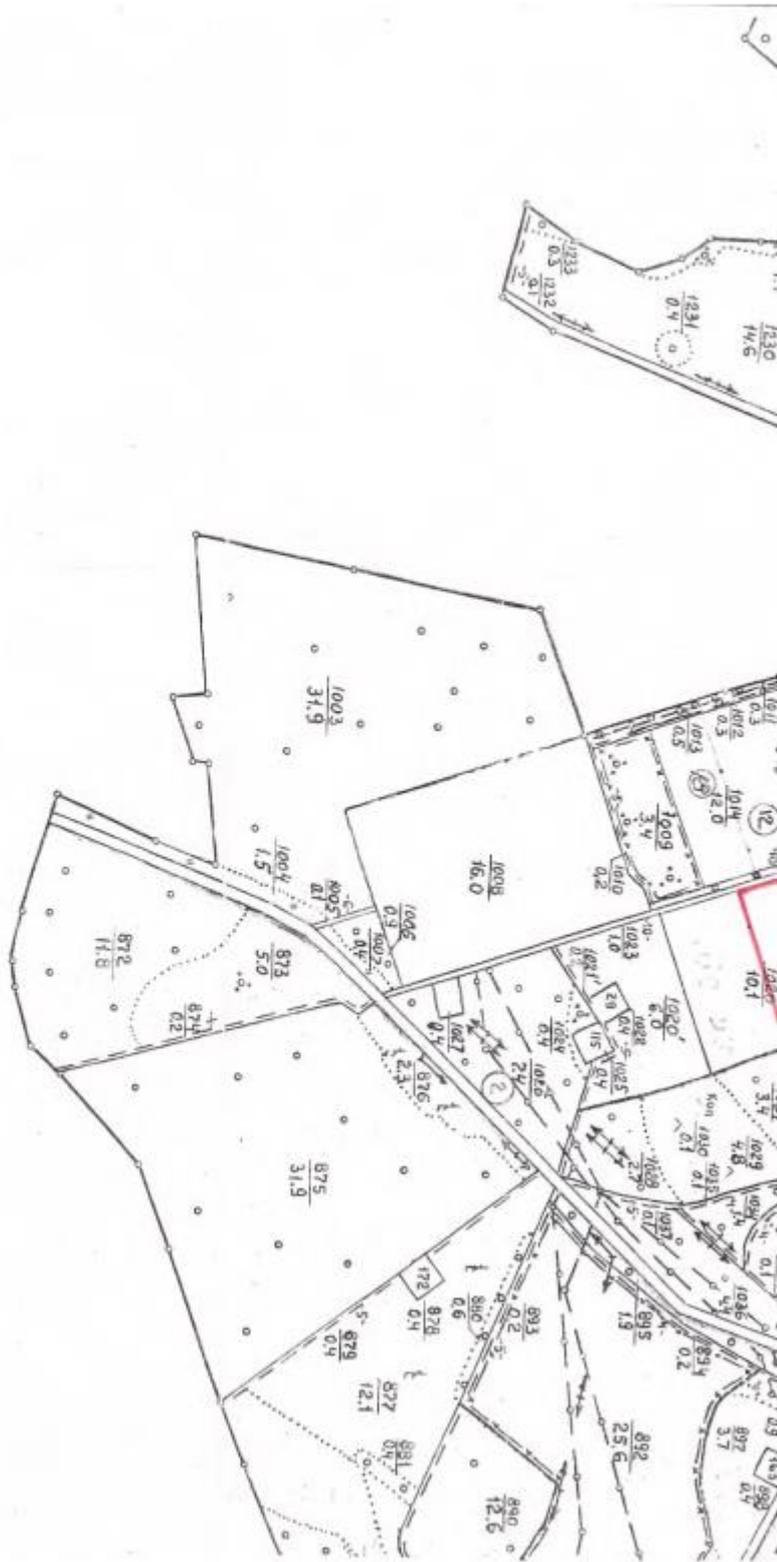



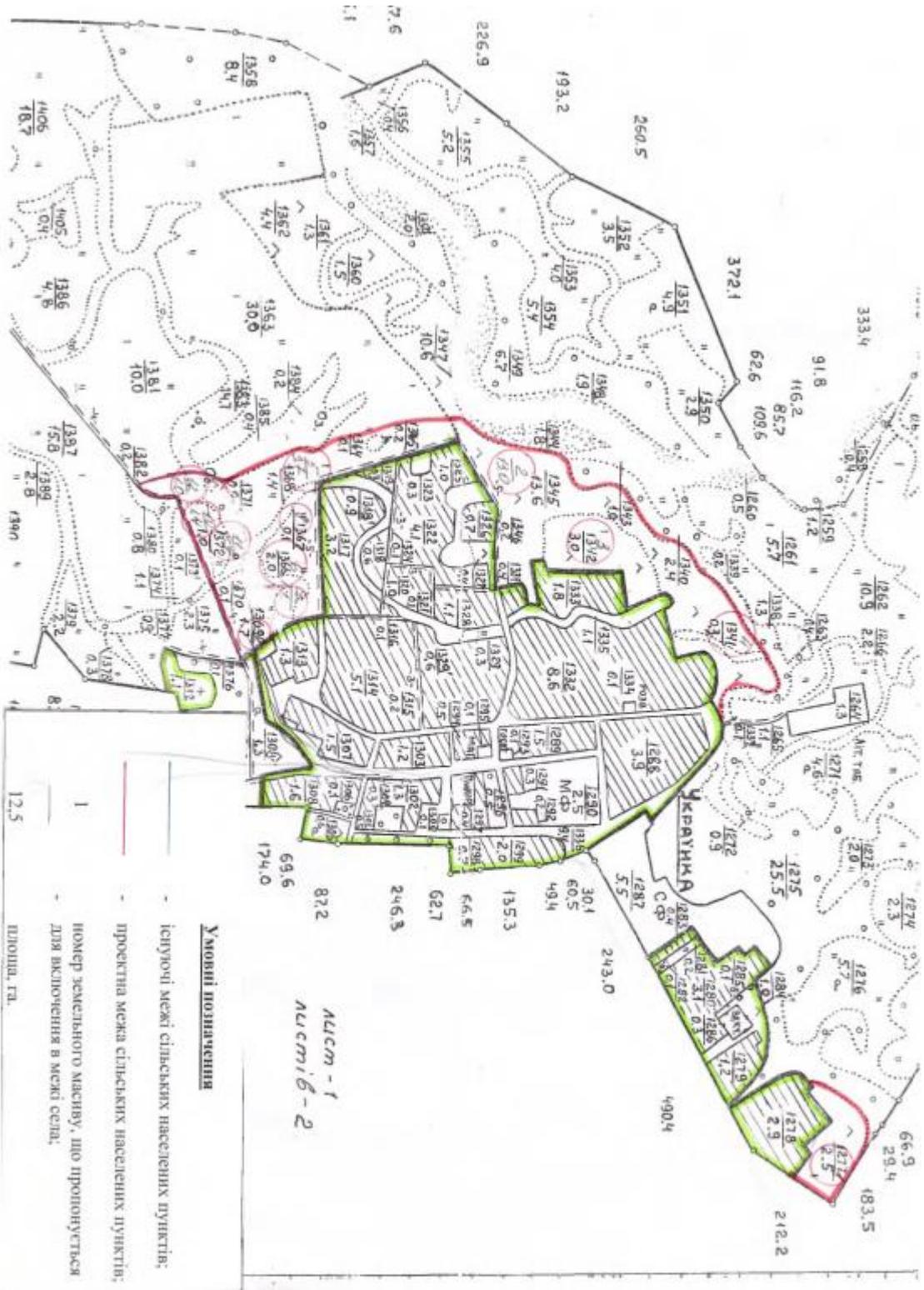
Збаражський П.П.



Абраменко В.І.

num 2







" ПОГОДЖЕНО "

Пул В1

Хашеватовский ВК
администрации

Гумен П.К.

Юрєв К.М.

Дябах И.

Эбаржарский П.Т.

Абдушамидов

голова районной державной администрации
заступник главы районной державной

начальник Охтирського районного відділу
земельних ресурсів, заступник голови комісії
зав. відділом містобудування, архітектури та
комунального господарства Охтирської районної
державної адміністрації

начальник державної екологічної інспекції
начальник санітарно-епідеміологічної станції
сільський голова
Дюшідєв
територіальної громади