

УДК 342.228+342.7

DOI <https://doi.org/10.32840/1813-338X-2020.3.18>**С. С. Федоріщев**здобувач кафедри адміністративного та митного права
Університету митної справи та фінансів

ДІЯЛЬНІСТЬ ЦЕНТРІВ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ: ПРОБЛЕМНІ ПИТАННЯ ТА ШЛЯХИ ЇХ ВИРІШЕННЯ

У статті висвітлюється діяльність центрів надання адміністративних послуг: проблемні питання та шляхи їх вирішення. Серед проблем в діяльності центрів надання адміністративних послуг можна виділити, зокрема: складність процедур надання адміністративних послуг, коли замовники послуг задля їх отримання повинні збирати значну кількість документів, проміжних рішень та погоджень по різних органах влади, які частіше за все розташовані у різних місцях населених пунктів, вистоюючи підчас великі черги в адміністративних органах та очікуючи різні терміни на їх підготовку; відсутність або обмежений доступ до інформації про процедури надання адміністративних послуг; затягування посадовими особами органів місцевого самоврядування та виконавчої влади термінів надання багатьох адміністративних послуг; незручний режим роботи органів влади, що надають такі послуги, який частіше за все співпадає зі звичайним графіком роботи більшості громадян та викликає певні незручності в першу чергу для фізичних осіб, які змушені звертатись за отриманням адміністративних послуг; відсутність альтернативних способів звернення до адміністративних органів за послугами, що ставить у пряму залежність споживачів послуг від посадових осіб, які їх надають; відсутність належних умов для очікування громадян, особливо для осіб з обмеженими фізичними можливостями, коли в коридорно-кабінетних системах органів публічної влади відсутні елементарні стільці та столи для заповнення документів, відсутні засоби для легкого доступу до цих кабінетів громадянам з особливими потребами та інше.

Акцентовано увагу, що створення центрів надання адміністративних послуг й повинно стати тією альтернативою, що значно покращить якість обслуговування громадян та допоможе запобігти корупційних ризиків. Тому Законом було передбачено створення таких центрів у першу чергу в тих органах влади, де надається максимальна кількість адміністративних послуг їх структурними підрозділами, зокрема у виконкомах міських рад міст обласного значення. Крім того, Законом передбачено заходи з децентралізації надання базових адміністративних послуг, пов'язані з необхідністю передати повноваження із прийому документів для надання адміністративних послуг та видачі їх результатів від територіальних підрозділів центральних органів виконавчої влади органам місцевого самоврядування та місцевим райдержадміністраціям.

Ключові слова: адміністративна послуга, напрямки, нормативно-правовий акт, послуга, правове регулювання, проблемні питання, шляхи вирішення.

Постановка проблеми. Законом України «Про адміністративні послуги» було зобов'язано, зокрема, міські ради міст обласного значення та районні державні адміністрації утворити центри надання адміністративних послуг (ЦНАП) до 1 січня 2014 року. Постановами Кабінету Міністрів України від 20.02.2013 року № 118 та від 01.08.2013 року № 588 були затверджені Примірне положення про центр надання адміністративних послуг та його Примірний регламент. Створення таких центрів було спрямовано на подолання багатьох проблем у сфері надання адміністративних послуг, що не тільки

знижували рівень довіри громадян до органів публічної влади, але й ставали причиною проявів корупційних ризиків у цих відношеннях.

Серед таких проблем можна виділити, зокрема:

– складність процедур надання адміністративних послуг, коли замовники послуг задля їх отримання повинні збирати значну кількість документів, проміжних рішень та погоджень по різних органах влади, які частіше за все розташовані в різних місцях населених пунктів, вистоюючи підчас великі черги в адміністративних органах та очікуючи різні терміни на їх підготовку;

– відсутність або обмежений доступ до інформації про процедури надання адміністративних послуг;

– затягування посадовими особами органів місцевого самоврядування та виконавчої влади термінів надання багатьох адміністративних послуг;

– незручний режим роботи органів влади, що надають такі послуги, який частіше за все співпадає зі звичайним графіком роботи більшості громадян та викликає певні незручності у першу чергу для фізичних осіб, які змушені звертатись за отриманням адмінпослуг;

– відсутність альтернативних способів звернення до адміністративних органів за послугами, що ставить у пряму залежність споживачів послуг від посадових осіб, які їх надають.

– відсутність належних умов для очікування громадян, особливо для осіб з обмеженими фізичними можливостями, коли в коридорно-кабінетних системах органів публічної влади відсутні елементарні стільці та столи для заповнення документів, відсутні засоби для легкого доступу до цих кабінетів громадянам з особливими потребами та інше.

Виклад основного матеріалу. Наявність вище перелічених умов і необхідність прямого контакту замовника послуг із виконавцем часто спричиняє випадки прихованого або прямого вимагання якихось благ із боку посадових осіб від споживачів послуг або пошуку останніми іншого, «спрощеного» шляху отримання послуг за відповідну «винагороду» [1, с. 621].

Створення центрів надання адміністративних послуг й повинно стати тією альтернативою, що значно покращить якість обслуговування громадян та допоможе запобігти корупційним ризиків. Тому Законом було передбачено створення таких центрів у першу чергу в тих органах влади, де надається максимальна кількість адмінпослуг їх структурними підрозділами, зокрема у виконкомах міських рад міст обласного значення. Крім того, Законом передбачено заходи з децентралізації надання базових адміністративних послуг, пов'язані з необхідністю передати повноваження з прийому документів для надання адмінпослуг та видачі їх результатів від територіальних підрозділів центральних органів виконавчої влади органам місцевого самоврядування та місцевим райдержадміністраціям.

Станом на 01.10.2015 року у Миколаївській, Одеській та Херсонській областях центри надання адміністративних послуг було відкрито виконавчими комітетами усіх місь-

ких рад міст обласного значення (16 центрів) та усіма райдержадміністраціями (59 центрів). Відкриття таких центрів відбувалось не завжди своєчасно. Із затримкою від одного до восьми місяців відкрито 13 (або 62%) центрів у Херсонській області та 9 (або 30%) – в Одеській області [5; 1, с. 622]. Відкриття центрів ускладнювалось певними факторами, такими як: відсутність належного приміщення, коштів на їх ремонт та створення належних умов для якісного обслуговування громадян, нестача підготовлених для цієї роботи кадрів, застаріла оргтехніка та програмне забезпечення тощо. З моменту відкриття по сьогоднішній день ці недоліки не вдалось повністю усунути на місцях, приміщення не підготовлено для створення відкритих та прозорих умов обслуговування споживачів послуг. Частіше за все під роботу центрів виділялось по декілька кабінетів у приміщеннях міськрад, райдержадміністрацій або інших організацій без проведення відповідного ремонту та переобладнання. Тому є випадки, коли обслуговування громадян здійснюється у приміщеннях, площа яких не відповідає визначеним нормативними документами розмірам. Така ситуація спостерігається у 17 ЦНАП, що складає майже 23 відсотка від загальної кількості відкритих центрів. Причому в Саратовському ЦНАП Одеської області обслуговування споживачів послуг тривалий час здійснювалось на площі 9 кв.м. (при нормі не менше 50 кв.м) на п'ятому поверсі приміщення

РДА одним адміністратором, а кількість населення Саратовського району є більшим, ніж у середньому в інших районах області. Не набагато краще була ситуація й у Болградському районі. У Херсонській області значні порушення у цьому напрямку спостерігались у Каланчацького ЦНАП – 10 кв.м, при нормі не менше 50 кв.м, а також у ЦНАП Голопристанської та Каховської міських рад, із площею, відповідно, – 20 кв.м. та 47 кв.м, при нормі не менше 70 кв.м. У Миколаївській області викликали занепокоєння центри Очаківської та Южноукраїнської міських рад, із площею відповідного обслуговування громадян 31 кв.м. та 47 кв.м. У таких умовах забезпечити розподіл приміщень на відкриту для відвідувачів та закриту частини, а також облаштування зон прийому (рецепції), інформування, очікування та обслуговування, забезпечити децентралізований прийом документів по базовим популярним послугам, як це передбачено нормативними документами, виявляється майже неможливим.

З утворених центрів шість працювали з порушенням визначеного Законом часу прийому суб'єктів звернень, коли був відсутній прийом громадян у суботу, і в деякі дні – до 20.00 години. Більшість таких порушень зафіксовано в Херсонській області (4 випадки) і жодного – в Миколаївській. Частіше така ситуація спостерігається там, де ЦНАП розміщено у приміщенні місцевої ради або адміністрації, і керівництво цих органів влади не погоджує доступ громадян до частини цих приміщень у неробочий для всього органу час [1, с. 623].

Законом визначено, що центр надання адміністративних послуг – це постійно діючий робочий орган або структурний підрозділ виконавчого органу міської, селищної ради або Київської, Севастопольської міської державної адміністрації, районної, районної у містах Києві, Севастополі державної адміністрації, в якому надаються адміністративні послуги через адміністратора шляхом його взаємодії із суб'єктами надання адміністративних послуг. Термін «робочий орган» зустрічається у різних нормативних актах, але його чіткого визначення в них не наводиться.

Роз'яснення цього терміна надано Державним комітетом України з питань регуляторної політики та підприємництва відповідно до Закону України «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності», згідно з яким робочий орган не є структурним підрозділом районної державної адміністрації або міського виконавчого комітету, а лише організаційним утворенням, яке забезпечує відповідну роботу місцевого дозвільного органу та державного адміністратора з питань видачі документів дозвільного характеру (переоформлення, видача дублікатів, анулювання) суб'єктам господарювання [1, с. 623]. У науково-практичному коментарі до Закону України «Про адміністративні послуги» за загальною редакцією В.П. Тимощука зазначено, що статус постійно діючого робочого органу передбачає його формування із числа працівників (посадових та/або службових осіб) різних суб'єктів надання адміністративних послуг, в тому числі залучення до складу такого органу працівників (посадових та/або службових осіб) різних суб'єктів надання адміністративних послуг принаймні для консультування [2, с. 191]. Організуючи роботу ЦНАП, відповідні органи публічної влади обрали найбільш зручну, на їх погляд, форму утворення центрів. Так, більшість ЦНАП Миколаївської та Херсонської областей (відповідно, 75% та 86% від

загальної кількості) працюють у формі постійно діючого робочого органу, а в Одеській області 83% центрів створено структурні підрозділи райдержадміністрацій та виконкомів міськрад [1, с. 624]. Крім цього, для зручності обслуговування населення при ЦНАП можуть утворюватись територіальні підрозділи центру надання адміністративних послуг та/або віддалені місця для роботи адміністраторів такого центру. Така можливість використовується головним чином у містах, що є обласними центрами або іншими великими містами обласного значення (Київ, Вінниця, Харків, Одеса, Кривий Ріг та інші).

Для зручного обслуговування громадян Законом передбачена можливість надання у приміщеннях ЦНАП супутніх послуг (копіювання, ламінування документів, продаж канцтоварів, фотографування, банківські послуги тощо) суб'єктами господарювання, добір яких здійснюється органом, що утворив центр надання адміністративних послуг, на конкурсній основі за критеріями забезпечення мінімізації матеріальних витрат та витрат часу суб'єкта звернення. Разом із цим було окреслено заборону надання платних супутніх послуг безпосередньо суб'єктом надання адмінпослуг або центром надання адміністративних послуг. Але практика показує, що надання таких послуг організовано лише окремими центрами, більшість яких розташовано в Одеській області. Гальмування цього процесу пов'язано як із недостатньою площею приміщень ЦНАП, так і зі складністю і суперечністю нормативних документів, що регламентують діяльність органів влади в цьому напрямку. За підсумками громадяни змушені шукати місця, де можна оплатити необхідну послугу, зробити копію відповідних документів, щоб сформувати необхідний пакет для отримання послуги тощо, і далеко не завжди суб'єкти господарювання, які надають ці послуги, знаходяться поруч із ЦНАП.

За інформацією міськвиконкомів міст обласного значення та райдержадміністрацій у Херсонській області визначено основні проблемні питання в частині створення та належного функціонування Центрів, які потребують нагального вирішення на державному рівні, а саме:

1. Відсутність затвердженого на державному рівні Переліку адміністративних послуг, які повинні надаватися через Центри.
2. Недостатній рівень підготовки адміністраторів Центрів, відсутність відповідних навчальних програм та підвищення їх кваліфікації.
3. Невідповідність нормативно-правових актів суб'єктів надання адміністративних послуг

вимогам чинного законодавства з питань надання адміністративних послуг [10, 1, с. 628].

4. Відсутність в адміністраторів центрів важелів впливу на суб'єктів надання адмін-послуг та інші.

Дійсно, відсутність затвердженого на державному рівні переліку адміністративних послуг призводить до того, що органи місцевого самоврядування та місцеві органи виконавчої влади, не дивлячись на те, що поняття таких послуг було наведено як у Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади, так і в Законі України «Про адміністративні послуги», не можуть або не бажають чітко визначитись, які саме види їхньої діяльності підпадають під визначення адміністративної послуги та потребують особливих умов їх здійснення для покращення обслуговування мешканців територіальних громад та запобігання корупційних ризиків у цій сфері. Як наслідок, маємо ситуацію, коли, працюючи в однаковому правовому полі, навіть в одному регіоні, органи місцевого самоврядування декларують досить різну кількість своїх адмінпослуг. Наприклад, у міськрадах міст обласного значення, які є більш прогресивними у сфері надання адмінпослуг, оскільки створили та забезпечують функціонування центрів надання адміністративних послуг:

– у Миколаївській області розбіжність у кількості власних послуг складала від 24 по Первомайській міській раді до 94 в Миколаївській міській раді;

– в Одеській області – від 22 по Ізмаїльській міській раді до 86 в Білгород-Дністровській міській раді;

– у Херсонській області – від 1 по Каховській міськраді до 34 в Новокаховській міській раді [1, с. 629].

Як бачимо, статус міста – обласного центру не завжди впливає на збільшення кількості таких послуг у виконкомах міськрад.

Сьогодні у процесі розгляду питань децентралізації та передачі повноважень об'єднаним громадам, зокрема із забезпечення надання адміністративних послуг через ЦНАП, які їм необхідно буде створювати, часто виникає питання, чи зможуть виконками знов створених територіальних громад виконати це завдання і на якому рівні? Практика показує, що майже за два роки діяльності з моменту створення центрів надання адміністративних послуг органам місцевого самоврядування все ж таки краще вдалось організувати цю роботу, ніж районним державним адміністраціям. Так, наприклад, середня

кількість адмінпослуг, що надавалась через ЦНАП, утворені міськрадами міст обласного значення у Херсонській області (не враховуючи обласний центр), на 10 послуг (або в 1,2 рази) більша, ніж у центрах при райдержадміністраціях. У Миколаївській області – на 50 послуг (або в 1,8 рази більше), а в Одеській області – на 94 послуги (або в 2,7 рази більше) [1, с. 629].

Згідно із Законом у населених пунктах, які є адміністративними центрами областей та районів, центри надання адміністративних послуг утворюються за рішенням відповідних селищних або міських рад і можуть забезпечувати надання адміністративних послуг, у тому числі відповідними обласними, районними та міськими державними адміністраціями, на основі узгоджених рішень. У разі утворення центрів надання адміністративних послуг районними державними адміністраціями такі центри можуть забезпечувати надання адміністративних послуг обласних державних адміністрацій та органів місцевого самоврядування на основі їх узгоджених рішень. Крім цього, також на основі узгоджених рішень із суб'єктами надання адміністративних послуг через ЦНАП можуть надаватися інші адміністративні послуги і в обов'язковому порядку – послуги, перелік яких затверджується Кабінетом Міністрів України. І чим більше послуг від різних органів влади надається через центр, тим краще для громадян, оскільки в такому випадку максимально забезпечується можливість обслуговування в «єдиному вікні» без необхідності відвідувати чисельні адміністративні органи. З метою найкращої реалізації цієї мети прогресивними у цьому напрямку міськими радами у приміщеннях ЦНАП забезпечується й надання іншого виду обслуговування, наприклад надання юридичних та профільних консультацій різними органами влади, видача архівних довідок та копій рішень міськрад, прийом звернень та скарг від громадян, прийом та обслуговування спеціалістами підприємств, що здійснюють надання комунальних послуг тощо. Звичайно, все це становиться можливим за умови достатньої площі та організації приміщень центрів, їх відповідного матеріального та кадрового забезпечення.

Проаналізувавши дані, наведені в інформаційних матеріалах з адміністративних послуг, розміщених на офіційному веб-сайті Міністерства цифрової трансформації України, можна зробити висновки про певний рівень організації обслуговування через ЦНАП та налагодження взаємодії між різними органами публічної влади

в процесах надання адмінпослуг, зокрема через центри надання адміністративних послуг. Так, у південних регіонах України простежується дуже слабка ініціатива з боку райдержадміністрацій у цьому напрямку, оскільки через утворені ними центри надавалось у середньому від 52 (Херсонська область) до 61 (Миколаївська область) послуг. Якщо врахувати, що згідно з розпорядженням Кабінету Міністрів України від 16.05.2014 р. № 523-р через ЦНАП повинні були в обов'язковому порядку надаватись базові адміністративні послуги територіальних підрозділів центральних органів виконавчої влади у кількості 51 послуг, а також усі відповідні дозвільні документи, можна зробити висновок, що райдержадміністрації «з натяжкою» намагались виконувати зазначені вимоги, а послуги власних структурних підрозділів продовжують надавати за старими умовами без належного регулювання та прозорості. Така ситуація мала місце в Казанківському та Новоодеському районах Миколаївської області; Арцизькому, Біляївському, Великомихайлівському, Роздільнянському та Тарутинському районах Одеської області; Каховському районі Херсонської області. Крім того, загальна кількість адмінпослуг, що надається через ЦНАП у деяких райдержадміністраціях, взагалі свідчить про порушення вимог вищевказаного розпорядження Кабінету Міністрів України. Найбільший відсоток таких порушень спостерігався в Херсонській області (53% від загальної кількості районних ЦНАП), в Одеській та Миколаївській областях такі випадки мали місце, відповідно, у 39% та 21% загальної кількості районних ЦНАП. Що стосується центрів, утворених міськими радами, то такі недоліки в південних регіонах України майже не спостерігались. Навпаки, загальна кількість послуг, що надавались через ЦНАП, сягає в деяких випадках 270 (Білгород-Дністровська міська рада), 244 (Одеська міська рада), 171 (Миколаївська міська рада) і в середньому склала 111, 150 та 62 послуг, відповідно, в Миколаївській, Одеській та Херсонській областях [1, с. 631].

У центрах надання адміністративних послуг, створених міськрадами міст – обласних центрів, на основі узгоджених рішень з обласними державними адміністраціями надаються адміністративні послуги їх структурних підрозділів. Кількість таких послуг у різних областях коливається від 5 в Херсонській ОДА до 122 в Одеській ОДА. Міськради інших міст обласного значення через ЦНАП забезпечували надання адмінпослуг районних державних адміністра-

цій лише в Одеській області. В інших областях південного регіону України така взаємодія не спостерігалась. Така ж ситуація – в центрах, які утворено райдержадміністраціями – через них не забезпечується надання адмінпослуг міських та селищних рад районних центрів.

Згідно з Концепцією реформування місцевого самоврядування та територіальної організації влади в Україні, схваленою розпорядженням Кабінету Міністрів України від 01.04.2014 р. № 333-р, об'єднаним громадам будуть передані серед інших повноваження з надання адміністративних послуг через центри надання таких послуг [8]. Пріоритетним є об'єднання громад із центрами в містах та селищах, які є на сьогоднішній день районними центрами. Тому саме органи місцевого самоврядування у таких містах та селищах повинні будуть перебрати на себе обов'язок зі створення ЦНАП та організації їх якісної роботи. Це, з одного боку, полегшить завдання таких ОТГ, оскільки в багатьох випадках працювати доведеться не «з нуля», а використовуючи передані від РДА вже створені центри з можливістю роботи в них вже підготовлених кадрів. А з іншого боку, відсутність на теперішній час взаємодії між міськими та селищними радами з районними державними адміністраціями буде гальмувати в подальшому децентралізацію у сфері надання адміністративних послуг у таких центрах об'єднаних громад.

Крім власних веб-сайтів, міські ради міст обласного значення передають інформацію про роботу центрів надання адміністративних послуг та про кількість послуг, що через них надаються, для оприлюднення на офіційному веб-сайті Міністерства цифрової трансформації України, яка щоквартально оновлюється. Також щокварталу органи місцевого самоврядування та виконавчої влади надають оновлену інформацію про адмінпослуги, що ними надаються, для внесення до державного Реєстру адміністративних послуг. Разом із тим ідентична інформація одних і тих самих органів публічної влади, що міститься на різних ресурсах, дуже відрізняється (таблиця 1), що свідчить:

- про неналежну якість звітної інформації;
- про неповний обсяг надання власних адмінпослуг через свої ЦНАП. Тобто через центри надання адміністративних послуг міські ради надавали лише від 55% (Одеська, Херсонська області) до 83% (Миколаївська область).

Слід також зазначити, що хоча майже усі міські ради, що утворили ЦНАП, затвердили в переліках адміністративних послуг, що нада-

Кількість адміністративних послуг, що надаються виконкомами міст обласного значення

№ з/п	Орган влади	Кількість власних адмінпослуг		
		Надаються через ЦНАП		За даними Держреєстру адміністративних послуг
		За даними, надісланими Мінрегіонбуду	Згідно даних, розміщених на сайті ЦНАП	
Миколаївська область				
1	Облдержадміністрація	17	-	53
2	Миколаївська міськрада	94	52	71
3	Вознесенська міськрада	54	15	51
4	Очаківська міськрада	30	33	58
5	Первомайська міськрада	24	50	41
6	Южноукраїнська міськрада	40		72
Одеська область				
1	Облдержадміністрація	122	92	20
2	Одеська міськрада	42	61	118
3	Білгород-Дністровська міськрада	86	86	160
4	Ізмаїльська міськрада	22	22	33
5	Черноморська (Іллічівська) міськрада	74	98	96
6	Подільська (Котовська) міськрада	27	28	63
7	Теплодарська міськрада	24	27	49
8	Южненська міськрада	66	-	111
Херсонська область				
1	Облдержадміністрація	5	-	29
2	Херсонська міськрада	22	22	22
3	Голопристанська міськрада	17	17	35
4	Каховська міськрада	34	34	32
5	Новокаховська міськрада	1	4	41

Джерело: складено автором на основі джерел [3; 4; 5; 9; 6; 10]

ються через центри, послуги Державної реєстраційної служби з реєстрації підприємницької діяльності та нерухомого майна, фактично такі послуги до травня 2016 року надавались безпосередньо державними реєстраторами в цій службі, оскільки не було внесено змін до відповідних законодавчих актів про заборону здійснювати прийом документів на надання послуг у цій сфері та видачу їх результатів безпосередньо суб'єктами надання таких послуг і не було надано ЦНАП можливості доступу до відповідних реєстрів. Таким чином, фактично децентралізації повноважень із прийому та видачі документів по базовим адміністративним послугам Міністерства юстиції України не відбувалось аж до прийняття закону про повну передачу обов'язків із реєстрації підприємництва та нерухомості органам місцевого самоврядування.

Аналіз оприлюднених переліків послуг у розрізі за видами діяльності місцевих органів влади показав відсутність опрацьованих ними узагальнених висновків щодо необхідності визначення певних видів діяльності цих органів як адміністративної послуги.

Особливості місцевого самоврядування припускає розмаїття утворених у складі виконкомів різних структурних підрозділів та деякі незначні відмінності в потребах громадян різних територіальних громад щодо отримання адмінпослуг. Проте не може бути значних відмінностей у наданні цих послуг, наприклад: із питань праці та соціального забезпечення (кількість таких послуг у переліках коливається від нуля до шістдесяти), у захисті справ дітей (від 0 до 13 послуг) тощо [1, с. 635].

Висновки. Отже, багато послуг міськвиконкомів, що потрапили до Реєстру адміністративних послуг, оприлюдненого на офіційному веб-сайті Міністерства цифрової трансформації України, визначені невірно. Служба у справах дітей Очаківської міської ради помилково віднесла до адмінпослуг такі функції, як «Реєстрація народження підкинутої чи знайденої дитини» та «Надання дитині статусу дитини-сироти або дитини, позбавленої батьківського піклування». Здійснення цих процедур не передбачає звернення споживача таких послуг за її наданням, це є необхідні дії служби з метою захисту прав дітей. Управління соці-

ального захисту населення Очаківської міської ради вказує серед своїх послуг «Визначення статусу громадян, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи, та видача дублікату посвідчення у разі його втрати або псування», що фактично є послугою облдержадміністрації. Голопристанська міська рада чомусь віднесла до адміністративних послуг «Надання довідки-характеристики на громадян за місцем проживання виконавчого комітету», що не передбачено владними повноваженнями міськради, визначеними законом. Одним із структурних підрозділів Одеської міської ради серед адміністративних послуг зазначено «Підготовку проекту рішення виконавчого комітету», хоча це не має абсолютно ніякої конкретики та може бути лише проміжним етапом у підготовці рішення з надання якоїсь адмінпослуги. Крім того, Одеська міська рада віднесла до адміністративних багатьох послуг, що надаються її комунальними підприємствами, наприклад: «Погодження на розміщення рекламних конструкцій на зеленій зоні міста» (КП «Міськ-зелентрест»); «Узгодження проектування, будівництва, реконструкції, розширення, технічного переобладнання» (КП «Міжнародний аеропорт Одеса»); «Видача технічних умов на реконструкцію та капітальний ремонт вулиць м. Одеси» (КП «Міські дороги») та інші.

Список використаної літератури:

1. Місцеве самоврядування в умовах децентралізації влади в Україні: колективна монографія. / за заг. ред. Р.М. Плюща. Київ : РІДНА МОВА, 2016. 744 с.
2. Науково-практичний коментар до Закону України «Про адміністративні послуги» / за заг. ред. В.П. Тимощука. Київ : ФОРМ МОСКАЛЕНКО О.М. 392 с.
3. Офіційний веб-портал міста Черноморськ (Іллічівськ). URL : <http://www.ilyichevsk-rada.gov.ua/>.
4. Офіційний веб-сайт виконавчого комітету Теплодарської міської ради. URL : <http://www.teplodar.biz.ua/>.
5. Офіційний веб-сайт Міністерства цифрової трансформації України. URL: <https://thedigital.gov.ua/committees>.
6. Офіційний веб-сайт міста Ізмаїл. URL : <http://www.izmail-rada.gov.ua/>.
7. Офіційний веб-сайт Херсонської обласної державної адміністрації. URL : <http://khoda.gov.ua/>.
8. Про схвалення Концепції реформування місцевого самоврядування та територіальної організації влади в Україні: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 01.04.2014 р. № 333-р. URL : <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/333-2014-%D1%80>.
9. Офіційний веб-сайт міста Білгород-Дністровський. URL : <http://www.bilgorod-d.org.ua/>.
10. Офіційний веб-сайт Херсонської обласної державної адміністрації. URL : <http://khoda.gov.ua/>.

Fedorishchev S. S. Activities of centers for provision of administrative services: problem issues and ways of the solution

The article covers the activities of administrative service centers: problematic issues and ways to solve them. Among the problems in the activities of administrative service centers can be identified in particular: the complexity of procedures for providing administrative services, when customers to obtain them must collect a significant number of documents, interim decisions and approvals of various authorities, most often located in different localities, enduring long queues in administrative bodies, and waiting for different deadlines for their preparation; lack or limited access to information on the procedures for providing administrative services; delays in the terms of providing many administrative services by officials of local self-government bodies and the executive power; inconvenient mode of work of the authorities providing such services, which most often coincides with the usual work schedule of the majority of citizens and causes certain inconveniences, first of all, for individuals who are forced to apply for administrative services; lack of alternative ways to apply to administrative bodies for services, which makes consumers directly dependent on officials who provide them; lack of appropriate conditions for waiting for citizens, especially for people with disabilities, when in the corridor-cabinet systems of public authorities there are no basic chairs and tables for filling out documents, no means for easy access to these offices for citizens with special needs and more.

Emphasis is placed on the fact that the establishment of administrative service centers should be the alternative that will significantly improve the quality of service to citizens and help prevent corruption risks. Therefore, the Law provided for the establishment of such centers primarily in those authorities where the maximum number of administrative services is provided by their structural units, in particular in the executive committees of city councils of cities of regional importance. In addition, the Law provides for measures to decentralize the provision of basic administrative services related to the need to delegate the authority to receive documents for the provision of administrative services and issue their results from territorial units of central executive bodies to local governments and local district administrations.

Key words: administrative service, directions, normative-legal act, service, legal regulation, problem questions, ways of the decision.