

ПИТАННЯ КАТЕГОРІАЛЬНО-ПОНЯТІЙНОГО АПАРАТУ ПРАВОВОГО ІНСТИТУТУ "АДМІНІСТРАТИВНА ПОСЛУГА"

Циганов О.Г.

кандидат технічних наук, доцент

начальник науково-дослідного відділу Державного науково-дослідного інституту

МВС України

У статті розглядаються питання, пов'язані з аналізом та визначенням основних термінів у сфері стандартизації адміністративних послуг. Розкрито особливості стандартизації таких послуг, а також основні завдання та принципи здійснення цієї діяльності.

В статье рассматриваются вопросы, связанные с анализом и определением основных терминов в сфере стандартизации административных услуг. Раскрыты особенности стандартизации таких услуг, а также основные задачи и принципы осуществления этой деятельности.

The questions of analysis and definition of the key terms of the standardization of administrative services are analyzed in the article. The specifics of standardization of these services and the main objectives and principles of implementation of this activity are disclosed too.

Ключові слова: адміністративна послуга, якість послуги, доступність послуги, якість обслуговування, критерії оцінки якості, стандартизація, стандарт адміністративної послуги, стандарт обслуговування.

Для запровадження нової ідеології функціонування органів влади, встановлення рівноправних, партнерських відносин між ними та приватними особами потрібні не тільки демократичний політичний режим, демократична, гнучка та ефективна організація публічного управління, належне правове регулювання адміністративної процедури. Для підвищення якості та доступності адміністративних послуг є важливими також інструменти "технологічного" характеру, до яких, зокрема, належать вироблені критерії оцінки якості надання цих послуг, встановлені стандарти їх якості, визначена система контролю якості адміністративних послуг, а також залучення споживачів до участі в процедурі оцінки цієї якості. Адже від правильного визначення понятійного апарату у сфері надання адміністративних послуг у значній мірі залежить точність та якість адміністративно-правового регулювання суспільних відносин у цій сфері.

Крім того, оскільки методика оцінювання якості надання адміністративних послуг формується на основі вміння суспільством розмежовувати традиційні та нові цінності, що накладають відбиток на специфіку публічного управління, остільки виникає потреба застосування через механізми цього управління понять "якість", "критерій якості" та "показник якості".

З точки зору сучасної філософії категорію "якість" можна визначити як об'єктивну, істотну, відносно стійку внутрішню визначеність цілісності предметів та явищ, а також специфічних груп предметів, колективів, систем тощо, яка становить специфіку, що відрізняє їх від усіх інших. Філософське поняття "якість" не збігається із загальноуживаним розумінням цього терміна, коли під ним мається на увазі висока цінність і корисність речі.

Якісна визначеність речей і відмінності між ними зовні виражаються за допомогою властивостей, котрі пізнаються за допомогою відчуттів. Останні відображають окремі сторони, особливості й характеристики речей. Саме завдяки відчуттям ми спочатку порівнюємо й відрізняємо речі друг від друга, виявляємо різні їхні властивості [1].

Тому якщо філософське визначення якості розповсюджується на матеріальний світ і охоплює всю сукупність властивостей продукції, то визначення якості, котре міститься в чинних нормативних та методичних документах, як сукупності властивостей та характеристик виробу або послуги, що відносяться до здатності останніх задовольняти встановлені або передбачувані потреби людини, орієнтовано тільки на його застосування по відношенню до цієї продукції. Причому, поняття "якості продукції/послуги" завжди пов'язано із ступенем задоволення яких-небудь конкретних потреб індивідуума або суспільства [2, 6].

При визначенні якості послуги позиції заінтересованих сторін, пов'язаних із наданням цієї послуги дещо різняться. Так, з точки зору надавача якість послуги – це здатність сукупності властивостей та характеристик послуги відповідати вимогам нормативних документів, що регулюють порядок її надання. А з позиції споживача якість послуги – це здатність сукупності властивостей та характеристик послуги відповідати вимогам цього споживача. Тому, під *якістю послуги* слід розуміти здатність сукупності невід'ємних властивостей та характеристик послуги відповідати вимогам споживачів та інших заінтересованих сторін.

Від якості послуги слід розрізняти *якість обслуговування (надання послуги)*, під якою слід розуміти сукупність характеристик процесу та умов надання послуги, які забезпечують задоволення потреб одержувача послуги стосовно процедури її надання. Якість обслуговування, на відміну від якості послуги, у значній мірі залежить від організації, уповноваженої надавати послугу.

При цьому потрібно пам'ятати, що адміністративна послуга це не тільки результат багатопланового процесу взаємодії споживача цієї послуги та представника публічної адміністрації в ході її надання, а й самі дії, які призвели до цього результату. Тому споживачі здатні оцінити якість адміністративної послуги тільки дослідним шляхом – після її надання, в той час як недостатній рівень обслуговування може бути виявлений як у ході отримання результату процесу обслуговування, так і в ході безпосереднього здійснення цього процесу, і навіть зменшити попит на послугу, що надається.

Також слід звернути увагу на те, що однією із характеристик будь-якої послуги є мінливість її якості. Це об'єктивно визначає можливість зміни рівня якості послуг, що надаються, навіть у рамках однієї функції, однієї організації.

Під *оцінкою якості адміністративної послуги* експерти Центру політико-правових реформ розуміють перевірку діяльності адміністративного органу щодо надання адміністративних послуг, в тому числі результату такої діяльності на відповідність офіційно встановленим вимогам та/або очікуванням споживачів [3, 11].

При оцінці якості послуги споживач порівнює те, що йому надали, з тим, що він бажав одержати. Очікувана послуга являє собою очікувану якість і може співвідноситися з бажаннями й індивідуальними нормами споживачів, з об'єктивними уявленнями про очікуване або іншим стандартом порівняння. Задоволеність одержувача послуги складається не тільки з оцінки результату (одержав довідку, дозвіл, паспорт тощо), але й з оцінки самої процедури взаємодії. Тобто необхідно виділяти як характеристики послуги, так і параметри обслуговування. Навіть домігшись результату, одержувач послуги залишиться незадоволеним, якщо процес взаємодії налаштований без урахування його потреб. Але й при самих дружніх процедурах, одержувач послуги буде незадоволений, якщо з'ясується, що він одержав неякісну послугу (наприклад, виданий документ містить помилки). Саме тому ці два параметри – якість послуги та якість обслуговування – взаємозалежні [4, 4].

Окрім зазначених понять слід також розрізняти таке поняття як "доступність послуги", яке означає фактичну можливість споживачів звернутися за наданням послуги. Доступність послуги – частина характеристик послуги та процесу обслуговування, що визначає можливість одержання послуги споживачами з урахуванням усіх об'єктивних обмежень. При цьому, якщо невідповідність показникам якості та обслуговування призводить до меншої задоволеності споживачів послуги, то невідповідність показникам доступності – до зменшення кількості цих споживачів [4, 5]. Для різних послуг та категорій споживачів доступність послуги може визначатися різними характеристиками, не тільки тими, що часто зустрічаються (наприклад, наявність необхідної інформації, можливість вільного доступу до приміщення адміністративного органу тощо), але і специфічними для одержувачів (наприклад, відсутність перекладу на рідну мову для іноземців, зокрема біженців).

Для оцінки якості адміністративних послуг необхідно визначити критерії за якими може здійснюватися така оцінка.

Термін "критерій" у словниках визначається як "підстава для оцінки, визначення або класифікації чогось; мірило, мірка". Щодо дослідження сфери надання адміністративних послуг під критерієм можна розуміти підставу для оцінки якості таких послуг.

Оцінка якості адміністративних послуг може здійснюватися як з точки зору публічної адміністрації, представники якої надають послугу (внутрішня оцінка), так і з позиції її споживачів (зовнішня оцінка). Тому наближення офіційних вимог до очікувань приватних осіб є найважливішим орієнтиром у вдосконаленні системи організації надання адміністративних послуг.

Таким чином, *критеріями оцінки якості адміністративних послуг* є показники, за якими можна визначити рівень задоволення потреб та інтересів споживачів та інших заінтересованих сторін при наданні конкретної послуги, а також наскільки адекватною та професійною є діяльність посадових осіб, уповноважених надавати цю послугу. При цьому під *показниками якості послуги* слід розуміти якісні або кількісні характеристики однієї чи декількох властивостей послуги, що визначають її якість, які розглядаються стосовно до певних умов надання послуги та дають можливість їх вимірювання, оцінки та перевірки. Показник якості може бути виражено числовим значенням або логічним ("так/ні", "є в наявності/відсутній").

Структура характеристик якості адміністративної послуги з точки зору споживача послуги може розглядатися виходячи з поділу гіпотетичних потреб цього споживача на три групи:

функціональні, інформаційні та емоційні [5]. Функціональні потреби споживачів послуги задовольняються шляхом конкретного визначення місця, часу, способу надання послуги тощо; інформаційні – шляхом визначення змісту інформації, пов'язаної з наданням послуги, забезпечення конфіденційності, надійності, безпеки у процесі обслуговування тощо; емоційні – шляхом забезпечення точності та акуратності в ході обслуговування, задоволеності обслуговуванням, зворотного зв'язку між органом влади та споживачем послуги тощо.

До вимог, яким повинен відповідати кожен із критеріїв оцінки якості, слід віднести зокрема такі, як: зрозумілість критерію; обґрунтованість (реалістичність); адекватність вимогам часу (відповідно – необхідність їх періодичного перегляду).

Сукупність критеріїв оцінки якості повинна повністю охопити діяльність адміністративного органу щодо надання адміністративних послуг. Адже більша кількість критеріїв оцінки якості адміністративних послуг дає змогу найбільш точно оцінити якість їх надання.

В той же час, для того, щоб оцінка якості була об'єктивною, треба мати чіткі, найкраще – кількісно визначені вимоги. У такому разі безпосереднім мірилом якості адміністративних послуг виступає вже не сам критерій, а ці конкретні вимоги, які можна назвати "стандартами". Таким чином, критерії оцінки якості адміністративних послуг є підставою для встановлення стандартів цих послуг. Як зазначають В.П. Тимошук та А.В. Кірмач, встановлення чітких критеріїв оцінки якості послуг та визначення на їх основі стандартів якості є обов'язковою умовою якісного розвитку сфери публічних послуг, найкращим способом забезпечення прав та законних інтересів споживачів послуг [3, 14].

У Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади зазначається, що підвищенню якості надання адміністративних послуг сприятиме визначення таких критеріїв їх якості:

результативність – задоволення потреби фізичної або юридичної особи в адміністративній послугі;

своєчасність – надання адміністративної послуги в установлений законом строк;

доступність – фактична можливість фізичних та юридичних осіб звернутися за адміністративною послугою. Критерій доступності передбачає:

– територіальну наближеність адміністративного органу до одержувачів 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. Критерій зручності передбачає:

– можливість вибору способу звернення за адміністративною послугою, у тому числі поштою, електронною поштою тощо;

– запровадження принципу "єдиного вікна";

– установа 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 передбачає:

– 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 особи – 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;

професійність – належний рівень кваліфікації працівників адміністративного органу [6].

На основі зазначених критеріїв й повинні встановлюватися стандарти надання адміністративних послуг.

Введення стандартів адміністративних послуг має сприяти оптимізації витрат на їх надання, якісному поліпшенню стосунків держави та суспільства.

У Концепції адміністративної реформи в Україні підкреслюється, що для утвердження нових підходів до організації діяльності державних службовців, зокрема у взаємодії з громадянами, принципової зміни характеру цієї взаємодії та посилення суспільної довіри до представників держави необхідно:

встановити стандарти якості роботи державних службовців та їх поведінки у відносинах із громадянами, пріоритет прав та інтересів яких повинен стати головною рисою діяльності державних службовців;

ідентифікувати, стандартизувати та оприлюднити певні види державних послуг з метою їх поліпшення і спрощення порядку надання, делегування повноважень іншим управлінським рівням та секторам (децентралізація і деконцентрація), а також удосконалення управлінських процедур та запровадження достатніх апеляційних інституцій і механізмів, зокрема стосовно оскарження дій державних службовців;

чітко законодавчо унормувати порядок надання органами виконавчої влади державних (управлінських) послуг [7].

Головним завданням стандартизації адміністративних послуг є мінімізація витрат взаємодії з приводу надання послуги між одержувачами послуги – фізичними та юридичними особами – і органами влади, уповноваженими її надавати. Чітка і максимально повна регламентація процесу взаємодії між адміністративними органами та приватними особами під час надання (одержання) адміністративних послуг унеможливить зловживання при здійсненні посадовими особами своїх повноважень, що, у свою чергу, сприятиме забезпеченню дотримання прав, свобод і законних інтересів фізичних та юридичних осіб.

Для успішної діяльності в галузі стандартизації, як і в інших галузях науки і техніки, потрібна точна, конкретна, науково обґрунтована термінологія. Невпорядкованість термінології перешкоджає взаєморозумінню спеціалістів, створенню єдиних методик, негативно впливає на впровадження сучасних інформаційних технологій.

У статті 1 Закону України "Про стандартизацію" термін "*стандартизація*" визначається як діяльність, що полягає у встановленні положень для загального і багаторазового застосування щодо наявних чи можливих завдань з метою досягнення оптимального ступеня впорядкування у певній сфері, результатом якої є підвищення ступеня відповідності продукції, процесів та послуг їх функціональному призначенню, усуненню бар'єрів у торгівлі і сприянню науково-технічному співробітництву [8].

Щодо сфери надання адміністративних послуг завданнями стандартизації з метою підвищення задоволеності споживачів цих послуг є:

забезпечення мінімізації невиправданих витрат часу, коштів та інших ресурсів одержувача адміністративної послуги;

забезпечення мінімізації адміністративних процедур і дій та кількості документів, які вимагаються від одержувача адміністративної послуги;

передбачення можливості звернення із запитом до органу, уповноваженого надавати послугу, в письмовій та/або усній формі, а також із використанням інформаційно-комунікаційних технологій (віртуальне звернення);

закріплення вимірюваних вимог до якості та доступності послуги;

врахування думки, інтересів та побажань одержувачів адміністративної послуги, захист їхніх прав на якісну і доступну послугу [5].

Об'єкт стандартизації – це предмет, який підлягає стандартизації. До об'єктів стандартизації належать продукція, процеси та послуги, зокрема матеріали, складники, обладнання, системи, їх сумісність, правила, процедури, функції, методи чи діяльність, що служать предметом роботи зі стандартизації і можуть бути охарактеризовані кількісно і якісно за допомогою понять, визначень, умовних одиниць тощо, а також персонал і органи, вимоги до термінології, позначення тощо.

Слід зазначити, що оскільки головним завданням стандартизації адміністративних послуг є, як зазначалося вище, мінімізація витрат взаємодії між адміністративними органами та приватними особами під час надання (одержання) адміністративних послуг, стандартизації підлягає процедура та умови цієї взаємодії, а не змістовне наповнення послуги, що є характерним для тих послуг органів влади, які не є проявом практичної реалізації владних повноважень, як-от соціальних та комунальних послуг (наприклад, розмір соціальної допомоги, якість питної води тощо). Стандартизація повинна обмежуватися послугами, надання яких на конкурентній основі неможливе (або недоцільне).

На всі об'єкти стандартизації розробляються стандарти.

Слово "стандарт" (від англ. standard) в буквальному розумінні означає норма, зразок, мірило, а в широкому – це зразок або еталон якості, через який певна структура, організація здійснює наукове обґрунтоване управління якістю. Стандарт є основним нормативним документом у галузі стандартизації. Згідно зі статтею 1 Закону України "Про стандартизацію", *стандарт* – документ, розроблений на основі консенсусу та затверджений уповноваженим органом, що встановлює призначені для загального і багаторазового використання правила, інструкції або характеристики, які стосуються діяльності чи її результатів, включаючи продукцію, процеси або послуги [8].

Стандарт є результатом конкретної роботи зі стандартизації, яка виконується на основі досягнень науки, техніки та практичного досвіду, і має визначений юридичний статус.

Оскільки головне завдання стандартизації полягає в мінімізації витрат взаємодії між одержувачами послуги та виконавцем у процесі надання адміністративних послуг, остільки в процесі розробки стандартів цих послуг і на етапі їх застосування необхідно забезпечити дотримання наступних принципів:

- верховенство права, законність;
- обов'язковість застосування стандартів при наданні адміністративних послуг;
- єдність вимог до адміністративної послуги на всій території, на якій здійснюється її надання;
- мінімізація витрат і ресурсів з боку одержувача адміністративної послуги;
- пріоритетність урахування думки одержувачів адміністративної послуги при розробці та внесенні змін до стандартів адміністративних послуг;
- регулярний перегляд вимог стандартів адміністративних послуг [4, 6].

При розробці стандартів адміністративних послуг доводиться стикатися з наступною дилемою: цей документ повинен фіксувати те, що фактично є на сьогодні, чи те, що повинно бути? У повсякденному житті під словом "стандарт" звичайно розуміється те, як повинно щось вироблятися, здійснюватися, надаватися, тобто опис деякого ідеального процесу. Такий підхід є застосовуваним при встановленні стандартів та технічних умов для недержавного сектора, коли недержавні організації можуть самостійно вирішувати, чи окупаються витрати на виконання встановлених вимог та чи є сенс продовжувати діяльність у цій сфері. У сфері публічного управління такий підхід застосувати складніше, оскільки владні структури, реалізуючи свої функції, повинні забезпечувати виконання конституційних прав громадян і неможливість дотримання нового, більш високого рівня стандарту не може призвести до припинення реалізації встановлених функцій цих структур, до відмови від забезпечення гарантій прав та свобод приватних осіб. Таким чином, зобов'язання, які бере на себе публічна адміністрація, упроваджуючи ті чи інші стандарти власної діяльності, повинні бути реальні для виконання та фінансово забезпечені.

Разом з тим очевидно, що фіксація в стандарті наявної ситуації без установлення напряму поступального руху до покращення роботи органів влади також не є вірною тактикою, оскільки зміст розробки стандартів адміністративних послуг – це підвищення рівня якості цих послуг. Тоді, щоб уникнути претензій з боку споживачів адміністративних послуг у тому, що прийняті стандарти зазначених послуг не виконуються, можна або затверджувати ці стандарти з відкладеним строком набрання чинності, або фіксувати поточний рівень, нижче якого якість послуг не повинна опускатися, та встановлювати строки й очікуваний набір поліпшень стандартів у майбутньому [9].

У зв'язку з тим, що існують відмінності між якістю послуги та якістю обслуговування (надання адміністративної послуги), розрізняють поняття "стандарт адміністративної послуги" та "стандарт обслуговування (надання адміністративної послуги)".

Стандарт адміністративної послуги являє собою систематизований набір вимог до порядку, умов та процедури надання адміністративної послуги уповноваженим органом, а також результату її надання. Зазначений стандарт повинен включати вимоги, які б забезпечували необхідний рівень доступності, зручності та якості адміністративної послуги в цілому, а також на кожному етапі її надання, включаючи: внесення звернення про надання послуги; оформлення цього звернення та реєстрацію; очікування виконання послуги адміністративним органом та отримання її результату; контроль якості послуги та розгляд скарг з боку одержувача послуги. Зміст такого стандарту визначається, з одного боку, з огляду на потреби та побажання одержувачів адміністративної послуги, а з іншого боку, з урахуванням технологічних, матеріально-технічних, фінансових, інших ресурсних обмежень уповноваженого органу, а також меж його компетенції. Стандарт адміністративної послуги встановлюється у вигляді нормативного правового акту, що визначає вимоги до взаємодії адміністративного органу (його посадових осіб) з фізичними та юридичними особами.

Отже, *стандарт адміністративної послуги* – це еталон (модель), який містить систематизований комплекс чітко визначених вимог до дій та документального забезпечення

щодо реалізації прав і свобод фізичних осіб та законних потреб юридичних осіб у сфері компетенції публічної адміністрації, виражений у відповідному нормативному правовому акті [10, 10].

На відміну від стандартів послуг, які розробляються для кожного типу послуг, стандарт обслуговування (надання послуги) містить вимоги до загальної процедури взаємодії органу, уповноваженого надавати послугу, з одержувачами цієї послуги.

Стандарт обслуговування – це передбачені нормативами оптимальні параметри процедур обслуговування, які здійснюються з метою належного задоволення законних потреб та інтересів одержувачів послуги. Стандарт обслуговування є інваріантним до конкретного типу послуг.

Стандарт послуги або ж повинен включати в себе розділи, які фактично складають зміст стандарту обслуговування або ж містити посилання на стандарт обслуговування із вказівкою правил застосування. У той же час, розподіл документів на "стандарт обслуговування" та "стандарт послуг" дозволяє створити гнучкіші системи, у більшій мірі пристосовані до специфічних умов діяльності органу публічної адміністрації. При цьому запровадження стандарту обслуговування повинне відбуватися одночасно із запровадженням стандартів послуг.

Слід зазначити, що для розробки стандартів послуг необхідна ще одна типологія – розмежування простих та складних послуг. Такий поділ викликаний тим, що ряд послуг можуть складатися з декількох простих, тобто потребують декілька взаємодій між надавачем послуги та її споживачем. Тим Отже, проста адміністративна послуга являє собою однократну взаємодію споживача з адміністративним органом з приводу отримання цієї послуги; складана (складена) адміністративна послуга являє собою сукупність зв'язаних між собою простих адміністративних послуг, які надаються одному конкретному споживачеві.

Виокремлення складних послуг необхідне для координації та оптимізації адміністративно-управлінських процесів, у тому числі для реалізації технологій "одного вікна". Поняття "складна послуга" фактично ідентичне поняттю "життєва ситуація", яке широко розповсюджене у закордонній практиці соціального управління. Як свідчить міжнародний досвід, концепція "життєвих ситуацій" використовується органами влади як для організації діяльності з надання адміністративних послуг (як правило, за електронними каналами), так й інформування про ці послуги. "Життєва ситуація", як правило, являє собою обов'язок, який нав'язується суспільством і без якого громадянин цілком міг би обійтися. Настання "життєвої ситуації" означає необхідність приватної особи обмінятися інформацією з органом влади. При цьому основним завданням оптимізації переліку і структури адміністративних послуг є оптимізація параметрів інформаційного обміну між органами влади та громадянами. Тому підхід з позицій концепції "життєвих ситуацій" дозволяє організувати надання послуг з одного сайту, в режимі своєрідного електронного "одного вікна" [11, 6 – 7].

З точки зору стандарту такий підхід дозволяє відійти від існуючої відомчої спеціалізації і представити громадянину відповідний орган влади як інтегрований уряд. Останнє особливо важливе в ситуації суттєвої горизонтальної спеціалізації органів публічного управління.

Таким чином, виявлення "життєвих ситуацій" дозволяє пов'язати діяльність зі стандартизації адміністративних послуг з електронними формами надання послуг (так зване "електронне урядування"). При цьому, стандартизації підлягають як складні адміністративні послуги, так і прості адміністративні послуги, які не є частиною складних послуг.

Наостанок слід звернути увагу на співвідношення таких документів, як стандарт адміністративної послуги та адміністративний регламент її надання. Ці нормативні документи є взаємопов'язаними: перший з них містить вимоги до взаємодії між фізичними (юридичними) особами, тобто одержувачами адміністративних послуг, та органом, уповноваженим їх надавати, та вимоги до результату цієї взаємодії, а другий – встановлює процедури, результатом здійснення яких є адміністративна послуга, яка надається уповноваженим органом. Будучи взаємопов'язаними, стандарт адміністративної послуги та адміністративний регламент істотно різняться як за цілями, так і за сферами їх регулювання та використання.

Головним завданням адміністративних регламентів є оптимізація адміністративно-управлінських процесів діяльності державних органів влади. Головна увага при розробці адміністративних регламентів повинна приділятися підвищенню керованості органів влади та їх структурних підрозділів, забезпеченню виконавської дисципліни, зниженню витрат на функціонування державних органів за рахунок усунення надлишкових процесів та процедур.

На відміну від регламентів, стандарти адміністративних послуг є інструментом установлення зобов'язань держави перед суспільством. Їх завданням є оформлення своєрідного громадського договору між державою і суспільством, в якому зазначається, що і в яких розмірах необхідно від держави одержувачам послуг, а що є надлишковим і має бути терміново припинене.

Досвід роботи з регламентації та стандартизації адміністративних послуг свідчить, що найкращі результати досягаються в тому разі, коли цією справою займаються одні й ті самі працівники. При цьому наявність адміністративного регламенту надання державної послуги не перешкоджає прийняттю стандарту як самостійного документа. У тих випадках, коли відносно послуги вже діє адміністративний регламент і (або) стандарт розробляється як самостійний документ, доцільно, щоб стандарт послуги затверджувався тим же органом публічної влади, яким був затверджений адміністративний регламент. Це дозволить оперативного усунути протиріччя між стандартом і адміністративним регламентом (тому що обидва документи будуть проходити узгодження на одному рівні).

Література

1. Философия: Энциклопедический словарь / Под редакцией А.А. Ивина. – М.: Гардарики, 2004 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://dic.academic.ru>.
2. Методичні рекомендації щодо застосування державних стандартів з питань систем управління якістю у МВС України: Методичні рекомендації / І.П. Голосніченко, О.Г. Циганов / За ред. О.Н. Ярмаша. – К.: ДНДІ МВС України, 2008. – 24 с.
3. Тимощук В.П., Кірмач А.В. Оцінка якості адміністративних послуг. – К.: Факт, 2005. – 88 с.
4. Методика разработки и внедрения стандартов государственных услуг. – М., 2006. – 38 с. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.tomsk.gov.ru>.
5. Маковецкая С.Г. Практика разработки стандартов государственных и муниципальных услуг. Модуль 2. [Стандартизация как способ обеспечения качества](#) / С.Г. Маковецкая / Методика разработки и внедрения стандартов государственных услуг [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://ar.gov.ru>.
6. Про схвалення Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 15 лютого 2006 р. № 90-р // Офіційний вісник України. – 2006. – № 7. – ст. 376.
7. Про заходи щодо впровадження Концепції адміністративної реформи в Україні: Указ Президента України від 22 липня 1998 р. № 810/98 // Офіційний вісник України. – 1999. – № 21. – С. 32.
8. Про стандартизацію: Закон України від 17 травня 2001 р. № 2408-III // Відомості Верховної Ради України. – 2001. – № 31. – Ст. 145.
9. Клишина М. Стандартизация государственных услуг: новые вопросы и новые возможности // Бюджет. – 2009. – № 3. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://bujet.ru>.
10. Розроблення та запровадження стандартів адміністративних послуг у сфері внутрішніх справ: метод. рек. / І.П. Голосніченко, О.Г. Циганов, П.П. Кульчицький, І.В. Бойко; за заг. ред. М.Г. Вербенського. – К.: ДП "Розвиток", 2011. – 48 с.
11. Методические рекомендации по созданию Реестров государственных услуг и разработке стандартов государственных услуг. – М.: ГУ "Высшая школа экономики. – 49 с. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.volganet.ru/irj/go/km/docs/wpccontent/Sites/.../admref0403.doc>.