

Т. Л. Сиволапенкоаспірант кафедри інформаційної політики та цифрових технологій
Національної академії державного управління при Президентові України

АНАЛІЗ НОРМАТИВНО-ПРАВОВОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ СЕРВІСНО ОРІЄНТОВАНОЇ ДЕРЖАВИ

Здійснено аналіз нормативно-правового забезпечення сервісно орієнтованої держави. Проаналізовано нормативно-правове забезпечення сервісно орієнтованої держави як інструменту взаємодії органів влади з громадянами. З'ясовано, що нормативно-правове забезпечення сервісно орієнтованої держави ґрунтується на взаємодії органів влади з громадянами, спрямоване на забезпечення прав і свобод громадян і передбачає надання якісних управлінських послуг. Здійснено періодизацію нормативно-правових актів забезпечення сервісно орієнтованої держави. Розглянуто основні документи, які регламентують процедури надання адміністративних послуг в Україні.

Ключові слова: громадяни, органи державної влади, сервісно орієнтована держава, державне управління, сервісна держава.

Постановка проблеми. Різноманітність сервісної діяльності органів влади й інших суб'єктів владних повноважень, які здатні забезпечити індивідуальні, суспільні та державні потреби, актуалізує необхідність їх правового регулювання. Про це свідчить інтенсивний розвиток вітчизняної нормативно-правової бази у сфері сервісної діяльності органів влади, який потребує вдосконалення правових основ здійснення сервісної діяльності органами влади. Отже, проведемо аналіз нормативно-правового забезпечення сервісно орієнтованої держави.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Серед робіт, присвячених питанням нормативно-правового забезпечення сервісно орієнтованої держави, слід відзначити праці провідних учених: В. Авер'янова, В. Вакуленко, О. Васильєва, О. Карпенко, Ю. Ковбасюка, В. Долечки, В. Козакова, Б. Кістяковського, Л. Прудіуса, С. Серьогіна, А. Ткаченко, А. Чемириса, Ю. Шарова, В. Шпачука та ін. Праці зазначених та інших науковців створили методологічне підґрунтя для системного розгляду проблеми нормативно-правового забезпечення сервісно орієнтованої держави. Але нормативно-правовий механізм у цій сфері є недостатньо дослідженим. Цим і зумовлюється актуальність нашого дослідження.

Мета статті. Головною метою цієї роботи є аналіз нормативно-правового забезпечення сервісно орієнтованої держави.

Виклад основного матеріалу. На сучасному етапі розвитку державно-управлінської науки серед вітчизняних і зарубіжних учених немає єдиної думки щодо класифікації видів послуг і систематизації їх правового регулювання. Тому сучасне нормотворення у сфері надання управлінських послуг здійснюється безпосередньо в процесі побудови системи їх реалізації і, як правило, без фундаментального наукового обґрунтування категорій та інструментів, що активно застосовуються на практиці. За цих обставин особливого значення набувають теоретичні розвідки з питань удосконалення правових основ здійснення сервісної діяльності органами влади, а різні наукові підходи до розв'язання зазначеної проблеми спонукають до більш детального її дослідження в галузі науки державного управління.

У контексті реалізації зазначених принципів першим кроком в унормуванні процедури сервісної діяльності на рівні держави, що започатковував окремий шлях розвитку правового забезпечення сфери надання управлінських послуг органами влади, став Закон України «Про звернення громадян» від 2 жовтня 1996 р. № 352, який ухвалено для забезпечення можливості громадян України відстоювати свої права й законні інтереси та відновлювати їх у разі порушення. Згідно із цим законодавчим актом «громадяни України мають право звернутися

до органів державної влади, місцевого самоврядування, об'єднань громадян, підприємств, установ, організацій незалежно від форм власності, засобів масової інформації, посадових осіб відповідно до їх функціональних обов'язків із зауваженнями, скаргами та пропозиціями, що стосуються їх статутної діяльності, заявою або клопотанням щодо реалізації своїх соціально-економічних, політичних і особистих прав і законних інтересів і скаргою про їх порушення» [16].

Розпорядженням Кабінету Міністрів України від 9 червня 2011 р. № 589-р було схвалено Концепцію про створення такої системи для визначення основних засад систематизації процесу опрацювання звернень для забезпечення оперативного реагування на проблеми громадськості, проведення моніторингу основних проблемних питань, що потребують прийняття державно-управлінських рішень, а також інформування громадян про пріоритетні питання державної політики, що в подальшому сприяло б запровадженню механізмів електронної взаємодії «влада – громадянин», підвищенню ефективності та якості підготовки управлінських рішень із найважливіших питань державного й суспільного життя [18].

У рамках Концепції було врегульовано порядок взаємодії Урядового контактного центру, контактних центрів, телефонних гарячих ліній і довідкових телефонних служб. Постановою Кабінету Міністрів України від 18 січня 2012 р. № 21 було затверджено Положення про Національну систему опрацювання звернень до органів виконавчої влади, що повинна була об'єднати «систему контактних центрів, телефонних гарячих ліній, довідкових телефонних служб органів виконавчої влади, які за допомогою засобів телекомунікації забезпечать за принципом єдиного вікна оперативний розгляд органами виконавчої влади звернень громадян, підприємств, установ і організацій, фізичних осіб-підприємців, органів місцевого самоврядування». Основними завданнями такої системи визначено прийняття, реєстрація та попередній розгляд звернень, «що надходять за допомогою засобів телекомунікації, надсилання їх органам виконавчої влади відповідно до компетенції для розгляду та вирішення по суті порушених у таких зверненнях питань; проведення аналізу результатів розгляду звернень органами виконавчої влади відповідно до їх компетенції; проведення моніторингу й аналізу громадської думки; інформування заявників щодо норм за-

конодавства, надання необхідних консультаційних послуг і пояснень із пріоритетних питань державної політики». Також цим підзаконним актом було затверджено «Типове положення про контактний центр Автономної Республіки Крим, області, м. Києва й Севастополя» з подібними завданнями та функціями [13, с. 120].

У контексті нашого дослідження варто звернути увагу на те, що не всі управлінські послуги можуть надавати органи державної влади. Саме тому вони їх делегують на місцевий рівень.

Прикладом правового вноормування деяких передумов децентралізації та делегування органами державної влади надання управлінських послуг недержавному сектору є визначення Законом України «Про доступ до публічної інформації» від 13 січня 2011 р. № 2939-VI поняття «розпорядники інформації», що трактується не тільки як «суб'єкти владних повноважень – органи державної влади, інші державні органи, органи місцевого самоврядування, органи влади Автономної Республіки Крим, інші суб'єкти, що здійснюють владні управлінські функції відповідно до законодавства та рішення яких є обов'язковими для виконання», «юридичні особи, що фінансуються з державного, місцевих бюджетів, бюджету Автономної Республіки Крим, щодо інформації використання бюджетних коштів», але й особи, що «виконують делеговані повноваження суб'єктів владних повноважень згідно із законом чи договором, включаючи надання освітніх, оздоровчих, соціальних або інших державних послуг, щодо інформації, пов'язаної з виконанням їхніх обов'язків», «суб'єкти господарювання, які займають домінуюче становище на ринку або наділені спеціальними чи винятковими правами, або є природними монополіями, інформації щодо умов постачання товарів, послуг» [12, с. 32].

У контексті правового забезпечення процесів децентралізації сервісної діяльності органів влади важливо звернути увагу на унормування діяльності таких інститутів громадянського суспільства, як недержавні громадські організації та громадські ради, консультації з якими проводяться для обговорення законодавчого реформування сфери надання державних і муніципальних послуг і застосування громадського контролю за механізмами їх реалізації.

Уперше законодавче унормування сервісної діяльності органів влади щодо видачі документів дозвільно-погоджувального характеру та встановлення вимог до порядку їх надання за

економічно виправданими принципами «організаційної єдності» та «мовчазної згоди» реалізувалося з метою спрощення дозвільних процедур і усунення штучних бюрократичних бар'єрів щодо реалізації конституційного права суб'єктів господарювання на здійснення відповідної діяльності [4, с. 131–132].

Відповідним Законом України «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності» від 6 вересня 2005 р. № 2806-IV було визначено правові й організаційні засади функціонування дозвільної системи у сфері господарської діяльності як сукупності законодавчо врегульованих відносин, що виникають між дозвільними органами, державними адміністраторами та суб'єктами господарювання, у зв'язку з видачею документів дозвільного характеру (висновків, рішень, погоджень, свідоцтв тощо). Цим документом відокремлено ліцензування від інших дозвільних послуг і розтлумачено принцип «мовчазної згоди», за яким фізичні та юридичні особи набувають право здійснювати господарську діяльність у разі ненадання їм у визначений законом термін документа дозвільного характеру або рішення про відмову в його видачі, і принцип «організаційної єдності», за яким «видача документів дозвільного характеру (переоформлення, видача дублікатів, анулювання) суб'єктам господарювання здійснюється у встановленому законодавством порядку в дозвільному центрі державним адміністратором шляхом взаємодії з представниками місцевих дозвільних органів». На законодавчому рівні затверджено принципи державної політики щодо функціонування такої системи, а саме: захист прав і законних інтересів громадян, прозорість і додержання рівності прав суб'єктів господарювання, відповідальність посадових осіб дозвільних органів (державних адміністраторів) за порушення вимог законодавства під час видачі дозвільних документів, установа єдиних вимог до процедури їх надання через відповідні дозвільні центри за принципом «єдиного вікна» [11].

Отже, цим нормативно-правовим актом упродовжено механізм отримання дозвільних документів через відповідні центри, які розпочали здійснювати їх видачу через державних адміністраторів, що координують і взаємодію відповідних підрозділів органів виконавчої влади в межах системи так званих адміністративних послуг. Тому варто згадати й про нормативно-правове забезпечення надання адміністративних послуг.

Процеси децентралізації публічного управління поставили на порядок денний питання вдо-

сконалення механізмів надання якісних адміністративних послуг громадянам. Сьогодні саме на місцеві органи публічної влади покладається важливе завдання надання таких послуг населенню. Статтею 12 Закону України «Про адміністративні послуги» визначено правову основу надання адміністративних послуг через центр надання адміністративних послуг (далі – ЦНАП) – постійно діючий робочий орган або структурний підрозділ місцевої державної адміністрації чи орган місцевого самоврядування, у якому надаються адміністративні послуги через адміністратора шляхом його взаємодії із суб'єктами надання адміністративних послуг [6].

Україна пройшла етап розроблення нормативного забезпечення механізмів надання адміністративних послуг, результатом якого стало ухвалення Закону України «Про адміністративні послуги» від 6 вересня 2012 р. № 5203-VI. Розпорядженням Кабінету Міністрів України «Деякі питання надання адміністративних послуг органів виконавчої влади через центри надання адміністративних послуг» від 16 травня 2014 р. № 523-р було затверджено перелік адміністративних послуг органів виконавчої влади, які надаються через ЦНАПи. В умовах імплементації у вітчизняну управлінську практику європейських принципів публічного управління актуальним видається подальший розвиток нормативних, організаційних, інституційних та економічних механізмів надання якісних адміністративних послуг, орієнтованих на європейські стандарти якості [19].

До основних документів, які регламентують процедури надання адміністративних послуг в Україні, можна віднести Закон України «Про адміністративні послуги», Концепцію розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади, Постанови Кабінету Міністрів України «Про затвердження Положення про Реєстр державних та адміністративних послуг», «Про заходи щодо упорядкування державних, у тому числі адміністративних послуг», Порядок формування та ведення реєстру державних та адміністративних послуг, а також розпорядження Кабінету Міністрів України «Деякі питання надання адміністративних послуг органів виконавчої влади через центри надання адміністративних послуг» від 16 травня 2014 р. [19].

Отже, нормативно-правове забезпечення сервісно орієнтованої держави ґрунтується на взаємодії органів влади з громадянами, спрямоване на забезпечення прав і свобод грома-

дзян і передбачає надання якісних управлінських послуг.

Узагальнюючи розгляд нормативно-правових актів забезпечення сервісно орієнтованої держави, можемо здійснити їх поділ за періодами.

- I. 1991–2004 рр.
- II. 2005–2008 рр.
- III. 2009–2011 рр.
- IV. 2012–2014 рр.
- V. 2015–2016 рр.

Ключовими актами першого етапу (1991–2004 рр.), що фактично створили передумови для здійснення сервісної діяльності органів влади, слід вважати Закони України «Про захист прав споживачів» (1991 р.), «Про інформацію» (1992 р.), «Про звернення громадян» (1996 р.), «Про патентування деяких видів підприємницької діяльності» (1996 р.), «Про ліцензування певних видів господарської діяльності» (2000 р.), «Про оподаткування прибутку підприємств» (1994 р.), «Про соціальні послуги» (2003 р.), а також Указ Президента України «Про заходи щодо впровадження Концепції адміністративної реформи в Україні» (1997 р.).

Початком другого етапу (2005–2008 рр.) слід вважати ухвалення Закону України «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності» (2005 р.), який передував низці підзаконних актів, що регулювали процедури надання управлінських послуг здебільшого дозвільно-погоджувального характеру з поступовим переходом у 2007–2008 рр. до виконавчо-розпорядчих сервісів.

На третьому етапі (2009–2011 рр.) усі сервіси органів влади були необґрунтовано трансформовані в консолідуючу категорію «адміністративні послуги» (з одночасним унормуванням дозвільних центрів як основного місця їх надання). Позитивними подіями цього етапу слід вважати ухвалення у 2010 р. Бюджетного [1] і Податкового кодексів України [5]; прийняття у 2011 р. Законів України «Про доступ до публічної інформації», «Про захист персональних даних», «Про перелік документів дозвільного характеру у сфері господарської діяльності», «Про безоплатну правову допомогу», якими впроваджено нові для України процедури реалізації сервісної діяльності держави, яка фактично стає надавачем, а громадянин – одержувачем управлінських послуг.

Упродовж цього періоду урядом було ухвалено 14 підзаконних актів, які часто скасовували один одного, були покликані впорядкувати державні та муніципальні сервіси для прийняття базового законопроекту. Найбільш важливим се-

ред цих документів стало Розпорядження Кабінету Міністрів України «Про схвалення Концепції проекту Закону України «Про адміністративні послуги» (2009 р.) і Постанова Кабінету Міністрів України «Про Реєстр адміністративних послуг» (2011 р.). Ці підзаконні акти сформували нормативно-правову базу для прийняття у 2012 р. Закону України «Про адміністративні послуги», з якого й розпочався четвертий етап розвитку (2012–2014 рр.) нормативно-правового забезпечення сервісної діяльності органів влади.

Аналізуючи четвертий етап дозвільно-погоджувального напрямку розвитку нормативно-правового забезпечення сервісної діяльності органів влади в Україні, констатуємо прийняття відповідних підзаконних актів на центральному рівні, пов'язаних з оптимізацією дозвільних процедур сфери адміністративних послуг відповідно до законодавства. У зв'язку із цим важливо відзначити такі Закони України: «Про внесення змін до Закону України «Про Перелік документів дозвільного характеру у сфері господарської діяльності» від 22 березня 2012 р. № 4619-VI [18]; «Про внесення змін до Закону України «Про Перелік документів дозвільного характеру у сфері господарської діяльності» щодо вилучення з Переліку документів, які за своєю природою не є дозвільними» від 17 травня 2012 р. № 4781-VI [9]; «Про внесення змін до деяких законів України щодо оптимізації видачі документів дозвільного характеру у сфері господарської діяльності» від 17 травня 2012 р. № 4782-VI [7]; «Про внесення змін до Закону України «Про Перелік документів дозвільного характеру у сфері господарської діяльності» від 24 травня 2012 р. № 4840-VI [10].

Отже, наведемо більш розширений огляд нормативно-правових актів четвертого етапу.

У 2012 р. прийнято Закони України «Про засади запобігання та протидії дискримінації в Україні»; «Про внесення змін до статті 4-1 Закону України «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності щодо рішень представницьких органів місцевого самоврядування»; «Про внесення змін до Закону України «Про Перелік документів дозвільного характеру у сфері господарської діяльності»; «Про внесення змін до Закону України «Про Перелік документів дозвільного характеру у сфері господарської діяльності» щодо вилучення з Переліку документів, які за своєю природою не є дозвільними»; «Про внесення змін до деяких законів України щодо оптимізації видачі документів дозвільно-

го характеру у сфері господарської діяльності»; «Про внесення змін до деяких законів України щодо надання соціальних послуг». Постанови Кабінету Міністрів України: від 18 січня 2012 р. № 21 «Про затвердження Положення про Національну систему опрацювань звернень до органів виконавчої влади та Типового положення про контактний центр»; від 22 лютого 2012 р. № 141 «Про затвердження Порядку та умов надання у 2012 році субвенції з державного бюджету місцевим бюджетам на фінансування комплексних пілотних проектів із формування системи надання адміністративних послуг»; від 31 травня 2012 р. № 469 «Про утворення Ради з питань розвитку системи надання соціальних послуг»; від 14 листопада 2012 р. № 1039 «Про затвердження критеріїв діяльності суб'єктів, що надають соціальні послуги»; від 19 грудня 2012 р. № 1184 «Про затвердження Порядку надання соціальних послуг зі встановленням диференційованої плати та внесення змін до переліку соціальних послуг».

Також у 2012 р. було прийняте Розпорядження Кабінету Міністрів України від 08 серпня 2012 р. № 556-р «Про схвалення Стратегії реформування системи надання соціальних послуг».

У 2013 р. прийнято Закон України «Про внесення змін до Податкового кодексу України у зв'язку з проведенням адміністративної реформи»; Указ Президента України від 2 червня 2013 р. № 327/2013 «Про невідкладні заходи щодо прискорення здійснення економічних реформ»; Постанови Кабінету Міністрів України: від 3 січня 2013 р. № 13 «Про затвердження Порядку ведення Єдиного державного порталу адміністративних послуг»; від 22 лютого 2013 р. № 141 «Про затвердження Порядку та умов надання у 2012 р. субвенції з державного бюджету місцевим бюджетам на фінансування комплексних пілотних проектів із реформування системи надання адміністративних послуг»; від 27 березня 2013 р. № 204 «Про затвердження Порядку та умов надання у 2013 р. субвенцій із державного бюджету місцевим бюджетам на фінансування комплексних пілотних проектів із реформування системи надання адміністративних послуг»; від 7 серпня 2013 р. № 600 «Деякі питання ведення обліку доходів, які надходять як плата за надання адміністративних послуг»; від 15 травня 2013 р. № 341 «Про затвердження Державної цільової соціальної програми підтримки сім'ї до 2016 року»; від 01 серпня 2013 р. № 573 «Про затверджен-

ня Загального положення про центр соціальних служб для сім'ї, дітей і молоді»; від 21 листопада 2013 р. № 896 «Про затвердження Порядку виявлення сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах, надання їм соціальних послуг і здійснення соціального супроводу таких сімей (осіб)»; від 5 квітня 2014 р. № 83 «Про посилення соціального захисту населення в умовах підвищення цін і тарифів на комунальні послуги»; Розпорядження Кабінету Міністрів України: від 24 липня 2013 р. № 614-р «Про схвалення Концепції Державної цільової програми створення та функціонування інформаційної системи надання адміністративних послуг на період до 2017 року»; від 11 липня 2013 р. № 517-р «Про затвердження плану заходів щодо реалізації Концепції створення та функціонування інформаційної системи електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів»; від 11 вересня 2013 р. № 718-р «Про затвердження плану заходів щодо створення Єдиного державного порталу адміністративних послуг»; від 17 жовтня 2013 р. № 809-р «Про затвердження плану заходів щодо реалізації Концепції створення та функціонування автоматизованої системи «Єдине вікно подання електронної звітності»; від 5 червня 2013 р. № 777 «Про схвалення Концепції державної політики у сфері захисту прав споживачів»; від 13 березня 2013 р. № 208-р «Про затвердження плану заходів на 2013–2016 роки щодо реалізації Стратегії реформування системи надання соціальних послуг».

У 2014 р. прийнято Закони України «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України у зв'язку з прийняттям Закону України «Про інформацію» та Закону України «Про доступ до публічної інформації»; «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо скорочення кількості документів дозвільного характеру»; «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо скорочення кількості документів дозвільного характеру».

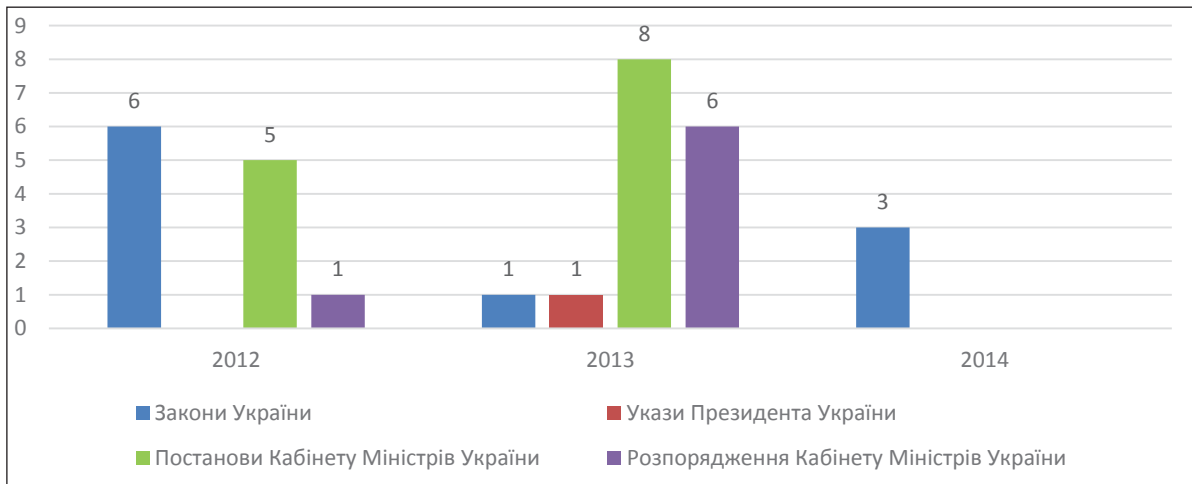
Більш детальний огляд нормативно-правових актів четвертого етапу наведений у табл. 1.

Проаналізований огляд нормативно-правових актів четвертого етапу можемо представити у вигляді діаграми (рис. 1).

Початком п'ятого етапу розвитку нормативно-правового забезпечення здійснення сервісної діяльності вітчизняними органами влади слід вважати Стратегію сталого розвитку «Україна-2020», схвалена Указом Президента

Таблиця 1

Назва нормативно-правового акта	Рік прийняття		
	2012	2013	2014
Закони України	6	1	3
Укази Президента України	-	1	-
Постанови Кабінету Міністрів України	5	8	-
Розпорядження Кабінету Міністрів України	1	6	-



України від 12 січня 2015 р. № 5/2015, яка стає базовим установчим актом вироблення сервісно орієнтованої державної політики (у тексті термін «адміністративні послуги» не вживається): серед чотирьох базових напрямів із забезпечення європейських стандартів якості життя в Україні держава бере на себе «вектор відповідальності» щодо «забезпечення гарантій, що кожен громадянин, незалежно від раси, кольору шкіри, політичних, релігійних та інших переконань, статі, етнічного та соціального походження, майнового стану, місця проживання, мовних або інших ознак матиме доступ до високоякісної освіти, системи охорони здоров'я й інших послуг у державному та приватному секторах», а серед першочергових заходів щодо дерегуляції та розвитку підприємництва передбачене скорочення чисельності дозвільних документів, скасування неефективних регуляторних актів, зменшення кількості органів державного нагляду (контролю) та «забезпечення надання послуг для громадян і бізнесу в електронному вигляді» [17].

Отже, як бачимо, найбільшого розвитку нормативно-правове забезпечення сервісно орієнтованої держави досягло протягом 2012–2014 рр. Починаючи із цього періоду, держава поступово бере курс на сервісно орієнтовану державу, тобто

у виробленні політики щодо надання сервісів громадянам і суспільству загалом стає більш відкритою та прозорою.

Висновки і пропозиції. Проведене дослідження показало, що найбільшого розвитку нормативно-правове забезпечення сервісно орієнтованої держави досягло протягом 2012–2014 рр. Починаючи із цього періоду, держава поступово бере курс на сервісно орієнтовану державу, тобто у виробленні політики щодо надання сервісів громадянам і суспільству загалом стає більш відкритою та прозорою. Таке явище ґрунтується на взаємодії органів влади з громадянами, спрямоване на забезпечення прав і свобод громадян і передбачає надання якісних управлінських послуг.

Список використаної літератури:

1. Бюджетний кодекс України: прийнятий Верховною Радою України 8 липня 2010 р. № 2456-VI. Офіц. вісн. України. 2010. № 59. Ст. 2047.
2. Венедиктова І. Юридична природа публічних послуг. Серія: Право. Випуск № 1(5). 2009. С. 66–69.
3. Державне управління в Україні: навчальний посібник / За заг. ред. В. Авер'янова. К.: Видавництво ТОВ «СОМІ», 1999. С. 35–39.
4. Карпенко О. Нормативно-правове забезпечення сфери надання дозвільних послуг органами виконавчої влади України. Наук. вісн. Акад. му-

- ніцип. упр.: зб. наук. пр. Серія «Управління». Київ, 2013. Вип. 4. С. 128–136.
5. Податковий кодекс України: Закон України від 2 грудня 2010 р. № 2755-VI. Офіц. вісн. України. 2010. № 92. Ст. 3248.
 6. Про адміністративні послуги: Закон України від 06 вересня 2012 р. № 5203-VI. URL: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/5203-17>.
 7. Про внесення змін до деяких законів України щодо оптимізації видачі документів дозвільного характеру у сфері господарської діяльності: Закон України від 17 травня 2012 р. № 4782-VI. Офіц. вісн. України. 2012. № 46. Ст. 1795.
 8. Про внесення змін до Закону України «Про Перелік документів дозвільного характеру у сфері господарської діяльності»: Закон України від 22 березня 2012 р. № 4619-VI. Офіц. вісн. України. 2012. № 29. Ст. 1069.
 9. Про внесення змін до Закону України «Про Перелік документів дозвільного характеру у сфері господарської діяльності» щодо вилучення з Переліку документів, які за своєю природою не є дозвільними: Закон України від 17 травня 2012 р. № 4781-VI. Офіц. вісн. України. 2012. № 45. Ст. 1744.
 10. Про внесення змін до Закону України «Про Перелік документів дозвільного характеру у сфері господарської діяльності»: Закон України від 24 травня 2012 р. № 4840-VI. Офіц. вісн. України. 2012. № 47. Ст. 1825.
 11. Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності: Закон України від 6 вересня 2005 р. № 2806-IV. Відом. Верхов. Ради України. 2005. № 48. Ст. 483.
 12. Про доступ до публічної інформації: Закон України від 13 січня 2011 р. № 2939-VI. Офіц. вісн. України. 2011. № 10. Ст. 446.
 13. Про затвердження Положення про Національну систему опрацювання звернень до органів виконавчої влади та Типового положення про контактний центр Автономної Республіки Крим, області, м. Києва й Севастополя: Постанова Кабінету Міністрів України від 18 січня 2012 р. № 21. Офіц. вісн. України. 2012. № 5. Ст. 171.
 14. Про захист персональних даних: Закон України від 1 червня 2010 р. № 2797-VI. Офіц. вісн. України. 2010. № 92. Ст. 3248.
 15. Про заходи щодо впровадження адміністративної реформи в Україні: Указ Президента України від 22 липня 1998 р. № 810/98. Офіц. вісн. України. 1998. № 21. Ст. 32.
 16. Про звернення громадян: Закон України від 2 жовтня 1996 р. № 352. Відом. Верхов. Ради України. 1996. № 47. Ст. 256.
 17. Про Стратегію сталого розвитку «Україна – 2020»: Указ Президента України від 12 січня 2015 р. № 5/2015. Офіц. вісн. України. 2015. № 4. Ст. 67.
 18. Про схвалення Концепції створення Національної системи опрацювання звернень до органів виконавчої влади: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 9 червня 2011 р. № 589-р. Офіц. вісн. України. 2011. № 47. Ст. 1925.
 19. Про адміністративні послуги Закон України від 6 вересня 2012 р. № 5203-VI. URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/5203-17/page2>.

Сиволапенко Т. Л. Аналіз нормативно-правового забезпечення сервісно орієнтованого государства

Осуществлен анализ нормативно-правового обеспечения сервисно ориентированного государства. Проанализировано нормативно-правовое обеспечение сервисно ориентированного государства как инструмента взаимодействия органов власти с гражданами. Установлено, что нормативно-правовое обеспечение сервисно ориентированного государства основывается на взаимодействии органов власти с гражданами, направлено на обеспечение прав и свобод граждан и предусматривает предоставление качественных управленческих услуг. Осуществлена периодизация нормативно-правовых актов обеспечения сервисно ориентированного государства. Рассмотрены основные документы, регламентирующие процедуры предоставления административных услуг в Украине.

Ключевые слова: *граждане, органы государственной власти, сервисно ориентированное государство, государственное управление, сервисное государство.*

Syvolapenko T. L. Analysis of regulatory and legal support service-oriented state

The analysis of normative and legal support of service-oriented state is carried out. The normative-legal support of the service-oriented state as an instrument of interaction of authorities with citizens is analyzed. It was clarified that the normative-legal support of a service-oriented state is based on the interaction of the authorities with the citizens, aimed at ensuring the rights and freedoms of citizens and provides for the provision of quality management services. The stage of the legal acts providing a service-oriented state by periods is carried out. The main documents regulating the procedures for providing administrative services in Ukraine are considered.

Key words: *citizens, state authorities, service-oriented state, state administration, service state.*