

Олег Вей
Адміністратор ТСЦ № 4641
РСЦ МВС у Львівській області
veyoleh@gmail.com

НАДАННЯ СЕРВІСНИХ ПОСЛУГ НАСЕЛЕННЮ ОРГАНАМИ МІНІСТЕРСТВА ВНУТРІШНІХ СПРАВ УКРАЇНИ

<http://doi.org/10.23939/law2020.28.185>

© Вей О., 2020

Статтю присвячено сервісним послугам, які надаються органами Міністерства внутрішніх справ населенню України. Акцентується увага на значущості функціонування владних інститутів, які діють щодо реалізації Указу Президента України «Про Стратегію сталого розвитку України – 2020» від 12.01.2015 року, що передбачає основні різновиди послуг населенню та їхні гарантії з дотриманням прав людини незалежно від раси, кольору шкіри, політичних, релігійних та інших переконань, статі, етнічного та соціального походження, майнового стану, місця проживання, мовних або інших ознак.

Серед чинних нормативно-правових актів України по-різному за змістом визначається поняття державних послуг, які є основною складовою науки адміністративного права. Отже, можна вести мову про надання державних послуг публічними органами управління за допомогою їх посадових осіб, для яких надання послуг є основою їхньої професійної діяльності.

Європейська інтеграція є пріоритетним вектором зовнішньої політики України, що передбачає прогрес щодо реформування діяльності державних службовців відповідно до сучасної європейської філософії державного управління, якою визначається процес надання сервісних послуг як основна складова реалізації влади в демократичному суспільстві.

Ключові слова: державні послуги, сервіс, сервісні послуги, органи Міністерства внутрішніх справ України.

Постановка проблеми. Децентралізація у сфері публічного управління в Україні потребує продовження надання як наявних, так і нових за змістом і призначенням державних послуг структурними підрозділами органів Міністерства внутрішніх справ України. Різновиди сервісних послуг, їх нормативне регулювання та практика надання потребують проведення аналізу їхньої сутності, призначення та важливості для соціального забезпечення населення України.

Аналіз дослідження проблеми. Дослідження у сфері надання публічних послуг органами державної влади та оцінкою їх якості займався В. М. Сороко, проблему формування системи надання державних послуг в умовах децентралізації розглядав науковець Т. Й. Товт, поняттю публічних послуг присвятили праці І. І. Бригілевич, С. І. Ванько, С. Л. Дембіцька, В. А. Загайний, І. Б. Коліушко, В. П. Тимошук та інші. Варто зауважити, що надання сервісних послуг органами Міністерства внутрішніх справ України має специфіку порівняно з іншими органами публічного управління.

Метою цієї статті є спроба здійснити теоретико-правовий аналіз змісту поняття надання сервісних послуг органами Міністерства внутрішніх справ України для більш поглибленої їх характеристики та правового регулювання.

Виклад основного матеріалу. Система надання державних послуг є важливою складовою системи державної влади та державного управління. Державні послуги є одним із центральних інструментів регулювання взаємовідносин між державою та населенням, у забезпеченні прав, свобод та законних інтересів громадян. Інститут з надання населенню державних послуг є методом реалізації прав, свобод та інтересів громадян, які забезпечуються Конституцією України та законами України. З початку встановлення незалежності України до моменту обрання державою проєвропейської моделі розвитку, процедура надання сервісних послуг населенню розвивалась доволі хаотично. Першим законодавчим актом, який мав за мету врегулювання процедури отримання державних послуг став Закон України «Про звернення громадян» [1].

Низка статей Конституції України визначає окремі напрями організації та надання послуг державою. Так, ст. 13 Основного Закону гарантує право власності народу щодо користування природними об'єктами, а ст. 14 передбачає захист прав суб'єктів права власності і господарювання. Водночас з термінами «державні» та «муніципальні» послуги в економічно-правових реаліях застосовуються терміни «публічні», «управлінські» та «сервісні».

Сьогодні правове регулювання адміністративної процедури надання послуг в Україні здійснюється, як правило, на підзаконному рівні, і при цьому особливо гострою проблемою є захист прав та законних інтересів приватних осіб [2].

В національному українському законодавстві, на жаль, відсутнє чітке формулювання поняття публічних послуг, що дає можливість їх неоднозначного трактування. Так, згідно з ГОСТ 30335-95 / ГОСТ 506-46-94 «Услуги населению. Термины и определения» і міжнародним стандартом ISO 9004-2 під «послугою» розуміється результат безпосередньої взаємодії виконавця і споживача (замовника), а також власної діяльності виконавця для задоволення потреб замовника [3]. На підтвердження цього можна навести різні визначення послуги, які було запропоновано в окремих нормативно-правових актах:

– наслідок безпосередньої взаємодії між постачальником і споживачем, внутрішньої діяльності постачальника для задоволення потреб споживача. Послуга може бути пов'язана з виробництвом та постачанням матеріальної продукції [4];

– наслідок безпосередньої взаємодії між постачальником та споживачем і внутрішньої діяльності постачальника для задоволення потреб споживача [5];

– будь-яку закупівлю, крім товарів та робіт, включаючи підготовку спеціалістів, забезпечення транспортом і зв'язком, освоєння технологій, наукові дослідження, медичне та побутове обслуговування [6];

– результат трудової діяльності, що відображається у корисному ефекті, особливій споживчій вартості [7];

– будь-який предмет закупівлі, крім товарів та робіт, включаючи підготовку спеціалістів, забезпечення транспортним зв'язком, освоєння технологій, наукові дослідження, медичне та побутове обслуговування, а також іншу подібну діяльність [8].

Аналізуючи природу утворення й реалізації адміністративних послуг, С. Л. Дембіцька ділить їх на обов'язкові (що надаються споживачам згідно з чинним законодавством і є безкоштовними, тому що вони оплачені населенням за рахунок податків і зборів) та факультативні (що за своїм призначенням мають захищати інтереси споживачів, але їх надання має бути платним і спрямованим на бюджет органів місцевого самоврядування) [9].

Реакцією держави, спрямованою на забезпечення реалізації відповідних державних послуг, було створення в системі виконавчої влади Міністерства внутрішніх справ України і відповідних структурних органів. До таких органів відносяться Державна прикордонна служба, Національна поліція України, Державна служба України з питань надзвичайних ситуацій, Національна гвардія України, Державна міграційна служба, Головний сервісний центр МВС України та інші структурні підрозділи.

З метою забезпечення якісного та прозорого надання сервісних послуг населенню, 4 квітня 2015 року Кабінетом Міністрів України було розглянуто та ухвалено 4 законопроекти щодо рефор-

ми МВС України: «Про органи внутрішніх справ», «Про Національну поліцію», «Про сервісні послуги та сервісні центри Міністерства внутрішніх справ України», «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо вдосконалення регулювання відносин у сфері забезпечення безпеки дорожнього руху».

Так, згідно з постановою Кабінету Міністрів України від 28.10.2015 р. № 878 «Про затвердження Положення про Міністерство внутрішніх справ України» завданнями МВС у сфері надання державних послуг є :

- організація у випадках, передбачених законом, та надання адміністративних та інших платних послуг;
- надання поліцейських послуг;
- забезпечення належного функціонування єдиної інформаційно-телекомунікаційної системи МВС, формує та підтримує в актуальному стані інформаційні ресурси, що входять до єдиної інформаційно-телекомунікаційної системи МВС, здійснює обробку персональних даних в межах повноважень, передбачених законом, забезпечує режим доступу до інформації, надає інформаційні послуги;
- забезпечення у випадках, передбачених законом, ліцензування окремих видів господарської діяльності;
- участь в межах повноважень, передбачених законом, у стандартизації, метрологічному забезпеченні, підтвердженні відповідності встановленим вимогам продукції спеціального призначення (робіт, послуг), яка надходить до МВС;
- вживання заходів до забезпечення силами і засобами Національної гвардії охорони ядерних установок, ядерних матеріалів, радіоактивних відходів, інших джерел іонізуючого випромінювання державної власності, важливих державних об'єктів, спеціальних вантажів і органів державної влади, а також дипломатичних представництв, консульських установ іноземних держав, представництв міжнародних організацій в Україні;
- надання правової допомоги громадянам, в межах повноважень, передбачених законом, сприяння державним органам, закладам, установам та підприємствам у виконанні покладених на них законом обов'язків;
- здійснення розгляду звернень громадян з питань, пов'язаних з діяльністю МВС, закладів, установ і підприємств, що належать до сфери управління МВС, а також стосовно актів, які ним видаються;
- організація діяльності Головного центру з надання сервісних послуг МВС та територіальних центрів з надання сервісних послуг МВС (територіальні органи) [10].

Професор Т. Й. Товт вважає що, реформування сфери публічних послуг у багатьох країнах призвело до зміни принципу з «громадськість як клієнт» на громадянин як зацікавлена сторона. Аналізуючи тенденції формування системи надання і забезпечення якості публічних послуг, які відбуваються в Україні, звертає увагу, що громадяни повною мірою що не відчувають себе навіть клієнтам. Тому органам, що надають послуги, та громадянам необхідно разом пройти шлях до побудови відносин у форматі зацікавлених сторін [11].

Аналізуючи поняття сервісних послуг, які надаються державними органами фізичним та юридичним особам, звертаємо увагу на те, що послуга визначається, як результат безпосередньої взаємодії між споживачем та постачальником послуги. Для отримання послуги є потреба в усному чи письмовому запиті до представника державного органу, проте беручи до уваги послуги, які надаються органами внутрішніх справ, можемо стверджувати про те, що деякі послуги можуть здійснюватись без ініціативи зі сторони споживача послуг (надання поліцейських послуг, надання послуг охорони). Ці послуги надаються для забезпечення права громадян на охорону життя та здоров'я, та мають превентивний характер від протиправних посягань.

Звертаючи увагу на збільшення тенденції до надання послуг населенню, акцентуємо, що за 2019 рік сервісними центрами МВС України було здійснено 1 978 022 реєстраційних операцій

транспортних засобів, було видано 621 739 довідок про несудимість, 415 649 посвідчень водія було видано вперше та 395 576 посвідчень було замінено (зокрема включно з відкриттям нових категорій на керування транспортними засобами) [12]. Підрозділами Державної міграційної служби за 2019 рік оформлено 1 589 004 паспортів громадянина України у вигляді ID картки, оформлено 3 513 985 паспортів громадянина України для виїзду за кордон, видано 21 964 довідок про реєстрацію особи громадянином України [13]. Підрозділами ДСНС все частіше здійснюються платні послуги на кшталт, проведення експертизи причини виникнення пожежі, перевірки технічного стану систем автоматичного пожежогасіння, випробувань продукції протипожежного призначення на відповідність установленим вимогам пожежної безпеки. Беручи до уваги вищенаведені факти, вважаємо за потрібне розширення поняття надання послуг, оскільки можливе надання послуги в односторонньому порядку.

Висновки. Результати аналізу нормативно-правових актів України, теоретико-правових підходів у поясненні сутності надання послуг населенню України свідчать про відсутність однозначного та чіткого визначення поняття державних і пов'язаних з ними сервісних послуг. Проектуючи наявні визначення на реалії надання послуг органами внутрішніх справ, акцентуємо увагу на їх розширення, оскільки деякі послуги надаються в односторонньому порядку, маючи за мету забезпечення основоположних прав людини та громадянина на захист життя, здоров'я, честі, гідності та недоторканності, які в Україні повинні стати найвищою соціальною цінністю. Для органів внутрішніх справ надання платних та безкоштовних послуг є одним із важливих завдань, пов'язаних з безпекою та її забезпеченням у сфері суспільних відносин.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Про звернення громадян: Закон України від 02.10.1996 р. № 393 / 96- ВР. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/>.
2. Центри надання адміністративних послуг: створення та організація діяльності: практ. посіб. Вид. 2-ге, допов. і доопр. / Бригілевич І. І., Ванько С. І., Загайний В. А., Коліушко І. Б., Курінний О. В., Стоян В. О., Тимошук В. П., Шиманке Д.; за заг. ред. Тимошука В. П. Київ: СПД Москаленко О. М., 2011.
3. Мониторинг государственных и муниципальных услуг в регионе как стратегический инструмент повышения качества регионального управления: опыт, проблемы, рекомендации / под общ. ред. В. В. Маркина, А. В. Осташкова. М.: Экслибрис Пресс, 2010. 321 с.
4. Державний класифікатор України. Класифікатор відходів ДК 005-96: Наказ Держстандарту України від 29 лют. 1996 р. № 89. Б. м., 1996.
5. Правила обов'язкової сертифікації готельних послуг: Наказ Держстандарту України від 27 січ. 1999 р. № 37. Б. м., 1999.
6. Про закупівлю товарів, робіт і послуг за державні кошти: Закон України. *Офіц. вісн. України*. 2000. № 13. С. 1. Втрата чинності від 02.04.2008 р., підстава – 150-VI.
7. Державний класифікатор України. Класифікація послуг зовнішньоекономічної діяльності ДК 012-97: Наказ Держстандарту України від 2 черв. 1997 р. № 324. Б. м., 1997.
8. Про закупівлю товарів, робіт і послуг для державних потреб: Указ Президента України від 1 черв. 1999 р. № 595 / 99. *Офіц. вісн. України*. 1999. № 22. С. 54.
9. Дембіцька С. Л. Адміністративні послуги та їх впровадження в умовах адміністративної реформи. *Вісник державного університету внутрішніх справ*. 2007. № 2.
10. Про затвердження Положення про Міністерство внутрішніх справ України : постанова Кабінету Міністрів України від 28.10.2015 р. № 878. URL: <https://www.kmu.gov.ua/ua/pras/248608057>.
11. *Товт Т. Й. Формування системи надання адміністративних послуг в умовах децентралізації. Електронне наукове видання «Публічне адміністрування та національна безпека»*. 2020. № 2.
12. Звіт СЦ МВС 2019 (стиснутий). URL: <http://hsc.gov.ua/wp-content/uploads/2020/01/Zvit-STS-MVS-2019stisnutii.pdf>.
13. Показники діяльності ДМС за 2019 р. URL: https://dmsu.gov.ua/assets/files/statistic/year/2019_12.pdf.

REFERENCES

1. *Pro zvernennia hromadian: Zakon Ukrainy* (1996, October 02) No. 393 / 96- VR [On appeals of citizens: the Law of Ukraine]. Retrieved from: <http://zakon.rada.gov.ua/>.
2. Bryhilevych, I. I., Vanko, S. I., Zahainyi, V. A., Koliushko, I. B., Kurinnyi, O. V., Stoian, V. O., Tymoshchuk, V. P., Shymanke, D. (2011) *Tsentry nadannia administratyvnykh posluh: stvorennia ta orhanizatsiia diialnosti*: prakt. posib. Vyd. 2-he, dopov. i doopr. / za zah. red. Tymoshchuka V. P. [Centers for the provision of administrative services: the creation and organization of activities]. Kyiv: SPD Moskalenko O. M. [in Ukrainian].
3. Markyna, V. V., Ostashkova, A. V. (2010). *Monytorynh hosudarstvennykh y munitsypalnykh usluh v rehyone kak stratehycheskyi ynstrument povyshenyia kachestva*

rehyonalnoho upravleniya: opyt, problemy, rekomendatsyy [Monitoring of state and municipal services in the region as a strategic tool for improving the quality of regional governance: experience, problems, recommendations]. M.: Eksklybrys Presc. 321 p. [in Russian]. 4. *Derzhavnyi klasyfikator Ukrainy. Klasyfikator vidkhodiv DK 005-96: Nakaz Derzhstandartu Ukrainy* (1996, February 29) No. 89 [State Classifier of Ukraine. Waste classifier DK 005-96: Order of the State Standard of Ukraine]. B. m. 1996. 5. *Pravyla oboviazkovoï sertyfikatsii hotelnykh posluh: Nakaz Derzhstandartu Ukrainy* (1999, January 27) No. 37 [Rules of obligatory certification of hotel services: Order of the State Standard of Ukraine]. B. m. 1999. 6. *Pro zakupivliu tovariv, robit i posluh za derzhavni koshty: Zakon Ukrainy* (2000). [On procurement of goods, works and services for public funds: Law of Ukraine]. *Ofits. visn. Ukrainy*. No. 13. P. 1. [in Ukrainian]. 7. *Derzhavnyi klasyfikator Ukrainy. Klasyfikatsiia posluh zovnishnoekonomichnoi diialnosti DK 012-97: Nakaz Derzhstandartu Ukrainy* (1997, June 02) No. 324 [State Classifier of Ukraine. Classification of services of foreign economic activity DK 012-97: Order of the State Standard of Ukraine]. B. m. 1997. 8. *Pro zakupivliu tovariv, robit i posluh dlia derzhavnykh potreb: Ukaz Prezidenta Ukrainy* (1999, June 01) No. 595 / 99. *Ofits. visn. Ukrainy*. 1999. No. 22 [On procurement of goods, works and services for state needs: Decree of the President of Ukraine]. P. 54. [in Ukrainian]. 9. Dembitska, S. L. (2007). *Administratyvni posluhy ta yikh vprovadzhennia v umovakh administratyvnoi reformy* [Administrative services and their implementation in the context of administrative reform]. *Visnyk derzhavnogo universytetu vnutrishnikh sprav*. No. 2. [in Ukrainian]. 10. *Pro zatverdzhennia Polozhennia pro Ministerstvo vnutrishnikh sprav Ukrainy : Postanova KМУ* (2015, October 28) [On approval of the Regulation on the Ministry of Internal Affairs of Ukraine: Resolution of the Cabinet of Ministers of Ukraine]. Retrieved from: <https://www.kmu.gov.ua/ua/npas/248608057>. 11. Tovt, T. Y. (2020). *Formuvannia systemy nadannia administratyvnykh posluh v umovakh detsentralizatsii* [Formation of the system of providing administrative services in the conditions of decentralization]. *Elektronne naukove vydannia «Publichne administruvannia ta natsionalna bezpeka»*. No. 2. [in Ukrainian]. 12. *Zvit STs MVS 2019 (stysnutyi)* [Report of the SC of the Ministry of Internal Affairs 2019 (compressed)]. Retrieved from: <http://hsc.gov.ua/wp-content/uploads/2020/01/Zvit-STs-MVS-2019stisnutii-.pdf>. 13. *Pokaznyky diialnosti DMS za 2019 r.* [LCA performance indicators for 2019]. Retrieved from: https://dmsu.gov.ua/assets/files/statistic/year/2019_12.pdf.

Дата надходження: 02.10.2020 р.

Oleh Vey
Administrator of TSC №4641 RSC
of the Ministry of Internal Affairs in Lviv region

PROVIDING OF SERVICES TO POPULATION BY THE BODIES OF THE MINISTRY OF THE INTERNAL AFFAIRS OF UKRAINE

The article is devoted to the services provided by the Ministry of Internal Affairs to the population of Ukraine. Emphasis is placed on the importance of functioning of power institutions operating in the implementation of the Decree of the President of Ukraine «On the Strategy of Sustainable Development of Ukraine – 2020» of 12.01.2015, which provides the basic types of services to the population and their guarantees with respect for human rights regardless of race, color, political, religious and other beliefs, gender, ethnic and social background, property status, place of residence, linguistic or other characteristics.

The current normative legal acts of Ukraine differently define the concept of state services, which are the main component of the science of administrative law. Therefore, it is possible to talk about the provision of public services by public authorities with the help of their officials, for whom the provision of services is the basis of their professional activity.

European integration is a priority vector of Ukraine's foreign policy, which envisages progress in reforming the activities of civil servants in accordance with the modern European philosophy of public administration, which defines the process of service provision as a key component of the exercise of power in a democratic society.

Key words: state services, service, public services, bodies of the Ministry of Internal Affairs of Ukraine.