

*Слишинська А.А., студент; науковий керівник Кулак Н.В., к.н. з д.у., доц.
Київський національний університет технологій та дизайну*

ПУБЛІЧНІ ПОСЛУГИ: ПОНЯТТЯ ТА ВИДИ

Анотація. У роботі розкрито поняття «публічних послуг» та надано класифікацію їх видів. Визначено основні ознаки публічних послуг. Розглянуто зв'язок публічних послуг з іншими видами послуг (адміністративними, муніципальними, державними, соціальними). Приділяється увага законодавчому закріпленню єдиного терміну «публічна послуга».

Ключові слова: публічні послуги; адміністративні послуги; муніципальні послуги; державні послуги; соціальні послуги.

*Слышинская А.А., студент; научный руководитель Кулак Н.В., к.н. с д.у., доц.
Киевский национальный университет технологий и дизайна*

ПУБЛИЧНЫЕ УСЛУГИ: ПОНЯТИЕ И ВИДЫ

Аннотация. В работе раскрыто понятие «публичных услуг» и предоставлена классификация их видов. Определены основные признаки публичных услуг. Рассмотрена связь публичных услуг с другими видами услуг (административными, муниципальными, государственными, социальными). Уделяется внимание законодательному закреплению единого термина «публичная услуга».

Ключевые слова: публичные услуги; административные услуги; муниципальные услуги; государственные услуги; социальные услуги.

*Slyshynska A.; scientific supervisor Kulak N.
Kyiv National University of Technologies and Design*

PUBLIC SERVICES: CONCEPT AND TYPES

Abstract. The concept of "public services" is described and the classification of their types is given. The main features of public services are identified. The connection of public services with other types of services (administrative, municipal, state, social) is considered. Attention is paid to the legislative consolidation of the single term "public service".

Keywords: public services; administrative services; municipal services; public services; social services.

Постановка проблеми. Основним завданням нашої держави є дотримання і забезпечення прав і свобод громадян. Оскільки Україна взяла курс на приведення чинного законодавства у відповідність до європейських норм та імплементації європейських стандартів в національну правову систему, – існує необхідність в розгляді питань надання якісних та дієвих публічних послуг. Це потребує, в першу чергу, теоретичного визначення сутності та видів публічних послуг для подальшого їх закріплення у законодавчих та нормативно-правових актах.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Проблематику публічних послуг вивчали такі провідні науковці: В. Авер'янов, І. Венедиктова, І. Коліушко, В. Мамонова, В. Сороко, В. Тимошук, А. Чемерис.

Метою статті є визначення поняття та сутності публічних послуг, виконання класифікації видів публічних послуг, окреслення основних ознаки публічних послуг, розгляд зв'язку публічних послуг з іншими видами послуг (адміністративними, муніципальними, державними, соціальними).

Виклад основного матеріалу. Наша держава невпинно розвивається і змінюється, беручи за основу європейську модель життя. Основним напрямком соціального розвитку держави є покращення інтересів, потреб та запитів людини. Це полягає у забезпеченні державою необхідних законодавчих, економічних, організаційних та інших умов в обставинах розвитку громадянського суспільства.

На сьогоднішній день сфера послуг слугує результативному розвитку соціальних та економічних відносин, має вдовольняти обширний спектр суспільних та персональних потреб.

Для того, щоб розуміти поняття «публічна послуга», спочатку потрібно розглянути, що таке поняття «послуга».

У Великому тлумачному словнику сучасної української мови, зазначено, що послуга – це дія, вчинок, що дає користь, допомогу іншому [3].

Г.М. Писаренко називає «послугою» діяльність щодо задоволення певних потреб особи, яка здійснюється за її зверненням» [8].

В нормативно-правових актах є декілька визначень терміну «послуга».

Стаття 177 Цивільного кодексу України, визначає послуги як самостійний об'єкт цивільних прав [12].

В Законі України «Про захист прав споживачів», зазначено, що послуга – це діяльність виконавця з надання (передачі) споживачеві певного визначеного договором матеріального чи нематеріального блага, що здійснюється за індивідуальним замовленням споживача для задоволення його особистих потреб [9].

Отже, з вищевказаного можна зробити висновок, що послуга – це діяльність, яка приносить задоволення потреб особи, досягаючи поставленої мети, використовуючи засоби для досягнення мети.

Відповідно до Листа Міністерства юстиції України від 18 грудня 2009 р. № 967-0-2-09-22 «Щодо надання роз'яснення термінів, які застосовуються у Законі України «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо відповідальності за корупційні правопорушення» [14] та відповідно до Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади, затвердженої розпорядженням Кабінету Міністрів України від 15 лютого 2006 року № 90р, сферу публічних послуг становлять послуги, що надаються органами державної влади, органами місцевого самоврядування, підприємствами, установами, організаціями, які перебувають у їх управлінні [14].

Г.М. Писаренко вказує, що публічні послуги – це усі послуги, що надаються публічним сектором або іншими суб'єктами під відповідальність публічної влади і за рахунок публічних коштів [9].

І.В. Венедіктова визначає публічну послугу як «суспільно значущу діяльність чітко регламентовану законодавством, для якої характерним є добровільний інтерес споживача послуги та індивідуальний характер її надання будь-якій особі, яка має на це право або звертається за реалізацією своїх прав, свобод і законних інтересів, на рівних підставах безоплатно або в межах цін, визначених державою» [4].

Таким чином, відповідно до вказаних думок науковців з приводу поняття «публічна послуга, можна зробити висновок, що публічна послуга – це

Проаналізувавши наукову літературу, можна виокремити такі основні ознаки публічних послуг:

1. Суспільний інтерес – полягає у вдоволенні потреб суб'єктів звернення згідно до законодавчо визначених повноважень та забезпечуються суб'єктами публічної адміністрації.
2. Ініціатива (заява) суб'єктів звернення. Публічні послуги можуть надаватися лише за прямою ініціативою (заявою) суб'єктів звернення, в незалежності від форми заяви особи: усна чи письмова.
3. Правове регулювання надання публічної послуги. Процедури і принципи надання послуг закріплено в нормативно-правових актах і послуга не може бути надано без такого спеціального регулювання.
4. Публічні послуги можуть надаватися виключно певним органом влади.

5. Надання публічних послуг забезпечується фінансовими засобами від будь-яких типів публічних інституцій.

6. Індивідуальний акт типової форми є результатом надання публічної послуги (дозволу, рішення, ліцензія, сертифікат, акт, посвідчення, реєстрація тощо).

Залежно від суб'єкта, що надає публічні послуги, розрізняють такі види (типи) публічних послуг:

- державні послуги – дії державних органів стосовно реалізації функцій держави, будь-яка платна послуга, що надається органами влади та створеними ними установами, які утримуються за рахунок коштів держбюджету, обов'язковість якої встановлюється законодавством [13, с. 56–57]. В першу чергу, державна послуга охарактеризовує суб'єкт (постійно тільки органи державної влади), який її надає.

- соціальні послуги – комплекс правових, економічних, психологічних, освітніх, медичних, реабілітаційних та інших заходів, спрямованих на окремі соціальні групи чи індивідів, які перебувають у складних життєвих ситуаціях та потребують сторонньої допомоги з метою поліпшення або відтворення їх життєдіяльності, соціальної адаптації та повернення до повноцінного життя [7];

- житлово-комунальні (муніципальні) послуги – результат господарської діяльності, спрямованої на задоволення потреби фізичної або юридичної особи в забезпеченні холодною та гарячою водою, водовідведенням, газо- та електропостачанням, опаленням, а також вивезення побутових відходів у порядку, встановленому законодавством [13, с. 56–57].

- адміністративна послуга – результат здійснення владних повноважень суб'єктом надання адміністративних послуг за заявою фізичної або юридичної особи, спрямований на набуття, зміну чи припинення прав та/або обов'язків такої особи [5].

Суб'єктом звернення може бути як фізична особа, так і юридична особа, яка звертається одержання адміністративних послуг.

Орган виконавчої влади, інший державний орган, орган місцевого самоврядування, їхні посадові особи, суб'єкт державної реєстрації є суб'єктом надання адміністративної послуги.

Зв'язком публічних послуг з іншими видами послуг є: публічний характер, висока суспільна значущість, відповідальність і встановлення гарантій їх надання.

Висновки. Не зважаючи на відсутність в правовій сфері закріпленого визначення публічних послуг, у статті було обґрунтовано і розкрито поняття «публічні послуги». Таким чином, поняття «публічні послуги» може звучати як, публічні послуги – послуги, які надаються органами виконавчої влади, органами місцевого самоврядування, які є суспільно значущими, які направлені на реалізацію прав, свобод та інтересів особи, мають індивідуальний характер надання, мають результат надання послуги (індивідуальний акт типової форми) і фінансуються від будь-яких типів публічних інституцій.

Класифікація видів публічних послуг здійснюється в залежності від суб'єкта, що надає публічні послуги. Вирізняють такі види (типи) публічних послуг:

- державні послуги;
- соціальні послуги;
- житлово-комунальні (муніципальні) послуги
- адміністративні послуги.

Публічний характер, висока суспільна значущість, відповідальність і встановлення гарантій їх надання є зв'язком публічних послуг з іншими видами послуг.

Досліджено та окреслено ознаки публічних послуг: суспільний інтерес, пряма ініціатива (заява) суб'єктів звернення, здійснюється безпосередньо під час особистого контакту із заявником, правове регулювання надання публічної послуги, публічні послуги можуть надаватися виключно певним органом влади, є соціально значимими, фінансування проводиться засобами від будь-яких типів публічних інституцій, є результат надання

публічної послуги (дозволу, рішення, ліцензія, сертифікат, акт, посвідчення, реєстрація тощо).

Відповідно до проаналізованих наукових поглядів можна зробити наступні висновки. Отже, поняття публічної послуги є складним для точного його визначення. Є потреба повного опису всіх існуючих підходів з приводу їх розуміння, вдосконалення діючих принципів надання публічних послуг, що може бути закладено в основу організації єдиної системи надання якісних публічних послуг. Існує багато думок науковців з приводу визначення терміну «публічних послуг». Характеристику правовій, або законодавчій регламентації поняття публічна послуга надає переважна більшість науковців. На нашу думку, варто прийняти Закон України «Про публічні послуги», тому що публічні послуги є більш ширшою сферою надання послуг, ніж адміністративні щодо яких діє «Закон України «Про адміністративні послуги». Цей закон повинен стати загальним нормативно-правовим актом і буде упорядковувати сферу надання публічних послуг на законодавчому рівні.

Список використаної літератури

1. Абраменко Ю. Ю. Публічні послуги та їх роль у забезпеченні якості управління [Електронний ресурс] / Ю. Ю. Абраменко. – Режим доступу: [http://www.dridu.dp.ua/zbirnik/2011-02\(6\)/11ayuzu.pdf](http://www.dridu.dp.ua/zbirnik/2011-02(6)/11ayuzu.pdf).
2. Авер'янов В. Б. Державне будівництво та місцеве самоврядування / В. Б. Авер'янов // Зб. наук. пр. – 2002. – Вип. 2. – С. 9–10.
3. Великий тлумачний словник сучасної української мови: 250000 / уклад. та голов. ред. В. Т. Бусел. – К.; Ірпінь: Перун, 2005. – 1728 с.
4. Венедіктова І. В. Юридична природа публічних послуг / І. В. Венедіктова // Вісн. Харків. нац. ун-ту. Сер.: Право. – 2009. – № 841. – С. 88–91.
5. Про адміністративні послуги: Закон України від 06.09.2012 5203-VI [Електронний ресурс] // Відомості Верховної Ради (ВВР). – 2013. – № 32. – Ст. 409. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/main/5203-17>.
6. Про захист прав споживачів: Закон України від 12.05.1991 № 1023-XII [Електронний ресурс] // Відомості Верховної Ради УРСР (ВВР). – 1991. – № 30. – Ст. 379. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12>.
7. Про соціальні послуги: Закон України від 19.06.2003 № 966-IV [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/966-15/conv>.
8. Конституція України від 28 червня 1996 254к/96-ВР [Електронний ресурс] // Відомості Верховної Ради України (ВВР). – 1996. – № 30. – Ст. 141. – Режим доступу до джерела: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254%D0%BA/96-%D0%B2%D1%80#n4707>.
9. Писаренко Г. М. Адміністративні послуги в Україні [Електронний ресурс] / Г. М. Писаренко // Актуальні проблеми держави і права. – Одеса, 2005. – Вип. 26. – С. 160–165. – Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/apdp_2005_26_29.
10. Сороко В. М. Надання публічних послуг органами державної влади та оцінка їх якості: навч. посіб. / В. М. Сороко. – К.: НАДУ, 2008. – 104 с.
11. Тимошук В. П. Оцінка якості адміністративних послуг / В. П. Тимошук, А. В. Кірмач. – К.: Факт, 2005. – 88 с.
12. Цивільний кодекс України від 16.01.2003 № 435-IV [Електронний ресурс] // Відомості Верховної Ради України (ВВР). – 2003. – № 40–44. – Ст. 356. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/435-15>.
13. Шаров Ю. П. Муніципальні послуги: шлях до високої якості: монографія / Ю. П. Шаров, Д. В. Сухінін. – Мелітополь: Видавн. будинок ММД, 2008. – 136 с.
14. Щодо надання роз'яснення термінів, які застосовуються у Законі України «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо відповідальності за корупційні правопорушення»: лист Міністерства юстиції України № 967-0-2-09-22 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v967-323-09>.