

УДК 342.942(043.2)

Ярошенко Т.С., Яценко А.В., студентки,
Навчально-науковий Юридичний інститут,
Національний авіаційний університет, м. Київ
Науковий керівник: Гончарук С.Т., к.ю.н., професор

ПРОБЛЕМИ ЯКОСТІ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ

В Україні головною соціальною цінністю вважається людина, її права та свободи – це визначено в ст. 3 Конституції України. А головним завданням публічної адміністрації є надання адміністративних послуг громадянам - споживачам цих послуг. Водночас, практика надання адміністративних послуг в Україні свідчить про наявність значної кількості проблем у процесі отримання таких послуг громадянами. Цей факт підтверджується даними багатьох спеціальних досліджень у сфері якості надання адміністративних послуг.

В оцінці якості надання адміністративних послуг думка населення України поділилася так: 33% дали задовільну оцінку, 32% – погану, і лише 12% - добру [1]. В цілому таке відношення суспільства до якості адміністративних послуг пояснюється відсутністю загальних та єдиних для всієї держави уявлень про якість та доступність адміністративних послуг. Ще нижчий рівень інформованості громадян та юридичних осіб про свої права в цій сфері. Сьогодні, питання вдосконалення діяльності органів публічної влади усіх рівнів у сфері надання населенню якісних адміністративних послуг відіграють важливу роль у зв'язку з побудовою в Україні правової, соціальної, демократичної держави.

В той же час, надання більшості базових адміністративних послуг органами виконавчої влади свідчить про те, що органи місцевого самоврядування ще не мають належних важелів для забезпечення якості надання цих послуг населенню.

Згідно з положеннями Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг, основними стандартами базових адміністративних послуг повинні бути:

територіальна доступність – адміністративні послуги мають надаватися у громаді, де проживає особа, без потреби візиту до районного чи обласного центру. Враховуючи попереднє моделювання громад при підготовці адміністративно-територіальної реформи, можна прогнозувати, що в більшості громад до адміністративного центру відстань складатиме в середньому до 10 км. Ці показники можуть братися за певний стандарт фізичної доступності на першому етапі. Тобто відстань до офісу, у якому

надаються адміністративні послуги – це переважно центри надання адміністративних послуг (далі – ЦНАП), не має перевищувати 10 км для 95% мешканців громади. У майбутньому слід прагнути до скорочення відстані до офісу ЦНАП принаймні до 3-5 км (як, наприклад, у ФРН, Канаді), насамперед через створення територіальних філій ЦНАП;

2) зручність – базові адміністративні послуги мають за можливості надаватися в одному офісі (ЦНАП). Для малих громад це означає доцільність зосередження всіх виконавчих органів та підрозділів в одному приміщенні. Для громад з чисельністю понад 100 тис. мешканців або з особливою географією додатково мають утворюватися філії ЦНАП – додаткові пункти обслуговування мешканців. Серед іншого цей стандарт додатково має включати: максимальний вибір особою способу звернення за послугою (особисто, поштою, у перспективі – електронною поштою); відповідний обсяг «прийомних годин»; можливість отримання супутніх послуг, зокрема оплати [2].

А отже, створення зручних, зрозумілих і доступних умов для отримання громадянами адміністративних послуг є однією з головних завдань, що мають адекватно вирішуватись органами державної влади та місцевого самоврядування.

Слід зауважити, що посилення спроможності вітчизняних громадських організацій щодо здійснення моніторингу якості надання адміністративних послуг може стати одним із чинників підвищення довіри до них з боку громадян [3].

Таким чином, підвищення якості надання адміністративних послуг є одним із пріоритетних напрямів адміністративної реформи в Україні. Реформаційні перетворення в системі публічної влади в Україні повинні бути спрямовані на те, щоб кожний громадянин не тільки знав, але й мав реальну можливість вимагати той рівень і ту якість послуг, які йому зобов'язані надати конкретні органи публічної влади. Зазначене завдання може бути виконано, по-перше, лише при розробленні та закріпленні у вітчизняному законодавстві чітких та зрозумілих вимог до якості адміністративних послуг та процедури її оцінки. По-друге, існує необхідність розроблення стандартів адміністративних послуг національного рівня, якими встановлюються єдині мінімальні вимоги до якості таких послуг. По-третє, забезпечити ефективну організацію процесів контролю якості надання послуг, зокрема, здійснення громадського моніторингу за наданням адміністративних послуг.

Отже, проблеми якості надання адміністративних послуг є сьогодні однією з найактуальніших для України, а зусилля влади мають зосереджуватися навколо ефективної реалізації питань якості таких послуг і максимального спрощення, дерегуляції їх надання.

Література

1. Тенденція, коли кожне відомство матиме офіс для надання своїх послуг, поставить хрест на реформі адміністративних послуг [Електронний ресурс] // Фонд «Демократичні ініціативи». – Київ, 2013. – Режим доступу: <http://www.dif.org.ua/ua/events/tende-poslug-eksperti.htm>

2. Тимошук В.П. Адміністративні послуги: проблеми теорії, законодавства і практики в Україні [Електронний ресурс] / В.П. Тимошук. – К., 2014. – Режим доступу: <http://aplaw.knu.ua/index.php/arkhiv-nomeriv/3-9-2014-jubilee/item/383-administrativni-posluhy-problemy-teorii-i-zakonodavstva-i-praktyky-v-ukrayini-tymoshchuk-v-p>

3. Участь громадськості у моніторингу надання послуг органами публічної влади: нормативне регулювання та існуючі практики [Електронний ресурс]: Офіційний веб-сайт Програми розвитку ООН в Україні. – К., 2013. – Режим доступу: http://undp.org.ua/files/ua_64594Monitoring_Poslug_PRINT_small_size.pdf