Тамара ПОПОВИЧ
к.е.н., доцент кафедри менеджменту та публічного управління
Людмила ГАЛЬКО
к.е.н., доцент кафедри економіки підприємств і корпорацій
Тернопільський національний економічний університет

ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЕФЕКТИВНОЇ ВЗАЄМОДІЇ ЦЕНТРІВ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ З СТЕЙКХОЛДЕРАМИ

Одним із стратегічних завдань адміністративної реформи в Україні є запровадження нової ідеології та, відповідно, моделі функціонування органів державної влади як сфери діяльності в питаннях забезпечення реалізації прав і свобод громадян та надання адміністративних послуг. Процес надання адміністративних послуг повинен бути організований таким чином, щоб це було максимально зручно громадянам, а не чиновникам, і потребувало мінімум часу, довідок та коштів. Реалізація цих завдань покладається на центри надання адміністративних послуг (ЦНАП), організованих за територіальним принципом відповідно до чинного законодавства [2].

За загальним статусом ЦНАП є лише посередником між суб'єктом звернення і суб'єктом надання адміністративної послуги, а власне адміністративні послуги надаються стейкхолдерами (суб'єктами надання адміністративних послуг). Саме це обумовлює необхідність забезпечення ефективних взаємозв'язків та взаємодії між ними. Нині, найпоширенішими формами взаємодії між центром та стейкхолдерами, можна назвати такі: співпраця та співробітництво; партнерство; діалог; спільні проекти та рішення; конференції, семінари, громадські слухання; узгодження інтересів; налагодження та розвиток комунікацій; соціальне проектування (передусім, з громадськими організаціями). В основу кожної форми закладаються відповідні механізми взаємодії. Загальна схема відносин в системі взаємодії ЦНАП з стейкхолдерами наведена на рис. 1.

Як свідчить аналіз, найбільш актуальними проблемами в підвищенні ефективності взаємодії ЦНАП з стейкхолдерами є:

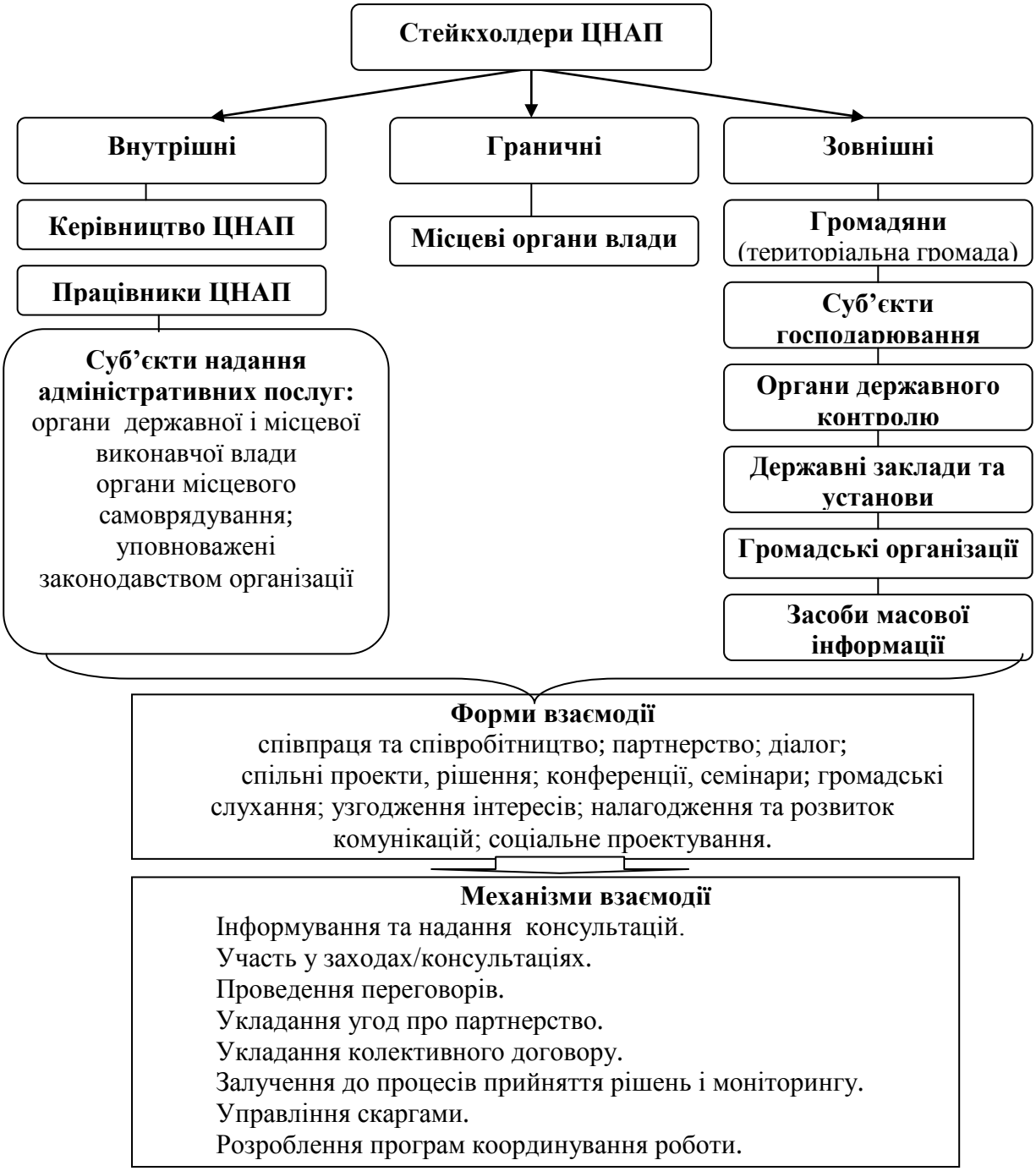

Рис. 1. Форми та механізми взаємодії ЦНАП з стейкхолдерами

- відсутність відкритої та зрозумілої інформації щодо вирішення спірних питань, які виникають при відмові в наданні послуги та повторного їхнього розгляду;
- недостатній рівень законодавчої упорядкованості процедур замовлення та надання адміністративних послуг через ЦНАП;

- відсутність дієвої взаємодії та спільних дій між ЦНАП і територіальними підрозділами центральних органів виконавчої влади та невисока якість роботи представників цих органів;
- відсутність інформаційних та технологічних карток надання адміністративної послуги з більшого їхнього переліку, переважно в підрозділах місцевих органів виконавчої влади;
- мала кількість спеціалістів, що ведуть одночасний прийом та невисокий кваліфікаційний рівень працівників центру;
- домінування ставлення до замовника як до прохача, орієнтація не на сприяння в задоволенні запиту особи, а на формальне дотримання правил;
- територіальна розпорошеність суб'єктів надання адміністративних послуг;
- складність процедури надання багатьох адміністративних послуг та необхідність звертання до декількох суб'єктів для вирішення питань, які передують отриманню кінцевого документу;
- необхідність збору замовником інформації з різних органів для отримання “кінцевого” документу;
- відсутність дієвого моніторингу за якістю і процесом надання адміністративних послуг стейкхолдерами з боку ЦНАП.

З метою удосконалення механізмі взаємодії ЦНАП з стейкхолдерами та підвищення їх ефективності доцільно:

- усім суб’єктам надання адміністративних послуг забезпечити спрощення процедур їх надання, передусім, шляхом зменшення різноманіття форм заяв, координування процедурних дій, часу узгодження документів;
- активізувати та налагодити ефективну взаємодію з територіальними підрозділами центральних органів виконавчої влади в процесі надання адміністративних послуг шляхом укладання двохсторонніх угод та розвитку партнерських відносин, проведення спільних нарад, семінарів, навчання;
- суттєво розширити перелік адміністративних послуг, які надаються через центри;

- встановити єдині години прийому для надання послуг через ЦНАП, впорядкувати відповідну інформацію в інформаційних картках усіх адміністративних послуг та розмістити їх на сайті ЦНАП;
- сприяти розвитку громадському контролю (моніторингу) у сфері надання адміністративних послуг. Розробити разом із громадськістю анкету для оцінювання відвідувачами роботи ЦНАП та розмістити її у відритому доступі для відвідувачів;
- сформувати міжвідомчу систему електронної взаємодії органів влади для отримання доступу адміністраторів до баз даних органів влади, які володіють та розпоряджаються персональною інформацією про суб'єктів отримання адміністративних послуг, необхідною для надання послуг;
- впровадити автоматизовану систему діловедення при організації надання адміністративних послуг, яка б не обмежувалася б реєстрацією вхідного пакету документів на отримання адміністративної послуги, а й впровадила системи електронного документообігу у взаємодії з іншими органами влади, які надають свої адміністративні послуги через ЦНАП;
- запровадити можливість віддаленого (за допомогою Internet) запису суб'єктів звернень до електронної черги в години і дні, які влаштовують громадян;
- забезпечити інтеграцію сайту ЦНАП із сайтами надавачів послуг шляхом розміщення інформації (банерів) про сайт ЦНАП на головних сторінках та у розділах, які стосуються послуг, що надаються органами влади.

Література:

1. Дурман М. О. Надання адміністративних послуг в електронному вигляді як один з інструментів дерегуляції / М. О. Дурман, Н. Ю. Цегельник. // Теорія та практика державного управління і місцевого самоврядування. - 2014. - № 2. - Режим доступу: http://nbuv.gov.ua
2. Про адміністративні послуги: Закон України від 06.09.2012 р. № 5203 – VI [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http : // zakon.rada. gov.ua.