

ТЕОРЕТИЧНЕ ОБҐРУНТУВАННЯ СУТНОСТІ ТА НЕОБХІДНОСТІ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ

В процесі проведення адміністративної реформи особлива увага приділяється питанню якості адміністративних послуг. Саме робота зі стандартизації послуг, які надаються органами виконавчої влади та іншими суб'єктами даних правовідносин, спрямована на підвищення якості і доступності державних послуг, поліпшення рівня сервісу та інформаційного забезпечення споживачів послуг.

В якості адміністративної послуги слід розуміти законодавчо закріплені форми взаємодії органів державної влади та громадянського суспільства, які спрямовані на реалізацію прав та задоволення потреб громадян, результатом яких є реалізація інформаційних, консультаційних, реєстраційних та інших функцій адміністративного характеру, що здійснюються у заявному порядку та у відповідності зі встановленими регламентами.

Адміністративні послуги – це публічні послуги, що надаються органами виконавчої влади, виконавчими органами місцевого самоврядування та іншими уповноваженими суб'єктами, і надання яких пов'язане з реалізацією владних повноважень [1, с.149].

Спираючись на дане визначення можна виділити наступні ключові ознаки адміністративних послуг:

- суспільно-значуща діяльність. Діяльність з надання адміністративної послуги спрямована на суспільне благо, на реалізацію суспільних інтересів, характерних для соціальної держави;

- наявність спеціального суб'єкта - державного органу влади, підвідомчий йому установи або організації. Надання адміністративної послуги має ґрунтуватися на державній власності;

- індивідуальний характер послуги для її споживача полягає в отриманні споживачем послуги благ, вигідних особисто йому;

- заявний характер надання адміністративної послуги, полягає в тому, що діяльність з надання державної послуги ініціюється за добровільним зверненням споживача послуги;

- наявність спеціального інтересу у споживача послуги в такій діяльності. Саме наявність інтересу в реалізації суб'єктивних прав у фізичної або юридичної особи сприяє виникненню правовідносини з надання державних послуг;

- добровільне отримання споживачем державних послуг. Отримання державних послуг споживачем не пов'язане в виконанням покладених на нього зобов'язань;

- недискримінаційний характер послуги. Надання послуги будь-якій зацікавленій особі на всій території України;

- надання послуги безоплатно або за цінами, які регулюються органами державної влади. Для усунення та запобігання цін на державні послуги необхідно встановити єдині критерії визначення цін і забезпечити їх нормативне закріплення. При цьому слід враховувати що «при диктанті цін на державні послуги, беззастережної оплати попередньої оплати громадянами цих послуг не може йти мова про громадянське суспільство»;

- важливою особливістю державних послуг є те, що надання їх здійснюється не тільки у відповідності до державних законів і підзаконних нормативних актів, а й велику роль в їх регулюванні надають адміністративні регламенти, в тому числі стандарти надання державних послуг. Їх застосування дозволяє забезпечити прозорість здійснення функцій для громадян і організацій, регламентувати діяльність органів виконавчої влади, усунути необґрунтовану дискреційних при прийнятті рішень, сприятиме більш ефективному контролю за діяльністю посадових осіб з боку як керівника державного органу, так і громадянського суспільства.

Адміністративні послуги служать інтересам споживачів і є важливим кроком в напрямку підвищення задоволення потреб громадян і господарюючих

суб'єктів. Якісна діяльність органів влади в сфері державних послуг, яка зачіпає систему життєдіяльності населення, забезпечує суттєве зниження рівня витрат в масштабах країни. Електронні державні послуги мають універсальний доступ і можуть бути отримані будь-якою особою в режимі реального часу. Вирішення проблем, які існують в сфері розвитку системи надання адміністративних послуг, на основі інформаційно-комунікаційних технологій дозволить підвищити якість реалізації функцій держави, сприятиме підвищенню ефективності системи державного управління. Вирішення цих проблем є актуальним завданням.

В головному е-документі України, який був схвалений 20 вересня 2017 року, «Концепції розвитку електронного урядування до 2020 року» наголошено на необхідності запровадження он-лайн загалом 100 найбільш важливих послуг для громадян та бізнесу. Ключовими завданнями є реалізація єдиного порталу для надання всіх електронних послуг з одного ресурсу, а також запровадження електронних договорів та популяризація всіх сервісів.

Проте, відсутність надійної та доступної електронної ідентифікації залишається бар'єром для розвитку електронних послуг та інших форм електронної взаємодії. Тож необхідним є запровадження MobileID, що дозволить зробити електронну ідентифікацію більш масовою та популярною серед громадян. Ключовим завданням залишається наповнення єдиного демографічного реєстру та видача ID-карток із ЕЦП, а також запровадження електронних довірчих послуг [2].

Основними принципами надання адміністративних послуг є:

- принцип оперативності надання послуг, що полягає у встановленні і дотриманні коротких термінів надання послуг відповідно до адміністративних регламентів;
- принцип регламентування процедур надання адміністративних послуг, забезпечення контролю над діяльністю органів державної влади;
- принцип відповідальності органів влади і посадових осіб за ненадання або неякісне надання державних послуг;

- забезпечення безпеки інформації, яка обробляється в державних інформаційних системах і ресурсах, зокрема персональних даних одержувачів адміністративних послуг, службової інформації.

Необхідним є закріплення принципу гласності у відносинах з надання адміністративних послуг. Яскравим прикладом реалізації принципу гласності може бути існування інтернет-приймних органів державної влади, де кожен громадянин може звернутися до органу влади або посадової особи з пропозицією, скаргою чи питанням.

Таким чином, можна зробити висновок про недостатність закріплення принципів надання адміністративних послуг в базовому законі. Необхідність конкретизації принципів надання державних послуг в першу чергу обумовлена тим, що саме принципи визначають шляхи вдосконалення правових норм, зміст і напрямки правового регулювання в сфері надання адміністративних послуг і виступають в якості керівних ідей для законодавця.

В Україні соціальна значимість і суспільна необхідність адміністративних послуг зумовлюють доцільність участі держави, місцевих органів управління, підприємництва та громадянського суспільства в подальшому формуванні сервісної держави. Стратегічним напрямком розвитку управління системою надання адміністративних послуг залишається підвищення їх комплексності, максимальне наближення до споживачів, досягнення високих якісних показників і підвищення рівня обслуговування населення. Виконання цих завдань можливе при наявності висококласних багатофункціональних центрів і універсальних фахівців, які будуть і надалі визначати рівень обслуговування населення, стануть вірними помічниками населення у вирішенні проблем, тим самим забезпечуючи розвиток системи надання адміністративних послуг, а також досягнення транспарентності всієї системи державного управління за допомогою використання принципів, регламентованих міжнародними стандартами, українським законодавством і науково-обґрунтованими принципами, а також функціональними можливостями публічного управління.

Найважливішою складовою системи державного управління є управління якістю державних послуг, яке являє собою сукупність властивостей, здатних задовольняти потреби заявника. При цьому слід зазначити, що отримання бажаної якості, в тому числі, і якості життя, досягнення якого залежить від різних чинників, таких як розвиток економіки, соціальної сфери, освіти - неможливо без ефективного державного управління.

Реформування системи надання адміністративних послуг має стати тією реформою, ефективність якої була б нарешті визнана всім суспільством, що суттєво сприяло б збільшенню довіри до органів влади. Як свідчить міжнародний досвід, важливою передумовою для підвищення якості надання послуг органами державної виконавчої влади та виконавчими органами місцевого самоврядування з погляду на потреби споживачів мають стати розробка та впровадження в їх діяльність стандартів і процедур, які призводять до створення ефективних систем менеджменту якості.

Список використаних джерел:

1. Оцінка якості надання адміністративних послуг. *Збірник наукових праць. «Ефективність державного управління»*. 2015. Вип..42. с. 149-161.
2. Буханевич О. Поняття «адміністративна послуга» в контексті адміністративної реформи України. *Evropsky politicky a pravni diskurz*. 2015. Vol. 2, Iss. 3. С. 230-234.

Ребрик Мар'ян Михайлович
Головний спеціаліст відділу паспортизації
ГУ ДМС України у Львівській області

ЕЛЕКТРОННЕ УРЯДУВАННЯ НА МІСЦЕВОМУ РІВНІ В УКРАЇНІ

Одним з важливих пріоритетних напрямів реформування державного управління в Україні визначено е-урядування. Основним суб'єктом у