

Сидор Ірина Петрівна

к.е.н., доцент, доцент кафедри фінансів ім. С. І. Юрія,
ЗУНУ, м. Тернопіль

Рудик Юлія Михайлівна

студентка гр. ДСПУАзм-22, ННПУ, ЗУНУ, м. Тернопіль

УДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ НАСЕЛЕННЮ ТЕРИТОРІАЛЬНИХ ГРОМАД

Процеси демократизації публічно-правових процедур, які реалізуються в Україні, вимагають проведення реформ у сфері надання адміністративних послуг органами державної влади і управління та органами місцевого самоврядування (далі ОМС) у напрямі повноти і своєчасності їх надання, а також ефективності та якості з метою задоволення потреб споживачів [2, с. 132]. Система надання адміністративних послуг передбачає необхідність забезпечення реалізації прав і свобод громадян органами публічного управління. Увага акцентується саме на наданні якісних адміністративних послуг європейського взірця. Відтак, сьогодні відбуваються процеси реформування системи надання адміністративних послуг в Україні. Адміністративна послуга може бути ефективною та спрямованою на повне задоволення потреб споживача за умови, що вона має публічно-сервісний характер та надається суб'єктами владних повноважень.

Органи місцевого самоврядування є найбільш наближеними до громадян та як центри публічної влади мають можливість надавати більш якісні і повноцінні послуги, ніж інші суб'єкти публічної влади та управління. Делегування повноважень стосовно надання актуальних адміністративних послуг на місцях сприятиме спрощенню доступу громадян до адміністративних послуг, зробить їх зручними для споживачів, покращить їх якість і рівень обслуговування, що сприятиме підняттю рівня публічного управління до умов сервісного. Водночас, діючи сьогодні в Україні система надання послуг ОМС, в цілому, не відповідає очікуванням і потребам суспільства.

Діяльність ОМС щодо надання адміністративних послуг у значній кількості територіальних громад не забезпечує створення і підтримку сприятливого життєвого середовища задля всебічного розвитку людини, сприяння її самореалізації, захисту прав і свобод, надання громадянам якісних і доступних адміністративних послуг на відповідних територіях.

Дерегуляція господарської діяльності є одним із стратегічних напрямків формування сприятливого підприємницького клімату на території громади. Це завдання практично реалізується на центральному рівні. Проте, багато заходів в цьому плані проведено на місцевому рівні. Зокрема, що стосується спрощення процедур одержання суб'єктами підприємницької діяльності нормативно-правових документів, насамперед, дозвільного характеру, видача яких належить до ОМС. Зокрема, міською радою прийнято рішення про «...автоматичне продовження договорів оренди земельних ділянок та оренди приміщень,

зменшення розміру сплати пайової участі для виробників у випадку відкриття нових об'єктів» [3]. Протягом 2019 року поновлено 138 додатків до договорів оренди землі, термін закінчення яких в період з 01.01.2019 р. по 31.12.2019 р. та продовжено 182 договори оренди індивідуально визначеного майна комунальної власності.

Особливості надання послуг органами місцевого самоврядування тісно пов'язані з ефективністю її надання та спрямованістю на усебічне задоволення потреб споживача. Лише у тому випадку вона носитиме публічно-сервісний характер у діяльності суб'єктів владних повноважень.

Аналіз національних рахунків за період 2012-2021 рр. вказують на те, що частка ВДВ, створеної у сфері послуг, зросла з 55,4 % до 61,6 %, що відповідає європейським зразкам щодо сервізації економіки країни.

Виконавчим органом Тернопільської міської ради є відділ «Центр надання адміністративних послуг», який було створено відповідно до Конституції України, а також Законів України «Про місцеве самоврядування в Україні», «Про адміністративні послуги» з метою здійснення владних повноважень ОМС. Відділ є підзвітним і підконтрольним Тернопільській міській раді, міському голові та виконавчому комітету. Центр надання адміністративних послуг у місті Тернополі функціонує вже понад 9 років та є зразком інтегрованого офісу, адже працює за принципом «єдиного вікна».

Найвагомішою перевагою ЦНАП є відсутність потреби споживачу звертатися до інших адміністративних органів по території громади, це також суттєве покращення якості надання послуг, їх оперативність, дотримання часового лагу в отриманні послуг, значна інформованість про послуги [1].

Пріоритетними напрямками роботи ЦНАПу за останні три роки стали:

- 1) виконання планових заходів відповідно до Концепції модернізації ЦНАП у місті Тернополі на період 2020-2021 роки;
- 2) зростання кількості наданих послуг відділом ЦНАП;
- 3) розширення переліку послуг для громадян, які надаються адміністраторами ЦНАП у віддалених населених пунктах, які приєдналися до Тернопільської міської ТГ;
- 4) проведення контролю за дотриманням строку розгляду справ суб'єктами надання послуг та прийняття ними рішень;
- 5) одержання працівниками ЦНАПу доступів до Порталу Дія в частині надання електронної комплексної послуги «Малюток», Державного земельного кадастру, Єдиної державної системи у сфері будівництва, Реєстру громади;
- 6) включення ЦНАПу до загальної системи моніторингу якості з надання адміністративних послуг шляхом поєднання системи електронного документообігу АСКОД з Порталом Дія.

Станом на 01.11.2021 в ЦНАП Тернопільської міської ради громадянам і суб'єктам господарювання доступні 293 послуги в 39 різних сферах діяльності

У 2021 році найбільше мешканців зверталися за послугами, які надає Держгеокадастр – 7903 звернення, у 2020 році – 6416 звернень.

Суттєво зросла кількість звернень громадян щодо одержання паспортних послуг. Зокрема, у 2021 році було надано 5418 паспортних послуг, з них оформлення паспортів у вигляді ID-картки – 3190, оформлення закордонних паспортів – 2228. У 2020 році було надано 2984 паспортних послуг, з яких оформлення паспортів у вигляді ID-картки – 1461 та оформлення закордонних паспортів – 1523.

Користується істотним попитом послуга з реєстрації дітей до дошкільних навчальних закладів, суб'єктом надання якої виступає Управління освіти та науки Тернопільської міської ради (2998 звернень). У 2020 році таких звернень було 2255.

У 2021 році розпочато прийом документів на отримання комплексної послуги «ЄМалятко» для батьків новонароджених. Дана послуга дозволяє за однією заявою зареєструвати як народження дитини, так і отримати інші державні послуги від різних органів влади і управління, які є необхідними при народженні дитини. Станом на 01.11.2021 року ЦНАП надав 898 таких послуг.

Організація надання якісних адміністративних послуг передбачає доступ адміністраторів ЦНАПу до таких Реєстрів. Адміністратори ЦНАПу проводять контроль за дотриманням часового періоду з надання адміністративних чи неадміністративних послуг та проведення дозвільних процедур. За умови порушення суб'єктами надання послуг терміну прийняття і передачі результатів розгляду заяв, які надали суб'єкти звернення їм направляються відповідні листи. Зокрема, у 2021 році направлено 386 таких листів. Суб'єктами з надання адміністративних послуг у 2021 році відмовлено в наданні послуг 3090 суб'єктам звернення, що на 880 відмов менше, ніж за 2020 рік.

На виконання намічених пріоритетних завдань в рамках 3-ї фази запровадження Програми «U-LEAD з Європою» [4] відповідно до Концепції модернізації Центру з надання адміністративних послуг Тернопільської міської територіальної громади на 2020-2021 рр. відділом «Центр надання адміністративних послуг» виконано наступні завдання:

- затверджено пропонуваній регламент ЦНАП у місті Тернополі (Рішення виконавчого комітету від 29.09.2021 р. № 886);
- затверджено перелік послуг, які можуть надаватися ЦНАП у місті Тернополі (Рішення виконавчого комітету від 21.07.2021 р. № 590);
- проведено навчання адміністраторів та стажування у сфері земельних відносин у Головному управлінні Держгеокадастру в Тернопільській області, отримано доступ до відомостей Державного земельного кадастру.

З 29.09.2021 р. адміністратори сектору дозвільних процедур мають можливість надавати швидкі послуги у формі витягів з Державного земельного кадастру. Адміністраторами ЦНАПу активно підтримується ініціатива Міністерства цифрової трансформації України стосовно підвищення рівня знань. ЦНАП у місті Тернополі та всіх його адміністраторів зареєстровано на Платформі Центрів Дія, вони проходять навчання і отримують відповідні сертифікати Міністерства цифрової трансформації України. Станом на 19.11.2021 р. за результатами навчального процесу отримано 89 сертифікатів.

Відповідно до положень Постанови КМУ від 11.08.2021 р. № 864 «Питання організації моніторингу якості надання адміністративних послуг» ЦНАП у місті Тернополі підключено до системи з моніторингу якості надання адміністративних послуг Міністерства цифрової трансформації України. З цією метою назви адміністративних послуг було приведено у відповідність до назв, визначених на Гіді з надання державних послуг. Усім послугам присвоєні відповідні цифрові ідентифікатори.

З метою забезпечення можливості отримання якісних адміністративних послуг мешканцями населених пунктів, які приєдналися до Тернопільської міської ТГ, адміністраторами віддалених робочих місць і старостами в рамках Проекту «Сприяння належному врядуванню в місцевих громадах як складової реформи децентралізації» пройдено навчання у форматі онлайн-вебінарів, метою яких було обговорення проблемних питань, зокрема, у роботі з системою «Соціальна громада». Інформаційна система «Соціальна громада» – це клієнт-серверний WEB-додаток, який розроблено з метою наближення адміністративних послуг соціального характеру до мешканців територіальної громади.

Запроваджено електронний кабінет користувача на сайті ЦНАПу та онлайн-консультації для суб'єктів звернень.

Перспективними рішеннями для забезпечення економічного розвитку є розширення спектру послуг Центру надання адміністративних послуг для СПД, надання найбільш популярних адміністративних послуг в електронному форматі, запровадження електронних журналів реєстрації та обліку адміністративних справ, надання можливості суб'єктам звернення відстежувати результати розгляду свого звернення на інформаційному порталі, створення віддалених робочих місць.

Список використаних джерел:

1. Сидор І. П. Домінанти впливу макроекономічних показників на добробут нації. *Економіка та суспільство*. 2018. Вип. 16. С. 795-802. URL: <http://economyandsociety.in.ua/index.php/journal-16>. С. 795-802. (дата звернення: 20.09.2022)

2. Сидор І. П., Коваль С. Л. Фінансові аспекти функціонування територіальних громад: теоретико-концептуальний зріз. *Економічні студії*. 2021. № 1 (31). С. 130-137.

3. Статут Тернопільської міської територіальної громади. URL: <https://ternopilcity.gov.ua/normative-documents/statut-gromadi-mista-ternopolya/> (дата звернення: 09.09.2022)

4. Створення центрів надання адміністративних послуг в ОТГ. Збірник методичних матеріалів Програми ЄС «U-LEAD Компонент 2: (початкова фаза)». URL: https://decentralization.gov.ua/uploads/library/file/27/Stvorennya_CNAP_v_OTG_verseiya_19.06.2017.pdf (дата звернення: 20.09.2022)