

Продан Крістіна Сергіївна
студентка гр. ДСПУАзм-22, ННПУ, ЗУНУ, м. Тернопіль
Науковий керівник: д.е.н., професор Кізіма Т. О.

ДЕРЖАВНА ПОЛІТИКА У СФЕРІ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ В УМОВАХ РЕФОРМУВАННЯ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ

Зарубіжна практика демократичного врядування свідчить, що від ефективності побудови системи адміністративних послуг значною мірою залежить рівень і якість управлінських рішень органів влади, їх здатність своєчасно адаптуватися до змін соціального середовища. Передусім реформи державного управління передбачають цілеспрямовані зміни структур і процесів організацій державного сектору з метою покращення їх функціоналу. Так, у травні 2019 року фахівці робочої групи «Адміністративні послуги» Ради донорів при Мінрегіоні з питань децентралізації підготували концепцію розвитку мережі ЦНАП, головною метою якої є забезпечення доступу громадян до адміністративних послуг, ефективне використання державної і міжнародної підтримки та децентралізаційна реформа (рис. 1).



Рис. 1. Складові мети Концепції розвитку мережі ЦНАП [5]

Слід наголосити, що основні засади державної політики у сфері надання адміністративних послуг викладено у Законі України «Про адміністративні послуги» та Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади, на основі якої сформовано правове поле для концептуального розуміння сутності адміністративних послуг, визначено принципи їх надання та критерії якості. Для підтримки цих нормативних актів КМУ видав низку постанов і розпоряджень, які регулюють роботу ЦНАП та процес надання адміністративних послуг.

Крім того вищезазначена Концепція визначає критерії визнання адміністративної послуги, які представлено на рис. 2.



Рис. 2. Перелік критеріїв визнання послуги адміністративною [3]

Безумовно, державна політика адміністративних послуг наразі формується у контексті реформи державного управління. Ця реформа спрямована на побудову сучасної, цифрової, сервіс-орієнтованої держави. Реформа передбачає формування ефективної системи державного управління, здатної розробляти та реалізовувати інтегровану державну політику, орієнтовану на потреби людей, сталий соціальний розвиток та гідне подолання як внутрішніх, так і зовнішніх викликів. Таким чином, реформа державного управління покликана змінити підхід до трьох ключових елементів виконавчої влади – структур, процесів і людей за рахунок інструментів. Результати вищезазначеної державної реформи подано на рис. 3.

У аспекті реформування державного управління слід акцентувати, що одним із ключових її напрямків є надання зручних послуг населенню, що передбачає розвиток адміністративних послуг у контексті їх якості та доступності. Причому в рамках цієї реформи відбувається цифровізація адміністративних послуг. А головними завданнями запровадження електронних адміністративних послуг є, безперечно, забезпечення їх логічності, зручності та зрозумілості. У зв'язку з цим Мінцифри запущено Єдиний державний веб-портал електронних послуг «Портал Дія» та мобільний додаток «Дія», адже електронні сервіси є пріоритетними напрямками розвитку сучасної державної політики в Україні.

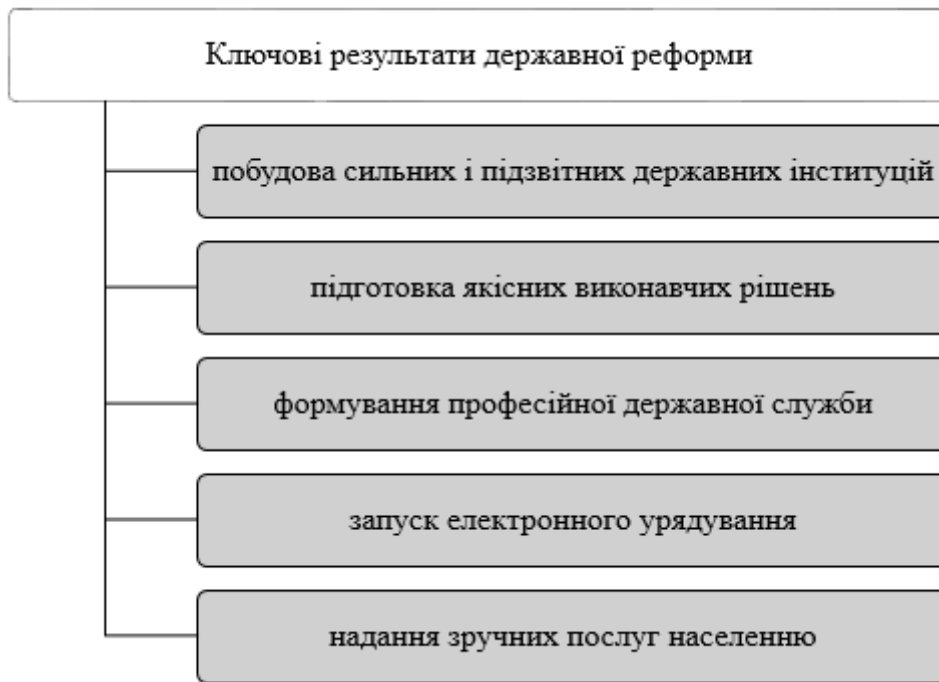


Рис. 3. Ключові результати державної реформи [6]

Крім цього необхідно зазначити, що для Центрів Дія визначено 12 критеріїв якості, які представлені на рис. 4.

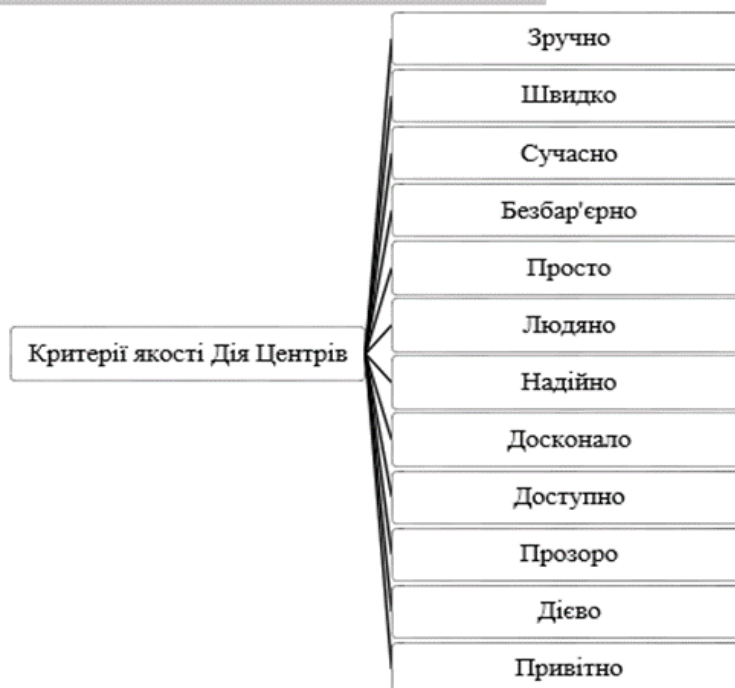


Рис. 4. Критерії оцінки якості Центрів Дія [2]

Дія Центр – це сучасний державний сервіс, який дозволяє надавати та отримувати адміністративні послуги у кожному куточку України. Особливості Дія Центрів полягають у тому, що вони організовані як one-stop shop із комплексом усіх необхідних послуг для громадян. В Дія Центрах запроваджені єдині стандарти щодо якості надання послуг за напрямками: зручно, швидко, просто та людяно.

На нашу думку, саме за рахунок діджиталізації адміністративних послуг формується цифрова держава, центром якої є людина. Доцільно наголосити, що в рамках цього проекту запущено мобільний додаток «Дія», який пропонує громадянам доступ до цифрових документів. Відтак мобільним додатком нині користуються близько 4,5 мільйона українців.

Тож можемо стверджувати, що електронні сервіси нині є пріоритетними напрямками розвитку державної політики у сфері надання адміністративних послуг в рамках реформи державного управління. І саме в рамках цієї реформи планується запровадження адміністративного процесу за зразком ЄС.

Насамкінець зазначимо, що очікуваними результатами реформи державного управління до 2025 року є: забезпечення надання якісних послуг та розвиток зручної адміністративної процедури для громадян і бізнесу; побудова системи професійної та політично нейтральної державної служби, орієнтованої на захист інтересів громадян; розбудова ефективних державних інституцій, підзвітних громадянам, які розробляють державну політику та успішно її реалізують для сталого розвитку країни.

Список використаних джерел:

1. Деякі питання надання адміністративних послуг через центри надання адміністративних послуг: Розпорядження Кабінету Міністрів України; Перелік від 16.05.2014 р. № 523-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/523-2014-%D1%80#Text> (дата звернення: 14.11.2022).

2. Дія Центри. URL: <https://center.diia.gov.ua/about-snap> (дата звернення: 14.11.2022).

3. Про схвалення Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади: Розпорядження Кабінету Міністрів України; Концепція від 15.02.2006 р. № 90-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/90-2006-%D1%80#Text> (дата звернення: 14.11.2022).

4. Результати моніторингу мережі Центрів. URL: <https://center.diia.gov.ua/rezultati-monitoringu-merezi-centriv-2> (дата звернення: 14.11.2022).

5. Фахівці розробили концепцію розвитку мережі ЦНАП. 17.05.2019. URL: <https://decentralization.gov.ua/news/11037> (дата звернення: 14.11.2022).

6. Public Administration Reform. URL: <https://www.kmu.gov.ua/en/reformi/efektivne-vryaduvannya/reforma-derzhavnogo-upravlinnya> (дата звернення: 14.11.2022).