

технічний, фінансовий, кадровий, інфраструктурний, організаційний потенціал, структура галузі), з другого боку, зовнішніх факторів (державний, суспільний, політико-правовий устрій країни, фінансово-кредитна, податкова політика, рівень розвитку національного ринку тощо), що визначають здатність регіону ефективно функціонувати на зовнішньому, внутрішньому й регіональних ринках країни в певний період часу в порівнянні з конкурентами, отримуючи при цьому широкі можливості для подальшого розвитку галузей.

Література:

1. Бабінова О. О. Основні принципи, напрямки та завдання державної регіональної політики забезпечення сталого регіонального розвитку. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу <http://www.dridu.dp.ua/zbirnik/2011-02%286%29/11boosrg.pdf>

2. Бакушевич І. Маркетингові стратегії формування конкурентоздатних територій: кластерний підхід / І. Бакушевич. – К. : Вид-во «Інститут трансформації суспільства», 2008. – 64 с.

3. Русин-Гренник Р. Р. Теоретичні засади визначення джерел формування конкурентних переваг регіону. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу http://journals.khnu.km.ua/vestnik/pdf/ekon/2010_6_4/230-232.pdf

Оксана ЗАХАРЧУК

слухачка магістратури за спеціальністю

«Адміністративний менеджмент»

(науковий керівник: д.е.н., професор, професор кафедри менеджменту та публічного управління Мельник А.Ф.)

ПІДВИЩЕННЯ ЯКОСТІ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ В ПРОЦЕСІ ПРОВЕДЕННЯ АДМІНІСТРАТИВНОЇ РЕФОРМИ

Реалізація адміністративної реформи в Україні потребує змістовної переоцінки характеру взаємовідносин між державними органами і приватними (фізичними та юридичними) особами. Надання державними органами різноманітних адміністративних послуг громадянам чи юридичним особам – новий формат оцінки їхніх взаємовідносин. Одна з категорій таких відносин – адміністративні послуги – досі залишається малодослідженою та дискусійною в державному управлінні.

Мета дослідження – визначення шляхів підвищення якості адміністративних послуг.

Проблематика надання адміністративних послуг є достатньо новою і для науки державного управління і для практики. Враховуючи, що уся реформа сфери адміністративних послуг має відбуватися в інтересах споживачів послуг – громадян та суб'єктів господарювання, акцент робиться на забезпеченні максимально повної реалізації Закону України «Про адміністративні послуги».

Згідно зі статтею 4 цього Закону¹ державна політика у сфері надання адміністративних послуг базується на принципах: верховенства права, у тому числі законності та юридичної визначеності; стабільності; рівності перед законом; відкритості та прозорості; оперативності та своєчасності; доступності інформації про надання адміністративних послуг; захищеності персональних даних; раціональної мінімізації кількості документів та процедурних дій, що вимагаються для отримання адміністративних послуг; неупередженості та справедливості; доступності та зручності для суб'єктів звернень.

За даними 2015 року в Україні розпочали роботу 662 центри надання адміністративних послуг, кількість послуг які надають державні органи складає понад 2000 тисячі. Була спроба створення єдиного державного порталу адміністративних послуг, проте відсутність фінансування призвело до зупинення його розвитку.

Центр надання адміністративних послуг Чортківської райдержадміністрації надає такі види послуг: реєстрація земельної ділянки, надання витягу з державного земельного кадастру, висновку по погодженню проекту землеустрою щодо відведення земельної ділянки, видача довідки про наявність земельної ділянки, витягу про нормативно-правову оцінку земельної ділянки, внесення до державного земельного кадастру відомостей (змін до них) про землі в межах територій адміністративно-територіальних одиниць з видачею витягу, оформлення та видача паспорта громадянина України, вклеювання до паспорта громадянина України фотокартки при досягненні громадянином 25- і 45-річного віку, послуги з реєстрації речових прав власності на нерухоме майно, видача витягу, інформаційної довідки та виписки з державного реєстру речових прав на нерухоме майно, реєстрація фізичних та юридичних осіб-підприємців, державна реєстрація припинення підприємницької діяльності фізичною особою — підприємцем за її рішенням, видача витягу та виписки з єдиного державного реєстру юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців, державна реєстрація змін до установчих документів юридичних осіб, державна реєстрація припинення юридичної особи в результаті її

ліквідації, злиття, приєднання, поділу або перетворення, реєстрація громадського об'єднання та інші.

Перелік адміністративних послуг, які надаються через Центр надання адміністративних послуг Чортківської райдержадміністрації включає 55 адміністративних послуг.

У системі надання адміністративних послуг існує ряд проблемних питань: складність процедур, недостатня якість надання, незбалансування системного моніторингу, відсутність надання в електронній формі в повному обсязі.

Для покращення якості надання адміністративних послуг в умовах адміністративної реформи необхідно:

1) мінімізувати перелік (номенклатуру) адміністративних послуг, залишивши в ньому лише ті послуги, які дійсно є важливими для публічних інтересів. Для цього всі послуги, які надаються органами державної влади та місцевого самоврядування і створеними ними підприємствами, установами та організаціями, необхідно переглянути (тобто фактично провести функціональне обстеження) і систематизувати за наступними критеріями: послуги, надання яких потрібно залишити за державою та місцевим самоврядуванням; послуги, надання яких може бути передане недержавним суб'єктам (у порядку делегування або приватизації), але їх надання має залишатися завданням держави чи місцевого самоврядування та здійснюватися під їх відповідальність; послуги, які можуть бути скасовані без шкоди для суспільства та держави. Це дозволить зосередити обмежені публічні ресурси на реалізації найважливіших завдань. Діяльність із перегляду обсягу адміністративних послуг повинна бути систематичною;

2) докладно регламентувати процедуру надання адміністративних послуг;

3) максимально децентралізувати надання адміністративних послуг. Це наблизить їх до споживачів, що не тільки зручно для них, але й сприятиме більш точному визначенню їхніх потреб та очікувань. Необхідно забезпечити належний контроль за якістю надання адміністративних послуг.

4) виробити стандарти надання адміністративних послуг на основі (з урахуванням) стандартів аналогічних послуг у приватному секторі. Зміни повинні охоплювати: впровадження відносин типу клієнт-підрядник; концентрацію на результатах, а не на внесках та процесі дії; відповідальність перед клієнтом/споживачем;

5) удосконалювати організаційну роботу Центрів надання

адміністративних послуг, що мають в першу чергу покращувати якість та зручність отримання адміністративних послуг для громадян.

Реалізація стратегічного курсу на європейську інтеграцію вимагає від України впровадження в державне управління принципів міжнародного менеджменту якості для забезпечення ефективності державного управління та якості надання адміністративних послуг, що зумовлено незадоволеністю населення низьким рівнем життя та неякісними послугами і, як наслідок, недостатньою конкурентоспроможністю України серед міжнародної спільноти.

Для розроблення та впровадження системи управління якістю надання адміністративних послуг необхідно здійснити: вивчення потреб та очікувань споживачів щодо якості надання адміністративних послуг і проведення відповідного аналізу; розробку на основі проведеного аналізу політики, цілей органу державної влади у сфері якості та кількісних і якісних показників їх реалізації; визначення процесів, ресурсів та відповідальності, необхідних для досягнення цілей у сфері якості; установлення методів, які дають змогу вимірювати результативність та ефективність кожного процесу; використання результатів цих вимірювань для визначення результативності та ефективності кожного процесу; визначення засобів, які дають змогу запобігати невідповідностям і усувати їх причини; запровадження та застосування процесу постійного поліпшення системи управління якістю.

Література:

1. Закон України «Про адміністративні послуги» від 06.09.2012р. № 5203.

2. Постанова Кабінету Міністрів України від 3 січня 2013 р. №13 «Про затвердження Порядку ведення Єдиного державного порталу адміністративних послуг»