

ОРГАНІЗАЦІЙНО-ПРАВОВИЙ МЕХАНІЗМ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ В ОРГАНАХ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ

Сфера послуг сьогодні – це одна з найперспективніших галузей державного управління, яка до того ж швидко розвивається. Зміна пріоритетів у правовідносинах держави та особи 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.

При розкритті поняття «послуга» насамперед варто звернутися до етимології цього терміна. Послуга – це діяльність підприємств, організацій та окремих осіб, виконувана для задоволення чийх-небудь потреб. Під «послугою» розуміється вид корисної діяльності, яка не створює матеріальних цінностей або самостійного виду продукту, а результат цієї діяльності споживається в процесі її здійснення.

Поняття «адміністративна послуга» та «управлінська послуга» спочатку ототожнювалися, проте згодом науковці прийшли до висновку, що краще буде застосовувати термін «адміністративна послуга» як складова «державних» та «муніципальних» послуг.

Потрібно зазначити, що до ознак адміністративної послуги відносяться:

- адміністративна послуга надається за заявою (зверненням) юридичної або фізичної особи;
- надання адміністративних послуг пов'язано із забезпеченням умов для реалізації суб'єктивних прав конкретної особи;
- адміністративні послуги надаються адміністративними органами (насамперед, органами виконавчої влади та органами місцевого самоврядування) і обов'язково через реалізацію владних повноважень. Тобто отримати конкретну адміністративну послугу можна лише у відповідному адміністративному органі;
- результатом адміністративної послуги в процедурному значенні є адміністративний акт (рішення або дія адміністративного органу, яким задовольняється заява особи), який має конкретного адресата – споживача адміністративної послуги;
- послуги надаються адміністративними органами шляхом реалізації їх владних повноважень;
- результатом розгляду звернення є адміністративний акт, що має індивідуальний характер (паспорт, свідоцтво, ліцензія, дозвіл тощо);
- адміністративний акт, наданий адміністративним органом, має конкретного адресата-споживача адміністративної послуги, тобто особу, яка звернулася за цією послугою;
- право на отримання особою конкретної адміністративної послуги та відповідне повноваження адміністративного органу має визначатися лише чинним законом;
- адміністративна послуга надана особі, має бути включена до Реєстру державних, у тому числі адміністративних, послуг, а платна послуга – до Переліку платних послуг;
- контрольна діяльність (перевірки, ревізії, інспектування тощо) та інша дозвільно-розпорядча діяльність адміністративного органу не є адміністративними послугами.

Формування сучасної системи надання адміністративних послуг в Україні розпочалось недавно, починаючи з 2005 року. Оскільки значну частину адміністративних послуг становлять так звані «документи дозвільного характеру у сфері господарської діяльності», тому необхідно брати до уваги і проблеми їх надання та заходи, спрямовані на їх вирішення.

На сьогодні триває процес розвитку мережі центрів надання адміністративних послуг (ЦНАП) у всіх регіонах України. Розвивати мережу таких центрів почали всього кілька років тому. Їх ідея в тому, щоб дати можливість людям в єдиному центрі подавати документи в різні державні органи.

Актуальною проблемою нинішнього етапу реформування сфери адміністративних послуг є неналежна якість надання адміністративних послуг громадянам.

Важливим інструментом контролю якості адміністративних послуг є моніторинг надання адміністративних послуг.

В рамках подальшого реформування системи адміністративних послуг з метою поліпшення якості їх надання населенню слід вдосконалити процедуру моніторингу та оцінювання якості надання адміністративних послуг. З цієї метою необхідно: Державній службі України з питань регуляторної політики та розвитку підприємництва:

- залучити громадські організації до проведення оцінки якості надання адміністративних послуг;

- розробити спільно із представниками громадських організацій стандарти якості адміністративних послуг та єдину методику для оцінки якості їх надання;
- забезпечити регулярне висвітлення результатів моніторингу надання адміністративних послуг у ЗМІ.

У зв'язку з наявністю у європейській практиці організації роботи ЦНАПів місцеві органи влади в нашій країні мають можливість самостійно вирішувати, який саме досвід тієї чи іншої країни для їхньої території найбільш оптимальний.

Одним з реалізованих проєктів стало створення електронної системи маркетингу і проведення аукціонів при тендерних закупках через веб-сайт. На цьому сайті розміщується детальна інформація про усі тендери, передбачена можливість он-лайн реєстрації потенційних учасників, є карта об'єктів комунальної власності, які виставляються на аукціон для продажу або передачі в оренду, а результати усіх проведених торгів зберігаються в електронному архіві. На сайті також проводяться он-лайн опитування для попереднього визначення цінкових пропозицій, результати яких публікуються. Зареєстровані в таких опитуваннях учасники отримують на електронну пошту інформацію про усі тендери, які відповідають профілю їх діяльності.

З 2016 року розпочато реалізацію пілотних проєктів із створення сучасних центрів надання послуг соціального характеру у форматі «Прозорий офіс». Мета запровадження таких центрів – спрощення доступу громадян до надання адміністративних послуг, у тому числі послуг соціального характеру, а також різних видів державної соціальної допомоги.

З метою вдосконалення системи надання адміністративних послуг, приведення їх у відповідність з демократичними принципами та реалізації Закону України «Про адміністративні послуги» необхідно передбачити створення сучасної нормативно-правової бази, насамперед, для визначення державної служби як інституту надання послуг населенню. Для цього потрібно:

- забезпечити доступ громадян до інформації необхідної для отримання адміністративних послуг;
- гарантувати неупереджений та об'єктивний розгляд заяв та звернень;
- зменшити необґрунтовано високі розміри плати за окремі види послуг та безпідставно тривалі терміни їх надання;
- унеможливити існування необґрунтованих видів адміністративних послуг та їх «подрібнення» на окремі платні послуги; перекладання обов'язків адміністративних органів щодо збирання довідок, візування, погоджень на громадян, їх зобов'язання отримувати супутні платні послуги чи сплачувати «добровільні внески».

В контексті реалізації розпочатої в Україні адміністративної реформи пріоритетного значення набувають питання покращення якості адміністративних послуг, які надаються громадянам органами державної влади та органами місцевого самоврядування. На сьогодні одним з пріоритетних напрямів модернізації державної служби та реалізації адміністративної реформи в Україні можна визначити питання удосконалення якості надання громадянам адміністративних послуг, зокрема шляхом підвищення кваліфікації та створення належних умов для безперервного професійного навчання державних службовців та посадових осіб органів місцевого самоврядування, узагальнення та поширення кращих практик (вітчизняних та зарубіжних) щодо різних аспектів надання адміністративних послуг, а також розробку і впровадження у вітчизняну практику відповідних наукових розробок з цього питання.

З метою зниження корупційних ризиків у роботі органів публічної влади в сфері надання адміністративних послуг пропонується впроваджувати надання послуг в електронному вигляді, мінімізувати кількість органів, залучених до надання адміністративної послуги та кількість документів, що вимагаються від особи.

Підсумовуючи вищевикладене, можна зазначити, що впровадження механізму надання адміністративних послуг є створенням кращих умов для функціонування державних органів із отримувачем цих послуг, а також дає можливість підвищити ефективність та якість роботи.