

Катерина Жоган

студентка 2 курсу ОС «Магістр» спеціальності

«Публічне управління та адміністрування»

Науковий керівник: **Кучер О.В.**

к.е.н, доцент кафедри менеджменту, публічного управління та адміністрування

Подільський державний аграрно-технічний університет,

м. Кам'янець-Подільський

ВДОСКОНАЛЕННЯ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ В ОРГАНАХ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ

На сьогодні в суспільстві впроваджуються реформи державного управління та місцевого самоврядування, зокрема змінилася філософія і технологія надання адміністративних послуг населенню. У регіонах України створено сучасні центри надання адміністративних послуг (так звані ЦНАПи), які використовують сучасний європейський досвід надання адміністративних послуг. Суб'єктами процесу безумовно постають дві сторони – і державні органи, які надають послуги, і населення, громадяни, які їх отримують. Тому без активної участі громадян, без «зворотного зв'язку» реформування системи надання адміністративних послуг неможливе. Перед органами місцевого самоврядування стоїть проблема кардинальної зміни чинних практик надання адміністративних послуг, що стосуються не просто якості послуг, зручності умов, прозорості і доступності, а зумовлюють новий стиль відносин між громадянином і органом влади чи самоврядування (де громадянин – головний актор), у якому домінують сучасні технології комунікації і в центрі комунікацій – інтереси населення. Виникла і відповідна наукова проблема – осмислення реформи і трансформування нових практик надання адміністративних послуг із допомогою міждисциплінарного підходу, методологічні і методичні пошуки у вивченні сучасних практик надання адміністративних послуг.

На сучасному етапі розвитку української державності головним завданням діяльності представників влади стає обслуговування громадян — споживачів адміністративних послуг, рівень якості якого має відповідати європейським стандартам. За цих обставин особливо актуальним є формування підходів, що дозволяють отримати максимальний суспільнокорисний результат за мінімальних витрат ресурсів (матеріальних, людських, часових, тощо).

В свою чергу актуальність теми надання якісних адміністративних послуг характеризується результатом якості здійснення владних повноважень уповноваженим суб'єктом, що відповідно до закону забезпечує юридичне оформлення умов реалізації фізичними та юридичними особами прав, свобод і законних інтересів за їх заявою (видача дозволів (ліцензій), сертифікатів, посвідчень, проведення реєстрації тощо).

Особливо актуальними є проблеми віднесення окремих видів адміністративних послуг до платних, обґрунтованості розмірів плати за них, прозорості цього процесу[5].

Питання формування публічного адміністрування, розвиток системи надання адміністративних послуг, забезпечення належної якості їх надання аналізували такі науковці, як А. Авер'янов, В. Бакуменко, І. Грицяк, В. Загорський, А. Колодій, І. Коліушко, М. Лахижа, В. Мартиненко, П. Надолішний, О. Оболенський, О. Черчатий, Ю. Шаровта ін.

Управління надання адміністративних послуг Кам'янець-Подільської міської ради розпочало свою роботу та надає адміністративні послуги з 08 жовтня 2013 року. На протязі всього періоду своєї діяльності УНАП працював над створенням зручних умов та забезпеченням якісного надання адміністративних послуг на території міста Кам'янця-Подільського.

Для модернізації управління надання адміністративних послуг встановлено інформаційний термінал та електронну систему керування чергою; здійснена прив'язка системи керування електронною чергою до офіційного сайту, за допомогою чого надана можливість суб'єктам звернень попереднього запису на прийом до адміністратора через веб-ресурс; громадяни можуть

отримувати вичерпну консультацію адміністратора в он-лайн режимі; діє безкоштовне смс-інформування, за допомогою якого заявники дізнаються про готовність замовлених документів. Також введено в дію послугу «Мобільний адміністратор». Завдяки цьому люди з обмеженими фізичними можливостями та ті, які опинилися в скрутних життєвих обставинах, зможуть замовити виклик адміністратора та отримати адміністративні послуги не виходячи з дому[6].

Також адміністратори управління надання адміністративних послуг отримали доступ до Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та громадських формувань та Державного реєстру речових прав на нерухоме майно.

Придбано і встановлено 2 робочих станції для оформлення та видачі документів, що підтверджують громадянство України, посвідчують особу чи її спеціальний статус, з комплексом обладнання для зняття біометричних даних (параметрів) особи, реєстрації/зняття з реєстрації місць проживання/перебування громадян України, іноземців та осіб без громадянства. Адміністратори УНАП підключені до Єдиного державного демографічного реєстру. Громадяни міста мають можливість у зручний для них час отримувати послуги, які надаються в управлінні надання адміністративних послуг. Так, станом на 01.11.2018 року адміністраторами прийнято та опрацьовано 25897 заяв та пакетів вхідних документів, надано 25600 адміністративних послуг та майже 45000 осіб отримали консультації. Кількість послуг зросла з 152 до 211[6].

Завдяки участі в грантовій програмі проекту ЄС «EGOV4UKRAINE» Кам'янець-Подільський увійшов до десяти пілотних міст в Україні, де буде встановлено програмний комплекс автоматизації Центрів надання адміністративних послуг «Вулик». Його мета – розбудова потенціалу Центрів для забезпечення електронних послуг на основі обміну загальними даними та інформаційної системи[6].

Отже, управління надання адміністративних послуг постійно працює над підвищення якості надання адміністративних послуг, збільшенням їх кількості

та спрощенням процедури отримання, піклуючись при цьому про забезпечення комфортних умов для обслуговування відвідувачів, а також для розширення спектру надання адміністративних послуг на територія міста Кам'янця-Подільського. Також планується створення модернізованого ЦНАПу, який би за рахунок площі та умов обслуговування, відповідав європейським стандартам.

Список використаних джерел

1. Про адміністративні послуги: Закон України від 06.09.2012 № 5203+VI // Відомості Верховної Ради. — 2013. — № 32. — Ст. 409.
2. Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності: Закон України від 06.09.2005 №2806+IV// Відомості Верховної ради. — 2005. — № 48. — Ст.483.
3. Про соціальні послуги: закон України від 19 червня 2003 року [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=966-15>.
4. Грищенко І.М. Вдосконалення програм розвитку лідерства для навчання державних службовців та по садових осіб місцевого самоврядування: кол. монографія / І.М. Грищенко; за заг. ред. В.В. Толкованова // Управлінське лідерство. — Хмельницький: ПП Мельник А.А., 2013. — 600 с.
5. Коліушко І. Управлінські послуги – повий інститут адміністративного права / І. Коліушко, В. Тимошук // Право України. – 2001. – № 5. – С. 30–34.
6. Управління надання адміністративних послуг Кам'янець-Подільської Міської ради [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://cnap.kam-pod.gov.ua/>