

Виходячи з вище зазначеного, можна констатувати наявність розгалуженої системи державних органів, які здійснюють інституційне забезпечення державного регулювання внутрішньою вимушеною міграцією. Можливість звернення до єдиного органу з зазначенням усіх питань, які потребують державного вирішення, та послідовна їх переадресація відповідним державним структурам, але вже компетентним органом, а не внутрішньо переміщеними особами, – дозволить спростити державну систему забезпечення прав внутрішньо переміщених. Вбачається доцільним, утворення такого органу КМ України на основі п. п. 9, 9¹ Конституції України [6] у формі міністерства [7] як центрального органу виконавчої влади, який забезпечує формування та реалізує державну політику в сфері внутрішньої вимушеної міграції.

Список використаних джерел:

1. Войтик О.Е. Інституційне забезпечення державного управління регіональним розвитком // Теорія та практика державного управління. – 2016. – № 1. – Ст. 1-8.
2. Питання соціального забезпечення громадян України, які переміщуються з тимчасово окупованої території та районів проведення антитерористичної операції: Розпорядження КМ України від 11.06.2014 № 588-р // Офіційний вісник України. – 2014. – № 51. – Ст. 55.
3. Деякі питання Державної служби України з надзвичайних ситуацій: Указ Президента України від 16.01.2013 № 20/2013 // Офіційний вісник України. – 2013. – № 5. – Ст. 46.
4. Повідомлення пресс-служби Державної адміністрації залізничного транспорту. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.kmu.gov.ua/control/uk/publish/article?art_id=247920400
5. Про забезпечення прав і свобод внутрішньо переміщених осіб: Закон України від 20.10.2014 р. № 1706-VII // Офіційний вісник України. – 2014. – № 4. – Ст. 7.
6. Конституція України : Прийнята на п'ятій сесії Верховної Ради України 28 червня 1996 року, із змінами і доповненнями // Відомості Верховної Ради України. – 1996. – № 30. – Ст. 141.
7. Про центральні органи виконавчої влади: Закон України від 17.03.2011 № 3166-VI // Відомості Верховної Ради України. – 2011. – № 38. – Ст. 385.

Соломко Ю.І.

*магістр державного управління, аспірант,
Львівський регіональний інститут державного управління
Національної академії державного управління при Президентові України*

КОНЦЕПТУАЛЬНІ ОСНОВИ ФОРМУВАННЯ І РЕАЛІЗАЦІЇ СИСТЕМИ ДЕРЖАВНИХ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ

Слабкий розвиток і низька якість державних послуг знижує активність участі населення у вирішенні проблем муніципальних, регіональних і національних органів управління. Це негативно позначається на розвитку господарських систем, знижує можливості взаємодії бізнесу, суспільства і держави, негативно позначається на життєвому рівні населення. В Україні

формування, розвиток і якість державних послуг стримується слабким використанням сучасних електронних комунікацій, мереж і систем зв'язку, відсталою інфраструктурою, повільним поширенням інноваційних технологій. Разом з тим, державні послуги є одним з найважливіших інструментів влади, які використовуються використовуваним нею при реалізації своїх функцій. При цьому дуже важливо є те, щоб функції держави реалізовувалися з меншими витратами коштів, а якість послуг і культура сервісу постійно підвищувалися і розвивалася адекватно змінам і вимогам ринку.

Реформування системи державного управління в Україні є одним з важливих умов прискорення соціально-економічного розвитку країни є підвищення ефективності державного управління та якості адміністративних послуг. Сьогодні постає нагальна потреба розробки наукових основ адаптації удосконалення системи державних послуг. Проблемам розвитку державних послуг присвячений ряд робіт вітчизняних і зарубіжних авторів. Питанням надання державних послуг населенню присвячені численні дослідження яких доцільно відзначити праці А. Вишневського, С. Брауна, В. Гусева, І. Коліушко, М. Лесечко, Ф. Лютенса, Л. Пала, В. Сороко, В. Тимошук, Г. Фоксола, А. Чемериса та інші.

Державні послуги – це послуги, що надаються органами державного управління суспільству та окремим його членам для задоволення їх потреб, гарантованих громадянам демократичної, соціальної і правової країни її конституцією. Державні послуги можуть надаватися органами законодавчої, виконавчої та судової влади, державними підприємствами, організаціями, уповноваженими особами з метою задоволення суспільних потреб. Надання *державних послуг* пов'язано з діяльністю апарату державної служби, їх функціональна спрямованість і перелік залежить від нормативно-законодавчого закріплення [1, с. 446].

Атрибутивними ознаками державних послуг є: індивідуальний характер надання (послуга надається конкретній фізичній або юридичній особі, носить адресний характер); наявність взаємодії клієнта з органом державної влади з приводу реалізації своїх прав, законних інтересів, обов'язків. Специфіка державних послуг реалізується за допомогою трьох основних процедур: відповідність реєстру, стандарту і регламенту. У цьому виражається специфіка цього виду послуг як нормативно встановленого способу забезпечення прав і свобод, а також законних інтересів громадян і організацій державними органами влади.

Стратегія підвищення якості взаємодії держави в особі її виконавчих органів та посадових осіб з громадянами та організаціями ґрунтується на наступних принципах:

- стандартизація і регламентація процесу надання державних послуг;
- створення механізмів, що орієнтують виконавчі органи влади на підвищення якості послуг, що державних послуг і обслуговування;
- оптимізація бюджетних витрат на державні послуги та їх раціональний розподіл відповідно до пріоритетів клієнтів органів влади, суспільства в цілому.

Введення стандартів державних послуг має сприяти оптимізації витрат на їх надання, якісному поліпшенню взаємин держави і суспільства, оскільки відсутність стандартизації державних послуг призводить до високого рівня адміністративного розсуду, невизначеності зобов'язань органів виконавчої влади перед їх клієнтами, корупції, а також надлишкового державного втручання і пов'язаним з ним додаткових витрат бюджету.

Потенціал адміністративної реформи може бути реалізований в повній мірі лише при одночасному вдосконаленні економічного механізму діяльності органів влади різного рівня. Однією з цілей такого вдосконалення є підвищення ефективності, або результативності, тобто скорочення витрат на виконання функцій органів самоврядування, здешевлення державних послуг при збереженні або зростанні їх якості. Сьогодні постає потреба формування нового економічного механізму, здатного надати системі надання адміністративних послуг необхідний динамізм і забезпечити саморозвиток, оптимальне їх налаштування на громадські потреби.

Одним з інструментів цього механізму є впровадження інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ) в сферу державного управління, економічного та суспільного життя, яке особливо важливо для забезпечення інтенсивного економічного зростання і вирішення завдань розвитку країни. Його здійснення ґрунтується на реалізації різних програм, в яких центральну позицію займає створення «електронного уряду» (або його елементів). В якості основного завдання електронного уряду розглядається задоволення потреб громадян у державних послугах на основі широко використовуваних в сучасному світі інформаційно-комунікаційних технологій і, зокрема, Інтернет (близько 80% американських користувачів Інтернету взаємодіє з державою переважно по електронних каналах). Тим самим в електронному уряді реалізується і знаходить все більш широке поширення в сьогодишньому світі концепція постіндустріального суспільства, в якому держава орієнтована на надання послуг своїм громадянам.

Надання електронних послуг ґрунтується на принципі універсального доступу, який полягає в наданні послуги запитувачу її фізичній особі (організації) в режимі реального часу з використанням ІКТ-засобів передачі та подання інформації (інтерактивний сервіс). Ця технологія є невід'ємною компонентою спеціалізованого Інтернет-ресурсу, так званого порталу, що забезпечує в режимі «єдиного вікна» комплексний доступ до даних і інтерактивних сервісів.

Серйозну роль у досягненні цих цілей можуть грати послуги на основі сучасних інформаційно-комунікаційних технологій, що дозволяють реорганізувати роботу органів влади і досягати нову якість управління, дотримуючись регламенти обслуговування населення і підвищуючи результативність прийнятих рішень. При цьому, така важлива функція влади, як забезпечення своєчасного доступу громадян до офіційної інформації органів управління, на базі якої будується взаємодія державних і муніципальних структур з інститутами громадянського суспільства та бізнесом, працює на підвищення якості і ефективності реалізованих рішень. Розвиток послуг на

основі інформаційного-комунікаційних технологій створює принципово нові можливості населенню в системи охорони здоров'я, сприяючи створенню ефективної системи послуг з профілактики здоров'я і підвищення якості лікувального процесу. Такі послуги стають рушійною силою сучасної медицини і системно змінюють як способи діагностики здоров'я та лікування пацієнтів, так і процес взаємодії лікарів один з одним. Необхідно дослідження можливостей розвитку послуг в медичних установах, включаючи оцінку стану комп'ютерної грамотності медпрацівників, а також затребуваність послуг, що надаються на основі інформаційного-комунікаційних технологій населенням, з метою створення умов для їх розвитку.

Державні послуги служать інтересам споживачів і є важливим кроком в напрямку підвищення задоволення потреб громадян і господарюючих суб'єктів. Якісна діяльність органів влади в сфері державних послуг, яка зачіпає систему життєдіяльності населення, забезпечує суттєве зниження рівня витрат в масштабах країни.

Список використаних джерел:

1. Енциклопедія державного управління [Текст] : у 8 т. / наук.ред.кол. Ю. В. Ковбасюк (голова) [та ін.]; Національна академія державного управління при Президентові України // Київ, 2011. – Т.8.
2. Публічне врядування./ наук. ред. кол.: В.С. Загорський (голова), С.О. Телешун (співголова) [та ін.]: Львівський регіональний інститут державного управління Національна академія державного управління при Президентові України // Львів, 2011. – 630 с.