

УДК 342.92

МЕХАНІЗМ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ В СФЕРІ ЕКОНОМІКИ

Панькова З.Л.

Національний технічний університет України
«Київський політехнічний інститут»

У статті проаналізовано механізм надання адміністративних послуг в сфері економіки. Запропоновано шляхи вдосконалення надання адміністративних послуг в сфері економіки та проведено аналіз законодавства України, що забезпечує функціонування надання адміністративних послуг в сфері економіки.

Ключові слова: адміністративні послуги, «єдине вікно», центр надання адміністративних послуг, суб'єкти надання адміністративних послуг.

Постановка проблеми. Уже більш як чотири роки тому в Україні було ухвалено Закон України «Про адміністративні послуги».

В даному документі було зроблено великий крок вперед щодо забезпечення реалізації прав громадян та суб'єктів господарювання через надання адміністративних послуг, впроваджено ідею служіння державних органів інтересам громадян. Однак законодавче закріплення є лише початком впровадження інституту адміністративних послуг, механізм надання адміністративних послуг, практичне застосування законодавчих норм Закону України «Про адміністративні послуги» на сьогоднішній день знаходяться на початковому етапі реалізації, що робить тему статті актуальною в умовах сьогодення.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Механізм надання адміністративних послуг досліджували як вітчизняні так і зарубіжні вчені – адміністративісти: В. Авер'янов, К. Афанасьєв, О.І. Васильєва, Н.В. Васильєва, І.П. Голосніченко, О.С. Ігнатенко, В.П. Тимощук, Ю. Шаров, І. Шпекторенко.

Виділення не вирішених раніше частин загальної проблеми. На сьогодні залишається не вирішена проблема законодавчого врегулювання інституту адміністративних послуг, завдяки чому механізм надання адміністративних послуг є недокінченим сформованим, що є проблемою належного функціонування інституту надання адміністративних послуг.

Метою статті є аналіз механізму надання адміністративних послуг в Україні в цілому та у сфері економіки зокрема, запропоновано можливі шляхи подальшого реформування діяльності органів державної влади у сфері адміністративних послуг.

Виклад основного матеріалу. Генезис інституту адміністративних послуг в Україні розпочався ще на початку 90-х років минулого століття, коли Україна стала на шлях власної незалежності.

У 1998 році Президент України затвердив Концепцію адміністративної реформи [7].

Дана Концепція закріплює інститут адміністративних послуг, його основоположні засади та механізм надання адміністративних послуг органами державної влади. Ціллю вище зазначеної Концепції, було те, щоб діяльність органів державної влади була спрямована на задоволення потреб та інтересів громадян, безоплатність надання адміністративних послуг, доступність надання адміністративних послуг для усіх споживачів.

Далі своє правове закріплення інститут адміністративних послуг віднайшов у Концепції роз-

витку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади, яка була затверджена Указом Президента України 2006 року. Дана Концепція закріплювала основоположні принципи надання адміністративних послуг органами державної влади, а саме:

- доступність послуг для всіх фізичних та юридичних осіб;
- дотримання стандартів надання послуг;
- відповідність розміру плати за послуги економічно
- обґрунтованим витратам, пов'язаним з їх наданням;
- відкритість [11].

Концепція розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади відображала головну проблему неналежного надання адміністративних послуг – відсутність законодавчого закріплення та врегулювання інституту надання адміністративних послуг, однак вище зазначена концепція мала рекомендаційний характер, а тому не ставили органи державної влади в законні рамки надання адміністративних послуг, що відображалось на якості їх надання.

Майже через один рік до Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади, розпорядженням Кабінету Міністрів України було затверджено План заходів щодо реалізації Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади. Даний план чітко розділяв систему надання адміністративних послуг між органами виконавчої влади [5].

Також у 2007 рік був важливим для впорядкування та регламентування надання адміністративних послуг у сфері економіки, оскільки було видано наказ Міністерства економіки України, яким затверджувались Методичні рекомендації з розроблення стандартів адміністративних послуг.

У вище зазначених методичних рекомендаціях вперше закріплюється принцип стандартизації надання адміністративних послуг.

Стандарт включає вимоги, що забезпечують необхідний рівень доступності і якості адміністративної послуги в цілому, а також на кожному етапі її надання, включаючи внесення запиту про надання адміністративної послуги, його оформлення і реєстрацію, очікування надання адміністративної послуги, її одержання, контроль за якістю адміністративної послуги і розгляд скарг одержувача [3].

З метою упорядкованості інституту адміністративних послуг у 2009 році було затверджено

Положення про Реєстр адміністративних послуг, що забезпечило функціонування інституту адміністративних послуг на новому рівні [6].

Оскільки Реєстр є єдиною комп'ютерною базою даних про адміністративні послуги, а отже адміністративні послуги стали доступними для суспільства. Згодом Положення про Реєстр було дещо видозмінено та викладено у вигляді постанови «Про Реєстр адміністративних послуг». Відповідно до даної Постанови ведення реєстру адміністративних послуг покладалося на Міністерство економічного розвитку і торгівлі, у свою чергу всі інші органи державної влади, що надають адміністративні послуги зобов'язувались надавати до міністерства економічного розвитку і торгівлі інформацію необхідну для ведення даного Реєстру.

Паралельно до Положення про Реєстр розробляється Закон України «Про адміністративні послуги». Робота над даним законом триває майже 4 роки, та зрештою 6 вересня 2012 року Закон України «Про адміністративні послуги» було ухвалено.

Закон чітко визначає поняття адміністративної послуги, а саме згідно п.1 ч.1 т.1 Закону України «Про адміністративні послуги» адміністративна послуга – результат здійснення владних повноважень суб'єктом надання адміністративних послуг за заявою фізичної або юридичної особи, спрямований на набуття, зміну чи припинення прав та/або обов'язків такої особи відповідно до закону [2].

Також в Законі України «Про адміністративні послуги» чітко прописаний механізм надання адміністративних послуг: суб'єкти надання адміністративних послуг, порядок надання адміністративних послуг, строки надання адміністративних послуг, вводиться поняття адміністративного збору, закріплюється поняття центру надання адміністративних послуг, вперше закріплюється відповідальність за порушення вимог законодавства у сфері надання адміністративних послуг та ін.

Головною метою даного Закону є ідея служіння органів державної влади громадянам, забезпечення реалізації інтересів суспільства, законодавча заборона вимагати документи та інформацію, якою вже володіють суб'єкти надання адміністративних послуг, або яку вони можуть отримати самостійно, упорядкування внутрішніх процедур надання адміністративної послуги.

Однак Закон України «Про адміністративні послуги» є первинним законодавчим врегулюванням надання адміністративних послуг органами державної влади, що потребує подальшого вдосконалення, оскільки практична реалізація законодавчих норм завжди потребує коригування.

Відкриття центрів надання адміністративних послуг сьогодні є ключовою новелою Закону України «Про адміністративні послуги». Адже ЦНАП однозначно покращують якість адміністративних послуг для громадян, оскільки різниця між «традиційним» (кабінетним) і новим (інтегрованим) способами організації надання адміністративних послуг є значущою та відчутною для суспільства.

Після прийняття Закону України «Про адміністративні послуги» відбувається законодавче врегулювання механізму надання адміністративних послуг в сфері економіки.

11 липня 2013 року Кабінет Міністрів України затверджує Постанову № 556 Про Порядок ведення Єдиного державного порталу адміністративних послуг, де визначається механізм ведення Єдиного державного порталу адміністративних послуг. Метою єдиного порталу є доступ суб'єктів звернення до інформації про адміністративні послуги, суб'єктів їх надання та центри надання таких послуг.

24 липня 2013 р Кабінет міністрів України своїм розпорядженням схвалює Концепцію Державної цільової програми створення та функціонування інформаційної системи надання адміністративних послуг на період до 2017 року. В даній Концепції Кабінет Міністрів України окреслює проблеми, які виникають при наданні державними органами адміністративних послуг [10].

Сучасний стан інформаційного забезпечення надання адміністративних послуг в Україні є недостатнім для громадськості внаслідок відсутності: ефективного механізму для інформування суб'єктів звернення про адміністративні послуги, порядки, умови та суб'єктів їх надання, нормативно-правові акти, відповідно до яких надаються такі послуги, зокрема цілодобової Урядової телефонної довідки про адміністративні послуги; можливості звернення щодо надання адміністративних послуг з використанням Інтернету.

В Концепції зазначено, що використання зарубіжного досвіду що застосування інформаційних технологій під час надання адміністративних послуг сприяє підвищенню рівня поінформованості громадськості про порядок та умови надання адміністративних послуг, а також надає можливість значно підвищити ефективність їх надання та створити зручні умови для одержувачів таких послуг [10].

Дана Концепція є строковою, а саме в період 2013–2017 рр.

Очікувані результати, або ефективність Концепції полягає у створенні умов для отримання суб'єктами звернень адміністративних послуг

- підвищенні рівня поінформованості суб'єктів звернень про адміністративні послуги;
- зменшенні фінансових та часових витрат суб'єктів звернень під час отримання адміністративних послуг;
- підвищенні якості надання адміністративних послуг;
- забезпеченні інформаційної відкритості та прозорості діяльності суб'єктів надання адміністративних послуг;
- створенні нових робочих місць.

Про результати втілення даної Концепції говорити ще зарано, однак актуальною проблемою нинішнього етапу реформування сфери адміністративних послуг є неналежна якість надання адміністративних послуг громадянам. Задля усунення цієї проблеми необхідно визначити чіткі рамки законодавчого регулювання інституту надання адміністративних послуг, запровадити процедуру моніторингу та оцінки якості надання адміністративних послуг.

Для кожного суб'єкту надання адміністративних послуг необхідним є запровадження методик надання адміністративних послуг, стандартів надання адміністративних послуг з обов'язковою відповідальністю за порушення даних норм. Кож-

не міністерство повинне бути наділено правом надання рекомендацій щодо підвищення ефективності надання адміністративних послуг органами державної влади відповідного галузевого спрямування. До прикладу Міністерство економічного розвитку та торгівлі України періодично повинне надавати рекомендації, методики, щодо надання адміністративних послуг у сфері економіки централізованого надання адміністративних послуг з метою підвищення ефективності та якості таких послуг.

Задля забезпечення функціонування механізму надання адміністративних послуг органи виконавчої влади та органи місцевого самоврядування зобов'язані:

- чітко дотримуватися Закону України «Про адміністративні послуги», зокрема, щодо часу прийому суб'єктів звернень;

- поліпшити інформування громадян з питань надання адміністративних послуг в центрах;

- покращити якість консультування громадян з питань надання адміністративних послуг в центрах;

- розглянути можливість організації надання супутніх послуг у приміщеннях утворених при них центрів.

Проблемою належного надання адміністративних послуг залишається некомпетентність службових осіб у здійсненні ними посадових обов'язків. З метою усунення даних недоліків необхідно запровадити систему підвищення кваліфікації, проведення навчально – методичних тренінгів, запровадження заохочувальної системи нарахування заробітної плати, що складатиметься з посадового окладу та премії, що вираховуватиметься за кількісно – якісними показниками надання послуг споживачам, що слугуватиме мотивацією до кращого обслуговування населення.

З метою усунення незаконної практики надання адміністративних послуг громадянам через фірми-посередники за додаткову плату також варто розглянути можливість запровадження послуги з прискореного обслуговування суб'єктів звернення за додаткову плату в

центрах надання адміністративних послуг із зарахуванням такої плати до державного або відповідного місцевого бюджету.

Висновки з даного дослідження. Детальний аналіз нормативної бази регулювання інституту адміністративних послуг в Україні свідчить про те, що великий об'єм роботи з формування механізму надання адміністративних послуг в Україні вже реалізовано, однак прогалини та недоліки як в законодавчій базі так і в практичному застосуванні на сьогодні мають місце в процесі надання адміністративних послуг.

Даний механізм потребує вдосконалення, якість же надання адміністративних послуг не задовольняє споживачів, адже при наданні адміністративних послуг досить часто спостерігається брак поваги до відвідувачів, територіальна та предметна розпорошеність різних владних органів і підрозділів; складні процедури надання адміністративних послуг і «подрібненість» послуг; тривалість термінів надання послуг, адже часто законодавчо не виправдано значні терміни та «особливості» адміністративного провадження послуг (терміни засідання комісій, виконкому, сесій тощо); обмежений графік «приймних годин» у різних органах, оскільки він більшою мірою орієнтований на посадових осіб, але не завжди вигідний громадянам.

Застосування рекомендацій висвітлених у даному дослідженні можуть слугувати для покращення якості надання адміністративних послуг в Україні. В найближчий час є необхідним проведення комплексної реформи надання адміністративних послуг, що дозволить узгодити уже чинні законодавчі норми з новими які регламентують механізм надання адміністративних послуг, і забезпечать їх спрощення, зокрема шляхом упрощення сучасних інформаційних технологій, необхідним залишається створення стандартів, методик надання адміністративних послуг. Окремим напрямком удосконалення системи надання адміністративних послуг має бути децентралізація повноважень органів влади.

Список літератури:

1. Адміністративні послуги: посібник / [В. Тимошук]; Швейцарсько-український проект «Підтримка децентралізації в Україні – DESPRO». – К.: ТОВ «Софія-А». – 2012. – С. 104.
2. Про адміністративні послуги: Закон України від 06.09.2012 р. № 5203-VI // Відомості Верховної Ради (ВВР), 2013. – № 32. – С. 409.
3. Про затвердження Методики визначення собівартості платних адміністративних послуг: постанова Кабінету Міністрів України від 27 січня 2010 р. № 66 / Верховна Рада України – офіційний веб-портал [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/66-2010-%D0%BF>
4. Про затвердження Методичних рекомендацій з розроблення стандартів адміністративних послуг: Наказ Міністерства економіки України від 12 липня 2007 року № 219 / Кабінет Міністрів України – офіційний веб портал [Електронний ресурс]. – Режим доступу http://me.kmu.gov.ua/control/uk/publish/article?art_id=145762&cat_id=14574
5. Про затвердження плану заходів щодо реалізації Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади: розпорядження Кабінету Міністрів України від 27 червня 2007 р. № 494-р / Верховна Рада України – офіційний веб-портал [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/>
6. Про затвердження Положення про Реєстр адміністративних послуг: Постанова Кабінету Міністрів України від 27 травня 2009 р. № 532 / Верховна Рада України – офіційний веб-портал [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/532-2009-%D0%BF>
7. Про затвердження Примірною регламенту центру надання адміністративних послуг: постанова Кабінету Міністрів України від 1 серпня 2013 р. № 588 / Верховна Рада України – офіційний веб-портал [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/588-2013-%D0%BF#n9>
8. Про заходи щодо впровадження Концепції адміністративної реформи в Україні: указ Президента України від 22.07.1998 № 810/98 / Верховна Рада України – офіційний веб-портал [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/810/98>

9. Про Реєстр адміністративних послуг: постанова Кабінету Міністрів України від 5 грудня 2011 р. № 1274 / Верховна Рада України – офіційний веб-портал [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/1274-2011-%D0%BF>
10. Про схвалення Концепції Державної цільової програми створення та функціонування інформаційної системи надання адміністративних послуг на період до 2017 року: розпорядження Кабінету Міністрів України від 24 липня 2013 р. № 614-р / Верховна Рада України – офіційний веб-портал [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/614-2013-%D1%80>
11. Про схвалення Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади: розпорядження Кабінету Міністрів України від 15.02.2006 р. № 90-р. / Верховна Рада України – офіційний веб-портал [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/90-2006-%D1%80>

Панькова З.Л.

Национальный технический университет Украины
«Киевский политехнический институт»

МЕХАНІЗМ ПРЕДОСТАВЛЕННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ УСЛУГ В СФЕРЕ ЕКОНОМІКИ

Аннотация

В статье проанализирован механизм предоставления административных услуг в сфере экономики. Предложены пути совершенствования предоставления административных услуг в сфере экономики и проведен анализ законодательства Украины, обеспечивающей функционирование предоставления административных услуг в сфере экономики.

Ключевые слова: административные услуги, «единое окно», центр предоставления административных услуг, субъекты предоставления административных услуг.

Pankova Z.L.

National Technical University of Ukraine
«Kyiv Polytechnic Institute»

MECHANISM OF ADMINISTRATIVE SERVICES IN THE ECONOMY

Summary

The article analyzes the mechanism of administrative services in the economy. The article suggested ways to improve the provision of administrative services in the economy and the analysis of the legislation of Ukraine, ensuring the functioning of administrative services in the economy.

Keywords: administrative services, «one-stop» center of administrative services, subjects of administrative services.