

Воронич Ю. В.

НТУУ «КП»

Тихонюк О.В.

Ст. викладач ФСП НТУУ «КП»

ЯКІСНІ АДМІНІСТРАТИВНІ ПОСЛУГИ ЯК РЕЗУЛЬТАТ ПРАВОВОГО РЕГУЛЮВАННЯ

Мало хто з нас зможе назвати сучасну країну, в якій би взагалі не було проблем на політичній арені. Проте, в одних країнах ці проблеми є майже незначними, а в інших – їхнє вирішення потребує набагато більше сил та засобів.

Україна, як достатньо молода держава, звичайно ж, не є винятком.

Проблема надання адміністративних послуг не є найбільш глобальною, але, все ж таки, існує та потребує вирішення.

І перш ніж заглибитись у проблеми надання адміністративних послуг, хотілось би детальніше ознайомитись з поняттям «адміністративні послуги» та законами, що визначають як процедуру надання послуг, так і дають визначення суб'єкту звернення – фізичним та юридичним особам.

Відповідно до Закону України «Про адміністративні послуги» від 06.09.2012 року «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» (ст.1).

Звертаються за адміністративними послугами фізичні та юридичні особи (згідно статті 24 Цивільного Кодексу України, фізичною особою вважається людина, як учасник цивільних відносин, а юридичною особою є організація, створена і зареєстрована у встановленому законом порядку (Глава 8, ст. 80 ЦК), а надають – органи виконавчої влади, місцевого самоврядування та уповноважені посадові особи. Перші, тобто суб'єкти звернення, мають право на безоплатне отримання інформації про адміністративні послуги, а суб'єкти надання, відповідно до статті 6 Закону, зобов'язані забезпечити облаштування місць прийому суб'єктів звернень стендами з необхідною інформацією, удосконалити адміністрування веб-сайтів; здійснити прийом, згідно з графіком; надати інформацію за допомогою телекомунікаційних технологій; забезпечити додатковими матеріалами та інформацією; облаштувати скриньки скарг та пропозицій.

Безумовно, адміністративні послуги, що надаються, мають бути якісними.

При наданні адміністративних послуг можна виокремити деякі критерії якості. По-перше, адміністративний орган має спрямовувати свою діяльність на результат, а не процес: просто надати адміністративну послугу – замало, у кожній справі необхідно визначати ціль, і якісною адміністративна послуга буде лише в разі її надання. Тому ціллю/результатом є ефективний

інфокомунікаційний обмін між державою і громадянином (інформація – процес передачі даних, відомостей; комунікація – інформаційний процес зі зворотним зв'язком). По-друге, час: граничний строк визначається законом; проте, якщо закон не визначив граничний строк – послуга має бути виконана у 30 календарних днів з моменту надання заяви та всіх необхідних документів (ст. 10 Закону). Звичайно, є можливим, виконання послуги раніше зазначеного строку. По-третє, турбота: безперечно, кожен громадянин потребує людського відношення. Орган та його працівники мають розповідати про права та обов'язки, надати необхідну інформацію, а також сприяти позитивному настрою клієнта. По-четверте, доступність, адже не дуже зручно, коли відсутня або не передбачена можливість отримати усі послуги в одному місці. По-п'яте, рівність усіх і кожного: усі громадяни з однаковими проханнями та проблемами мають обслуговуватися однаково; це стосується не тільки особистого відношення, але й, наприклад, виконання заяв в однаковий термін; та останній критерій за списком, проте не по значимості – вартість послуг: вона не має перевищувати фактичних витрат задля того, щоб людина себе не відчувала ошуканою державою.

Підсумовуючи вище наведене, зазначимо наступне: адміністративні послуги мають регулюватися. Адже саме правове регулювання забезпечує якісне їх виконання.

Для висвітлення даної проблеми Національний інститут стратегічних досліджень при Президентові України в 2013 році проводив ряд опитувань, що стосувались як безпосередньо адміністративних послуг, так і якості надання та взагалі обізнаності громадян з цього питання.

Отже, згідно результатів соціологічного дослідження, лише 12 % громадян оцінюють якість надання адміністративних послуг як добру. 33 % респондентів – оцінюють задовільно, 32 % – погано. А більшість українців (67%) нічого не знає про діяльність місцевої або державної влади з надання адміністративних послуг. Також результати опитування відвідувачів центрів надання адміністративних послуг показали, що найбільш негативними елементами при наданні адміністративних послуг нині є наявність черг та недостатність консультувань з питань надання адміністративних послуг.

Відділ політичних стратегій Національного інституту стратегічних досліджень при Президентові України задля вирішення проблем рекомендує прийняти Закон України «Про перелік адміністративних послуг та плату (адміністративний збір) за їх надання»; затвердити перелік адміністративних послуг органів виконавчої влади, які надаються через центр надання адміністративних послуг; також з метою підвищення рівня обізнаності громадян з питань надання адміністративних послуг також слід активізувати інформаційно-роз'яснювальну роботу серед населення щодо порядку надання

адміністративних послуг та можливостей отримання послуг в центрах надання адміністративних послуг.