

Гевко В.С.

*здобувачка I курсу магістратури
судово-адміністративного факультету
Національного університету «Одеська юридична академія»*

ОКРЕМІ ПИТАННЯ ПРАВОВОГО ТА ОРГАНІЗАЦІЙНОГО АСПЕКТІВ ВРЕГУЛЮВАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ

Постійні зміни в правовій системі та системі органів публічного управління проявляються в удосконаленні та розвитку правових актів та механізмів. Так, за останні роки реформа в правовій галузі досить позитивно вплинула і на сферу адміністративних послуг. Ці зміни мають комплексний характер і складаються, перш за все, з реформи децентралізації в Україні, яка вплинула на різні сфери правових відносин в суспільстві, в тому числі на сферу надання адміністративних послуг, а саме збільшила та розширила повноваження та відповідальність громад, наблизила адміністративні послуги до їх безпосередніх споживачів – фізичних та юридичних осіб. Крім цього, було оновлено законодавство, яке осучаснило систему надання адміністративних послуг, зокрема, ухвалено низку підзаконних нормативно-правових актів, серед яких варто згадати Постанови КМУ «Про затвердження Порядку ведення Єдиного державного порталу адміністративних послуг» від 3 січня 2013 р., та «Про затвердження Порядку ведення Реєстру адміністративних послуг» від 30 січня 2013 р., а також «Про затвердження Примірного положення про центр надання адміністративних послуг» від 20 лютого 2013 р., тощо. Було збільшено кількість і покращено якість роботи Центрів надання адміністративних послуг, постійно розширюється перелік послуг, які надаються на місцях, а інформація про адміністративні послуги повинна ставати більш доступною для ознайомлення споживачами.

Варто зазначити, що суттєві зміни у правовому врегулюванні адміністративних послуг пов'язані з таким основоположним принципом, як принцип верховенства права, з тим, що людина визнається найвищою соціальною цінністю, і держава служить інтересам людини, а не навпаки. Вкрай

важливим є нормативне закріплення поняття адміністративної послуги. Так, відповідно до оновленого законодавства України, адміністративна послуга – це 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 [1].

Одним із заходів реформування системи адміністративних послуг, який визначений в Законі України «Про адміністративні послуги» стало створення в громадах Центрів надання адміністративних послуг (далі ЦНАП), як єдиного місця, де можна отримати необхідні адміністративні послуги у комфортних умовах за найкоротших строк, які працюють за принципом «єдиного простору». Діяльність адміністраторів ЦНАП, які виступають як державні «посередники», спрямована на унеможливлення прямого контакту між споживачем та суб'єктом надання послуг, ліквідацію корупції, зменшення строків надання послуг, а також спрощення умов отримання послуг органів державної влади та місцевого самоврядування [2]. Попри те, що в сучасних умовах Центри надання адміністративних послуг вдосконалюються, залишаються ще низка суттєвих проблем, які потребують своєчасного вирішення.

По-перше, суб'єкти звернення скаржаться на тривалість надання адміністративних послуг, складну і заплутану процедуру надання, а також необґрунтовані платежі за окремі послуги. Адже часто замовникам послуг доводиться відвідувати декілька органів чи структурних підрозділів, отримувати різні проміжні рішення, і подавати велику кількість документів. Також, досі в Україні не прийнято спеціального законодавчого акта, який би впорядковував відносини щодо плати за надання адміністративних послуг, забезпечував би їх прозорість, а також підтримував би якісне надання адміністративних послуг за рахунок чітко визначених розмірів адміністративного збору. Варто нагадати, що триває дискусія та робота над проектом Закону України «Про адміністративний збір», який, у разі його прийняття, міститиме перелік найпопулярніших серед населення адміністративних послуг з обґрунтованим розміром плати за них.

По-друге, процедура звернення поєднується із чергами, певними незручностями у комунікації між суб'єктами звернення і адміністраторами через часом зневажливе і зухвале ставлення до населення, а також строгі рамки «прийомних годин», які можуть викликати незручності. Варто зазначити, що до прийняття Закону України «Про адміністративні послуги» прийомний час відвідувачів тривав 2-3 рази на тиждень в середньому по декілька годин. Зараз законодавством встановлені чіткі вимоги для усіх суб'єктів надання адміністративних послуг, серед яких вимоги щодо режиму роботи – наприклад, у центрах надання адміністративних послуг – час прийому не менше 5-6 днів на тиждень та семи годин на день відповідно до закону. Незважаючи на оновлення, в дійсності можна спостерігати відсутність у більшості ЦНАП системи електронних черг, і належних умов під час очікування у черзі для замовників послуг, а також неорієнтованість на громадян прийомних годин, а інколи й взагалі їх невідповідність вимогам Закону.

По-третє, досить поширена проблема – це важкість сприйняття інформації про послуги населенням через слабку інформаційно-комунікативну складову, кількість і якість каналів інформування суб'єктів звернення.

По-четверте, спостерігаються недостатня кількість персоналу, що призводить до виникнення черг, перезавантаженості та психологічного тиску на адміністраторів, а також низька вмотивованість та брак знань у державних службовців та посадових осіб місцевого самоврядування. Досить часто, для ЦНАП виділяють приміщення, в яких важко організувати комфортний прийом населення, облаштувати робочі місця, що в результаті перешкоджає наданню послуг на належному рівні, підвищенню їх якості і розширенню спектру послуг.

Втім, незважаючи на деякі проблеми та перешкоди, реформування сфери надання адміністративних послуг стало початком активних змін, спрямованих на покращення якості надання послуг, і наближенню сфери послуг до європейського рівня. Тому, потрібно продовжувати і удосконалювати розпочате, змінювати проблеми на досягнення. Перспективою

для розвитку сфери надання адміністративних послуг може стати покращення фінансового становища громад, а також матеріально-технічної бази ЦНАП, особливо на районному рівні, де технічне та ресурсне забезпечення гірше, порівняно з містами. Позитивним фактором є те, що, для забезпечення дотримання вимог закону до діяльності центрів та розвитку реформи, зараз частина Проектів міжнародної технічної допомоги надає підтримку у створенні та удосконаленні ЦНАП у регіонах, і особливо в об'єднаних територіальних громадах [3].

Окрім того, активну увагу варто приділити збільшенню кількості висококваліфікованого персоналу, і підвищенню рівня його підготовки та кваліфікації, адже персонал – це найважливіший ресурс ЦНАП, який повинен бути «універсальним», тобто компетентним у різних сферах адміністративних послуг. Необхідно налагодити активний діалог з громадськістю з метою запровадження постійного моніторингу ЦНАП, спрямованого на підвищення стандартів надання адміністративних послуг [4, с. 19]. Для вдосконалення інформаційного забезпечення в ЦНАП необхідно, як мінімум, мати один офіційний веб-ресурс, в якому інформація повинна бути актуальною, доступною, згрупованою і адаптованою під споживача, зручною для пошуку, а для покращення роботи телефонної довідки, доречно утворити універсальний кол-центр, або телефонну довідку, коли працівник у разі звернення зможе одразу переадресувати суб'єктів звернення до компетентного органу для подальшої консультації.

Список використаних джерел:

1. Про адміністративні послуги : Закон України від 06.09.2012 р. № 5203-VI. *Голос України*. 2012. № 188. Ст. 1.
2. Лічманенко О. Методичні рекомендації з питань створення ЦНАП в ОТГ та забезпечення їх ефективної роботи. Дніпро : ДОДА, 2016. 5 с.
3. Портал реформи адміністративних послуг URL: <https://snar.in.ua/aboutreform/> (дата звернення 07.02.2021 р.).
4. Роль громадськості у покращенні якості адміністративних послуг / за ред. В. Тимощука. Київ : ФОП Москаленко О.М., 2017. 73 с.