

## КОНЦЕПЦІЯ РОЗВИТКУ СИСТЕМИ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ

А. КЛІМКІН, магістр

М. СИЧОВА, к.е.н., доцент

Дніпровський державний аграрний університет

Перші кроки активізації діяльності держави щодо розвитку сфери адміністративних послуг було здійснено з прийняттям Кабінетом Міністрів України Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади. Хоча ця Концепція мала у своїй назві основним адресатом органи виконавчої влади, більшість її положень є актуальними також для органів місцевого самоврядування [1]. У Концепції визначено поняття та ознаки, принципи надання адміністративних послуг та визначено наступні основні задачі законодавчої та практичної спрямованості:

- визначення повноважень з надання адміністративних послуг виключно на рівні закону; не подрібнення адміністративної послуги; обґрунтованості плати та її розмірів; визначення належних строків, спрощення порядку надання адміністративних послуг;

- встановлення зручних графіків прийому громадян; належний доступ до інформації; заборона перекладення обов'язків адміністративних органів на споживачів, вимагання додаткових документів.

У Концепції було декларовано наміри максимально децентралізувати надання адміністративних послуг з метою їх наближення до мешканців конкретної адміністративно-територіальної одиниці. Шляхом здійснення цього є передача, делегування відповідних функцій органам місцевого самоврядування та іншим інституціям. Наступним пріоритетом було визначено - запровадження найбільш ефективних форм надання адміністративних послуг. Однією з таких форм є впровадження універсамів послуг (центрів надання адміністративних послуг), як організації надання всіх або найбільш поширених адміністративних послуг певного адміністративно-територіального рівня в одному приміщенні.

Значну увагу приділено визначенню критеріїв, які мають входити до стандартів надання адміністративних послуг, відповідно до яких має оцінюватися якість їх надання. До переліку таких критеріїв віднесено:

- результативність (стосується спрямованості на позитивне вирішення справи);

- своєчасність (надання послуги у строки, обумовлені у нормативно-правових актах та встановленні у законодавстві обґрунтованих строків для вирішення справи);

- доступність (місце знаходження адміністративного органу; наявність транспортної розв'язки, вказівних знаків, під'їзних шляхів та місць для паркування транспортних засобів; доступ до приміщення без будь-яких перепусток; безкоштовний доступ до бланків тощо);

- зручність організації надання адміністративних послуг (можливість вибору альтернативного способу звернення за наданням адміністративної послуги (поштою, електронною поштою); надання послуг за принципом «єдиного вікна»; зручний графік прийому відвідувачів; зручний порядок оплати послуг);

- відкритість інформації щодо адміністративних послуг (вільний доступ до інформації щодо порядку надання таких послуг, необхідного пакету документів для замовлення послуги, правил заповнення формулярів, строків розгляду адміністративної справи, розмірів плати за надання послуги; повноту та актуальність інформації; її розміщення на інформаційних стендах, на сайті органу та у інших джерелах; надання консультативної допомоги в тому числі за допомогою засобів телефонного зв'язку, поштового зв'язку, електронної пошти);

- ввічливість та повага до громадянина; наявність належних побутових зручностей у приміщенні адміністративного органу);

- професійність (наявність у працівників адміністративних органів відповідних знань та навичок, що виявляється у точному виконанні обов'язків, наданні консультацій).

Затверджено План заходів щодо реалізації Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади, яким серед іншого передбачалося: переглянути переліки платних послуг і розмежувати їх на адміністративні та господарські; розробити стандарти надання адміністративних послуг; законодавчо врегулювати передачу повноважень центральних органів виконавчої влади на місцевий рівень; розробити методiku визначення собівартості та з її урахуванням переглянути розміри плати платних адміністративних послуг; впровадження системи електронного документообігу з надання адміністративних послуг за допомогою Інтернету (через веб-сайти) з використанням електронного цифрового підпису; подання на розгляд уряду проекту Адміністративно-процедурного кодексу; підготовка, проекту концепції законопроекту про адміністративні послуги [2].

Список використаних джерел:

1. Центри надання адміністративних послуг: створення та організація діяльності: Практичний посібник, Видання 2-ге, доповнене і доопрацьоване / [Бригілевич І.І., Ванько С.І., Загайний В.А., Коліушко І.Б., Курінний О.В., Стоян В.О., Тимошук В.П., Шиманке Д.] / За заг. ред. Тимошука В.П. – Київ, СПД Москаленко О.М., 2011. – 432 с.

2. Рекомендації Міністерства регіонального розвитку, будівництва та житлово-комунального господарства України зі створення сучасних центрів з надання адміністративних послуг в Україні: – Режим доступу: [dfrr.minregion.gov.ua](http://dfrr.minregion.gov.ua).