

УДОСКОНАЛЕННЯ ПРОЦЕСУ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ В ОРГАНАХ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ

Б. СМЕТАНКО, студент гр. МгПУАз-1-20

Науковий керівник Бербенець О., к.е.н., доцент

Дніпровський державний аграрно-економічний університет

На даний момент надання адміністративних послуг в органах публічної влади, що відбуваються в державі, вносять багато нового у діяльність органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування. Це спричиняє потребу в реформуванні управлінських процесів у державі. Саме так, держава повинна надавати послуги, що будуть, спрямовані на створення умов для реалізації громадянами своїх прав і свобод. Виходячи з цього, особливого значення набуває удосконалення процесу надання адміністративних послуг в органах публічної влади.

Спираючись на погляди Шамрай Н.В., вона вважає "на сучасному етапі розвитку української державності головним завданням діяльності представників влади стає обслуговування громадян – споживачів адміністративних послуг, рівень якості якого має відповідати європейським стандартам. За цих обставин особливо актуальним є формування підходів, що дозволяють отримати максимальний суспільно-корисний результат за мінімальних витрат ресурсів (матеріальних, людських, часових, тощо)" [1].

Підвищення якості, а також розвиток ЦНАПу зараз є пріоритетними напрямками для системи надання адміністративних послуг в органах публічної влади України. В Україні функціонують чимало центрів надання адміністративних послуг. Але від їхньої кількості на жаль не залежить їх якість. Щоб налаштувати якість обслуговування, необхідно розуміти які

інструменти і коли потрібно задіяти для більш ефективного покращення адміністративних послуг в органах публічної влади.

Згідно з Тимощук В., “На першому місці споживачі ставлять проблему складних процедур надання адміністративних послуг, які передбачають відвідання замовником адміністративної послуги значної кількості інстанцій, подання великої кількості документів, отримання різноманітних проміжних рішень (погоджень, висновків) тощо. У цій проблемі вбачають великий корупційний ризик 69% опитаних підприємців. Варто зазначити, що навіть у межах своєї компетенції адміністративні органи можуть використовувати різні інструменти спрощення. Щонайменше слід відмовитися від практики вимагання адміністративними органами непередбачених законодавством документів, а також самостійно виконувати функції зі збирання погоджень і висновків.

На етапах створення функціонування ЦНАП корисно проводити анкетування працівників ЦНАП на предмет їх бачення основних проблем в організації діяльності та в особистій роботі. Це може надати додаткову корисну інформацію для покращання організації роботи. Також доцільно проводити опитування працівників для вивчення їхніх думок щодо того, наскільки добре орган задовольняє потреби та очікування самих працівників. Відомості, викладені в такій анкеті (опитувальнику), мають бути анонімними. Оскільки бачення однієї проблеми може суттєво відрізнятись в анкетуванні (опитуванні) споживачів адміністративних послуг та працівників ЦНАП, то при оцінці таких результатів потрібно враховувати, що організація роботи ЦНАП має бути спрямована на задоволення інтересів передусім споживачів адміністративних послуг (безпосередніх клієнтів)” [2].

На думку Жарая С.Б. “такі дії щодо впорядкування надання адміністративних послуг приведуть до:

- забезпечення прозорості дій виконавчих органів міської ради;

- унеможливлення корупційних дій посадових осіб;
- покращення іміджу влади;
- скорочення витрат часу службовців за рахунок покращення поінформованості СПД. Беззаперечними є вигоди і для суб'єктів підприємницької діяльності, які звертаються до виконавчих органів міської ради для отримання адміністративних послуг для ведення підприємницької діяльності:

- зменшення тривалості процедури отримання послуг для здійснення підприємницької діяльності;

- зменшення офіційних витрат під час отримання послуг для здійснення підприємницької діяльності;

- зменшення неофіційних витрат під час отримання послуг для здійснення підприємницької діяльності;

- зменшення кількості відвідувань виконавчих органів;

- покращення поінформованості про послуги, тарифи та термін виконання послуг. Мешканці міста, які звертаються до виконавчих органів міської ради для отримання послуг, отримують вигоди у вигляді:

- зменшення тривалості процедури отримання послуг;

- зменшення офіційних витрат під час отримання послуг;

- зменшення неофіційних витрат під час отримання послуг;

- зменшення кількості відвідувань виконавчих органів;

- покращення поінформованості про послуги, тарифи та термін виконання послуг [3].

Удосконалення процесу надання адміністративних послуг в органах публічної влади потребує "проведення комплексної реформи, яка дозволить удосконалити та узгодити нормативно-правові акти, що регламентують механізм надання адміністративних послуг та забезпечивши їх спрощення у тому числі шляхом впровадження сучасних інформаційних технологій.

Список використаних джерел:

1. Надання адміністративних послуг у муніципальному секторі. Навчальний посібник для посадових осіб місцевого самоврядування / В. Тимощук / Асоціація міст України – К., ТОВ «ПІДПРИЄМСТВО «ВІ ЕН ЕЙ», 2015. – 124 с.

2. Адміністративні послуги: Посібник / [В. Тимощук]; Швейцарсько- український проект «Підтримка децентралізації в Україні – DESPRO». – К. : ТОВ «Софія-А». – 2012. – 104 с.

3. Жарая С.Б. Усовершенствование процедур оказания административных услуг исполнительными органами местного самоуправления [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://academy.gov.ua/ej/ej3/txts/REGIONALNE/02-JARAYA.pdf>