

АНАЛІЗ ПРОБЛЕМ ЗАКОНОДАВЧОГО РЕГУЛЮВАННЯ СФЕРИ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ

Адміністративні послуги виступають ключовим інструментом забезпечення прав громадян у сфері виконавчої влади, оскільки більшість справ, що розглядаються органами публічної адміністрації, ініціюються самими громадянами і стосуються їхніх суб'єктивних прав. Саме тому дуже важливим є питання оптимального правового регулювання процесу надання адміністративних послуг органами виконавчої влади та органами місцевого самоврядування, з метою уникнення порушень прав та свобод громадян.

В Україні за офіційними даними нараховується більше 1,5 тис. адміністративних послуг. При цьому у нас практично не існує простих адміністративних послуг, тобто таких, які за кордоном надаються за 5-10 хвилин: в Україні цей процес займає місяць походів до різних органів державної влади та зібрання довідок. Громадяни і бізнес найбільше скаржаться на складну процедуру отримання послуг та її тривалість. Найбільше проблем виникає через те, що офіси держустанов розпорошені і громадянин виконує функції кур'єра в комунікації між ними.

Серед інших недоліків у сфері адміністративних послуг можна виокремити відсутність достатньої інформації про надані послуги, обмеженість та несприятливість "прийомних годин" для громадян, проблеми з чергами, нешвидко та невідповідальне обслуговування, а також недостатню прозорість і частіше за все необґрунтовані вимоги до оплати.

Цю проблему зможе вирішити новий Закон України «Про адміністративні послуги». Згідно з концепцією реформи, в обласних і районних центрах створюються єдині центри надання адмінпослуг (ЦНАП). Прийшовши туди, людина зможе одночасно вирішити різні справи, за які відвідають різні служби / органи.

Серед ключових завдань реформування сфери адміністративних послуг виділяються підвищення якості надання таких послуг, скорочення строків та витрат на їх надання, а також підвищення рівня інформованості населення щодо процесу отримання адміністративних послуг.

При цьому слід звернути увагу на такі проблеми, які гальмують проведення ефективної реформи системи адмінпослуг:

по-перше, це передбачає створення та розвиток "відомчих центрів надання послуг" замість єдиних центрів;

по-друге, існує проблема "формальності" підходів до відкриття центрів надання послуг в окремих регіонах;

по-третє, існує низька мотивація та нестача знань серед державних службовців та посадових осіб місцевого самоврядування.

Не варто нехтувати і можливістю розвитку електронного урядування у сфері адміністративних послуг. На сьогодні перспективним є розвиток електронних послуг із застосуванням безкоштовних інформаційних технологій, спілкування на онлайн-майданчиках та форумах, електронне анкетування.

Умовами для успіху при створенні хорошого центру надання адміністративних послуг будуть: політична воля, бачення та реалістичний план заходів, належна підготовча робота, адекватне приміщення, а також технічне і програмне забезпечення. В суті реформи системи надання адміністративних послуг мають бути громадяни та їх потреби.

Отже, адміністративні послуги є однією з сфер у взаємовідносинах «громадянин-держава», «юридична особа – держава». Платники податків очікують від суб'єкта надання адміністративних послуг не лише здійснення владних повноважень для набуття, зміни чи припинення своїх прав та обов'язків, а й відповідну якість.

Сучасна система надання адміністративних послуг в Україні, з точки зору зручності для приватних осіб, має численні недоліки об'єктивного та суб'єктивного характеру. Окремі недоліки мають легітимний статус, тобто вони визнані законом:

1) Адміністративні органи розташовані територіально, що вимагає від приватних осіб значних зусиль та ресурсів для їх відвідування.

2) Більшість органів мають обмеження у часі та днях прийому громадян, при цьому не завжди враховують зручність для приватних осіб.

3) Інформація про порядок отримання послуг часто виявляється недостатньою.

4) Встановлені строки для надання деяких послуг не завжди мають обґрунтовану тривалість.

5) Поширене фактичне примушення приватних осіб отримувати супутні платні послуги, такі як ксерокопіювання чи консультування, а також сплата "благодійних" внесків.

Головним недоліком суб'єктивного характеру є орієнтація не на сприяння в задоволенні запиту особи, а на формальне дотримання правил. Тому найважливішим завданням реформи та впровадження доктрини послуг є саме зміна ставлення влади до особи.

Для підвищення якості надання адміністративних послуг потрібно:

- вдосконалити та спростити систему надання адміністративних послуг;
- забезпечити виконання адміністративних послуг у встановлені законом строки;
- забезпечити доступність адміністративних послуг, зокрема, зробити адміністративний орган, який надає послуги, більш доступним для отримувача.

чів, забезпечити вільний доступ до адміністративного органу, надати можливість безперешкодного отримання бланків та інших формулярів, необхідних для звернення за адміністративною послугою;

- забезпечити прозорість процесу надання адміністративних послуг, забезпечити відкритий доступ для кожного громадянина до інформації, необхідної для отримання адміністративної послуги. Цю інформацію можна оприлюднювати на офіційних сайтах або в буклетах. Важливо включити деталі процедури надання адміністративної послуги та обґрунтування її вартості;

- впроваджувати електронні технології в процес надання адміністративних послуг.

Запропоновані пропозиції будуть сприяти зменшенню навантаження на центри надання послуг, підвищать попит серед населення та зменшать кількість черг в очікуванні певної послуги.