

УДК 342.92

Пуліна Т.В.¹, Суязова О.О.²

¹ д.е.н., проф. НУ «Запорізька політехніка»

² студ. гр. ФЕУ-319м НУ «Запорізька політехніка»

УДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ

На сьогодні, питання якості та ефективності роботи органів публічної влади, набуває особливої актуальності. Вже давно відомо, що за своєю сутністю, публічне управління є організаційною послугою, яка надається суспільству. Основною метою діяльності органів влади є покращення взаємодії між владою та суспільством шляхом впорядкування зав'язків між ними та завдяки цьому, суспільство визнає повноваження органів влади.

В Запорізькій області створено та працює 36 Центрив надання адміністративних послуг(ЦНАП): 19 в районах області, 4 в містах обласного значення та 6 в місті Запоріжжі (Центральний ЦНАП м. Запоріжжя та 5 філій у районах міста), 7 об'єднаних територіальних громадах області (ОТГ): Воскресенській (Пологівський район), Комиш-

Зорянській, Смірновській (Більмацький район), Веселівській (Веселівський район), Берестівській (Бердянський район), Широківській (Запорізький район) та Гуляйпільській (Гуляйпільський район).

Облдержадміністрацією постійно надається консультативно-методична підтримка органам місцевого самоврядування, у т.ч. ОТГ області, щодо створення/модернізації ЦНАП та з питань організації надання адміністративних послуг через ЦНАП тощо.

Розбудова мережі ЦНАП області здійснюється облдержадміністрацією спільно із експертами програми «U-LEAD з Європою» та Запорізьким Центром розвитку місцевого самоврядування.

З кожним роком спостерігається тенденція зростання кількості отриманих громадянами адміністративних послуг, що свідчить про ефективність та розвиток системи надання адміністративних послуг. Кількість отриманих громадянами послуг у 2018 році становить майже 298,2 тис., що на 24,4 % більше показника 2017 року.

Якість публічних послуг оцінюються рядом показників, які визначають на скільки задоволенні та заінтересовані споживачі адміністративними послугами, а також оцінюється професійність органів, що надають ці послуги.

До універсального набору критеріїв для оцінки якості надання послуг через ЦНАПи можна зарахувати: своєчасність, результативність, доступність, зручність, відкритість, повагу до особи, професійність. Ці критерії мають чітку місію, але слід розуміти, що якість надання адміністративних послуг залежить саме від заінтересованості у результативності насамперед у керівництва.

Перешкоджають ефективній роботі ЦНАПів та впливають на якість надання адміністративних послуг, зокрема, наступні фактори:

- існуючий рівень комунікацій між ЦНАПами, структурними підрозділами органів місцевого самоврядування та місцевих державних адміністрацій (при яких утворені ЦНАПи), територіальними підрозділами органів виконавчої влади – суб'єктами надання адміністративних послуг;
- неузгодженість вимог нормативно-правових актів, що регулюють питання надання адміністративних послуг у відповідних сферах;
- недостатнє фінансування на державному місцевому рівні ресурсного забезпечення ЦНАПів (зокрема, брак приміщень, техніки та іншого майна, професійно підготовленого персоналу, недостатній рівень оплати праці).

Таким чином застосування методів та інструментів державного управління стало більш поширене в Україні, але ще не достатньо враховуються думки споживачів адміністративних послуг, тому варто

переглянути та удосконалити існуючу систему та внести корективи задля досягнення спільних цілей, та більш ефективної праці органів публічної влади.