

УДК 352.07

Корольков В.В.¹, Козик І.Д.²

¹ проф. НУ «Запорізька політехніка»

² студ. гр. БТЕз-1814м НУ «Запорізька політехніка»

ОСОБЛИВОСТІ ФОРМУВАННЯ СИСТЕМИ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ

Побудова демократичного суспільства супроводжується формуванням системи надання адміністративних послуг і розвитком технологій, як складової загальної системи публічного управління

На світовому рівні необхідність встановлення стандартів для забезпечення надання якісних публічних послуг у перше було визначено у Великій Британії. Перший такий стандарт мав назву Хартія Громадянина. Цей позитивний досвід було поширено на інші публічні технології. На основі Хартії Громадянина було встановлено десятки національних і більш ста тисяч місцевих хартій. Також було запроваджено зворотний зв'язок через оцінювання дотримання вимог хартій споживачами. Це фактично стало початком упровадження доктрини «служіння» («надання послуг») [1]

Формування технологій надання адміністративних послуг в Україні почалось практично з 1991 року. Після набуття державності в Україні почали закладатись інституційні основи системи надання адміністративних послуг. Фундаментальні основи були закладені в Конституції України у 1996 році. Також важливою складовою інституційної бази став Закон України «Про місцеве самоврядування», який було прийнято у 1997 році. Саме органи місцевого самоврядування мають формувати умови для розвитку системи надання адміністративних послуг. Наступним кроком формування технологій надання адміністративних послуг було визначення суб'єктів надання адміністративних послуг, тобто посадових осіб, які уповноважені відповідно до закону видавати документи дозвільного характеру. Це було закладено в Законі України «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності». Разом з тим цей документ в основному акцентує увагу на документах дозвільного характеру, а не на технології надання адміністративних послуг

В системі надання послуг застосовуються поняття «публічні послуги», «адміністративні послуги», «муніципальні послуги», «державні послуги». Всі ці поняття пов'язані з адміністративними послугами, але розрізняються за суттю. Для усунення помилкового вживання цих термінів виникла необхідність їх визначення на рівні державних документів. Крім того, після побудови дозвільної системи виникла необхідність в формування національної системи надання адміністративних послуг. У 2006 році розпорядженням Кабінету Міністрів України було затверджено документ «Концепція розвитку системи надання адміністративних послуг органами

виконавчої влади» [2]

В концепції було визначено основні аспекти формування системи надання адміністративних послуг, умови їх оплати, підвищення якості надання послуг та оцінка їх якості. Також приділено увагу потрібному законодавчому забезпеченню розвитку системи надання адміністративних послуг. В концепції зазначено що до сфери публічних послуг відносяться послуги, що надаються органами державної влади, органами місцевого самоврядування, підприємствами, установами, організаціями, які перебувають в їх управлінні. Тобто публічні послуги поєднують державні послуги і муніципальні послуги. Адміністративні послуги як результат владних повноважень є важливою складовою як державних, так і муніципальних послуг.

Вже в 2009 році на законодавчому рівні постановою Кабінету Міністрів України було затверджено «Тимчасовий порядок надання адміністративних послуг», а в 2012 році прийнятий Закон України «Про адміністративні послуги».

Прийняття Закону України «Про адміністративні послуги» сформувало основу для формування і впровадження системи надання адміністративних послуг [3]. Але для її впровадження необхідним є конкретизація реалізації технологій. Для цього Постановою КМУ від 30.01.2013 року №44 «Про затвердження вимог до підготовки технологічної картки адміністративної послуги» було визначено порядок підготовки технологічних карт по всім видам послуг [4]. Таки технологічні карти розробляються суб'єктами надання адміністративних послуг. Технологічна карта визначає перелік необхідних документів для виконання послуги, а також визначає перелік операцій і орієнтовний час на їх виконання.

Відповідно існуючої законодавчої бази суб'єкти надання адміністративних послуг були розосереджені по різних органам державної влади, місцевого самоврядування і іншими організаціям, які перебувають в їх управлінні. Тому наступним кроком формування системи було створення спеціалізованих органів за технологією єдиного вікна. Тобто всіх суб'єктів звернення має обслуговувати одна організація, яка взаємодіє зі всіма суб'єктами надання адміністративних послуг. Така організація була визначена Постановою КМУ від 20.02.2013 №118 «Про затвердження Примірною положення про центр надання адміністративних послуг».

Подальше удосконалення надання адміністративних послуг через впровадження єдиної інформаційної системи було ініційовано розпорядженням КМУ від 24.07.2013 №614-р «Про схвалення Концепції Державної цільової програми створення та функціонування інформаційної системи надання адміністративних послуг на період до 2017 року». Важливим організуючим документом було затвердження Примірною

регламенту центру надання адміністративних послуг Постановою КМУ від 01.08.2013 року № 588. Цією постановою практично було завершено формування організаційної структури системи надання адміністративних послуг.

Подальші нормативно-законодавчі акти продовжували удосконалення системи надання адміністративних послуг. Постановою КМУ від 03.10.2019р №155 було підготовлено Концепцію розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади. Ця концепція фактично встановлювала формування центрів надання адміністративних послуг як підрозділів виконавчої влади.

Останніми нормативно-правовими документами, які були прийняті до початку війни є Закон України «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо оптимізації мережі та функціонування центрів надання адміністративних послуг та удосконалення доступу до адміністративних послуг, які надаються в електронній формі». А також Закон України «Про адміністративну процедуру», який був прийняти за тиждень до початку війни.

Ці нормативно-правові документи практично завершили формування системи надання адміністративних послуг. Але війна внесла свої корективи і висунула нові завдання для модифікації системи надання адміністративних послуг. Виникла необхідність надавати адміністративні послуги для ВПО з окупованих територій. Також доцільним стало формування мобільних центрів для більшого охоплення населення. Всі ці питання вже стали завданням органів виконавчої влади місцевого самоврядування. Залишається проблема уніфікації програмного забезпечення для обслуговування центрів надання адміністративних послуг.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Тимошук В.П., Кірмач А.В. Оцінка якості адміністративних послуг Київ: Факт, 2005. 88 с. ,с.32
2. Концепція розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади. Кабінет міністрів України. Розпорядження від 15 лютого 2006 р. №90-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/90-2006-%D1%80#Text> (дата звернення: 22.09.2025)
3. Про адміністративні послуги. Закон України від 06.09.2012 №5203-VI URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17#Text> (дата звернення: 22.09.2025)
4. Про затвердження вимог до підготовки технологічної картки адміністративної послуги. Постанова КМУ від 30.01.2013 №44 URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/44-2013-%D0%BF#Text> (дата звернення: 22.09.2025)