

Література:

1. Бакуменко В. Д. Визначення базових чинників для дослідження процесів самоорганізації в соціальних системах / В. Д. Бакуменко, О. В. Червякова, С. В. Штурхецький // Завдання державного, регіонального та муніципального управління в контексті нових реалій національного розвитку : матеріали міжнар. наук.-практ. конф. (м. Київ, 6 квітня 2012 р.) : у 2 ч. ; за заг. ред. В. К. Присяжнюка, В. Д. Бакуменка, Т. В. Іванової. – К. : ВПЦ Академії муніципального управління. – К., 2012. – Ч. 2. – С. 16–20.
2. Бакуменко В. Д. Особливості застосування інноваційних фільтрів у процесі пошуку евристичного змісту наукового дослідження / В. Д. Бакуменко, Ю. Г. Кальниш, О. М. Руденко // Актуальні проблеми державного управління : зб. наук. пр. – Дніпропетр. : ДРІДУ НАДУ, 2005. – Вип. 3 (21). – С. 12–19.
3. Бакуменко В. Д. Застосування чинника самоорганізаційної спроможності розвитку в теорії та практиці публічного управління / В. Д. Бакуменко, О. В. Червякова // Публічне управління: виклики ХХІ століття : зб. тез ХІІІ міжнар. наук. конгресу (м. Харків, 21-22 березня 2013 р.). – Х. : Вид-во ХарРІНАДУ “Магістр”, 2013. – С. 13.
4. Червякова О. В. Виявлення тенденцій дисертаційних розвідок у галузі науки “державне управління” за основними напрямками зовнішнього вектора суспільних змін / О. В. Червякова // Наукові праці : науково-методичний журнал. – Вип. 190. – Т. 202. Державне управління. – Миколаїв : Вид-во ЧДУ ім. Петра Могили, 2012. – С. 69–74.
5. Червякова О. В. Становление государственного управления в Украине как вида общественной деятельности, области науки и образовательной сферы / О. В. Червякова // Власть в обществе риска: нормы, ценности, институты : сб. матер. ІІ Междунар. науч. форума” (г. Саратов 27-29 марта, 2013 г), Саратов : ИЦ “Наука”, 2013. – С. 364–369.

Надійшла до редколегії 14.02.2014 р.

УДК 351

В. М. ЩЕГОРЦОВА

НОРМАТИВНО-ПРАВОВЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ

Зроблено аналіз нормативно-правового забезпечення надання адміністративних послуг в Україні. Визначено обов'язки суб'єктів надання адміністративних послуг відповідно до законодавства. Проаналізовано правові акти, що регламентують функціонування Єдиного державного порталу адміністративних послуг і центрів надання адміністративних послуг.

Ключові слова: адміністративна послуга, суб'єкт надання адміністративної послуги, Єдиний державний портал адміністративних послуг, центр надання адміністративних послуг.

The analysis of the legal basis for provision of administrative services in Ukraine has been made. Responsibilities of administrative service providers have been determined in accordance with the law. The legal acts regulating the functioning of the Unified State Portal of Administrative Services and centers for administrative services provision have been analyzed.

Key words: administrative service, provider of administrative services, Unified State Portal of Administrative Services, center for administrative services provision.

Становлення України як високорозвинутої, правової, європейської держави з високим рівнем життя, соціального забезпечення передбачає реформування державного управління задля більшого наближення до потреб населення. В основі даного реформування покладено принципи прозорості і наближення до населення, головним пріоритетом органів державного управління є служіння народові. Так, Указом Президента України “Про заходи щодо впровадження Концепції адміністративної реформи в Україні” від 22.07.1998 р. № 810/98 окреслено основні дії щодо реформування органів державного управління, акцент якого поставлено на запровадженні нової ідеології функціонування виконавчої влади і місцевого самоврядування як діяльності щодо забезпечення реалізації прав і свобод громадян, надання державних та громадських послуг [5]. Однак реальний крок щодо реалізації завдань Концепції стосовно створення умов для реалізації прав і свобод громадян у сфері надання їм широкого кола адміністративних послуг зроблено з прийняттям Закону України “Про адміністративні послуги” від 06.09.2012 р. № 5203.

Організаційно-правові засади підвищення діяльності органів публічного адміністрування розглядають такі науковці, як В. Бакуменко, В. Дзюндзюк, В. Мартиненко, О. Мельников, Н. Мельтюхова, В. Корженко, О. Коротич, А. Кузнецов, В. Солових та ін. Питаннями якості надання публічних послуг займалися такі вчені, як С. Ганоцька, С. Денисюк, І. Дробот і П. Петровський, А. Кабанець, Н. Нижник, О. Ткачова. Проблеми та перспективи впровадження електронного урядування зазначені у працях В. Єганова, П. Клімушина, О. Конотопцева, Ю. Машкарова, В. Писаренко. Зважаючи на зміни в законодавстві, назріла потреба детального дослідження сучасного стану нормативно-правового забезпечення надання адміністративних послуг в Україні.

Метою статті є аналіз нормативно-правового забезпечення надання адміністративних послуг в Україні.

Дії Закону України “Про адміністративні послуги” від 06.09.2012 р. № 5203 поширюються на надання суб’єктом надання адміністративних послуг витягів та виписок з реєстрів, свідоцтв, довідок, копій, дублікатів документів та інші передбачені законом дії, у результаті яких суб’єкту звернення, а також об’єкту, що перебуває в його власності, володінні чи користуванні, надається або підтверджується певний юридичний статус та/або факт [1].

Закон України “Про адміністративні послуги” від 06.09.2012 р. № 5203 дає офіційне визначення таким поняттям [1]:

– адміністративна послуга – результат здійснення владних повноважень суб’єктом надання адміністративних послуг за заявою фізичної або юридичної особи, спрямований на набуття, зміну чи припинення прав та/або обов’язків такої особи відповідно до закону;

– суб’єкт звернення – фізична особа, юридична особа, яка звертається за отриманням адміністративних послуг;

– суб’єкт надання адміністративної послуги – орган виконавчої влади, інший державний орган, орган влади Автономної Республіки Крим, орган місцевого самоврядування, їх посадові особи, уповноважені відповідно до закону надавати адміністративні послуги;

– центр надання адміністративних послуг – це постійно діючий робочий орган або структурний підрозділ виконавчого органу міської, селищної ради або Київської, Севастопольської міської державної адміністрації, районної, районної у містах Києві, Севастополі державної адміністрації, в якому надаються адміністративні послуги через адміністратора шляхом його взаємодії з суб’єктами надання адміністративних послуг.

Суб’єкти надання адміністративних послуг зобов’язані забезпечити:

– облаштування в місцях прийому суб’єктів звернень інформаційних стендів із зразками відповідних документів та інформації в обсязі, достатньому для отримання адміністративної послуги без сторонньої допомоги;

– створення та функціонування веб-сайтів, на яких розміщується інформація про порядок надання відповідних адміністративних послуг, режим доступу до приміщення, в якому здійснюється прийом суб’єктів звернень, наявність сполучення громадського транспорту, під’їзних шляхів та місць паркування;

– здійснення посадовими особами прийому суб’єктів звернень згідно з графіком, затвердженим керівником відповідного суб’єкта надання адміністративних послуг. Кількість годин прийому суб’єктів звернень має становити не менше 40 год. на тиждень, у тому числі в суботу – не менше шести годин;

– надання суб’єкта звернення, який звернувся за допомогою засобів телекомунікації (телефону, електронної пошти, інших засобів зв’язку), інформації про порядок надання адміністративних послуг;

– видання довідково-інформаційних матеріалів про адміністративні послуги та безоплатне поширення таких матеріалів у приміщеннях, в яких здійснюється прийом суб’єктів звернень;

– облаштування скриньки для висловлення суб’єктами звернень зауважень і пропозицій щодо якості надання адміністративних послуг, проведення щорічного аналізу таких зауважень і пропозицій, вжиття відповідних заходів.

Основним нововведенням щодо поліпшення якості надання адміністративних послуг є активна діяльність органу влади за допомогою веб-сайту, а також упровадження в роботу інформаційної і технологічної карток. Інформаційна картка адміністративної послуги розміщується суб’єктом надання адміністративних послуг на його офіційному веб-сайті та у місці здійснення прийому суб’єктів звернень. Вона містить інформацію про [1]:

– суб'єкта надання адміністративної послуги та/або центр надання адміністративних послуг (найменування, місцезнаходження, режим роботи, телефон, адресу електронної пошти та веб-сайту);

– перелік документів, необхідних для отримання адміністративної послуги, порядок та спосіб їх подання, а в разі потреби – інформацію про умови чи підстави отримання адміністративної послуги;

– платність або безоплатність адміністративної послуги, розмір і порядок внесення плати (адміністративного збору) за платну адміністративну послугу;

– строк надання адміністративної послуги;

– результат надання адміністративної послуги;

– можливі способи отримання відповіді (результату);

– акти законодавства, що регулюють порядок та умови надання адміністративної послуги.

Технологічна картка адміністративної послуги містить інформацію про порядок надання адміністративної послуги. У ній зазначаються:

– етапи опрацювання звернення про надання адміністративної послуги;

– відповідальна посадова особа;

– структурні підрозділи, відповідальні за етапи (дію, рішення);

– строки виконання етапів (дії, рішення) [2].

Етапи опрацювання звернення в технологічній картці адміністративної послуги включають: реєстрацію звернення суб'єкта звернення; опрацювання звернення та оформлення результату надання адміністративної послуги структурними підрозділами та посадовими особами суб'єкта надання адміністративної послуги; видачу результату надання адміністративної послуги та його реєстрацію. Відповідальну посадову особу суб'єкта надання адміністративної послуги визначає керівник чи заступник керівника структурного підрозділу, відповідального за надання адміністративної послуги [2].

З метою забезпечення доступу суб'єктів звернення до інформації про адміністративні послуги з використанням інтернету Законом України “Про адміністративні послуги” від 06.09.2012 р. № 5203 передбачено створення Єдиного державного порталу адміністративних послуг. За допомогою цього Порталу забезпечується [3]:

– доступ суб'єктів звернення до інформації про адміністративні послуги та про суб'єктів надання адміністративних послуг;

– доступність для завантаження і заповнення в електронній формі заяв та інших документів, необхідних для отримання адміністративних послуг;

– можливість подання суб'єктами звернення заяви за допомогою засобів телекомунікаційного зв'язку;

– можливість отримання суб'єктами звернення інформації про хід розгляду їхніх заяв;

– можливість отримання суб'єктами звернення за допомогою засобів телекомунікаційного зв'язку результатів надання адміністративних послуг;

– можливість здійснення суб'єктами звернення оплати за надання адміністративної послуги дистанційно, в електронній формі.

Відповідно до постанови Кабінету Міністрів України “Про затвердження Порядку ведення Єдиного державного порталу адміністративних послуг” від 03.01.2013 р. № 13 держателем Порталу визначено Міністерство економічного розвитку і торгівлі України. На наданий момент слід відмітити, що на офіційному сайті цього Міністерства зазначено інформацію про власні адміністративні послуги та Реєстр адміністративних послуг

На виконання Закону України “Про адміністративні послуги” від 06.09.2012 р. № 5203 створено центри надання адміністративних послуг. Це постійно діючі робочі органи або структурні підрозділи виконавчого органу міської, селищної ради або Київської, Севастопольської міської державної адміністрації, районної, районної у містах Києві, Севастополі державної адміністрації, в якому надаються адміністративні послуги через адміністратора шляхом його взаємодії з суб’єктами надання адміністративних послуг. Вони утворюються за рішенням відповідних селищних або міських рад і можуть забезпечувати надання адміністративних послуг, у тому числі відповідними обласними, районними та міськими державними адміністраціями, на основі узгоджених рішень. У структурі відповідної міської ради, міської, районної державної адміністрації утворюється відповідний структурний підрозділ (виконавчий орган), на який покладаються керівництво та відповідальність за організацію діяльності такого центру [4].

Основними завданнями центру надання адміністративних послуг є: організація надання адміністративних послуг у найкоротший строк та за мінімальної кількості відвідувань суб’єктів звернень; спрощення процедури отримання адміністративних послуг і поліпшення якості їх надання; забезпечення інформування суб’єктів звернень про вимоги та порядок надання адміністративних послуг, що надаються через адміністратора.

Центром забезпечується надання адміністративних послуг через адміністратора шляхом його взаємодії із суб’єктами надання адміністративних послуг. Адміністратор має іменну печатку (штамп) із зазначенням його прізвища, імені, по батькові та найменування центру надання адміністративних послуг. Кількість адміністраторів визначається органом, який прийняв рішення про утворення відповідного центру надання адміністративних послуг.

Основні завдання адміністратора полягають у такому:

- 1) наданні суб’єктам звернень вичерпної інформації та консультацій щодо вимог та порядку надання адміністративних послуг;
- 2) прийнятті від суб’єктів звернень документів, необхідних для надання адміністративних послуг, їх реєстрація та подання документів (їх копій) відповідним суб’єктам надання адміністративних послуг не пізніше наступного робочого дня після їх отримання;
- 3) видачі або забезпеченні направлення через засоби поштового зв’язку суб’єктам звернень результатів надання адміністративних послуг (у тому числі рішення про відмову в задоволенні заяви суб’єкта звернення), повідомлення щодо можливості отримання адміністративних послуг, оформлених суб’єктами надання адміністративних послуг;

4) організаційному забезпеченні надання адміністративних послуг суб'єктами надання адміністративних послуг;

5) здійсненні контролю за додержанням суб'єктами надання адміністративних послуг термінів розгляду справ та прийняття рішень [4].

У Харківській області організовано діяльність державних адміністраторів дозвільних центрів у містах Ізюм, Куп'янськ, Лозова, Люботин, Первомайський, Чугуїв та 27 районах: Балаклійський, Барвінківський, Близнюківський, Богодухівський, Борівський, Валківський, Великобурлуцький, Вовчанський, Дворічанський, Дергачівський, Зачепилівський, Зміївський, Золочівський, Ізюмський, Кегичівський, Коломацький, Красноградський, Краснокутський, Куп'янський, Лозівський, Нововодолазький, Первомайський, Печенізький, Сахновщинський, Харківський, Чугуївський, Шевченківський.

Харківською міською радою з метою поліпшення якості надання послуг та зручності доступу громадян створено широку мережу Центру надання адміністративних послуг м. Харкова, так територіальні підрозділи Центру є в кожному районі міста: Дзержинському, Жовтневому, Київському, Комінтернівському, Ленінському, Московському, Орджонікідзевському, Червонозаводському, Фрунзенському.

Аналіз нормативно-правового забезпечення надання адміністративних послуг показав, що створено законодавчу базу для реалізації прав, свобод і законних інтересів фізичних та юридичних осіб у сфері надання адміністративних послуг. Органам місцевого самоврядування надано компетенції щодо створення центрів надання адміністративних послуг, визначення кількості працюючих там адміністраторів, співробітництва з обласними, районними та міськими державними адміністраціями у наданні адміністративних послуг.

Література:

1. Про адміністративні послуги : Закон України від 06.09.2012 р. № 5203-VI// ВВР України. – 2013. – № 32. – Ст. 409.

2. Про затвердження вимог до підготовки технологічної картки адміністративної послуги : постанова Кабінету Міністрів України від 30.01.2013 р. № 44 // Офіц. вісн. України. – 2013. – № 9. – С. 28.

3. Про затвердження Порядку ведення Єдиного державного порталу адміністративних послуг : постанова Кабінету Міністрів України від 03.01.2013 р. № 13 // Офіц. вісн. України. – 2013. – № 4. – С. 9.

4. Про затвердження Примірного положення про центр надання адміністративних послуг : постанова Кабінету Міністрів України від 20.02.2013 р. № 118 // Офіц. вісн. України. – 2013. – № 16. – С. 16.

5. Про заходи щодо впровадження Концепції адміністративної реформи в Україні : Указ Президента України від 22.07.1998 р. № 810/98 // Офіц. вісн. України. – 1999. – № 21. – Ст. 32.

Надійшла до редколегії 30.01.2014 р.