

Початок практичної реалізації реформи місцевого самоврядування й децентралізації влади висвітив низку проблем, пов'язаних із цими процесами. Знайти шляхи їх розв'язання можна лише через публічну фахову дискусію. Тому триває обговорення цих, без перебільшення, доленосних для нашої держави реформ. Низка таких заходів відбулася наприкінці минулого року, й про найпомітніші з них ідеться в цій добірці публікацій.

## Якісні адміністративні послуги – основа сервісної держави



На дводенних виїзних слуханнях Комітету Верховної Ради України з питань державного будівництва, регіональної політики та місцевого самоврядування у Вінниці обговорювали практику реалізації Закону «Про адміністративні послуги». Захід організовано спільно з Вінницькою міською радою за підтримки проекту «Рейформа управління на Сході України», який виконується Німецьким товариством міжнародного співробітництва, спільного проекту ПРООН та ЄС «Поширення найкращих практик недержавного моніторингу надання адміністративних послуг» і Програми Агентства США з міжнародного розвитку (USAID) «RADA: підзвітність, відповідальність, демократичність».

Вінницю не випадково обрано місцем проведення слухань. Тут із середини 2013 року реалізують Стратегію розвитку міста «Вінниця-2020». Уже сам по собі цей фундаментальний документ, високо оцінений і вітчизняними, й іноземними фахівцями, став підтвердженням того, що це місто по праву вважають законодавцем новітніх підходів до муніципального управління. Проте не менш цікавим є й вінницький досвід упровадження сучасних інноваційних практик, бо де ще побачиш стільки прикладів успішної реалізації амбітних задумів уже в перші роки після прийняття довгострокової програми?!

«Коли в країні відбувається децентралізація, потрібні такі історії успіху, яких не так уже й багато, – сказав на відкритті слухань Голова комітету, народний депутат України Сергій Власенко. – І такі приклади, як у Вінниці, мають надихати інших керівників міст».

Він нагадав, що саме тут уперше в Україні створено центри надання адміністративних послуг, або «прозорі офіси», практику роботи яких слід поширити по всій країні. «У Вінниці керівництво міста, маючи політичну волю, створило абсолютно нормальні, практично європейські умови надання адміністративних послуг», – констатував Голова комітету.

За його словами, комітет завжди обстоював інтереси місцевого самоврядування, передбачені Конституці-

єю України, Європейською хартією місцевого самоврядування та чинним законодавством. Ці слухання мають стати своєрідним звітом, що підсумовує зроблене у сфері надання адміністративних послуг, а також окреслити виклики, перешкоди та прогалини у правовому регулюванні, які можуть завадити завершенню реформи цієї системи. Сергій Власенко закликав учасників слухань зосередитися передовсім на таких проблемних питаннях, щоб була й практична користь від обміну думками.

Вінницький міський голова Сергій Моргунов наголосив, що основне завдання влади – це надання населенню якісних послуг. Подякувавши народним депутатам за щойно прийняті закони, які розширюють повноваження місцевих рад, зокрема й у частині надання адмінпослуг, він поділився досвідом створення «прозорих офісів». Щоб наблизити адмінпослуги до громадян, у Вінниці, крім центрального ЦНАПу, відкрито «прозорі офіси» й у районах міста. Мер поінформував, що наступного року планується отримати від діяльності вінницьких «прозорих офісів» істотні надходження до міського бюджету – 7,5 мільйона гривень.

Однак можливість отримувати прибутки завдяки наданню адмінпослуг населенню спричиняє й чималі проблеми для створення ЦНАПів, бо деякі відомства та організації не бажають відмовлятися від «годовничок» і прагнуть облаштувати власні центри надання послуг.

«Сьогодні не врегульовано питання надання адміністративних послуг на рівні всіх міст, – зауважив заступник Голови Комітету з питань державного будівництва, регіональної політики та місцевого самоврядування, народний депутат України Сергій Кудлаєнко. – Відкриваються «прозорі офіси» при якихось державних інституціях, кожен намагається зберегти свої повноваження, але порушується сам принцип організаційної єдності, тобто принцип надання адміністративних послуг в одному місці. Питання децентралізації сьогодні є питанням номер один. І плату за надання адміністративних послуг мають отримувати місцеві бюджети».

За його словами, на шляху європейської інтеграції України необхідною умовою є децентралізація, зокрема через передачу органам місцевого самоврядування повноважень з надання базових, тобто найнеобхідніших для громадян, адміністративних послуг – таких, як реєстрація місця проживання, видача паспортних документів, державна реєстрація юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців, реєстрація актів цивільного стану, речових прав, автотранспортних засобів, оформлення посвідчень водія тощо.

«Необхідно максимально зосередити в ЦНАПах перелік послуг, які місцева влада може забезпечити. І друге питання – це якість цих послуг», – продовжив порушену тему голова підкомітету з питань адміністративних послуг, державних символів та нагород Олександр Дехтярчук.

Він поінформував, що на розгляді комітету перебуває законопроект «Про внесення змін до Закону України, до деяких законодавчих актів України щодо розширення повноважень органів місцевого самоврядування та оптимізації надання адміністративних послуг».

На його думку, ухвалення Верховною Радою України цього законопроекту допоможе усунути розбіжності, виявлені під час реалізації Закону «Про адміністративні послуги», а також забезпечить удосконалення процедури надання адміністративних послуг в електронній формі.

Докладніше про запровадження електронних послуг говорили голова Державного агентства з питань електронного урядування України Олександр Риженко й голова Державної служби України з питань геодезії, картографії та кадастру Максим Мартинюк. До речі, після виступу керівника агентства до нього відразу звернулися учасники слухань, які представляли ЦНАПи в регіонах і об'єднані громади, з конкретними проханнями щодо поліпшення програмного забезпечення, адже на місцях із цим виникають проблеми.

Про інші численні проблеми, які перешкоджають наближенню адмінпослуг до населення, забезпеченню прозорості та якості їх надання, розповіли Український міський голова Павло Козирев (Київська область), керівник Лисичанського міського ЦНАПу Олена Литвиненюк (Луганська область), Омеляницький селищний голова Олександра Шереметьєва і Пирятинський міський голова Олексій Рябоконт із Полтавщини.

Заступник представника ООН в Україні Ініта Пауловіча зауважила: «Цьогоріч було проведено дослідження, яке виявило, що більшість українців нарікають на якість надання адмінпослуг. Тому маємо дослухатися до громадян, які є нашими роботодавцями і нашими клієнтами».

Поєднання виступів експертів, науковців і практиків дало можливість конкретизувати обговорення теми, вийти на рішення, яке сприятимуть як удосконаленню законодавства, так і його практичній реалізації. Тут стануть у пригоді знання й поради, отримані під час презентації найкращих практик надання адмінпослуг і розробок, представлених провідним експертом проекту «Реформа управління на Сході України» Олексієм Кубарем, керівником спільного проекту ПРООН та ЄС «Поширення найкращих практик недержавного моніторингу надання адміністративних послуг» Оленою Урсу, куратором Центру обслуговування громадян у місті Одеса.

На другий день слухань учасники заходу працювали в секціях «Вплив громадськості на удосконалення процесів надання адміністративних послуг» і «Розвиток інституційної спроможності та інформаційних ресурсів центрів з надання адміністративних послуг». Потім заступник начальника управління розвитку споживчого ринку та послуг Вінницької міської ради, керівник Центру адміністративних послуг «Прозорий офіс» Євген Іщук ознайомив їх із роботою відділення ЦНАП «Вишенька», розташованого в однойменному мікрорайоні міста. За словами керівника центру, щодня тут отримували послуги до тисячі відвідувачів, а нині навантаження на персонал «офісу» значно зросло, бо значно збільшилася кількість отримувачів субсидій, а також з'явилася нова категорія відвідувачів –

учасники АТО та члени їхніх сімей. У відділенні, крім вінничан, обслуговують також мешканців Вінницького району та області. Тож нерідко доводиться приймати до півтори тисячі осіб. Як зауважив Євген Іщук, автоматизована система не передбачає позачергового обслуговування, на яке мають право певні категорії громадян, однак і в «годину пік» великих черг, а отже, й нарікань не було.

У рекомендаціях комітетських слухань зазначено, що «реалізовані за останній час системні кроки органів державної влади та органів місцевого самоврядування свідчать про розуміння у владних колах на всіх рівнях актуальності й необхідності здійснення реформи у сфері надання адміністративних послуг». Однак «наразі надання послуг за принципом роботи «єдиного вікна» ускладнено через відсутність належної взаємодії між суб'єктами надання адміністративних послуг». Тому людям доводиться й надалі стояти в чергах за різноманітними довідками, витягами, виписками, що видаються як державними органами, так і органами місцевого самоврядування, а також відповідними підприємствами, установами, організаціями для отримання тої чи іншої адміністративної послуги, що «змушує отримувача послуг вдаватися до корупції й «обходити закон», щоб задовольнити свої життєві потреби».

Водночас «органи місцевого самоврядування не мають можливості забезпечити якісне надання найбільш «масових» послуг через відсутність повноважень у відповідних сферах». Учасники слухань вважають, що для подолання цих проблем необхідно інституційно закріпити функції з обслуговування населення через ЦНАПи органів місцевого самоврядування, яким потрібно передати основні базові адміністративні послуги, що досі належать центральним органам виконавчої влади та їхнім територіальним структурам. Тільки ефективно та прозоре державне регулювання у сфері надання адміністративних послуг є запорукою створення сервісної держави.

