

15. Дубовіч І.А. Сучасний стан ринку послуг екологічного страхування в Україні / І.А. Дубовіч, Х.Р. Васишин // Механізм регулювання економіки. – 2010. – № 3, Т. 2. – С. 200–204.

16. Острах М.Б. Провадження з надання адміністративних послуг в Україні : автореф. дис. ... канд. юрид. наук : спец. 12.00.07 «Адміністративне право і процес; фінансове право; інформаційне право» / М.Б Острах.; Міжн. університет бізнесу і права. – Херсон, 2013. – 20 с.

ЛЕГЕЗА Є. О.,

кандидат юридичних наук, доцент,
доцент кафедри
адміністративного права, процесу
та адміністративної діяльності
(Дніпропетровський державний
університет внутрішніх справ)

УДК 351.74:342.922

ОСОБЛИВОСТІ РЕФОРМУВАННЯ НАДАННЯ ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ

У науковій статті висвітлюється поточний стан та окреслюються актуальні проблеми реформування системи публічних послуг в Україні. Сформульовано пропозиції щодо вирішення зазначених проблем.

Ключові слова: *послуга, публічна послуга, адміністративна послуга, напрями, реформа.*

В научной статье освещается нынешнее состояние и очерчиваются актуальные проблемы реформирования системы публичных услуг в Украине. Сформулированы предложения относительно решения отмеченных проблем.

Ключевые слова: *услуга, публичная услуга, административная услуга, направления, реформа.*

In the scientific article highlights the current status and outlines the urgent problems of reforming the public service system in Ukraine. Proposals concerning the decisions mentioned problems.

Key words: *service, public services, administrative services, directions, reform.*

Вступ. Протягом поточного року було здійснено низку заходів організаційного та нормативно-правового характеру з метою реформування системи публічних послуг.

Так, завдяки науковим працям В.Б. Авер'янова, К.К. Афанасьєва Ю.П. Битяка, І.В. Дроздова, В.М. Гаращука, І.П. Голосніченка, С.В. Ківалова, І.Б. Коліушка, Є.О. Легези, А.Т. Комзюка, О.В. Кузьменко, Г.М. Писаренко, В.П. Тимощука та інших вчених-адміністративістів досліджено ряд особливостей діяльності органів публічної влади з надання публічних (адміністративних) послуг. Але у наукових дослідженнях питання реформування надання публічних послуг органами публічної адміністрації майже не вивчалися.

Постановка завдання. Метою статті є висвітлення стану та проблеми реформування надання публічних послуг в Україні.



Для досягнення зазначеної мети автором поставлені такі завдання: 1) дослідити та виявити прогалини в нормативно-правових актах щодо надання деяких видів публічних послуг органами публічної адміністрації; 2) запропонувати напрями реформування надання публічних послуг в Україні.

Результати дослідження. Була ухвалена низка підзаконних нормативно-правових актів, необхідних для впровадження Закону України «Про адміністративні послуги». Протягом року було прийнято Постанови КМУ «Про затвердження Порядку ведення Єдиного державного порталу адміністративних послуг» від 3 січня 2013 р. № 13, «Про затвердження Порядку ведення Реєстру адміністративних послуг» від 30 січня 2013 р. № 57, «Про затвердження Примірного положення про центр надання адміністративних послуг» від 20 лютого 2013 р. № 118, «Про затвердження вимог до підготовки технологічної картки адміністративної послуги» від 30 січня 2013 р. № 44 [1].

Відбувалася розбудова мережі центрів надання адміністративних послуг, які працюють за принципом «єдиного вікна». У 2013 р. кількість центрів надання адміністративних послуг зросла втричі. Протягом року кількість центрів надання адміністративних послуг зросла з 103 до 349. Нині такі центри створені й функціонують в усіх областях України, що дало змогу підвищити зручність і доступність одержання громадськістю адміністративних послуг в регіонах.

Проходила реалізація проекту «Адміністративні послуги: спрощений доступ через пошту». Це проект, який надає можливість для громадян за принципом «єдиного вікна» отримати низку адміністративних послуг через відділення поштового зв'язку. Протягом року значно збільшилась кількість відділень Укрпошти, де можна отримати адміністративні послуги, розширився спектр цих послуг. На початку року такі послуги надавали 11 відділень Укрпошти, а в липні 2013 р. – 4 600 в усіх регіонах України.

Якщо на початку реалізації проекту через пошту громадяни переважно могли оформити пенсію, запити та звернення для одержання субсидії, встановлення пільгового статусу учасника або інваліда війни, то наприкінці 2013 р. завдяки підписанню Меморандуму про співпрацю між Державною реєстраційною службою України і Укрпоштою через відділення зв'язку громадяни також отримали доступ до адміністративних послуг Укрдержреєстра, таких як державна реєстрація юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців; державна реєстрація прав на нерухоме майно та надання інформації з Державного реєстру прав на нерухоме майно, проставлення апостиля на офіційних документах. Уже 4 600 відділень Укрпошти надають громадянам спрощений доступ до адміністративних послуг. Уряд зробить адміністративні послуги доступними навіть для мешканців віддалених сіл. Упровадження проекту дало змогу наблизити надання адміністративних послуг до людей, зробити їх отримання більш зручним.

Спостерігається успішне впровадження низки пілотних проектів з реформування сфери адміністративних послуг на місцевому рівні. З точки зору забезпечення доступності й зручності отримання послуг для суб'єктів звернення варто відзначити пілотний проект зі створення центрів адміністративних послуг «Прозорий офіс» в місті Вінниця. У «Прозорому офісі» інтегровано надання дозволів, адміністративних послуг, а також соціальних послуг та безоплатних консультацій з правових питань, у тому числі з питань отримання послуг, що надаються в Центрі.

У контексті запровадження механізму надання адміністративних послуг в електронній формі слід відзначити пілотний проект «Регіональний віртуальний офіс електронних адміністративних послуг», якій діє в Дніпропетровській області [2]. Нині через «Віртуальний офіс» підприємцям надається 1 466 видів дозвільних документів [3]. Вся необхідна інформація щодо їх отримання доступна в онлайн-режимі. Про хід розгляду справи підприємців інформують через Інтернет та SMS-повідомлення. Вони також можуть скористатися консультацією адміністраторів дозвільних центрів в онлайн-режимі.

Спеціальні веб-ресурси з питань адміністративних послуг також впроваджено Волинською облдержадміністрацією, Київською міськдержадміністрацією, Луцькою міськрадою [4].



Запровадження постійного моніторингу виконання органами виконавчої влади й органами місцевого самоврядування вимог Закону України «Про адміністративні послуги» [5] стало важливим кроком у напрямі посилення контролю за якістю надання адміністративних послуг населенню.

Відбувається реалізація заходів з інформування громадськості з питань надання адміністративних послуг. Окрім роз'яснення у ЗМІ основних положень Закону України «Про адміністративні послуги», підвищенню рівня обізнаності населення щодо порядку надання адміністративних послуг сприяло впровадження ініціативи «Публічні бібліотеки – мости до електронного урядування» [6]. У 2013 р. на виконання ініціативи було реалізовано 25 обласних проектів залучення населення до вивчення й використання електронних послуг й інструментів електронного урядування. У рамках реалізації проектів місцевими громадськими організаціями спільно з обласними універсальними науковими бібліотеками було проведено тренінги з електронних послуг для різних груп населення, а також інформаційні кампанії, які популяризують користування ними серед мешканців області.

Попри досягнення у реформуванні сфери публічних, в тому числі і адміністративних, послуг, залишається невиконаною низка завдань.

1) Не завершено формування мережі центрів надання адміністративних послуг. Відповідно до статті 20 Закону України «Про адміністративні послуги» така мережа має бути сформована до 1 січня 2014 р. Станом на кінець жовтня 2013 р. відкрито половину з запланованої кількості центрів. До кінця 2013 р. було заплановано створити в державі більше 600 центрів надання адміністративних послуг. Станом на жовтень 2013 р. було відкрито 349. При цьому розбудова мережі здійснюється нерівномірно: найбільша кількість створених центрів у Рівненській (45), Дніпропетровській (35), Полтавській (26), Сумській (25), Харківській (24), Волинській (20) областях, найменша – у Вінницькій (4), Житомирській (3), Львівській (3), Хмельницькій (3) областях та в місті Севастополь (1) [7]. Отже, не забезпечуються рівні умови надання публічних послуг для мешканців усіх регіонів України.

2) Не забезпечено надання гарантованого переліку найбільш запитуваних громадянами і бізнесом послуг у центрах надання адміністративних послуг. Нині найбільш популярні послуги (наприклад, послуги з оформлення землі, дозвільних документів у сфері будівництва та реєстрації нерухомості, оформлення документів, що посвідчують особу) знаходяться у компетенції органів виконавчої влади і не надаються через центри надання адміністративних послуг. Перелік публічних послуг органів виконавчої влади, які повинні надаватись через центри надання адміністративних послуг, й досі не затверджено.

3) Не прийнято низку законодавчих та підзаконних нормативно-правових актів, необхідних для повної реалізації положень Закону України «Про адміністративні послуги». Зокрема, не ухвалено закон про плату за надання адміністративних послуг (адміністративний збір) та Адміністративно-процедурний кодекс, необхідні для остаточного врегулювання питань оплати адміністративних послуг та процедури їх надання органами виконавчої влади та органами місцевого самоврядування населенню та бізнесу. Також не всі законодавчі та підзаконні нормативно-правові акти, згідно з якими органи виконавчої влади надають адміністративні послуги, приведені відповідно до вимог Закону України «Про адміністративні послуги». Нині 20 з 31 центральних органів виконавчої влади, які надають адміністративні послуги і які потребують приведення нормативно-правових актів, згідно з якими надаються адміністративні послуги, відповідно до вимог Закону України «Про адміністративні послуги», підготували такі законопроекти [8].

Нинішній етап реформування сфери публічних, в тому числі і адміністративних, послуг має ще кілька актуальних проблем.

1) Неефективна робота та неналежна якість надання публічних послуг у низці утворених центрів надання адміністративних послуг. На думку громадських експертів, на сьогодні робота центрів надання адміністративних послуг ефективно налагоджена лише у містах Вінниці, Дніпропетровську, Івано-Франківську, Кіровограді, Луганську, Луцьку, Харкові, Черкасах, Хмельницькому. Решта центрів надання адміністративних послуг перебуває на по-



чатковому етапі діяльності [4]. Робота низки утворених центрів надання адміністративних послуг не відповідає вимогам Закону України «Про адміністративні послуги». Зокрема, у центрах Вінницької, Волинської, Донецької, Сумської, Харківської, Хмельницької областей не дотримано вимог статті 12 цього Закону щодо прийому часу прийому суб'єктів звернень. Деякі центри не створили офіційні веб-сайти. У низці областей України (Волинській, Донецькій, Запорізькій, Київській, Львівській, Рівненській, Херсонській, Черкаській, Чернівецькій, АР Крим) дозвільні центри не є організаційною складовою утворюваних центрів надання адміністративних послуг.

Згідно з результатами соціологічного дослідження, нині лише 12% громадян оцінюють якість надання адміністративних послуг, в тому числі і публічних, як добру. 33% респондентів дали задовільну оцінку, 32% – погану. Більша кількість позитивних оцінок якості адміністративних послуг була виставлена у Західному регіоні (18%), негативних – у Південному (37%). Серед міст України найвищу оцінку якості надання адміністративних, в тому числі і публічних, послуг отримали центри надання адміністративних послуг Харкова та Черкас (4,58 та 4,56 балу з 5 можливих), найнижчу – центри Миколаєва (2,87 балу) та Полтави (2,46 балу).

Результати опитування відвідувачів центрів надання адміністративних послуг показали, що найбільш негативними елементами при наданні адміністративних, в тому числі і публічних, послуг нині є наявність черг та недостатність консультувань з питань надання публічних послуг. Респонденти також звернули увагу на те, що іноді в центрах від них вимагали додаткові, не передбачені законодавством документи для надання публічної послуги та пропонували самостійно погоджувати документи в інших органах державної влади, органах місцевого самоврядування [9].

2) Низький рівень поінформованості населення з питань надання публічних послуг. Згідно з результатами соціологічного дослідження більшість українців (67%) нічого не знає про діяльність місцевої або державної влади з надання публічних послуг. Про створення центрів надання адміністративних послуг знають лише 8% опитаних, про спрощення процедур надання окремих адміністративних послуг – 12%, про створення офіційних веб-ресурсів, що стосуються адміністративних послуг – 4% [10].

З вищевикладеного перейдемо до висвітлення напрямків реформування надання публічних послуг в Україні.

У рамках подальшого реформування системи публічних послуг з метою забезпечення повної реалізації Закону України «Про адміністративні послуги», створення зручних умов та наближення адміністративних послуг до населення необхідно здійснити такі кроки:

- прийняти Закон України «Про перелік адміністративних послуг та плату (адміністративний збір) за їх надання», Адміністративно-процедурний кодекс України та шляхи кодифікації всіх послуг в єдиний кодекс публічних послуг з метою розвантаження законодавства України та розуміння державної політики з боку населення в цьому напрямі;

Кабінету Міністрів України:

- затвердити чіткий перелік адміністративних, в тому числі публічних, послуг органів виконавчої влади, які надаються через центр надання адміністративних послуг тощо;

- розглянути спрощення процедури надання соціальних послуг як видів публічних послуг в утворених центрах надання адміністративних послуг для внутрішньо переміщених осіб тощо.

Центральним органам виконавчої влади, які надають публічні, в тому числі і адміністративні, послуги, слід прискорити роботу із приведення нормативно-правових актів, згідно з якими ними надаються адміністративні послуги, відповідно до вимог Закону України «Про адміністративні послуги».

Місцевим органам виконавчої влади та органам місцевого самоврядування, при яких утворені центри надання адміністративних послуг слід забезпечити вчасне приведення діяльності утворених при них центрів надання адміністративних послуг згідно з вимогами Закону України «Про адміністративні послуги»; покращити якість консультування громадян



з питань надання публічних, в тому числі адміністративних, послуг в утворених при них центрах надання адміністративних послуг.

Висновки. Отже, з метою підвищення рівня обізнаності громадян з питань надання публічних послуг також слід активізувати інформаційно-роз'яснювальну роботу серед населення щодо порядку надання публічних послуг, зокрема щодо можливостей отримання послуг в центрах надання адміністративних послуг, спрощеного доступу до окремих публічних, в тому числі адміністративних, послуг через відділення Укрпошти; створити та забезпечити функціонування цілодобової урядової телефонної довідки для інформування громадян з питань надання публічних послуг. З метою поліпшення якості надання публічних послуг населенню в центрах надання адміністративних послуг доцільно залучити до проведення моніторингу діяльності центрів інститути громадянського суспільства. Корисним в контексті підвищення якості надання публічних послуг населенню також може бути міжрегіональний обмін досвідом керівників центрів надання адміністративних послуг з метою вивчення та запровадження найкращих українських практик організації надання публічних послуг.

Список використаних джерел:

1. Про затвердження Примірною положення про центр надання адміністративних послуг : Постанова КМУ від 20 лютого 2013 р. № 118 // Офіційний веб-портал Верховної Ради України [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/220-2012-%D1%80>.
2. Віртуальний офіс електронних послуг Дніпропетровської області «Відрита влада» [Електронний ресурс]. – Режим доступу : www.e-services.dp.gov.ua
3. На Дніпропетровщині за півроку кількість виданих дозвільних документів збільшилася на 10% // Національний центр електронного урядування [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://nc.gov.ua/news/index.php?ID=740>
4. Звіт про реалізацію в Україні Ініціативи «Партнерство «Відкритий Уряд» (липень 2012 р. – жовтень 2013 р.) // Офіційний веб-сайт Ініціативи «Партнерство «Відкритий Уряд» [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://www.ogp.gov.ua/sites/default/files/content/3%D0%B2%D1%96%D1%82_OGP_2013.pdf.
5. Про невідкладні заходи щодо прискорення здійснення економічних реформ : Указ Президента України від 12 червня 2013 р. № 327/2013 // Офіційний веб-портал Верховної Ради України [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/327/2013>.
6. Про схвалення плану дій з впровадження в Україні Ініціативи «Партнерство «Відкритий Уряд» : Розпорядження КМУ від 5 квітня 2012 р. № 220-р // Офіційний веб-портал Верховної Ради України [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/220-2012-%D1%80>.
7. Узагальнена інформація виконання органами виконавчої влади і органами місцевого самоврядування вимог Закону України «Про адміністративні послуги» // Офіційний веб-сайт Державної служби України з питань регуляторної політики та розвитку підприємництва [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.dkrp.gov.ua/info/2417>.
8. Узагальнена інформація виконання органами виконавчої влади і органами місцевого самоврядування вимог Закону України «Про адміністративні послуги» // Офіційний веб-сайт Державної служби України з питань регуляторної політики та розвитку підприємництва [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.dkrp.gov.ua/info/2417>.
9. Якість надання адміністративних послуг: оцінка населення. Оцінки діяльності центрів надання послуг у 10 містах України // Фонд «Демократичні ініціативи» [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.dif.org.ua/ua/publications/press-relizy/jakist-nadaistah-ukraini.htm>.
10. Оцінки населенням України якості надання адміністративних послуг // Фонд «Демократичні ініціативи» [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.dif.org.ua/ua/events/kcwejfojewogj4ogjo4joj4.htm>.

