

**УДК 332.01**

**Олена Дудкіна, Павло Дудкін**

Тернопільський національний економічний університет

Тернопільський національний технічний університет імені Івана Пулюя

## **ПРОБЛЕМИ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ В КОНТЕКСТІ РЕФОРМУВАННЯ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ**

**Olena Dudkina, Pavlo Dudkin**

### **PROBLEMS OF ADMINISTRATIVE SERVICES IN CONTEXT OF PUBLIC MANAGEMENT REFORMATION**

Однією з фундаментальних реформ, що започаткована в нашій державі, є реформа територіальної організації влади та адміністративно-територіального устрою в Україні. Вона розглядається як передумова вирішення системних проблем управління суспільно-політичним та соціально-економічним розвитком на основі впровадження інноваційних підходів та застосування засадничих принципів удосконалення публічного управління та адміністрування. Це, перед усім, стосується забезпечення децентралізації державно-управлінського впливу, досягнення результативності та ефективності функціонування органів державної влади, забезпечення дієвого та реального місцевого самоврядування, і у підсумку – підвищення якості надання адміністративних послуг.

Реалізація адміністративно-територіальної реформи в Україні, і зокрема формування спроможних територіальних громад повинні здійснюватись на основі концепції сервісизації публічного управління. Згідно досвіду державної служби країн ЄС сучасна парадигма публічного управління та адміністрування повинна формуватись на засадах рівноправних та взаємовигідних взаємовідносин надавача адміністративних послуг (в особі органів державної виконавчої влади та органів місцевого самоврядування) та споживача послуг (громадянина, представників територіальної громади, громадянського суспільства, суб'єкта підприємництва).

З огляду на це, принципами ефективного, результативного та конкурентного публічного управління мають бути: максимальна наближеність суб'єктів надання адміністративних послуг до потреб клієнта-споживача послуг; направленість їх державно-управлінських дій на досягнення належного сервісу споживачів послуг; забезпечення неупередженості та справедливості у процесі задоволення запитів та потреб громадян; гнучкість та здатність до новаторських рішень у наданні адміністративних послуг.

У даному контексті особливо актуальною постає проблема реалізації визначених у "Державній стратегії регіонального розвитку України на період до 2020 року" завдань проведення децентралізації влади, реформування системи місцевого самоврядування та адміністративно-територіального устрою, створення спроможних та конкурентоздатних територіальних громад. Серед цих завдань: визначення обґрунтованої територіальної основи для діяльності органів місцевого самоврядування та органів виконавчої влади, здатної забезпечити доступність та якість публічних послуг населенню; досягнення оптимального розподілу повноважень між органами місцевого самоврядування та органами виконавчої влади шляхом передачі функцій виконавчої влади від місцевих державних адміністрацій виконавчим органам рад відповідного рівня; здійснення бюджетної децентралізації, в тому числі шляхом перерозподілу загальнодержавних податків, забезпечення автономності місцевих бюджетів, закріплення за кожною ланкою самоврядування стабільної дохідної бази для реалізації їх функцій та

стимулювання податкоспроможності громад; створення належних матеріальних, фінансових та організаційних умов для зміцнення економічної бази розвитку територіальних громад, зокрема через підтримку підприємництва та стимулювання інноваційно-інвестиційної діяльності тощо. [1]

З огляду на це, важливим етапом удосконалення територіальної організації влади в Україні є реформування системи надання адміністративних послуг за принципами "прозорих офісів", "універсамів послуг" чи "єдиного вікна". Відповідно, з метою підвищення рівня та якості забезпечення адміністративних послуг населенню органам державного та регіонального управління слід забезпечити надання консультативної, експертної, методичної та іншої підтримки новоствореним об'єднаним територіальним громадам в частині створення та організації діяльності в них Центрів надання адміністративних послуг (ЦНАП).

Слід зазначити, що в Україні вже сформувалась досить вдала практика функціонування ЦНАПів на рівні міст та адміністративних районів, які здійснюють свою діяльність згідно Закону України "Про адміністративні послуги" (від 07.10.2012р.). Саме цей закон закладає нову ідеологію публічного управління – ідеологію служіння громадянам з боку органів державної влади, та визначає правові та організаційні засади реалізації прав, свобод і законних інтересів фізичних та юридичних осіб у сфері надання адміністративних послуг.

У сучасних реаліях реалізації адміністративно-територіальної реформи, децентралізації влади в Україні та передачі значної частини функцій та повноважень в сфері управління соціально-економічним розвитком територій від держави до територіальних громад (регіонів) саме створення ЦНАП в новостворених територіальних громадах дозволить покращити якість надання адміністративних послуг, підвищити дієвість та результативність місцевого самоврядування. Разом з тим, сьогодні перед суспільством стоїть одна із найбільших проблем – потреба в розвитку та підтримці довіри громадян до органів місцевого самоврядування та інших органів влади. Відповідно, завдання, які стоять сьогодні перед органами влади та органами місцевого самоврядування щодо оптимізації системи надання адміністративних послуг громадянам та підприємцям несуть в собі і економічний і соціальний аспект. Адже сучасні вимоги до організації роботи органу місцевого самоврядування та його виконавчих структур кінцевим результатом своєї діяльності мають спрощення всіх дозвільних процедур, прозорість та відкритість в діяльності влади, ліквідацію будь яких підстав до корупційних дій.

Результатом створення ЦНАП в об'єднаній територіальній громаді має стати забезпечення прозорості, відкритості та зрозумілості дій у сфері надання адміністративних послуг. Окрім того, одним з очікуваних результатів для осіб, які мають намір започаткувати власну справу, стане отримання повної та вичерпної інформації з різних аспектів ведення підприємницької діяльності (реєстрація, дозвільні процедури тощо), зменшення часу, необхідного для відвідання різних служб, причетних до підготовки та надання документів реєстраційного та дозвільно-погоджувального характеру.

Для органу місцевого самоврядування (міської, сільської, селищної ради) створення ЦНАП дасть змогу зекономити час на оформленні вхідних/вихідних пакетів документів, впорядкувати систему документообігу, підвищити ефективність роботи працівників та зосередити увагу на покращенні якості обслуговування громадян.

#### **Список використаних джерел:**

1. Територіальна громада як базова ланка адміністративно-територіального устрою України: проблеми та перспективи реформування. – Аналітична доповідь. / Павлюк А.П., Олійник Д.І. та ін. – К.: НІСД, 2016. – 61 с.