

ДЕЯКІ АСПЕКТИ МІЖНАРОДНОГО ДОСВІДУ ЩОДО РЕФОРМУВАННЯ ТА ЗАПРОВАДЖЕННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ

Питання адміністративного реформування вже довгий час не втрачає своєї актуальності, але метою виступають не скільки правові механізми запровадження, а ефективність результатів швидкого, успішного пристосування до сучасних умов життя держави і суспільства в цілому. Тому без вивчення зарубіжного досвіду у сфері реформування адміністративних послуг нашій державі ніяк не обійтись.

Запровадження в Україні інституту адміністративних послуг потребує вивчення позитивного досвіду зарубіжних країн (Велика Британія, Фінляндія, Нідерланди, Німеччина, Канада та ін.), де з 80-х років ХХ ст. відбувалась зміна пріоритетів у державній діяльності, а також у засадах і формі відносин між владою ті громадянами [6, с.203].

Дослідження питань державного регулювання сфери надання адміністративних послуг певним чином займались такі науковці, як: Авер'янов В.Б., Бандурка О.М., Бахрах Д.М., Горначук С.Т., Манохін В.М., Серьогін О.В., Юлдашев О.Х. та ін.

Правовою основою стимулювання інвестиційної діяльності є Конституція України [1], Закон України «Про адміністративні послуги» [2], Укази Президента України Указів Президента України № 1085/2010 від 09 грудня 2010 року «Про оптимізацію системи центральних органів виконавчої влади» та №370/2011 [3], Указ Президента України №370/2011 від 06 квітня 2011 року «Питання оптимізації системи центральних органів виконавчої влади», проведено без належного нормативного підґрунтя [4], інші нормативно-правові акти, що регулюють відносини у цій сфері.

Доцільно також звернути увагу щодо Розпорядження Кабінету Міністрів України «Деякі питання реформування державного управління України» від 24.06.2016 року закріплено Стратегію реформування державного управління

України на 2016-2020 роки, де метою стратегії є зниження адміністративного навантаження державного регулювання, покращення якості надання адміністративних послуг, забезпечення законності та передбачуваності адміністративних дій покращує позиції держави у світових рейтингах конкурентоспроможності. Крім того, ефективна система державного управління є однією з основних передумов демократичного врядування, що ґрунтується на принципах верховенства права [5]. З урахуванням європейського вибору та європейської перспективи України ця Стратегія розроблена згідно з європейськими стандартами належного адміністрування в питаннях трансформації системи органів державного управління. Відповідно до Угоди про асоціацію між Україною, з однієї сторони, та Європейським Союзом, Європейським Співтовариством з атомної енергії і їхніми державами-членами, з іншої сторони (далі - Угода про асоціацію) Стратегія ґрунтується на спільних цінностях, а саме дотриманні демократичних принципів, верховенстві права, належному врядуванні. У статті 3 Угоди про асоціацію належне врядування визначається як один з принципів, що є головними для посилення відносин між сторонами. Україна продовжуватиме політичні, соціально-економічні, законодавчі та інституційні реформи, необхідні для ефективної реалізації Угоди про асоціацію. З огляду на важливість реформи державного управління для України до розроблення цієї Стратегії було залучено широке коло заінтересованих сторін.

Причини виникнення ініціатив щодо поліпшення якості послуг для різних країн є різними. Для одних країн вирішальним чинником було обмеження бюджету, для інших – загальне невдоволення урядовими послугами. В декількох країнах спостерігається поєднання декількох причин [6, с.203].

Якість адміністративних послуг в Європейському Союзі досягається завдяки чітко розробленим стандартам певних фундаментальних груп послуг, які спрямовані на такі сфери: послуги для громадян та послуги для бізнесу. Рівень розробки цього стандарту передбачає також поняття електронної зрілості послуг, що наближає їх до конкретних груп споживачів [6, с.204].

Європейські стандарти належного адміністрування сформульовані в документі SIGMA «Принципи державного управління», який містить систему принципів і критеріїв оцінки державного управління (далі – Принципи державного управління). Структура Стратегії відповідає принципам державного управління, розробленим SIGMA у тісній співпраці з Європейською Комісією. Вони визначають, що саме належне врядування означає на практиці, та окреслюють основні вимоги до добре функціонуючої системи органів державного управління. Принципи сформульовані на основі міжнародних стандартів і вимог, а також належних практик держав - членів ЄС та/або країн Організації економічного співробітництва та розвитку (ОЕСР). Принципи державного управління визнані деякими країнами як перелік стандартів та система принципів і критеріїв для оцінки реформ державного управління. Стратегія з урахуванням Принципів державного управління визначає такі напрями реформування:

- формування і координація державної політики (стратегічне планування державної політики, якість нормативно-правової бази та державної політики в цілому, включаючи вимоги щодо формування політики на основі ґрунтового аналізу та участь громадськості);

- модернізація державної служби та управління людськими ресурсами;

- забезпечення підзвітності органів державного управління (прозорість роботи, вільний доступ до публічної інформації, організація системи органів державного управління з чітким визначенням підзвітності, можливість судового перегляду рішень);

- надання адміністративних послуг (стандарти надання та гарантії щодо адміністративних процедур, якість адміністративних послуг, електронне урядування);

- управління державними фінансами (адміністрування податків, підготовка державного бюджету, виконання державного бюджету, система державних закупівель, внутрішній аудит, облік та звітність, зовнішній аудит) [5].

Виходячи з великої кількості Указів Президента України в певний час щодо питань оптимізації системи центральних органів виконавчої влади, скоріш за все не метою було створення одних органів та ліквідація старих органів влади, а все

ж таки зміна форм та методів управління, задоволення потреб суспільства, спрощення надання адміністративних послуг.

Зараз велику кількість органів державної влади змусили в короткі терміни перенести всю необхідну інформацію на офіційні сайти, але як показує практика, інформація часто буває застарілою, не вистачає фахівців щоб певним чином перевірити та оперативно розмістити цю інформацію в короткі терміни. До чинників, які ускладнюють повноцінне впровадження електронного документообігу в органах державної влади та органах місцевого самоврядування належать:

- відсутність єдиних загальнодержавних стандартів функціонування систем електронного документообігу, уніфікованих вимог до програмного забезпечення, що ускладнює процес запровадження внутрішніх систем електронного документообігу органів державної влади та органів місцевого самоврядування, а також інтеграцію цих систем;
- недосконалість вітчизняного законодавства про електронний документообіг та електронний цифровий підпис;
- усталені традиції ведення документообігу в паперовій формі в органах державної влади та органах місцевого самоврядування;
- недостатній рівень захисту інформації в системах електронного документообігу органів державної влади та органів місцевого самоврядування.

Вищеперелічені проблеми потребують негайного вирішення, але з вивченням потреб суспільства, це може відбутись через соціальне опитування різних респондентів. Зокрема, під час проведення соціологічних досліджень респондентам пропонується дати відповідь на чіткі запитання аби визначити, чи задоволені вони роботою органу. Ці питання формулюються з огляду на певні критерії функціонування органу. Наприклад, чи легко було знайти інформацію про орган, чи могла особа отримати необхідну інформацію телефоном, чи обслуговували службовці привітно, чи надано послугу протягом розумного часу тощо. За такими аспектами респонденти можуть проранжувати різні аспекти якості надання адміністративних послуг та оцінити роботу адміністративного органу в цілому [6, с.204].

Слушний акцент робить Юлдашев О.Х., зокрема важливо дослідити співвідношення щодо політики і управління, державної політики і державного управління, політики і правових актів. Вважаємо, що політика – це системне управління, тобто таке, що здійснюється в одновекторному напрямку, за допомогою внутрішньо узгоджених між собою рішень (хоча б на рівні цілей), пов'язаних, як правило, у межах цілісної програми. І, навпаки, різновекторне управління, у процесі якого систематично з'являються неузгоджені між собою рішення, характеризує стан, за яким єдиної політики, по суті, немає [7, с.8-9].

Таким чином, підсумовуючи вище викладене слід зазначити, що процедура надання адміністративних послуг населенню постійно вдосконалюється шляхом реалізації новацій та інших ініціатив. Державні службовці повинні постійно слідкувати за оновленням та доступністю отримання інформації. Послуга повинна бути орієнтована на споживача, - новий погляд, - прагнення до надання послуги, а відповідно і розроблення ініціативи мають базуватися на пріоритетах удосконалення, що визначаються громадянами (клієнтами) [6, с.206].

Список використаних джерел:

1. Конституція України від 28 червня 1996 року // Відомості Верховної Ради України. – 1996. -№30. – Ст.141.
2. Закон України «Про адміністративні послуги» від 06.09.2012 р. // Відомості Верховної Ради. – 2013. - № 32. -Ст.409.
3. Указ Президента України № 1085/2010 від 09 грудня 2010 року «Про оптимізацію системи центральних органів виконавчої влади» та №370/2011 - [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://search.ligazakon.ua/l_doc2.nsf/link1/U1085_10.html.
4. Указ Президента України №370/2011 від 06 квітня 2011 року «Питання оптимізації системи центральних органів виконавчої влади» - [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.leonorm.com/p/NL_DOC/UA/201101/UkazPr_370.htm.
5. Розпорядження Кабінету Міністрів України «Деякі питання реформування державного управління України» від 24.06.2016 року № 474-р закріплено Стратегію реформування державного управління України на 2016-2020 роки - [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/474-2016-%D1%80/card4#History>
6. Державне управління: європейські стандарти, досвід та адміністративне право [Текст] / В.Б. Авер'янов [та ін.]; заг.ред. Авер'янова В.Б.- К: Юстініан, 2007 - 288 с.
7. Юлдашев О.Х. Проблеми вдосконалення державної регуляторної політики в Україні: Монографія. — К. : МАУП, 2005. — 336 с.