

Дар'я Таранець

Навчально-науковий інститут права СумДУ

ЮРИДИЧНІ ГАРАНТІЇ ЯКОСТІ І ДОСТУПНОСТІ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ, ЩО НАДАЮТЬСЯ ОРГАНАМИ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ

Процедура надання адміністративних послуг в Україні формувалася стихійно на базі застарілої радянської моделі, з більшим чи меншим успіхом пристосовуючись до потреб сучасності. Тому часто адміністративна діяльність є неузгодженою, належна взаємодія органів публічної влади не забезпечена, а технічна підтримка реєстрів та захист персональних даних, що знаходяться в них, перебувають на початковому етапі формування. У процесі децентралізації відбувається поступове передання повноважень щодо надання адміністративних послуг від органів державної влади до органів місцевого самоврядування (далі — ОМС) з метою реалізації принципів якості та доступності адміністративних послуг. При цьому виникають певні проблеми, пов'язані з некомпетентністю працівників ОМС, недостатньою поінформованістю громадян, відсутністю відповідного обладнання тощо.

В українській науці поширене визначення якості адміністративної послуги як сукупності характеристик послуги, які забезпечили отримання найвищого результату для задоволення потреб споживачів [1, с. 22]. Згідно з позицією Європейської Комісії основними критеріями реалізації

принципу якості адміністративних послуг є цільова спрямованість державних та місцевих бюджетів на вирішення проблем та підвищення ефективності надання адміністративних послуг, правова визначеність та бізнес-менеджмент, відсутність корупції, реальний підхід до створення та впровадження електронної системи надання послуг, орієнтування на потреби споживачів, спрощення процедур [2].

У чинному Законі України «Про адміністративні послуги» принципи якості і доступності окремо не визначені, вказується лише на доступність інформації про надання адміністративних послуг та доступність і зручність для суб'єктів звернень (п. 6, 10 ст. 4) [3]. Однак науковці, які досліджували європейську практику, доводять об'єктивну необхідність впровадження принципу саме доступності адміністративних послуг, який передбачає фактичну можливість особи звернутися за отриманням адміністративної послуги, наявність інформації про орган, який її надає; можливість отримання інформації телефоном, через мережу Інтернет; територіальну наближеність органу до споживачів послуг; можливість вільного (безперешкодного) доступу споживачів послуг у приміщення органу; наявність безкоштовних бланків та інших формулярів, потрібних для звернення за адміністративною послугою, можливість їх отримання з веб-сторінки органів публічної адміністрації; справедливий (обґрунтований) розмір плати за адміністративну послугу (якщо послуга платна) [4, с. 379].

Юридичними гарантіями впровадження зазначених принципів мають виступати належна законодавча база, повний розподіл повноважень між державними органами та ОМС, створення інформаційних порталів та системи електронних адміністративних послуг, відповідність цін

на платні послуги реальній собівартості надання такої послуги та доходам громадян, врахування потреб споживачів (недопущення великих черг), створення системи контролю, що базується на «feedback», тобто на зворотному зв'язку з громадянами, які отримали послугу.

Умовно ці гарантії можна поділити на законодавчі, організаційні, фінансові, матеріальні та контрольні. З метою забезпечення законодавчих гарантій слід ухвалити Адміністративно-процедурний кодекс, який би узагальнив та спростив процедуру надання адміністративних послуг, зокрема визначив би порядок подання заяв особою; порядок витребування матеріалів та відомостей; проведення слухання в разі потреби; вимоги до оформлення прийнятого рішення, його мотивування; порядок оскарження прийнятих рішень, їх скасування/відкликання та виконання тощо. Крім того, треба запровадити єдиний адміністративний збір і ліквідувати проблему застарілого «державного мита», на додачу до якого часто вимагають додаткову оплату за послуги. Чіткі розміри цього збору мають бути встановлені на законодавчому рівні [5, с. 240].

Організаційними гарантіями доступності є зручність територіального та фізичного доступу зацікавлених осіб до місця отримання послуги (в контексті цього слід звернути увагу на доцільність створення Центрів надання адміністративних послуг (далі — ЦНАП) при ОМС, перевірки законності та якості положень про них та регламентів роботи), а також інформаційна доступність, що включає наявність інформативного веб-сайту, отримання віддалених консультацій, запис до електронної черги, надання певних послуг повністю або частково в електронному режимі. Окремо слід встановити заохочення щодо добровільної сертифікації з

впровадження стандартів ISO у ЦНАП. Важливим критерієм визначення якості адміністративних послуг є, зокрема, наявність затверджених інформаційних і технологічних карток послуг [6]. Громадський контроль повинен бути забезпечений наявністю скриньок для відгуків як у приміщенні ЦНАП, так і на його сайті.

Матеріальні та фінансові гарантії тісно пов'язані між собою. Фінансовими гарантіями є наявність адекватних бюджетних асигнувань, що виділяються на організацію надання адміністративних послуг, та забезпечення фактичного надходження коштів за послуги в місцеві бюджети. Матеріальними гарантіями є конкурентоспроможна заробітна плата для працівників та належне технічне забезпечення ЦНАПів.

Ключовий для децентралізації принцип субсидіарності у сфері адміністративних послуг проявляється в максимальному наближенні їх до споживача. При цьому в Україні більшість повноважень ще перебуває в стадії їх фактичного передання, що часто супроводжується дублюванням повноважень колишнього органу та нового, який не має доступу до реєстрів. Суттєво відрізняється ситуація в регіонах, залежно від їх розвиненості та переконань місцевої влади.

Слід також мати на увазі, що й в умовах децентралізації держава залишається відповідальною за утримання реєстрів, програмне забезпечення і вимоги формату даних, відомчий контроль за роботою реєстрів та адміністративним оскарженням тощо.

Список використаних джерел

1. Прудіус Л. В. Оцінка якості надання адміністративних послуг: теоретико-методологічний підхід: наук. розробка / Л. В. Прудіус; Нац. акад. держ. упр. при Президентові України, Упр. орг. фундамент. та приклад. дослідж., каф. права і законотвор. процесу. — К.: НАДУ, 2010. — 38 с.
2. Thematic fiche quality of public administration / European Commision [Електронний ресурс]. — Режим доступу: http://ec.europa.eu/europe2020/pdf/themes/34_public_administration.pdf. — Назва з екрана.
3. Про адміністративні послуги: Закон України від 18 березня 2004 р. № 1618-IV [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1618-15/page8>. — Назва з екрана.
4. Острах М. Б. Принципи провадження з надання адміністративних послуг / М. Б. Острах // Науковий вісник Дніпропетровського державного університету внутрішніх справ. — 2012. — № 1. — С. 376–380.
5. Жук Ю. М. Організаційно-правове регулювання адміністративних послуг в Україні / Ю. М. Жук // Ефективність державного управління. — 2015. — Вип. 43. — С. 236–242.
6. Bugdol M. Systemic and organizational barriers to service quality improvement in local government administration [Електронний ресурс] / Marek Bugdol. — Режим доступу: <https://www.google.com.ua/webhp?sourceid=chrome-instant&ion=1&espv=2&ie=UTF-8#q=6.+Marek+Bugdol+Systemic+and+organizational+barriers+to+service+quality+improvement+in+local+government+administration>. — Назва з екрана.

Оксана Терещук

Львівський національний університет імені Івана Франка

ОРГАНИ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ ЯК СУБ'ЄКТИ ДЕЛЕГОВАНИХ ПОВНОВАЖЕНЬ У СФЕРІ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЗАКОННОСТІ

... органи місцевого самоврядування є однією з головних підвалин будь-якого демократичного режиму [1].

Згідно з основними засадами, закладеними у вітчизняному законодавстві, місцеве самоврядування є формою публічної влади, відокремленою від державної влади. Тому органи, які реалізують муніципальну владу, організаційно відмежовані від державного апарату та наділені власною компетенцією. Однак через недосконале законодавче розмежування повноважень та/або необхідність реалізації останніх тими органами, які мають найтісніший контакт з громадянином, використовується інститут делегування.

Так, у Законі України «Про місцеве самоврядування в Україні» [2] знаходимо розподіл повноважень виконавчих органів місцевих рад на власні і делеговані. Багато провідних науковців неодноразово гостро критикували недосконалість такого розмежування, зокрема надмірний обсяг повноважень виконавчої влади, покладених на органи місцевого самоврядування. Власне тому одним з основних завдань муніципальної реформи визначено досягнення