

ПРОБЛЕМА ЯКОСТІ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ

Людмила Олександрівна БУЛАВІНА

Проблема надання адміністративних послуг в Україні стала актуальною зі схваленням 15 лютого 2006 р. Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади (далі - Концепція). Також, впродовж останніх років відбулося становлення Центру надання адміністративних послуг з метою забезпечення зручності взаємодії громадян з органами державної влади.

Одним з проблемних питань у сфері надання адміністративних послуг є якість їх надання. В цілому, питання якості адміністративних послуг пов'язане із суб'єктивізмом оцінювання очікуваного результату. Проте, це зовсім не означає, що якість не можна контролювати [1, с. 490]. Під оцінкою якості надання адміністративних послуг розуміють перевірку діяльності адміністративного органу щодо надання адміністративних послуг, в тому числі результату такої діяльності, на відповідність офіційно встановленим вимогам та/або очікуванням споживачів [2, с. 11]. Тобто, для того, щоб вести мову про оцінку якості надання адміністративних послуг необхідно виокремити відповідні їй критерії. Загалом, під критерієм можна розуміти підставу для оцінки якості надання адміністративних послуг [2, с. 11].

Варто зазначити, що згідно з Концепцією критеріями оцінки якості надання адміністративних послуг є : результативність, своєчасність, доступність, зручність, відкритість, повага до особи та професійність. На основі

зазначених критеріїв встановлюються стандарти надання адміністративних послуг [3].

Оцінка якості надання адміністративних послуг може здійснюватися з точки зору держави (внутрішня оцінка органу) та з точки зору споживачів (зовнішня оцінка). Крім того, можна виокремити «змішану» оцінку, яка здійснюється зовнішнім суб'єктом, який проте не є споживачем, а швидше «відповідальним надавачем» послуги (наприклад, вищий орган) або «контролером» (наприклад, омбудсмен при перевірці діяльності певного органу). Наприклад, дотримання органом встановлених державою стандартів означає якісне надання адміністративних послуг. При цьому споживачі можуть оцінювати цю якість і за вищезгаданими суб'єктивними критеріями, які складно піддаються нормативному визначенню (наприклад, повага до особи), а також за встановленими стандартами, але з підвищеними очікуваннями (наприклад, особа просить, щоб їй надали послугу в ширший термін, ніж встановлено законом) [2, с. 13].

Положення ст. 7 Закону України «Про адміністративні послуги» (далі - Закон) встановлює вимоги щодо якості надання адміністративних послуг. Такими вимогами є: суб'єкт надання адміністративних послуг може видавати організаційно-розпорядчі акти про встановлення власних вимог щодо якості надання адміністративних послуг (визначення кількості годин прийому, максимального часу очікування у черзі та інших параметрів оцінювання якості надання адміністративних послуг); у разі якщо суб'єктом надання адміністративної послуги є посадова особа, вимоги щодо якості надання адміністративних послуг визначаються органом, якому вона підпорядковується; вимоги, передбачені частинами першою та другою цієї статті, не можуть погіршувати умови надання адміністративних послуг, визначені законом [4].

Аналізуючи положення Закону вбачаються суперечності між встановленими у ньому нормами. Наприклад, як вище зазначалося, у ст. 7 Закону зазначено, що суб'єктом надання адміністративних послуг можуть встановлюватися власні вимоги якості надання адміністративних послуг, зокрема, встановлювати кількість годин прийому. У п. 11 ст. 12 Закону

вказано, що час прийому суб'єктів звернень у центрі надання адміністративних послуг становить не менше шести днів на тиждень та семи годин на день і є загальним (єдиним) для всіх адміністративних послуг які надаються через центр надання адміністративних послуг [4]. З цього випливає, що Закон містить суперечливі норми стосовно вимог щодо якості надання адміністративних послуг, а отже, фактично надає суб'єкту надання адміністративних послуг можливість встановлення окремого розкладу для надання послуг, тим самим, призводячи до порушення вимог якості у частині варіювання кількості годин прийому у меншу сторону, ніж визначено Законом. Нині центри надання адміністративних послуг міст України практично не розробляють критеріїв їхньої якості, хоча останні досить вичерпно досліджені в роботах вітчизняних учених у галузі адміністративного права. Тобто результати теоретичних напрацювань *de facto* залишаються неапробованими, що, відповідно, також потребує реформування [5]

Слушною є думка Ю. Даньшиної, яка зазначає, що підвищення рівня якості функціонування інституту адміністративних послуг може бути забезпечено спираючись на досвід Великої Британії, на території котрої функціонує програма під назвою «Модернізація уряду». Остання містить переліки відповідальних службовців, до яких особа може звернутися в разі надання неналежної сервісно-публічної послуги, і конкретних якостей адміністративних послуг [6].

Розглянувши та проаналізувавши проблему якості надання адміністративних послуг в Україні можна зробити висновок про те, що критеріїв оцінки якості надання адміністративних послуг потрібно дотримуватися на практиці, а також розробляти нові, спираючись на очікування громадян як споживачів адміністративних послуг. Беззаперечно, одним із шляхів підвищення рівня якості надання адміністративних послуг є орієнтир на очікування та вимоги зі сторони громадян як споживачів. Адже хто як не самі споживачі послуг можуть належним чином оцінити рівень якості їх обслуговування, звісно ж, потрібно спиратися й на загальновизнані стандарти надання адміністративних послуг та враховувати результати перевірок діяльності органу, який

надає адміністративні послуги, вищим органом влади. І на останок, важливим моментом є аналіз і врахування досвіду країн світу у яких функціонують програми направлені на взаємодію державних службовців з громадянами стосовно проблемних питань, які виникають у різних сферах, у т.ч. й у сфері сервісно- публічних послуг.

Список використаних джерел

1. Попова О. О. Щодо критеріїв оцінювання якості надання адміністративних послуг (на прикладі адміністративних послуг, що надаються органами внутрішніх справ у сфері обігу зброї) / О. О. Попова // Форум права. - 2013. - № 3. - С. 490-495 [Електронний ресурс]. - Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/j-pdf/FP_index.htm_2013_3_82.pdf
2. Тимошук В.П., Кірмач А.В. Оцінка якості адміністративних послуг. — К.: Факт, 2005. — 88 с. [Електронний ресурс]. — Режим доступу: http://pravo.org.ua/images/documents/admin_poslygu_2005.pdf
3. Про схвалення Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 15 лютого 2006 р. № 90-р.
4. Про адміністративні послуги: Закон України від 06.09.2012 № 5203-VI // Відомості Верховної Ради України. — 2013. — № 32. — Ст. 409.
5. Міщенко Т. Специфіка розвитку та функціонування інституту адміністративних послуг [Електронний ресурс] / Т. Міщенко // Віче. - 2013. — Режим доступу: <http://www.viche.info/journal/3767/>.
6. Даньшина Ю. О. Зарубіжний досвід оцінювання якості адміністративних послуг // Теорія та практика державного управління. - 2011. - № 4. - С. 12.