

Міністерство освіти і науки, молоді та спорту України
Державний заклад
„Луганський національний університет
імені Тараса Шевченка”

**СТВОРЕННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ
АДМІНІСТРАТИВНИХ ТА ОСВІТНІХ ПОСЛУГ:
ТЕОРІЯ ТА ПРАКТИКА**

*Матеріали науково-практичної конференції
(21 квітня 2011 р., м. Луганськ)*

Луганськ
ДЗ „ЛНУ імені Тараса Шевченка”
2011

Перетяка О.П.

УДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ НАДАННЯ ПОСЛУГ НАСЕЛЕННЮ ОРГАНАМИ ДЕРЖАВНОЇ ВЛАДИ ТА МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ

Ще з радянських часів склалася нерівноправна система відносин між державними й місцевими органами виконавчої влади, підвідомчими їм установами й громадянами. Останні найчастіше постають у ролі прохачів навіть у випадках задоволення їхніх безперечних прав і законних інтересів. Сучасна стратегія реорганізації адміністративної системи, що містить заходи щодо поліпшення якості державних послуг, які надаються українським громадянам, є важливою ланкою загальної внутрішньої державної політики, спрямованої на вдосконалення механізмів адміністративного управління та зміцнення й розширення зв'язків з населенням.

Закон України „Про доступ до публічної інформації” [1], який набуває чинності 11 травня 2011 р., потребує забезпечення прозорості та відкритості суб'єктів владних повноважень, створення механізмів реалізації права кожного на доступ до публічної інформації. Він значною мірою сприятиме покращенню системи надання адміністративних послуг громадянам. Ця обставина вимагає впровадження в адміністративно-правову практику нової концепції надання органами державної та місцевої влади адміністративних послуг, де споживачі матимуть більш широкі права та повноваження, не будуть пасивними суб'єктами, якими маніпулюють чиновники.

Одним з базових напрямів процесу реформування державного управління є формування та розвиток системи адміністративних послуг. У цілому сучасна стратегія модернізації внутрішньої державної політики повинна містити заходи щодо поліпшення якості державних послуг, які надаються громадянам, удосконалення системи управління на місцях і зміцнення зв'язків органів місцевого самоврядування з населенням. Важливим елементом розвитку державної служби є підвищення стандартів адміністративних послуг, поліпшення їхньої організації та розподілу.

В основі діяльності структур державного управління й органів місцевого самоврядування при наданні послуг населенню повинні бути покладені такі принципи:

- чітке обґрунтування та розробка сучасних стандартів адміністративних послуг;
- максимальна відкритість та повнота інформації про послуги, що надаються громадянам;
- можливість вибору адміністративних послуг, їхня доступність, корисність та ефективність;
- право на апеляцію при наданні поганої якості послуг органами влади та місцевого самоврядування;
- повага законних прав громадян та обов'язкове їхнє дотримання;
- ефективне використання ресурсів громади та держави;
- вдосконалення механізмів надання адміністративних послуг та введення інновацій у цей процес;
- проведення спільної роботи з провайдером послуг та мотивування останніх на підвищення якості та ефективності адміністративних послуг;
- налагодження постійного зворотного зв'язку з населенням та оцінювання ступені задоволеності споживачів державних послуг.

Реалізація зазначених вище принципів неможлива без забезпечення комплексного підходу до розробки державної політики в цій галузі з орієнтацією на загальнонаціональні інтереси та стратегічні цілі. При цьому необхідно підвищення відповідальності органів місцевої влади та самоврядування за розподіл державних послуг з урахуванням інтересів різних соціальних груп (людей похилого віку, жінок, інвалідів, національних меншостей), використання сучасних технологій; впровадження нових послуг для розвитку малого бізнесу. Поліпшенню якості державних послуг сприяє використання сучасних інформаційних технологій та раціональна організація роботи з громадянами.

Для підвищення ефективності системи державного управління в нашій державі в інтересах громадян необхідно чітко визначити на рівні законодавчих норм інститут адміністративних послуг [2]. Модернізація системи надання адміністративних послуг припускає формування в органах влади спеціальних багатофункціональних центрів, що діють за зразком „єдиного вікна”, використання інформаційно-комунікативних технологій через мережу Інтернет. Реалізація спрощеного доступу громадян до інформації про державні послуги для населення, про діяльність органів місцевої виконавчої влади та місцевого самоврядування, до загальної довідкової інформації вимагає розробки комплексної системи інформування громадян про порядок і результати надання адміністративних послуг. Це можливо при наявності в органах

місцевого самоврядування та державної влади Інтернет-порталів, при сформованих системах інформаційного доступу через мобільні пристрої та центри телефонного зв'язку.

Важливим елементом взаємодії органів державної й місцевої влади із громадянами є розвиток інформаційних систем, що забезпечують транзакційні комунікації між її учасниками. Такі інформаційні системи дозволять здійснити підтримку операційної діяльності з прийому заяв громадян і контролю за наданням адміністративних послуг. Через них стане більш ефективним поширення серед населення нормативної та довідкової інформації, яка має містити різноманітні реєстри (державних і муніципальних послуг, посадових осіб та органів державного й місцевого управління, оскаржень рішень і дій (бездіяльності) органів державної влади й місцевого самоврядування).

Інформаційні системи органів державної та місцевої влади повинні забезпечити інформаційно-технологічну підтримку операційної діяльності щодо виконання встановлених регламентів і надання державних послуг у рамках окремого відомства (підрозділу). Через них можна також здійснювати моніторинг і аналіз результатів надання послуг, громадський контроль за процесами реалізації державних і муніципальних послуг. Крім того, органам влади доцільно мати відповідні інформаційні системи, які б забезпечили досудове (позасудове) оскарження громадянами рішень і дій (бездіяльності) надання державних послуг.

Створення спеціальної інформаційно-технологічної системи дозволить упорядкувати комунікативні зв'язки й інформаційні потоки між громадянами та органами влади, забезпечити однозначну (юридично значущу) ідентифікацію громадян і організацій при наданні їм державних (адміністративних) послуг в електронному вигляді. Це буде сприяти поліпшенню якості державних послуг, модернізації всієї системи державної служби шляхом зміни системи стимулювання службовців, підвищення відповідальності останніх за ефективне виконання власних обов'язків у сфері надання населенню адміністративних послуг.

Безсумнівно, перехід від прямого контакту чиновника й громадянина до дистанційної взаємодії від органів державної та місцевої влади вимагає відповідного матеріально-технічного й організаційного забезпечення, навчання суб'єктів комунікації. Тому перехід до надання

адміністративних послуг в електронному вигляді може бути у вигляді поступового й поетапного його вирішення. На нашу думку, процес реалізації концепції інформаційного супроводу адміністративних послуг має бути поступовим та містити чотири етапи.

На першому етапі передача документів припускає передачу в органи державної й місцевої влади електронних документів на фізичних носіях або в друкованому вигляді. При цьому повинна бути передбачена можливість заповнення документів на робочому місці у відповідній установі або відомстві.

На другому етапі органи виконавчої влади створюють відомчі електронні бази даних, забезпечують можливість доступу до них громадян з метою здійснення запитів і одержання довідок. У цей період державним (місцевим) органам управління варто провести значну роботу щодо формування відповідних баз даних у зручному для громадян їхньому використанню. Розуміючи, що чиновники воліють бути монополістами у володінні відкритої інформації про власну діяльність, недержавні організації повинні організувати ретельний громадський контроль за наповненням значимою та відкритою інформацією відповідних баз даних.

Третій етап передбачає можливість передачі населенню або організаціям заповнених електронних форм документів, необхідних для одержання державної послуги, для звернення у відповідні відомства з використанням мережі Інтернет, для попередньої перевірки відомством цих документів, а також для запису на очний прийом.

На завершальному етапі повинен бути реалізований безконтактний обмін документальною інформацією між громадянами й органами влади. При цьому буде зведена до мінімуму необхідність очного відвідування відповідного вповноваженого органу або відомства. Така процедура взаємодії державних службовців і населення лише позитивно позначиться на рівні зловживань в органах місцевої та державної влади.

Таким чином, майбутня реорганізація адміністративної системи, що містить заходи щодо поліпшення якості державних послуг, які надаються українським громадянам, значною мірою вплине на зміну механізмів надання державних послуг громадянам. Це буде сприяти більш ефективній взаємодії органів місцевої влади з населенням, формуванню системи протидії корупції в країні.

Література:

1. Про доступ до публічної інформації : закон України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon1.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=2939-17>
2. Кудряченко А., Здіорук О., Горелов Д. Шляхи удосконалення надання публічних послуг громадянам у контексті децентралізації владних повноважень / А. Кудряченко, О. Здіорук, Д. Горелов [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://old.niss.gov.ua/Monitor/Juni/8.htm>

Перетяка О.П. Удосконалення системи надання послуг населенню органами державної влади та місцевого самоврядування.

Зміни, що зараз спостерігаються в системі державного управління, потребують вдосконалення механізмів надання громадянам адміністративних послуг. В статті розглянуто основні принципи надання послуг населенню органами державної влади та місцевого самоврядування. Запропоновано розглядати процес реалізації концепції інформаційного супроводу адміністративних послуг як низку чотирьох послідовних етапів, яка дозволить побудувати систему дистанційної взаємодії органів державної та місцевої влади з громадянами.

Ключові слова: адміністративні послуги, державна влада, місцеве самоврядування, інформаційна система.

Перетяка О. П. Усовершенствование системы предоставления услуг населению органами государственной власти и местного самоуправления.

Изменения, наблюдаемые в настоящее время в системе государственного управления, требуют совершенствования механизмов предоставления гражданам административных услуг. В статье рассмотрены основные принципы оказания услуг населению органами государственной власти и местного самоуправления. Предложено рассматривать процесс реализации концепции информационного сопровождения административных услуг как ряд четырех последовательных этапов, которые позволят построить систему дистанционного взаимодействия органов государственной и местной власти с гражданами.

Ключевые слова: административные услуги, государственная власть, местное самоуправление, информационная система.

Peretyaka O.P. Improving of system of service granting for population by the state power organs and local self-government organs.

The changes now observed in the public administration system demand mechanisms for improvement of administrative services for citizens. The basic principles of public services by state and local authorities are analyzed in the article. It is suggested to scrutinise the implementation of the concept of information support of administrative services with a series of four stages, which will build the system of distant interaction of state and local governments with citizens.

Key words: administrative services, state power, local self-government, information system.