

Віталій Вінтоняк

аспірант кафедри публічного управління та адміністрування,

Наталія Гой

к.е.н., доцент, завідувач кафедри менеджменту в інформаційних технологіях,

Прикарпатський національний університет ім. В. Стефаника,

м. Івано-Франківськ, Україна

ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ

Публічні послуги передусім відіграють вирішальну роль у процесі функціонування регіональної влади, забезпечення соціальної безпеки громадян, створення умов для якісної реалізації особистих прав на працю, гідний рівень життя тощо. Процеси децентралізації в Україні, які відбуваються як під впливом сучасних трансформаційних перетворень усередині країни, так і в умовах зовнішніх викликів, вимагають, окрім іншого, формулювання нових концептуальних положень щодо подальшого розвитку системи надання публічних послуг.

Україна позиціонує себе як сервісна держава, зокрема із сервісним спрямуванням діяльності публічної адміністрації [1] й пріоритетними стратегічними цілями формування сучасної моделі надання якісних адміністративних послуг. Протягом останніх років Україна здійснила багато кроків на законодавчому рівні щодо нормалізації принципів та способів надання адміністративних послуг.

Згідно чинного законодавства України [2] адміністративна послуга характеризується як «результат здійснення владних повноважень суб'єктом надання адміністративних послуг за заявою фізичної або юридичної особи, спрямований на набуття, зміну чи припинення прав та/або здійснення обов'язків такої особи відповідно до закону». З огляду на проведені наукові дослідження щодо визначення сутності поняття, «адміністративну послугу»

визначаємо як частину публічної послуги, оскільки «публічна послуга є юридичною або соціально значущою дією суб'єкта надання публічної (електронної публічної) послуги, у тому числі адміністративна послуга за заявою (зверненням, запитом) суб'єкта звернення або без такого звернення, у результаті якої набуваються, переходять, припиняються права та/або здійснюються обов'язки суб'єктом звернення, надаються відповідні матеріальні та/або нематеріальні блага суб'єкту звернення» [2]. Таким чином, відповідно до положень законодавства, адміністративна послуга не тотожна публічній послугі, є різновидом останньої, з притаманними їй характерними рисами. Крім того, слід додати, що аналіз сучасного національного законодавства у сфері сервісної діяльності публічної влади дає можливість стверджувати, що в ньому закладено європейський підхід до розуміння сутності публічних послуг. Зазначимо, що українськими науковцями систематично досліджувалися співвідношення суміжних понять із адміністративною послугою, проте на даний момент певні розбіжності усунуті через більш ретельний підхід до розмежування в законодавстві [3].

Урядова Стратегія щодо реформування державного управління має на меті побудову в Україні спроможної сервісної та цифрової держави, яка забезпечує захист інтересів громадян на основі європейських стандартів, світового досвіду та відображає очікувані результати від її проведення [2], а саме:

- забезпечення надання публічних послуг високої якості та формування зручної адміністративної процедури для громадян і бізнесу;
- формування системи професійної та політично нейтральної публічної служби, орієнтованої на захист інтересів громадян;
- розбудову та удосконалення ефективних й підзвітних громадянам державних інституцій, які формують державну політику та успішно її реалізують задля сталого розвитку держави.

Оскільки система органів державної влади і місцевого самоврядування, які надають адміністративні послуги, на сьогодні перебуває в процесі адаптації

до європейських стандартів, її структурні елементи потребують ретельного аналізу, а саме: чинного законодавства, яким вони керуються у процесі своєї діяльності (так зване адміністративно-правове регулювання), реалізації публічно-владними суб'єктами цієї діяльності та шляхи її покращення, за допомогою яких надання послуг з обслуговування громадян буде більш комфортним для самих громадян та вищезгаданих органів публічної сфери [4].

Для національного законодавства характерно використання двох основних термінів для позначення сервісної спрямованості діяльності держави – публічні та адміністративні послуги [5]. Зокрема, не важко помітити різницю між адміністративною та публічною послугою, а саме: за допомогою публічної послуги «надаються відповідні матеріальні та/або нематеріальні блага суб'єкту звернення» [6]. Публічна або адміністративна послуги в сучасних умовах переважно надаються в електронній формі. Слід зазначити, що із сервісним підходом до взаємодії суб'єктів надання послуг критичне значення мають не тільки способи надання послуг, але й методи оцінки їх ефективності. Відповідно до проведеного аналізу, ключовим напрямом успіху в трансформації є узагальнений досвід впровадження цих механізмів в публічній сфері, яка на сьогодні є доволі складна в своїй суті й на законодавчому рівні мало врегульована. В умовах воєнного стану це надзвичайно актуально.

Література

1. Про адміністративні послуги: Закон України від 6 вересня 2012 року № 5203-VI. Офіційний веб-портал Верховної Ради України. URL: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/5203-17>

2. Про особливості надання публічних (електронних публічних) послуг : Закон України від 15.07.2021 № 1689-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1689-20/ed20210715#n12>

3. Про деякі заходи із забезпечення надання якісних публічних послуг : Указ Президента України від 04.09.2019 647/2019. URL:

<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/647/2019#Text>

4. Серьогіна Т. Категорія «публічна послуга» як об'єкт наукового дослідження. *Аспекти публічного управління*. 2018. Том 6. № 4. С. 14 – 19.

5. Жук Ю., Ліпенцев А. Адміністративні послуги в Україні: поняття та сутність. *Ефективність державного управління*. 2019. № 42. С. 140 – 148.

6. Гладка О. М., Маматова Т. В. Інноваційні підходи до розвитку системи надання адміністративних послуг в умовах децентралізації. *Державне управління та місцеве самоврядування*. 2020. Вип. 1(44). С. 86 – 91.