



УДК 351.74: 342.922

М. Острах,кандидат юридичних наук, доцент кафедри теорії держави та права,
конституційного права та державного управління
Дніпропетровського національного університету імені Олеся Гончара

ОСОБЛИВОСТІ ЗАСТОСУВАННЯ КРИТЕРІЮ ДОСТУПНОСТІ ЩОДО НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ В СУЧАСНИХ УМОВАХ

Сьогодні державотворення незалежної Української держави переживає критичний момент своєї історії. Відбувається тяжкий процес переходу від пострадянських принципів формування правовідносин між органами державної влади та місцевого самоврядування та громадянином. Громадяни, які звертаються за адміністративною послугою, добре знайомі з проблемами територіальної наближеності адміністративного органу, можливістю безперешкодного одержання бланків та інших формулярів, дуже важливим є отримання таких бланків з веб-сторінки адміністративного органу для того, щоб особа мала можливість підготуватися заздалегідь до заповнення документів і точно знала, які документи вона повинна мати при собі для отримання конкретної послуги.

Відповідно до розпорядження Кабінету Міністрів України від 15.02.2006 № 90-р, яким схвалено Концепцію розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади, одним із критеріїв, який підвищує оцінку якості надання адміністративних послуг, є критерій доступності. Доступність – фактична можливість фізичних та юридичних осіб звернутися за адміністративною послугою (територіальна наближеність адміністративного органу до утримувачів послуг; наявність транспортного сполучення, вказівних знаків, під'їзних шляхів та місць паркування для транспортних засобів фізичних та юридичних осіб; можливість вільного (безперешкодного) доступу до приміщення адміністративного органу; безперешкодне одержання бланків та інших формулярів, необхідних для звернення за адміністративною послугою, можливість отримання таких бланків з веб-сторінки адміністративного органу) [1, с. 168].

Критерій доступності (або простоти) науковці, зокрема І.В. Дроздова, В.Б. Дзюндзюк, В.С. Долечек, визначають зазвичай як складову оцінки зручності надання послуг.

Його зміст передбачає, що послуги повинні бути обґрунтованими і найпростішими. Тому в ході удосконалення правового регулювання надання адміністративних послуг органами публічної адміністрації необхідно максимально спрощувати правила і порядок надання послуг, щоб максимум спілкування між органами публічної адміністрації (погодження, експертизи, повідомлення) здійснювався всередині цих органів, без залучення особи.

Прикладами недотримання даних вимог може розглядатись необґрунтовано складна процедура надання послуги, безпідставне вимагання додаткових документів, довідок тощо, перекладання обов'язків адміністрації на приватну особу. Разом з тим, критерій доступності трактується як фактична можливість особи звернутися за отриманням необхідної адміністративної послуги. Даний критерій включає в себе декілька показників, які суттєво впливають на оцінку його якості. Це, в першу чергу, можливість отримання споживачами послуг інформації, до якого саме органу потрібно звертатися за конкретною адміністративною послугою, як цей орган знайти [2, с. 157; 3, с. 89; 4, с. 154].

За результатами проведеного автором соціологічного дослідження, найбільш доступними громадяни вважають органи місцевого самоврядування – райвиконкоми – 41,1%, а найнижчий ступінь доступності демонструє облдержадміністрація – 14,9% опитаних. Індикатор шкали «скоріше доступний» також свідчить, що громадянам простіше звертатися у райвиконкоми – 40,6%, до цього також додається міська рада із показником у 44,9%. Недоступними респонденти вважають облраду та облдержадміністрацію – відповідно 29,7% та 26,3%, але ці дві структури також отримали максимальні відсоткові показники за індикатором «важко відповісти» (відповідно 25,7% і 35,1% опитаних не змогли оцінити ступінь доступності вказаних органів влади) [5, с. 207–208].

Таким чином, спостерігається тенденція – чим нижчим є ієрархічний рівень органу влади (у нашому випадку – райвиконком), тим він є більш доступним для громадян. Відповідно, чим вище ієрархічний статус органу влади (у нашому випадку – облдержадміністрація), тим нижче його рівень доступності для пересічних громадян.

Для забезпечення доступу до інформації при органи публічної адміністрації необхідним є створення інформаційно-довідкових ресурсів (друкованих довідників, телефонних довідників та служб, інтернет-порталів тощо), де зацікавлені особи можуть одержати необхідну інформацію. Доручним є створення спеціальних додатків у мобільних та комп'ютерних пристроях для того, щоб особа могла отримати послугу, знаходячись у будь-якому зручному для неї місці. Далеко не всі послуги потребують особистої присутності особи. Також одноразово особа може внести свої дані, які будуть збережені в її особистому кабінеті у мережі інтернет для того, щоб кожного разу звертаючись за тією чи іншою послугою не було потреби пред'являти всі документи. Такий підхід може скоротити час як для споживача послуги, так і для робітників органу державної влади та місцевого самоврядування, які надають такі послуги.

Розпорядженням Кабінету Міністрів України від 24 липня 2013 р. № 614-р було затверджено Концепцію державної цільової програми створення та функціонування інформаційної системи надання адміністративних послуг на період до 2017 року в ній зазначено, що реалізація нових засад створення державного управління повинна здійснюватися шляхом створення інформаційної системи надання адміністративних послуг, забезпечення функціонування якої не можливе без упровадження інформаційних технологій у діяльність державних органів, органів влади Автономної Республіки Крим та органів місцевого самоврядування [6].

В Концепції затверджені напрями виконання Програми, а саме:

- створення інформаційної системи електронної міжвідомчої взаємодії державних органів, яка повинна забезпечувати отримання інформації, необхідної для надання адміністративних послуг, з електронних інформаційних систем та баз даних державних органів, органів влади Автономної Республіки Крим, органів місцевого самоврядування в автоматичному режимі;

- забезпечення технологічної сумісності інформаційної системи електронної міжвідомчої взаємодії державних органів з електронними інформаційними системами

- та базами даних державних органів, органів влади Автономної Республіки Крим, органів місцевого самоврядування та визначення на законодавчому рівні вимог щодо обов'язкового підключення до зазначеної системи всіх інформаційних систем та баз даних державних органів, органів влади Автономної Республіки Крим, органів місцевого самоврядування;

- підключення до інформаційної системи електронної міжвідомчої взаємодії державних органів інформаційних ресурсів органів виконавчої влади, Ради міністрів Автономної Республіки Крим, обласних, Київської та Севастопольської міських державних адміністрацій, органів місцевого самоврядування, державної установи «Урядовий контактний центр» та забезпечення фінансування подальшого функціонування та модернізації зазначеної системи;

- модернізація (зокрема розширення функціональних можливостей, створення комплексної системи захисту інформації, облаштування серверного приміщення, закупівля серверного і телекомунікаційного обладнання, розвиток програмного забезпечення) та забезпечення функціонування Єдиного державного порталу адміністративних послуг;

- створення та забезпечення функціонування цілодобової Урядової телефонної довідки про адміністративні послуги на базі державної установи «Урядовий контактний центр» за окремим багатоканальним телефонним номером (у тому числі спеціалізоване програмне та програмно-технічне забезпечення, облаштування нових робочих місць, виділення додаткових приміщень тощо).

Окрім того, у випадку безпосереднього звернення споживача до неналежного адміністративного органу, його працівники зобов'язані надати необхідну інформацію, за допомогою якої споживач зможе звернутися до компетентного органу. За власним соціологічним дослідженням відомості стосовно оцінки діяльності органів влади щодо інформування населення про надання адміністративних послуг є такими: більше половини опитаних, а саме 64,9%, свідчать, що органи влади надають населенню часткову інформацію; 16,3% респондентів вагалися з відповіддю на запитання; менше десятої частки громадян – 9,7% – стверджують, що органи влади інформації не надають зовсім; лише 9,1% говорять, що органи влади надають повну та вичерпну інформацію [5, с. 208].

На оцінку якості послуг за критерієм доступності суттєво впливає показник територіального розташування адміністративного органу, тобто центру надання



адміністративних послуг, що передбачає врахування певних факторів: місцезнаходження органу, його віддаленість від споживачів, наявність сполучень громадського транспорту тощо. Адміністративні органи мають розташовуватись у місцях, що є доступними для потенційних споживачів адміністративних послуг, бути максимально наближеними до споживачів з метою мінімізації витрат їх часу та коштів. Важливими чинниками, що впливають на якість адміністративних послуг за цим критерієм, повинні бути наявність вказівних знаків, під'їзних шляхів, місць паркування автотранспорту тощо [4, с. 134].

Ще однією важливою складовою критерію доступності послуг є сам режим доступу до приміщення адміністративного органу, тобто можливість споживача потрапити до місця надання адміністративних послуг без необхідності отримання окремого дозволу (перепустки) для входу. Для цього доцільно розмежовувати робочі місця персоналу адміністративного органу та приміщення, що пов'язані з роботою зі споживачами адміністративних послуг, на які недопустимі обмеження вільного доступу громадян протягом всього часу роботи адміністративного органу, а за можливості – й у позаробочий час, де громадяни можуть ознайомитися з інформацією щодо процедури отримання послуги, її оплати, взяти бланк заяви, щоб заповнити її вдома тощо.

Доступність бланків документів є також показником доступності адміністративної послуги. Бланки заяв та інші обов'язкові формуляри повинні бути у достатній кількості та розміщуватися у вільному доступі в приміщенні органу. Типові документи, пов'язані з отриманням адміністративної послуги, також повинні бути розміщені в онлайн доступі на інтернет-сторінці відповідного адміністративного органу або урядовому веб-порталі. Таким чином, відсутність бланків, покладення обов'язку пошуку бланку на споживача, реалізація продажу бланків за гроші – все це є підставами для негативної оцінки якості надання адміністративних послуг за даним критерієм доступності.

Зокрема, в рамках соціального дослідження на запитання «З якого джерела Ви отримали найбільш повну інформацію про порядок надання адміністративної послуги?» майже половина громадян – 46,9% – зазначає, що повну інформацію можна отримати з нормативно-правової бази; 38,0% опитаних згадують про особистісні бесіди з працівником потрібної структури; третина респондентів – 32,3% – вказують на інформаційні стенди у потрібній структурі;

26,9% говорять, що серед інформаційних джерел не останню роль відіграють офіційні веб-сайти; 22,9% акцентують увагу на важливій ролі Інтернет-форумів у поінформуванні населення; п'ята частина респондентів – 21,1% – згадує про засоби масової інформації як одне з джерел надання інформації; 20,3% велику роль у процесі інформування відводять друзям і знайомим; 17,4% опитаних говорить про телефонні розмови з працівником потрібної структури; лише 8,3% респондентів свідчать, що роздаткові інформаційні матеріали відіграють значну роль у поінформуванні населення; 4,9% громадян не отримували інформації про порядок надання інформаційних послуг; 0,9% опитаних відповіли на запитання самостійно (не змогли згадати джерело інформації) [5, с. 209].

Для якісного врегулювання надання адміністративних послуг необхідним вбачається розроблення та затвердження Кабінетом Міністрів України типових документів, які регулювали б якість надання адміністративних послуг, у тому числі визначення процедури контролю якості та механізм регулярного перегляду і покращання критеріїв оцінки якості. Важливим питанням також є врахування при розробці таких стандартів задоволення потреб осіб з обмеженими фізичними можливостями (інвалідів). Так як в Україні здійснюються євроінтеграційні процеси, то здійснювати нормативне регулювання якості надання адміністративних послуг необхідно з урахуванням стандартів якості міжнародного рівня (ISO 9000, 9001) [7; 8].

Перекладання на громадян координаційної роботи, яка має здійснюватися між органами влади самостійно, є зайвою. Рациональним є надання адміністративних послуг органами публічної адміністрації на найнижчих рівнях структурних органів, що забезпечить їх наближення до споживачів. Необхідно наголосити на питанні щодо підвищення виконавської дисципліни та якості провадження з надання адміністративних послуг.

Ключові слова: адміністративні послуги, якість надання адміністративних послуг, застосування критерію доступності.

Стаття присвячена вивченню особливостей застосування критерію доступності для надання адміністративних послуг органами державної влади та місцевого самоврядування в Україні. Визначено шляхи вдосконалення надання якісних адміністративних послуг з урахуванням потреб споживачів таких послуг.





Стаття посвячена изучению особенностей применения критерия доступности для предоставления административных услуг органами государственной власти и местного самоуправления в Украине. Определены пути совершенствования предоставления качественных административных услуг с учетом потребностей потребителей таких услуг.

This article is devoted to studying the application of the criterion of accessibility features to provide administrative services to public authorities and local government in Ukraine. The ways of improvement of quality administrative services to meet the needs of consumers of such services.

Література

1. Концепція розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади : розпорядження Кабінету міністрів України від 15.02.2006 № 90-р. // Офіційний вісник України. – 2006. – № 7. – С. 168–170.

2. Дзюндзюк В.Б. Методологічні засади оцінки та підвищення ефективності діяльності органів влади як публічних організацій : дис д-ра наук з державного управління : 25.00.02 / Дзюндзюк Вячеслав Борисович. – Х. : 2005. – 471 с.

3. Долечек В.С. Надання управлінських послуг населенню органами виконавчої влади України: організаційно-правовий аспект : дис. ... канд. наук з держ. упр.: 25.00.02 / Долечек Володимир Станіславович. – К., 2005. – 206 с.

4. Дроздова І.В. Міністерство внутрішніх справ України як суб'єкт надання адміністративних послуг : дис. ... канд. юрид. наук : 12.00.07 / Дроздова Інна Вікторівна. – К., 2009. – 240 с.

5. Острах М.Б. Проведення з надання адміністративних послуг в Україні : дис. канд. юрид. наук : 12.00.07 / Острах Маргарита Борисівна. – Херсон, 2013. – 236 с.

6. Про схвалення Концепції державної цільової програми створення та функціонування інформаційної системи надання адміністративних послуг на період до 2017 року : розпорядження Кабінету Міністрів України від 24 липня 2013 № 614-р [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon1.rada.gov.ua/laws/show/614-2013-p>.

7. ДСТУ ISO 9000-2000 Системи управління якістю. – Основні положення та словник (ISO 9000: 2000, IDC) – К. : Держстандарт України, 2001. – 27 с.

8. ДСТУ ISO 9001-2001 Системи управління якістю. – Вимоги (ISO 9001: 2001, IDC) – К. : Держстандарт України, 2001. – 23 с.

УДК 342.2:342.6

О. Коломієць,

аспірант кафедри теорії та історії держави і права
Міжнародного гуманітарного університету

МИТНА ФУНКЦІЯ ДЕРЖАВИ ТА МИТНА СПРАВА: АСПЕКТИ СПІВВІДНОШЕННЯ

Функціонування сучасної держави визначається тим, які принципів напрями діяльності визначають її соціальну сутність у конкретному суспільстві. При цьому одним із найбільш важливих напрямів діяльності сучасної держави є економічний, у межах якого знаходять свою реалізацію такі функції, як бюджетна, податкова, митна тощо. Водночас у контексті здійснення сучасною державою митної функції варто розглянути її співвідношення з іншим важливим явищем у правовому житті суспільства – митною справою. Із цієї точки зору формування митної функції має зумовлюватися не лише

наявністю спеціалізованої системи органів та її нормативно-правовою інституціоналізацією, а й тим, що реалізація митної функції безпосередньо пов'язана з митною справою.

Мета статті полягає у виявленні загальнотеоретичних засад співвідношення митної функції сучасної держави та митної справи.

Питанням здійснення митної справи як напряму діяльності держави присвятили свої праці такі видатні українські вчені, як О.П. Гребельник, Є.В. Додін, І.М. Карамбович, С.В. Ківалов, Б.А. Кормич, А.В. Мазур, В.Я. Настюк, П.В. Пашко, К.К. Сандровський та інші. Проте актуальною залишається

