

Панькова З.Л.

аспірантка другого року навчання кафедри господарського та адміністративного права

КПІ ім. Ігоря Сікорського

Науковий керівник: **Голосніченко І.П.**

д.ю.н., професор

КПІ ім. Ігоря Сікорського

Оцінка якості адміністративних послуг в Україні

Кожний громадянин нашої держави незалежно від віку, матеріального чи соціального стану, сфери своєї діяльності рано чи пізно потребує отримання тієї чи іншої адміністративної послуги.

Тому для належного надання адміністративних послуг органами державної влади та органами місцевого самоврядування необхідним є вироблення певних стандартів та оцінювання якості адміністративних послуг.

Під стандартами якості адміністративних послуг потрібно розуміти конкретні вимоги щодо надання адміністративної послуги, яким повинна відповідати діяльність адміністративного органу, і за допомогою яких можна оцінити, наскільки якісно надається та чи інша адміністративна послуга[2, с. 10].

Задля стандартизації надання адміністративних послуг, а також здійснення оцінювання якості є необхідність у чіткому визначенні критеріїв оцінки якості надання адміністративних послуг. На законодавчому рівні дані критерії часткового регламентовані Законом України « Про адміністративні послуги», Концепцією розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади та Стандартами надання адміністративних послуг. Однак практичне застосування вищезазначених норм залишається на незадовільному рівні.

Вважаємо, що органи державної влади, органи місцевого самоврядування повинні не лише дотримуватися мінімальних стандартів, але й самостійно підвищувати якість послуг, що ними надаються. Наприклад, можлива розробка власних положень та інструкцій, щодо підвищення якості надання адміністративних послуг, які будуть гарантувати що та чи інша адміністративна послуга буде надана у коротший строк та на кращих умовах чим те, що забезпечується на державному рівні.

Ефективність оцінювання якості адміністративних послуг залежить від способу здійснення. В теорії та на практиці розрізняють наступні види оцінювання за способом здійснення:

- Внутрішнє оцінювання, коли керівництво слідує за роботою суб'єктів надання адміністративних послуг з метою дотримання законодавства України, внутрішніх положень та інструкцій, задля підвищення якості адміністративних послуг;
- Зовнішнє оцінювання, з боку споживачів;
- Змішане оцінювання, коли існує певний незалежний орган, який керується відповідними нормами та інструкціями та об'єктивно оцінює якість адміністративних послуг, а висновки даного органу мають не рекомендаційний характер, а мають загальнообов'язковий.

Будь- який із способів, описаних вище, повинен ґрунтуватися та здійснюватися за певними критеріями.

Основними з них є:

- Дієвість;

- вчасність;
- доступність;
- корисність;
- відкритість;
- фаховість;

Похідними від основоположних однак не менш важливими є:

- зрозумілість для всіх категорій населення;
- строковість;
- економічність та ефективність надання;

Стандартизація та оцінювання якості послуг повинні періодично вдосконалюватися, яскравим прикладом належної стандартизації надання адміністративних послуг є Велика Британія, де діють Хартії громадян.

На сьогодні у Великій Британії опубліковані 42 хартії національного рівня і майже 10000 – локального рівня. Держава гарантує та забезпечує, таким правовим закріпленням те, що кожен громадянин має право, а державний орган зобов'язаний надати адміністративні послуги у різних сферах суспільного життя: освіта, соціальне забезпечення, працевлаштування, відпочинок, оподаткування тощо. Більшість хартій мають загальнодержавне значення, однак задля постійного вдосконалення якості адміністративних послуг на місцях розробляються власні хартії, які мають регіональний характер, як у галузі публічного адміністрування, охорони здоров'я, громадської безпеки, яких вони зобов'язались дотримуватись [1, с. 496].

Підсумовуючи, можна зробити висновок, що ідеальна модель стандартизації та оцінювання якості адміністративних послуг уже існує у світі, необхідним залишається виокремлення тих аспектів та положень, що потребує наша держава для підвищення якості надання адміністративних послуг та пристосування їх до потреб громадян. Адже основоположною функцією державних органів та органів місцевого самоврядування є та залишатиметься функція «служіння» держави інтересам та потребам своїх громадян.

Список використаних джерел:

1. Тимощук В.П. Адміністративна процедура та адміністративні послуги. Зарубіжний досвід і пропозиції для України / Автор - упорядник В.П.Тимощук.- К.:Факт, 2009. - 496 с.
2. Тимощук В. П. Оцінка якості адміністративних послуг // В.П. Тимощук, А. В. Кірмач – К.: Факт, 2005. – С. 10.