

УДК 316.33:321

ОЦІНКА НАСЕЛЕННЯМ ДОНЕЦЬКА ТЕХНОЛОГІЧНОСТІ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ ОРГАНАМИ ВЛАДИ

Передерій Марина Олександрівна – аспірант, спеціаліст соціологічної науково-дослідної лабораторії кафедри соціології управління Донецького державного управління

У статті уточнюються поняття «адміністративна послуга». За результатами соціологічного дослідження, що визначало оцінки донеччан технологічності надання адміністративних послуг органами влади, розроблені пропозиції, спрямовані на підвищення якості зазначених послуг.

Ключові слова: адміністративні послуги, надання адміністративних послуг, технологічність надання адміністративних послуг органами влади.

В статье уточняется понятие «административная услуга». По результатам социологического исследования, которое определяло оценку дончан технологичности предоставления административных услуг органами власти, разработаны предложения по повышению качества этих услуг.

Ключевые слова: административные услуги, предоставление административных услуг, технологичность предоставления административных услуг органами власти.

This article discusses the problem of the ambiguity of understanding the concept of «administrative services». The results of sociological research, which dealing with Donetsk citizens' assessment of technological effectiveness in authority's provision of administrative services has been emphasized represented by measures to improve the quality of these services. The results of this research have been presented in the article.

Keywords: administrative services, provision of administrative services technological effectiveness of authority's provision of administrative services.

Сучасна система державного управління завдяки адміністративній реформі в Україні стає близькою до потреб і запитів людей. Розвиток України як незалежної, демократичної, правової держави передбачає запровадження змін пріоритетів у державній діяльності і принципів та форм відносин між владою і громадою (громадянами). Сьогодні вплив держави на суспільні процеси відбувається через надання громадянам якісних адміністративних послуг [1]. Обмеженість бюджету спричиняє необхідність покращення якості надання адміністративних послуг, що передбачає досягнення кращих результатів з меншими затратами. Державний сектор, в разі ефективної роботи, зміцнює загальний соціально-економічний розвиток держави. Саме тому для вирішення цього головного завдання необхідно акцентувати увагу на законності діяльності урядових структур, знаходити нові технологічні можливості для вдосконалення якості надання послуг.

У науковій літературі питання ефективності та якості надання адміністративних послуг органами виконавчої влади та органами місцевого самоврядування піднімаються в працях В. Авер'янова, Б. Борисова, С. Ківалова, В.Петренка, О. Поляка, В. Сороки Т. Мотрієнка, В. Долечека [2].

Відаючи належне результатам їх наукових досліджень, слід зазначити, що оцінка якості надання адміністративних послуг органами виконавчої влади та органами місцевого самоврядування вимагає нових концептуальних підходів.

Мета даної статті – уточнення змісту поняття «адміністративна послуга» та з'ясування технологічності процесу надання адміністративних послуг.

Удосконалення сфери послуг та впровадження в діяльність держави науково обґрунтованої теорії процесу надання послуг передбачає керування єдиними теоретичними засадами, в тому числі щодо розуміння понять, видів та ознак публічних послуг. Для позначення категорій публічних послуг в англійській мові вживається термін «public services». Але у зв'язку з особливостями категорійного апарату замість терміна «публічні послуги» в українському суспільстві прижився термін «державні послуги». Слід зазначити, що у Концепції адміністративної реформи в Україні терміни «державні послуги» і «управлінські послуги» використовувалися паралельно [3]. Але особливої межі між ними не проводилося.

Останнім часом найбільш уживаним став термін «адміністративні послуги», адже справедливо вважається, що категорія «управлінських послуг» вже несе своє змістове навантаження в економічній та соціальній науці. Саме прикметник «адміністративні» більш вдалий ще й тому, що вказує на суб'єкта, який надає такі послуги, тобто на адміністрацію, адміністративні органи. Крім того, прикметник «адміністративні» характеризує владно-публічну (адміністративну) природу діяльності щодо надання цих послуг [3, с. 378].

Проблема визначення терміна «адміністративна послуга» має важливе теоретичне і практичне значення. У науковому плані його важливість зумовлена тим, що розв'язання цієї проблеми дає змогу визначити сутність адміністративної послуги, коло ознак цього явища, відмежовувати адміністративну послугу від таких понять, як «державна послуга», «публічна послуга». У прикладному плані необхідність зазначеного терміна викликана тим, що проблема визначення цього поняття безпосередньо пов'язана з проблемою дослідження зазначеного явища, розробкою засобів підвищення його суспільної ефективності та якості, тобто впорядкування діяльності в даному випадку органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування у сфері надання адміністративних послуг.

Для реалізації мети нашого дослідження необхідно визначитися з інтегральним поняттям – «публічні послуги», які надаються державними структурами або іншими суб'єктами за рахунок публічних коштів. Відтак, виникає потреба виокремлення та визначення видів публічних послуг за ознаками суб'єкта управління, котрий їх надає:

1) державні послуги – це послуги, що надаються органами державної влади (насамперед, виконавчої) та державними підприємствами, установами й організаціями. До них відносяться також послуги, які надаються недержавними організаціями в порядку виконання делегованих повноважень за рахунок коштів державного бюджету;

2) муніципальні (комунальні) послуги – це послуги, що надаються органами місцевого самоврядування, комунальними підприємствами, установами й організаціями за рахунок коштів місцевих бюджетів;

3) управлінські послуги – це розпорядча діяльність органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування, що регламентована законом і здійснюється за ініціативою фізичних та юридичних осіб і спрямована на реалізацію їх прав, свобод та законних інтересів;

4) адміністративні послуги, виділення яких регламентується Концепцією розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади, і які передбачають юридичне оформлення умов реалізації фізичними та юридичними особами прав, свобод і законних інтересів за їх заявою (видача дозволів (ліцензій), сертифікатів, посвідчень, проведення реєстрації тощо) [4, с.85].

Отже, адміністративна послуга – це публічно-владна діяльність адміністративного органу, спрямована на забезпечення умов для реалізації суб'єктивних прав фізичної або юридичної особи і здійснювана за її заявою. Ефективність прийняття управлінських рішень не в останню чергу залежить від соціологічного забезпечення зазначеного процесу.

Саме тому актуальним є аналіз результатів соціологічного дослідження «Оцінка населенням м. Донецьк якості адміністративних послуг, що надаються органами виконавчої влади, органами місцевого самоврядування», яке було проведено соціологічною лабораторією кафедри соціології управління Донецького державного університету управління на замовлення Управління державної служби Головердержслужби України в Донецькій області у грудні 2011 р. Мета соціологічного дослідження – визначення оцінки якості адміністративних послуг населенням м. Донецьк, які надаються органами виконавчої влади та органами місцевого самоврядування, а з'ясувати рівень технологічності надання адміністративних послуг в оцінках населення було однією із його завдань.

Генеральна сукупність – населення м. Донецьк. Вибіркова сукупність районована, квотна складає 400 осіб. Вибірка репрезентує населення міста старше 18 років за статтю та районом міста. У дослідженні було визначено такі показники технологічності надання адміністративних послуг: частота звернень по адміністративних послугах, ефективність надання адміністративних послуг, технічність надання адміністративних послуг.

Отже, загальна оцінка якості адміністративних послуг в Україні є досить низкою (рис.1). Респонденти з вікової категорії 60 і більше років звертаються до органів влади. Ніколи не зверталися до органів влади за адміністративними послугами до 29 років. Велика, тому що молоді люди не мають потреби в адміністративних послугах і випадки взаємозв'язку з владою поки не мають місце. Дуже важко відповісти, чи звертаються вони до органів влади по послуги (рис.1).



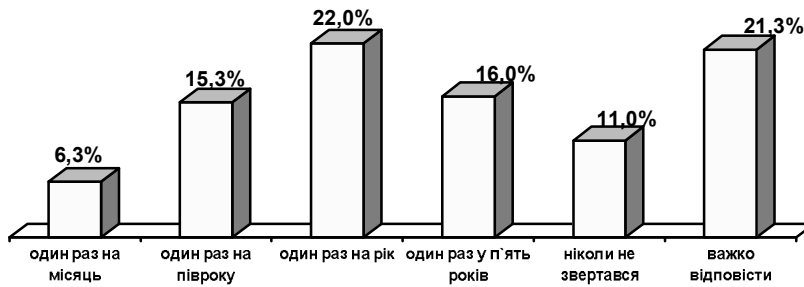


Рисунок 1. Частота звернень до органів влади по адміністративні послуги з власного досвіду респондентів (у % до опитаних)

Звідси очевидна низька інформованість, стереотипні уявлення про якість надання адміністративних послуг, значна кількість невизначених відповідей.

Що стосується *своєчасності* надання адміністративних послуг, то треба відзначити, що державні службовці органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування часто не вкладаються у терміни (рис. 2), серед респондентів кожен четвертий вважає, що вони рідко вчасно надають послуги, в той час як майже така кількість респондентів взагалі не змогла визначитися з відповіддю.

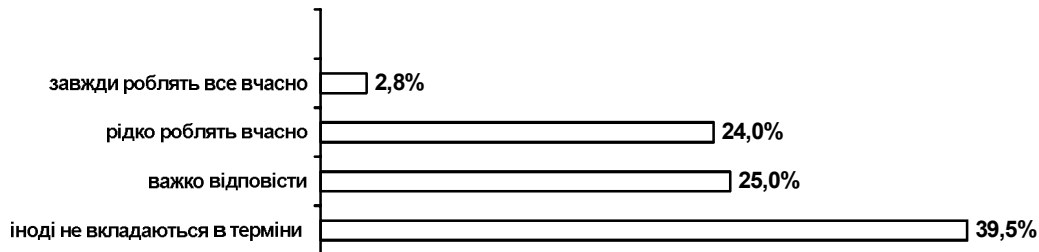


Рисунок 2. Розподіл відповідей на запитання «Як Ви вважаєте, органи влади надають адміністративні послуги своєчасно чи з порушенням законодавчо встановлених строків?» (у % до опитаних)

Представлені дані ілюструють низьку оцінку населенням Донецька своєчасності надання адміністративних послуг (63,5%), що у свою чергу може бути чинником, який спричиняє негативне ставлення до роботи органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування.

Респондентам соціологічного дослідження був запропонований перелік засобів взаємодії з органами влади у сфері отримання адміністративних послуг, які на їхню думку найбільш зручні. Мешканці Донецька обрали в першу чергу отримання адміністративних послуг «на особистому прийомі» (39%), спілкування через мережу «Інтернет» та за принципом «єдиного вікна» (Рис. 3). Вибір останніх двох засобів свідчить про те, що людям зручно отримувати адміністративні послуги швидко та з мінімальними витратами часу.

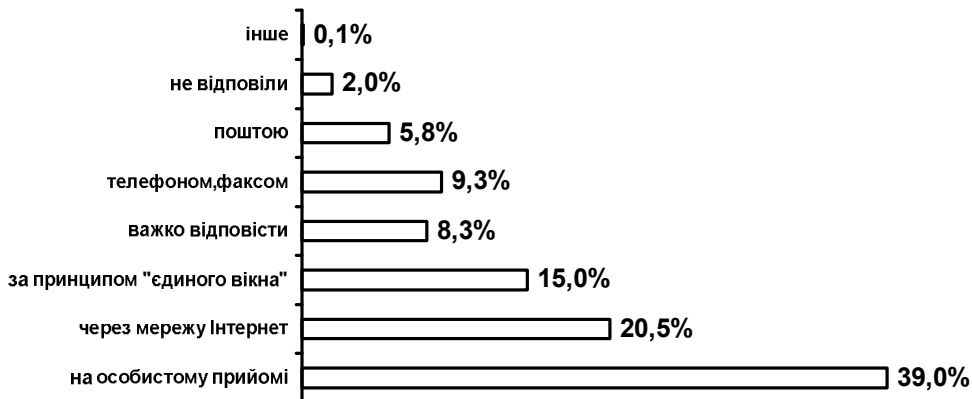


Рисунок 3. Розподіл відповідей на запитання «Які засоби взаємодії з органами влади у сфері отримання адміністративних послуг для Вас були б найзручнішими?»

Майже половина респондентів надала комфортності умов негативну оцінку, а значна частина взагалі не змогла визначитися, що свідчить про слабку інформованість населення та підтверджує рідкість звернень, яка була визначена вище (рис.4).

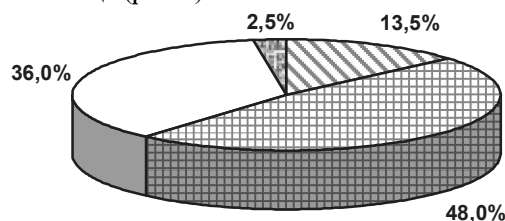


Рисунок 4. Розподіл відповідей на запитання «Чи вважаєте Ви для себе комфортними умови, які створені в органах влади?» (у % до опитаних)

У ході дослідження дискомфорту, який виникає у процесі взаємодії між об'єктом та суб'єктом надання адміністративних послуг, було визначено, що саме черги є основною проблемою для мешканців Донецька (рис. 5). Майже половина респондентів незадоволена наявністю великої кількості інстанцій, які необхідно обійти для отримання адміністративної послуги.

Громадяни цінують свій час, підтвердженням цього є наступна у даному рейтингу проблема – трата великої кількості часу (47 %). Доцільним у цьому разі може стати спілкування через мережу Інтернет, або за принципом «єдиного вікна», що у свою чергу дасть можливість швидко вирішувати нагальні проблеми.

Спричиняє дискомфорт для респондентів і відсутність зацікавленості у проблемі з боку державного службовця (19,5%), тобто суб'єктивного, людського чинника при спілкуванні не вистачає, мешканці впевнені, що уваги вони потребують значно більше, ніж їм надається.

Непрофесійність державних службовців посідає останню сходинку у загальному рейтингу дискомфорту, який відчують мешканці міста Донецька у 2011 році.

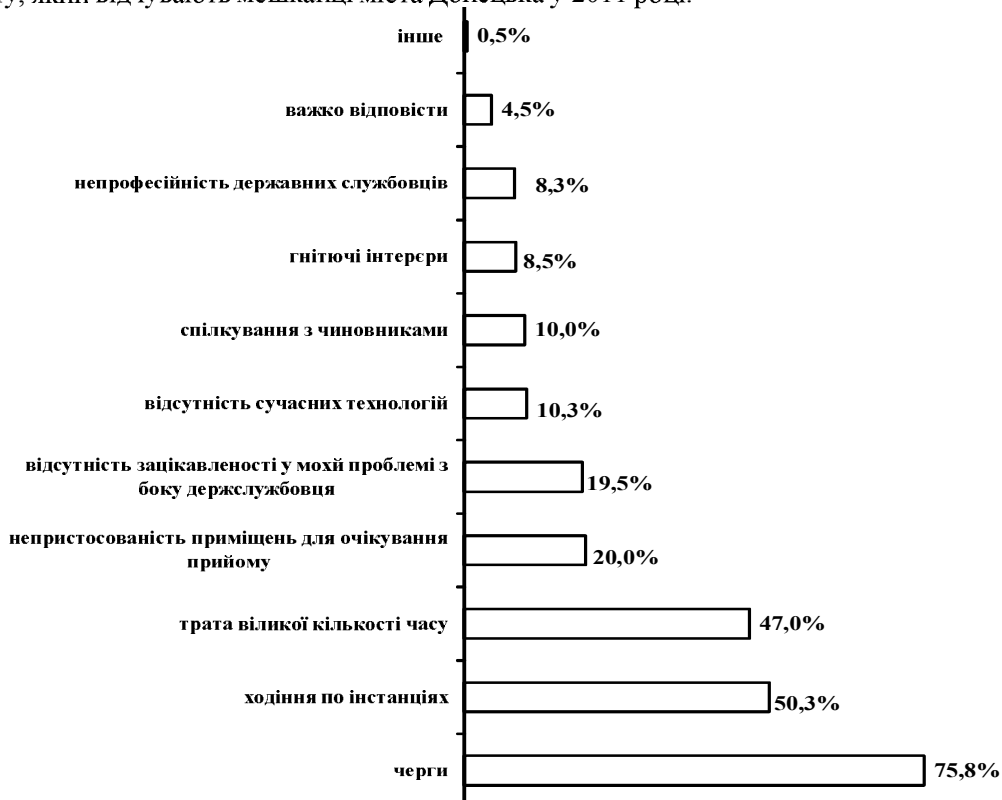


Рисунок 5. Розподіл відповідей на питання «Що з нижче переліченого є для Вас максимально дискомфортним?» (респондентам було запропоновано обрати не більше трьох варіантів відповідей)(у % до опитаних)

На питання щодо заходів поліпшення комфортності в процесі надання адміністративних послуг, респонденти відзначили, що у першу чергу має відбутися підвищення відповідальності державних службовців за неякісне надання адміністративних послуг (47,8%) (рис. 6). Підвищення морально-етичних якостей державних службовців є також вагомим для мешканців Донецька у 2011 році (35%).

На думку респондентів слід також облаштувати місця очікування (34,3%), використовувати електронний документообіг (29%) та збільшувати кількості державних службовців, які надають адміністративні послуги (27,8%).

Введення принципу «єдиного вікна» – наступний захід, який пропонують респонденти державним службовцям (24%), а також децентралізацію органів влади (9%).



Рисунок 6. Розподіл відповідей на питання «Що необхідно зробити для комфортного отримання адміністративних послуг?» (респондентам було запропоновано обрати не більше трьох варіантів відповідей)(у % до опитаних)

Доступність суб'єкту надання адміністративних послуг – одна із складових технологічності, отже у ході дослідження отримані наступні результати (рис. 7).

Найдоступнішими мешканці міста Донецька у 2011 році назвали органи місцевого самоврядування: райрада у місті та райвиконком – 35,3%. Звернення по адміністративні послуги до міської ради не викликають значних ускладнень. Обласний рівень здається недосяжним для донеччан (7,3).

Кожен третій респондент зовсім не визначився з відповіддю, що свідчить про невисоку інформованість громадян. Тобто, низька інформованість перешкоджає при оцінці доступності органів влади і, можливо, може призвести до негативного впливу стереотипів щодо форм взаємодії державних службовців та населення.

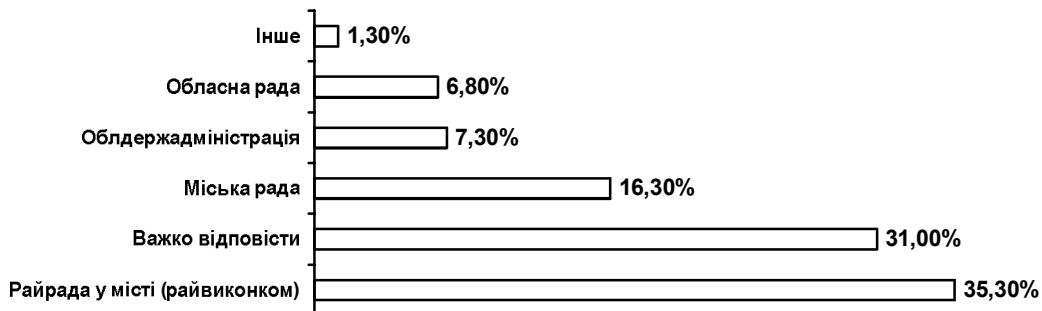


Рисунок 7. Розподіл відповідей на питання «Як Ви вважаєте, які органи влади найбільш доступні для отримання від них адміністративних послуг?» (у % до опитаних)

Отже, *адміністративні* – це публічні послуги, які надаються органами виконавчої влади та органами місцевого самоврядування (адміністративними органами) і надання яких пов'язане з реалізацією владних повноважень. Кожен громадянин має право отримувати якісні послуги як в приватному, так і в публічному секторі. Забезпечення належного рівня якості надання адміністративних послуг, потребує, на думку більшості донеччан, насамперед: зменшення кількості документів, які потрібні для отримання адміністративної послуги; посилення контролю за діяльністю державних службовців; удосконалення технічності процесу надання послуг, тобто скорочення строків надання адміністративних послуг; поліпшення інформованості користувачів; введення нових сучасних форм роботи через глобальну мережу Інтернет; підвищення комфортності надання послуг. Врахування зазначених засобів зможе суттєво підвищити якість надання адміністративних послуг органами місцевої та виконавчої влади.

Література:

1. Указ Президента України «Про заходи щодо впровадження Концепції адміністративної реформи в Україні» № 810/98 від 22.07.1998. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: // <http://www.zakon.rada.gov.ua>.
2. Куц Ю.О. Якісні управлінські послуги – головна умова підвищення довіри населення до влади / Ю.О. Куц.– Х.: Вид-во ХарПІ НАДУ «Магістр», 2006. – 192 с.
- 3 Про схвалення Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади: розпорядження Кабінету Міністрів України № 90-р від 15.02.2006 р. // Офіційний вісник України, 2006. – № 7. – С. 376 – 380..
4. Жуковська А.Ю. Шляхи підвищення якості адміністративних послуг органів виконавчої влади / А.Ю. Жуковська // Економічний простір, 2008. – № 19. – С. 82 – 91.