

Надання електронних адміністративних послуг

Тетяна Васюта¹; Леся Саврук²

1. Кафедра соціальних комунікацій та інформаційної діяльності, Національний університет “Львівська політехніка”, УКРАЇНА, м. Львів, вул. С. Бандери, 12,
E-mail: tanja.vasyta@gmail.com

2. Департамент освіти і науки, Львівська обласна державна адміністрація, Україна, м. Львів, вул. Просвіти, 4, e-mail: lesya.savruk@gmail.com

The article highlights the importance of investigation scientific and normative-legal approaches to understanding concept ‘administrative service’. Also was considered cardinal problems of rendering administrative services witch have to be solved.

Ключові слова – послуги, адміністративна послуга, електронні послуги.

Основою доктрини адміністративних послуг є концепція служіння держави (влади) людині (суспільству), тому категорія “послуг” у своїй основі має те ж саме навантаження, що й у приватному секторі – це діяльність щодо задоволення певних потреб особи, яка здійснюється за зверненням цієї особи. Починаючи з кінця 80-х років минулого століття багато розвинутих країн світу, зокрема, Велика Британія, США, Канада, Нідерланди, Швеція, Фінляндія та інші запровадили систему оцінювання роботи органів влади, що ґрунтується на очікуваннях та уподобаннях споживачів. Це фактично і було початком упровадження доктрини “служіння” (“надання послуг”). Серед критеріїв оцінки якості публічних (у т.ч. адміністративних) послуг.

Адміністративну послугу можна розглядати в двох аспектах:

а) як публічно-владну діяльність адміністративного органу спрямовану на забезпечення (юридичне оформлення) умов для реалізації прав фізичної або юридичної особи, яка здійснюється за заявою цієї особи;

б) як результат публічно-владної діяльності адміністративного органу, спрямованої на забезпечення (юридичне оформлення) умов для реалізації суб’єктивних прав фізичної або юридичної особи, яка здійснювалась за заявою особи [2].

Актуальне офіційне визначення «адміністративної послуги» подається в Законі України «Про адміністративні послуги» від 17 травня 2012 року. Зокрема, згідно з цим Законом, адміністративна послуга – це «результат здійснення владних повноважень суб’єктом надання адміністративних послуг за заявою фізичної або юридичної особи, спрямований на набуття, зміну чи припинення прав та/або обов’язків такої особи відповідно до закону» [3].

Можна виділити три основні проблеми в наданні адміністративних послуг, які мають бути вирішені в процесі реалізації адміністративної реформи: впорядкування переліку, визначення вартості та забезпечення зручності їх надання [1].

Електронний спосіб надання адміністративних послуг передбачає можливість для громадян та бізнесменів отримати необхідну інформацію, соціальну допомогу, довідку або ліцензію он-лайн без

відвідування органу влади, у будь-який зручний час за принципом 24години/7днів на тиждень.

У практичному сенсі запровадження електронних послуг передбачає створення для замовника всіх простих умов, таких як: зручний та оперативний доступ до повної, актуальної, точної та достовірної інформації про послугу через мережу Інтернет; завантаження або заповнення он-лайн електронних форм документів, необхідних для отримання послуг; он-лайн інформування замовника про хід розгляду та результат надання послуги; отримання результату надання послуг в електронній формі; он-лайн оплата за надані послуги, уразі такої необхідності.

Запровадження електронних адміністративних послуг є головною передумовою наближення влади до пересічного громадянина, задоволення його потреб, захисту прав та свобод.

Однією з головних перешкод на шляху впровадження надання населенню адміністративних послуг в електронній формі в Україні є низький рівень розвитку електронного документообігу в органах державної та місцевої влади. Розвиток електронних послуг в Україні ускладнюється через недостатнє фінансування впровадження надання адміністративних послуг в електронній формі

Адміністративні послуги в умовах нинішньої адміністративної реформи розглядаються як важливий інструмент здійснення державного управління. Вдосконалення процесу надання адміністративних послуг є ключовою умовою реформування органів державної влади на шляху реалізації ідеї сервісної держави. За своєю суттю адміністративна послуга являє собою видачу в межах владних повноважень органами державної влади, органами місцевого самоврядування на вимогу фізичних або юридичних осіб дозволів, ліцензій, сертифікатів, посвідчень, а також проведення реєстрації актів, документів, прав, об'єктів, видання інших індивідуальних правових актів з метою забезпечення юридичного оформлення умов реалізації їх прав, свобод та законних інтересів.

Література

1. *Адміністративні послуги [Електронний ресурс] – Режим доступу : http://pidruchniki.com/1102081148226/pravo/administrativni_poslugi*; 2. *Адміністративні послуги: Посібник / [В. Тимошук]; Швейцарсько-український проект «Підтримка децентралізації в Україні – DESPRO».* – К. : ТОВ «Софія-А». – 2012. – 104 с.; 3. *Про адміністративні послуги [Текст]: закон України: офіц. Текст: за станом на 17.05.2012 р. / Верховна Рада України.* – К.: Парламентське видавництво, 2015. – 64 с.; 4. *Процеси управління інтегративними соціальними комунікаціями в умовах розвитку інформаційного суспільства: монографія / А.М. Пелецишин, Ю.О. Серов, О.Л. Березко, О.П. Пелецишин, О.Ю. Тимовчак-Максimeць, О.В. Марковець; за заг.ред. А.М. Пелецишина.* – Львів: Видавництво Львівської політехніки, 2012. – 368 с.; 5. *Створення консолідованого інформаційного ресурсу оцінювання якості надання адміністративних послуг в органах місцевого самоврядування [Електронний ресурс] / О.Марковець, К. Козловська // Вісник Національного університету «Львівська політехніка». Комп'ютерні науки та інформаційні технології. – 2013. – №771. – С. 160-167. – Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/VNULPKNIT_2013_771_27.*