

Валерій ДРЕШПАК,

*доктор наук з державного управління, доцент,
завідувач кафедри інформаційних технологій
та інформаційних систем ДРІДУ НАДУ*

ПІДХОДИ ДО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ В ОБ'ЄДНАНИХ ТЕРИТОРІАЛЬНИХ ГРОМАДАХ В ЕЛЕКТРОННІЙ ФОРМІ

Одним із головних завдань процесу децентралізації в Україні є створення такої системи врядування, яка б була спроможною надавати населенню якісні послуги, у тому числі адміністративні, забезпечивши при цьому більшу зручність, доступність і оперативність надання таких послуг.

Серед пріоритетів формування нової системи надання адміністративних послуг в умовах децентралізації цілком слушно виокремлюють розвиток електронних сервісів у сфері надання адміністративних послуг [1, с. 79].

Безпосередньо у процесі добровільного об'єднання територіальних громад Дніпропетровської області, до якого залучено громадян переважно сільських населених пунктів, питання про надання адміністративних послуг, на наш погляд, набуває таких особливих рис. З одного боку, формування в межах районів декількох спроможних територіальних громад обумовлює необхідність і можливість деконцентрації системи надання адміністративних послуг районними Центрами надання адміністративних послуг (ЦНАП). З іншого – ліквідація місцевих рад та їх виконавчих органів у населених пунктах, що приєднуються до «громади – центру», створює проблеми з наданням адміністративних послуг, які належать безпосередньо до компетенції сільських/селищних рад. Це пов'язано на цей час з невизначеністю функцій і повноважень сільського старости, у тому числі в частині надання адміністративних і нотаріальних послуг. Також переліки адміністративних послуг, які надавалися органами місцевого самоврядування у громадах, що об'єдналися, відрізняються. Так, аналіз Реєстру адміністративних послуг місцевих державних адміністрацій та органів місцевого самоврядування Міністерства економічного розвитку і торгівлі України [2] у розрізі зазначених громад вказує на загальний характер цієї проблеми. Наприклад, органами місцевого самоврядування двох територіальних громад, які зараз увійшли до складу Сурсько-Литовської об'єднаної територіальної громади, надавалися відповідно 20 і 15 адміністративних послуг і лише п'ять з них збігаються.

Також обмеженим є використання, особливо в сільській місцевості, інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ), внаслідок чого частину адміністративних послуг можна було б перевести в електронну форму. За таких умов актуальною є проблема створення дієвої системи з надання адміністративних послуг на рівні об'єднаної територіальної громади, у тому числі в електронній формі.

На цей час адміністративні послуги жителям об'єднаних територіальних громад Дніпропетровської області надаються органами місцевого

самоврядування у цих громадах безпосередньо та територіальними підрозділами органів державної влади й районних державних адміністрацій через районні ЦНАП. Адміністративні послуги в повністю електронній формі не надаються. Разом з тим, є практика використання ІКТ з метою попереднього подання документів, необхідних для отримання послуги в електронній формі. Така можливість створена орієнтовно для 10 % адміністративних послуг, що надаються через районні ЦНАП. У тому числі вони доступні і для членів об'єднаних територіальних громад. Такі послуги надаються реєстраційними службами районних управлінь юстиції та відділами Держгеокадастру (Держземагентства) у районах.

Така ж форма попереднього подання документів щодо 7 – 9 послуг цих суб'єктів надання застосовується й у ЦНАП більшості інших міст і районів області. Крім того, попереднє подання документів он-лайн, наприклад, практикують: Управління внутрішньої політики Дніпропетровської міської ради щодо послуги «Надання дозволу релігійним організаціям на проведення релігійних заходів, які проводяться поза межами культових споруд»; Департамент державної архітектурно-будівельної інспекції у Дніпропетровській області щодо послуг: «Реєстрація декларації про початок виконання будівельних робіт», «Реєстрація декларації про початок виконання підготовчих робіт», Павлоградське та Нікопольське міськрайонні Управління Головного управління Держсанепідслужби щодо послуги «Видача листа-довідки на перевезення (перезахоронення) загиблого в зоні АТО».

Аналіз поточного стану надання адміністративних послуг в населених пунктах об'єднаних територіальних громад Дніпропетровської області свідчить про доцільність поетапного запровадження технологій електронного урядування на рівні цих громад з метою удосконалення системи надання адміністративних послуг та подолання існуючих проблем. Перехід до надання адміністративних послуг в електронній формі має здійснюватися паралельно зі здійсненням реінжинірингу адміністративних процесів і процедур та розвитку інформаційно-комунікаційної інфраструктури громад.

На рівні об'єднаних територіальних громад удосконалення системи надання адміністративних послуг з поступовим переведенням їх в електронну форму можливе вже на цей час. Для цього необхідно здійснити такі кроки.

I етап: забезпечення можливості дистанційного доступу суб'єкта звернення до повної, актуальної та достовірної інформації про адміністративну послугу за допомогою ІКТ. Для цього мають бути створені веб-сайти усіх об'єднаних територіальних громад, на яких у вкладці «Адміністративні послуги» необхідно розмістити зазначену інформацію та регулярно її оновлювати. На цей час це зроблено на веб-сторінках органів місцевого самоврядування лише Апостолівської, Богданівської, Могилівської, Новоолександрівської, Ляшківської територіальних громад, інтегрованих до веб-сайтів відповідних районів.

II етап: забезпечення можливості дистанційного доступу суб'єкта звернення для завантаження, заповнення та друку електронних заяв та інших документів, необхідних для отримання послуги, за допомогою ІКТ. На цьому

етапі суб'єкти звернення мають можливість заздалегідь сформувати необхідний пакет документів для подальшого звернення до відповідного суб'єкта надання послуги або ЦНАП. Завдання цього етапу також може бути вирішене завдяки веб-сайту територіальної громади.

III етап: забезпечення дистанційних консультацій суб'єктів звернення суб'єктами надання послуги, дистанційний запис на прийом до суб'єкта надання послуги або ЦНАП. Завдання цього етапу може бути вирішене завдяки впровадженню відповідних програмних продуктів, що пройшли апробацію, наприклад у Дніпропетровську.

Реалізація подальших етапів переведення адміністративних послуг в електронну форму буде можливою за умови нормативно-правового, організаційного та технологічного забезпечення цього процесу на вищих рівнях публічного управління у зв'язку з необхідністю:

- реалізації електронної ідентифікації та аутентифікації суб'єкта звернення при поданні заяви та інших документів, необхідних для отримання послуги, в електронній формі;
- формування та передачі електронних документів від суб'єкта звернення до відповідного суб'єкта надання адміністративної послуги;
- визначення електронних форм заяв та інших документів, необхідних для отримання послуги;
- розробки та затвердження інформаційних і технологічних карток послуг.

Досягнення оптимального рівня розвитку он-лайн системи надання адміністративних послуг на рівні об'єднаних територіальних громад передбачатиме забезпечення виконання всіх процедур, пов'язаних з наданням послуги, в електронній формі, у тому числі: інформування про хід розгляду заяви; видача результату надання послуги в електронній формі; здійснення оплати за надання публічної послуги в електронній формі (у разі встановлення такої оплати). Також мають бути забезпечені: дистанційна оцінка суб'єктом звернення якості надання електронної послуги; подання скарги щодо порушення порядку надання електронної послуги в електронній формі.

Список використаних джерел

1. Маматова Т.В. Формування нової системи надання адміністративних послуг в умовах децентралізації / Т.В. Маматова // Аспекти публічного управління. – 2015. – № 4 (18). – С. 75 – 83.

2. Реєстр адміністративних послуг місцевих державних адміністрацій та органів місцевого самоврядування (у розрізі адміністративно-територіальних одиниць України) : станом на 13.11.2015 // Міністерство економічного розвитку і торгівлі України : офіційний веб-сайт. – Режим доступу : <http://www.me.gov.ua/Documents/Detail?lang=uk-UA&id=2207e40c-b8ab-486f-a1a4-496fc9f3fe48&title=ReiestrAdministrativnikhPoslugMistsevikhDerzhavnikhAdministratsiiTaOrganivMistsevogoSamovriaduvannia-uRozriziAdministrativno-teritorialnikhOdinitsUkraini>