

УДОСКОНАЛЕННЯ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ ОРГАНАМИ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ ШЛЯХОМ РОЗВИТКУ ВЗАЄМОДІЇ З ГРОМАДСЬКІСТЮ

*Сердюк О.І., кандидат економічних наук, доцент
Аранчій Я. С., здобувач СВО Магістр*

Важливе значення при розбудові моделей організації надання якісних послуг в громадах України має співпраця громадських організацій та активістів з органами місцевої й регіональної влади в рамках реалізації спільних проектів. Як приклад, це можуть бути проекти, що передбачають наступну діяльність: облаштування приміщення ЦНАП; моніторинг організації діяльності та функціонування ЦНАП; моніторинг якості надання окремих груп адміністративних послуг; проведення фаховими представниками громадських організацій навчальних заходів щодо різних питань надання адміністративних послуг; спрощення процедури надання конкретних адміністративних послуг.

Корисним для представників громадськості може бути досвід:

- конкурсу проектів від Міжнародного фонду «Відродження» «Створення центрів надання адміністративних послуг» (2012-2013 рр.) [1];
- Проекту «Підвищення якості та ефективності надання адміністративних послуг населенню Івано-Франківської області через співпрацю громади та влади» (2013-2015 рр.) [4; 5, с. 28];
- Проекту «Покращення організації надання адміністративних послуг для жителів АР Крим на території Херсонської області» (жовтень 2014 р. – липень 2015 р.) [2; 5, с. 29].

Вивчення досвіду реалізації вищезгаданих проектів дозволяє визначити низку напрямів співпраці громадськості з органами місцевого самоврядування та ЦНАП щодо покращення їх роботи з надання адміністративних послуг (табл.1).

Таблиця 3.1

Рекомендовані напрями співпраці громадськості з органами місцевого самоврядування та ЦНАП щодо покращення їх роботи з надання адміністративних послуг

Етапи	Напрями співпраці
Створення ЦНАП	<ul style="list-style-type: none">– створення (підтримка діяльності) робочої групи при органі місцевого самоврядування із залученням представників громадськості, ознайомлення й обговорення практик діяльності ЦНАП в інших населених пунктах України;– визначення цілей і завдань ЦНАП;– розробка проекту положення про ЦНАП і регламенту ЦНАП;– підготовка (удосконалення) інших регламентаційних документів ЦНАП (перелік послуг, інформаційні картки послуг тощо);– громадське обговорення та прийняття Положення про ЦНАП і регламенту ЦНАП;– підтримка належного облаштування ЦНАП;– відкриття ЦНАП, інформаційні заходи, присвячені ЦНАП

Удосконалення діяльності ЦНАП	<ul style="list-style-type: none"> – проведення низки комунікаційних заходів для налагодження роботи ЦНАП, підготовка та реалізація інформаційної кампанії; – проведення фаховими представниками громадських організацій навчальних заходів з питань надання адміністративних послуг для посадових осіб органів місцевого самоврядування та персоналу ЦНАП; – моніторинг організації діяльності та функціонування ЦНАП; – моніторинг якості надання окремих груп адміністративних послуг; – збір та узагальнення зауважень і пропозицій щодо покращення роботи ЦНАП, аналіз роботи ЦНАП за поточний період; – спрощення процедури надання конкретних адміністративних послуг; – внесення необхідних змін у роботу ЦНАП
-------------------------------	---

Окремим напрямом співпраці є моніторинг організації й функціонування ЦНАП з метою оцінювання стану ЦНАП на відповідність усім вимогам Закону України «Про адміністративні послуги» та концепції «універсаму послуг» (one-stop-shop). Додатковим завданням є вироблення рекомендацій органу, що утворив ЦНАП, з покращення роботи такого ЦНАП. Для моніторингу ЦНАП рекомендовано Методику (моніторингову таблицю), що розроблена Центром політико-правових реформ разом з партнерами [3].

Опублікування моніторингових звітів з різних районів, міст, сіл, селищ дозволить місцевій владі запозичувати найкращий досвід та впроваджувати його у своїх ЦНАП, а центральній владі – ефективніше проводити державну політику у сфері надання адміністративних послуг. Практики, що отримали найвищі оцінки за результатами моніторингу, а особливо ті, де впроваджують інноваційні інструменти надання адміністративних послуг, потребують популяризації.

Література

1. Гранти на підтримку адвокаційних ініціатив і створення центрів адміністративних послуг [Електронний ресурс]. Ресурсний центр «Гурт». – Режим доступу : <https://gurt.org.ua/news/grants/13438/>.

2. Карта адміністративних послуг для жителів АР Крим [Електронний ресурс]. Громадський простір. – Режим доступу : <https://www.prostir.ua/?news=karta-administratyvnyh-posluh-dlya-zhyteliv-ar-krum>.

3. Методика моніторингу ЦНАП [Електронний ресурс]. Тамариск. Центр підтримки громадських і культурних ініціатив «Тамариск». – Режим доступу : <https://tamarisk.org.ua/metodika-monitoringu-tsnap/>.

4. Підвищення якості та ефективності надання адміністративних послуг населенню Івано-франківської області через співпрацю громади та влади [Електронний ресурс]. Еталон. – Режим доступу: <http://mgcetalon.org.ua/2013/01/01/pidvyschennya-yakosti-ta-efektyvnosti-nadannya-administratyvnyh-posluh-naselennyu-ivano-frankivskoji-oblasti-cherez-spivpratsyu-hromady-ta-vlady/>.

5. Роль громадськості у покращенні якості адміністративних послуг / [В. Тимошук, Є. Школьний, А. Колохіна, Є. Бородин,]; за заг. ред. В. Тимошука. – К. : ФОП Москаленко О. М., 2017. 73 с.