

**ФОРМИРОВАНИЕ ПОЛИТИКИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ УСЛУГ**

Сегодня в Украине на фоне активных процессов развития демократии сложилась ситуация, когда происходит переосмысление роли государства в сфере взаимоотношения между властью и гражданами. Современное государство не управляет обществом, а предоставляет ему услуги, поэтому перед органами государственной власти и местного самоуправления актуальной становится необходимость в повышении качества административных услуг. Сегодня общество выступает перед органами государственной власти и местного самоуправления коллективным заказчиком относительно удовлетворения общих потребностей, а комплекс услуг надлежащего качества отображает конечный социально-ориентированный результат управления. Именно здесь происходит непосредственное взаимодействие с людьми, а от результативности и качества этих взаимоотношений зависит имидж власти и предопределяется доверие к ней. Однако сейчас функционирование системы предоставления административных услуг не отвечает современным запросам граждан. Можно выделить следующие недостатки: высокая стоимость административных услуг; «деление» одной административной услуги на несколько более мелких платных услуг; сложность доступа и недостаток информации о порядке получения административной услуги.

Несомненно, все это оказывает отрицательное влияние на качество административных услуг и приводит к потребности в закреплении основных концептуальных основ совершенствования функционирования системы предоставления услуг, как составной всей системы государственного управления. Учитывая, что административные услуги составляют значительную часть в инструментах государственного управления, совершенствование системы административных услуг целесообразно проводить через реформирование. Вопросы улучшения качества и процесса предоставления населению услуг занимают важное место в деятельности органов местного самоуправления и государственной власти.

Административные услуги представляют собой один из инструментов государственного управления, и поэтому их системное развитие правомерно рассматривать как одно из ключевых условий совершенствования функционирования всех органов власти. Не вызывает сомнения актуальность усовершенствования механизма предоставления административных услуг, так как несмотря на повышение компетентности государственных служащих и должностных лиц органов местного самоуправления, их стремлению перейти к новым демократическим стандартам и более тесному сотрудничеству с обществом существует неуверенность у граждан в возможности получения ими качественных административных услуг в установленные законодательством сроки. Все это приводит к необходимости пересмотра форм и методов обеспечения выполнения функции государства в разрезе предоставления административных услуг населению, с целью повышения их эффективности и приближения к европейским стандартам.

Актуальность данного исследования подтверждается значительным интересом ученых, труды которых посвящены изучению проблемы реформирования системы административных услуг в Украине. Так например украинские ученые Н. Плахотнюк и В. Мельниченко исследуют вопрос совершенствования механизма взаимодействия публичной администрации с гражданами, а также других аспектов функционирования органов власти и предоставления им услуг [1]. Однако проблемам реформирования именно системы предоставления административных услуг уделяется не достаточное внимание. Вопросы оценивания качества административных услуг рассматривались в трудах Тимощука В.П. По его мнению под оцениванием качества предоставления административных услуг следует понимать проверку деятельности административного органа относительно их предоставления [2]. В трудах С.О. Кравченко рассмотрены вопросы реформирования публичной администрации, в контексте административной реформы, как одной из составляющей государственно-управленческой реформы [3]. Однако методические аспекты определения качества предоставления административных услуг требуют дальнейшего уточнения.

Цель статьи – разработка политики предоставления качественных административных услуг населению.

Понятие «государственные услуги» определены в Законе Украины от 28 декабря 1994 г. «О налогообложении прибыли предприятий» как любые платные услуги, обязательность получения которых устанавливается законодательством и которые предоставляются физическим и юридическим

лицам органами исполнительной власти, органами местного самоуправления и созданными учреждениями и организациями, которые содержатся за счет средств соответствующих бюджетов [4]. К сожалению, нормативно-правовые акты, которые регламентируют предоставление административных услуг, не дают четкого определения, что такое административные услуги. На наш взгляд, если дать определение термина «административная услуга», то можно предложить такой вариант, исходя из природы взаимоотношений, которые возникают между поставщиком и получателем данной услуги.

Административная услуга - это публичная услуга, которая предоставляется органами исполнительной власти и органами местного самоуправления (административными органами) и предоставление которой связано с реализацией властных полномочий, направленных на обеспечение предусмотренных законом прав и интересов физических и юридических лиц.

В процессе усовершенствования системы процесса предоставления административных услуг, и повышения качества самой услуги необходимо придерживаться установленных стандартов, и стремиться к приближению этих стандартов к ожиданиям потребителя услуги, так как это является ориентиром для усовершенствования системы. По нашему мнению, можно выделить следующие критерии, на основании которых должен осуществляться процесс предоставления услуги (рис. 1).



Рис. 1. Критерии предоставления административных услуг

Система административных услуг является составляющей государственного управления, поэтому её реформирование стоит рассматривать как разновидность общественных реформ [5, с.10].

В процессе реформирования можно выделить несколько стадий – подготовка, проведение реформы, мониторинг и анализ полученных результатов, усовершенствование плана проведения реформы. Главной стадией реформирования является ее подготовка – определение концепции и подготовка плана действий [3]. Следовательно, от точности определения концептуальных основ реформирования зависит конечный результат проведения реформы.

Общей тенденцией проведения административных реформ в Украине можно назвать послабление влияния центральной власти, приближение предоставления публичных услуг к потребителю, внедрению элементов менеджмента в практическую деятельность государственного управления. Так как в Украине процессы становления государственности происходили одновременно с процессом становления рыночных отношений, что, несомненно, наложило свой отпечаток и на категорию административная услуга. Поэтому административная услуга часто отождествляется с бизнес - услугой государственных учреждений для населения, и средства, поступающие от предоставления услуг, могут направляться на дополнительное финансирование этих учреждений. В

свою очередь все это привело к увеличению финансовой нагрузки на потребителей услуг (за счет предоставления платных услуг), и возникновению угрозы проявления коррупции.

Именно поэтому, своевременным и актуальным является формирование политики предоставления качественных административных услуг, которые должны базироваться на методологических положениях, и быть взаимодополняющими, непротиворечащими и достаточными, а именно: цель политики определяется необходимостью достижения общественно приемлемого уровня качества административных услуг, при достижении компромисса ценностей, интересов и баланса следующих составляющих «качество – эффективность». Как обобщение вышеизложенного можно предложить следующую модель формирования политики предоставления административных услуг (табл. 1).

Таблица 1

Модель формирования политики предоставления административных услуг

Этап	Содержание этапа
1	Мониторинг предоставляемых административных услуг органами государственной власти и местного самоуправления на вопрос результативности, доступности. Выявление услуг, которые содержат в себе признаки дублирования, или могут быть отменены без ущерба для общества и государства.
2	Повышение стандарта качества административных услуг на основании: - европейских стандартов; - критериев, которым должна соответствовать услуга (Рис 1); - предложений и рекомендаций как потребителей услуг, так и служащих, которые их оказывают (анкетирование);
3	Четко регламентировать процедуру предоставления административных услуг. Правовая определенность в процедурных вопросах будет гарантировать правовую защищенность граждан.
4	Разработка механизма внедрения административных услуг «нового качества».
5	Усилить контроль за процессом предоставления услуг, внедрить систему «обратной связи» с реагированием на жалобы потребителей услуг.

Таким образом, положительный эффект от предоставления административных услуг на основе предложенной политики состоит в следующем: пересмотр перечня административных услуг, оказываемых органами государственной власти и местного самоуправления, путем исключения из их перечня дублирующих; ориентация административных услуг на потребителя; повышение качества предоставляемых услуг; усилению контроля за действиями органов государственной власти и местного самоуправления, для обеспечения прозрачности их действий; улучшения имиджа власти.

Литература

1. Реформа публічного управління в Україні: виклики, стратегії, майбутнє: монографія / Нац. акад. держ. упр. При Президентів України; Відп. редактор І.А.Грицяк. – К.: “К.І.С.”, 2009. – 240с.
2. Тимошук В.П. Оцінка якості адміністративних послуг/В.П. Тимошук, А.В. Кірмач.-К.:Факт, 2005.-88с.
- 3.Кравченко С.О. Державно-управлінські реформи: теоретико-методологічне обґрунтування та напрями впровадження: монографія / С.О. Кравченко. – К.: НАДУ, 2008. – 296 с
4. Мочерний С. Сфера послуг // Економічна енциклопедія. - К.: Академія, 2002. - Т. 3. - С. 7, 544.
5. Бакуменко В.Д. Теоретичні та організаційні засади державного управління: навч. посіб./ В.Д. Бакуменко, П.І. Надолішній. – К.: Міленіум, 2003. – 256 с.

*Рецензент докт. экон. наук, профессор Е.А. Подсолонко*

330.322:477-032.31/032.32

*Ермоленко Г.Г., к.т.н., доцент,  
Воробьёва М.С., магистрант, ТНУ имени В.И. Вернадского*

**СОВРЕМЕННОЕ СОСТОЯНИЕ НЕФТЕГАЗОВОЙ ОТРАСЛИ УКРАИНЫ И  
ПРОБЛЕМЫ ИНВЕСТИРОВАНИЯ**

Нефтегазовая отрасль является, без преувеличения, важнейшей составляющей топливно-энергетического комплекса Украины. Доля нефти и газа в балансе потребления первичных энергоресурсов составляет около 60%. Природный газ – приоритетный энергоресурс; его часть в энергобалансе составляет более 40%. Таким образом, нефтегазовая отрасль – это энергетическая основа надежного функционирования украинской экономики.