

## ФОРМУВАННЯ СИСТЕМИ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ

В статті досліджено порядок формування системи надання адміністративних послуг. Виділено ряд послуг, які надаються державними та регіональними установами, а також організаціями, що належать до сфери регулювання підприємництва, оподаткування та соціального захисту населення.

In the article the procedure of forming the system of administrative services was investigated. The number of services that are provided by state and regional institutions and organizations belonging to the sphere of business regulation, taxation and social security was identified.

Ключові слова: адміністративні послуги, публічне управління, соціальний захист, пільги, субсидії.

**Вступ.** Формування системи адміністративних послуг полягає у створенні умов для реалізації громадянами своїх конституційних прав, забезпечення державних гарантій, щодо потреб і запитів людей. Визнання людини, її життя і здоров'я, честі та гідності є найвищою соціальною цінністю. Саме це визначає сутність соціальної держави. Сучасна держава не управляє суспільством, а надає йому послуги [7]. Це вимагає переосмислення ролі держави та радикальної зміни відносин між владою та громадянами.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Дослідженням адміністративних послуг займаються провідні науковці, серед них: В. Авер'янов, О. Бандурка, І. Коліушко, А. М. Панченко, А. Селіванов, В. Тимощук, М. Тищенко та ін. Поліпшення стану публічного адміністрування виникає необхідність подальшого наукового дослідження інституту надання адміністративних послуг.

**Метою** статті є дослідження порядку становлення системи надання адміністративних послуг у Волинській області.

---

© Пивоварчук Л. В. – асистент Національного університету водного господарства та природокористування

**Виклад основного матеріалу.** В основу системи державного регулювання надання адміністративних послуг покладено Закон України «Про адміністративні послуги в Україні» [1]. З метою забезпечення ефективної взаємодії між центрами надання адміністративних послуг та територіальними органами центральних органів виконавчої влади у Волинській області утворено тимчасову координаційну групу з питань створення центрів надання адміністративних послуг при обласній державній адміністрації. Прийнято рішення про створення системи електронного документообігу надання адміністративних послуг.

У Волинській області вже з 1 червня 2013 року було розпочато роботу центрів надання адміністративних послуг (надалі ЦНАП) в усіх містах обласного значення – Луцьку, Нововолинську, Ковелі Володимирі-Волинському, з 1 листопада 2013 року в усіх 16 райдержадміністраціях. Всього утворено 20 центрів, якими з початку функціонування надано понад 26 тис. адміністративних послуг суб'єктам звернень. На утворення ЦНАП у 2013 році в область з державного бюджету надійшло 1,3 млн. гривень.

Наприклад, департамент «Центр надання адміністративних послуг у місті Луцьку» утворено у складі 33 штатних одиниць. Тут облаштоване окреме приміщення та затверджено реєстр послуг. Взагалі Центром надається 267 послуг, з них 168 послуг виконавчих органів міської ради, 10 послуг структурних підрозділів облдержадміністрації, 51 дозвільних документів, 38 послуг територіальних органів центральних органів виконавчої влади[4].

На регіональному рівні укладено Меморандум про співпрацю щодо організації надання адміністративних послуг між Луцькою міською радою, обласною державною адміністрацією, реєстраційною службою головного управління юстиції, управлінням державної міграційної служби України, головним управлінням Держземагенства, територіальним управлінням Держгірпомнагляду. Як результат уже сьогодні можна отримати дозвільні документи, ліцензії, послуги з державної реєстрації юридичних та фізичних осіб - підприємців, земельних та майнових прав, документації із землеустрою, паспорт громадянина України та ін.

Слід зазначити, що в регіоні реалізується проект «Адміністративні послуги: спрощений доступ через пошту». У рамках зазначеного проекту, головою облдержадміністрації затверджено перелік 35 видів адміністративних послуг для надання 468 поштовими відділеннями регіону. З початку реалізації проекту суб'єктам звернень видано 840 результатів адміністративних послуг. Найбільшою популярністю користуються послуги з призначення субсидій на житлово-комунальні послуги, на скраплений газ, встановлення статусу «Ветеран праці».

Для ознайомлення та поширення позитивного досвіду створення та функціонування центрів надання адміністративних послуг облдержадміністрації, Луцької та Ковельської міських рад, в межах Проекту розроблення та впровадження публічної політики в Україні (PRISM), прийняли участь у конференції «Розвиток системи надання адміністративних послуг в Україні». В облдержадміністрації відбувся тематичний короткостроковий семінар для голів райдержадміністрацій, міських голів (міст обласного значення), керівників окремих структурних підрозділів облдержадміністрації та територіальних органів міністерств на тему: «Розвиток системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади»

З метою поліпшення надання адміністративних послуг, розширення доступу до інформації, необхідної для отримання, проведено їх інвентаризацію, створено веб-сайт «Адміністративні послуги органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування Волинської області». На сайті місцеві органи виконавчої влади та органи місцевого самоврядування розмістили форми і зразки заповнення документів, вартість та іншу інформацію про адміністративні послуги, які вони надають населенню.

**Державна регуляторна політика** є одним із важливих факторів, які забезпечують створення стимулюючих умов для розвитку підприємництва. Одним із засобів її реалізації є надання адміністративних послуг. До адміністративних послуг, які надаються у сфері регуляторної діяльності місцевих та регіональних установ і організацій відносять:

– *Послуги, що надаються управлінням з питань містобудування та архітектури:* видача копії рішення про

надання дозволу на розроблення проекту землеустрою щодо відведення земельної ділянки для будівництва об'єкту; видача копії рішення про надання (або зміну) адреси об'єкту нерухомості; оформлення (продовження терміну дії) паспорту прив'язки тимчасової споруди для здійснення підприємницької діяльності; видача копії рішення про погодження місця розташування пам'яток та монументів місцевого значення; видача копії рішення про реконструкцію та створення нових рекреаційних зон, парків, скверів; видача копії рішення про найменування (перейменування) елементів міського середовища; надання суб'єктам містобудівної діяльності витягу з рішення сесії міської ради в частині затвердження проектів розподілу територій, визначення меж або впорядкування існуючих землеволодінь та землекористувань; надання суб'єктам містобудівної діяльності витягів з рішень сесії міської ради про розміщення тимчасових споруд для здійснення підприємницької діяльності.

- *Послуги, що надаються управлінням житлово-комунального господарства:* надання дозволу на відключення від мереж централізованого опалення і гарячого водопостачання і влаштування індивідуальної (автономної) системи теплопостачання.

- *Послуги, що надаються управлінням майном комунальної власності:* видача дозволу на приватизацію об'єктів комунальної власності міста; видача дозволу на укладення договорів оренди об'єктів комунального майна; внесення виправлень у свідоцтво про право власності на приватизоване житло комунальної власності міста; видача витягу з рішення виконавчого комітету міської ради про включення жилого приміщення до числа службових; видача витягу з рішення виконавчого комітету міської ради про виключення жилого приміщення з числа службових; надання копії рішення про прийняття відомчого житлового фонду до комунальної власності.

- *Послуги, що надаються управлінням капітального будівництва:* оформлення актів прийому-передачі житла фізичним і юридичним особам для подальшого замовлення ними свідоцтва на право власності.

– *Послуги, що надаються управлінням освіти:* надання довідки про володіння державною мовою або розуміння її в обсязі, достатньому для спілкування особам, які приймають громадянство України; надання довідок щодо стажу роботи, архівних довідок з кадрових питань.

– *Послуги, що надаються міським управлінням юстиції:* надання консультацій із легалізації громадських формувань.

– *Послуги, що надаються департаментом державної архітектурно-будівельної інспекції:* реєстрація декларації про початок виконання підготовчих робіт; реєстрація декларації про початок виконання будівельних робіт; реєстрація декларації про готовність об'єкта до експлуатації; внесення змін до декларації про початок виконання підготовчих робіт; внесення змін до декларації про початок виконання будівельних робіт; внесення змін до декларації про готовність об'єкта до експлуатації.

– *Послуги, що надаються управлінням Держгірпромнагляду:* зразок заповнення декларації відповідності матеріально-технічної бази роботодавця вимогам законодавства з питань охорони праці та промислової безпеки.

– *Послуги, що надаються управління державної служби України з надзвичайних ситуацій:* зразок заповнення Декларації відповідності матеріально-технічної бази суб'єкта господарювання вимогам законодавства з питань пожежної безпеки.

– *Послуги, що надаються управлінням Держсанепідслужби:* видача фізичним особам висновку державної санітарно-епідеміологічної експертизи діючих об'єктів.

– *Послуги, що надаються управлінням державної міграційної служби:* оформлення і видача паспорта громадянина України; оформлення і видача паспорта громадянина України замість втраченого, викраденого чи пошкодженого; вклеювання до паспорта громадянина України фотокартки при досягненні 25- і 45-річного віку; реєстрація місця проживання/перебування; зняття з реєстрації місця проживання.

– *Послуги, що надаються управлінням Держземагентства:* видача відомостей з документації із землеустрою, що включена до державного фонду документації із землеустрою; видача витягу з технічної документації про нормативну грошову оцінку земельної ділянки; видача довідки з державної

статистичної звітності про наявність земель та розподіл їх за власниками земель, землекористувачами, угіддями.

Відповідно до Регіональної програми розвитку малого підприємництва на 2013-2014 роки, затвердженої рішенням Волинської обласної ради від 21.12.2012 №14/17, у 2013 році було передбачено реалізувати заходи, спрямовані на інформаційну підтримку малого і середнього бізнесу області. Перш за все мова йде про підвищення результативності діяльності дозвільних центрів. В регіоні функціонує 20 дозвільних центрів (у всіх 16 райдержадміністраціях та 4 містах обласного значення). Результат проведеного моніторингу їх діяльності свідчить, що за 9 місяців 2013 року державними адміністраторами видано 5509 документів дозвільного характеру, надано 4268 консультацій, зареєстровано 146 декларацій.

Слід зазначити, що кожен дозвільний центр облаштовано комп'ютерною технікою. Сформовані паспорти дозвільних центрів, які періодично оновлюються та оприлюднюються на офіційних веб-сайтах райдержадміністрації та міських (міст обласного значення) рад. В них зазначена повна інформація про дозвільні центри, у тому числі про режим їхньої роботи.

**Обслуговування платників податків.** Важливе місце у сфері надання адміністративних послуг відводиться обслуговуванню платників податків. Так, відповідно до рішення обласної ради від 21.06.2012 №12/17 затверджено Регіональну програму створення центрів обслуговування платників податків на 2012-2013 роки. Зокрема, у рамках виконання якої протягом 2012 року в області було створено 9 Центрів обслуговування платників (далі - ЦОП), з них 6 ЦОП знаходяться на даний час при всіх головних офісах державних податкових інспекцій області, а 3 - при відділеннях (Горохівське відділення Нововолинської ОДПІ, Любомльське відділення Ковельської ОДПІ, Камінь-Каширське відділення Ратнівської ОДПІ Головного управління Міндоходів у Волинській області). У 2013 році відкрито ще три ЦОП, а саме: у Рожищенському відділенні Ківерцівської ОДПІ, Іваничівському відділенні Нововолинської ОДПІ, Старовижівському відділенні Ратнівської ОДПІ Головного управління Міндоходів у Волинській області.

Загалом органами доходів і зборів надається 103 адміністративні послуги. Платникам податків надаються безоплатні та платні адміністративні послуги. До платних послуг увійшли послуги, пов'язані з ліцензуванням виробництва і обігу спирту, алкогольних напоїв та тютюнових виробів.

За результатами проведеного співставлення територіального розміщення діючих ЦОП із запланованим розміщенням центрів надання адміністративних послуг на відповідність покриття території. Проведено зустрічі з керівниками органів місцевої влади. Було сформовано узгоджувальні висновки щодо можливості створення ЦОП у відділеннях ОДПІ або надання адміністративних послуг, які надаються територіальними органами Міндоходів через ЦНАП.

Так, у зв'язку з неможливістю створення ЦОП при окремих територіальних органах Міністерство доходів в області (відсутність першого поверху та відповідних площ), зокрема у Локачинському відділенні Володимир-Волинської ОДШ, Любешівському відділенні Ратнівської ОДПІ та Турійському і Шацькому відділеннях Ковельської ОДПІ Головного управління Міндоходів у Волинській області, запропоновано надання адміністративних, послуг, які забезпечуються органами доходів і зборів у ЦНАП Локачинського, Любешівського, Турійського та Шацького районів. ЦНАП Маневицького району створено у приміщенні Маневицького відділення Ківерцівської ОДШ Головного управління Міністерство доходів у Волинській області.

На даний час надається на рівні територіальних органів Міністерство доходів у Волинській області 31 адміністративна послуга. Зокрема, щоденно в 12 ЦОП платники отримують до 300 послуг. Загалом протягом 2013 року надано понад 75 тисяч адміністративних послуг. Загалом протягом 2013 року звернулося біля півмільйона відвідувачів.

Відомо, що належне функціонування центрів та якісне надання в них усього комплексу послуг напряму залежить від їх матеріально-технічного забезпечення. Загальний обсяг фінансових ресурсів, затверджений для реалізації Регіональної програми, зокрема за рахунок коштів місцевих бюджетів наступний: обласний бюджет - 473,6 тис. грн., з них 283,6 тис. грн. на 2012 рік та 190,0 тис. грн. на 2013 рік.; інших

місцевих бюджетів - 2281,3 тис. грн., з них 1803,0 тис. грн. на 2012 рік та 478,3 тис. грн. на 2013 рік.

Рішенням Волинської обласної ради від 10.04.2013 №18/32 «Про внесення змін до Обласної програми економічної підтримки засобів масової інформації та забезпечення відкритості у діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування на 2012-2015 роки», для забезпечення випуску друкованої продукції для платників податків (листівок, тематичних сторінок у друкованих засобах масової інформації, передач на телебаченні та радіо, соціальної реклами з питань оподаткування) передбачено з обласного бюджету на 2013 рік 190 тис. грн., з яких на даний час виділено 50 тис. грн. Фінансування спрямоване через управління інформаційної діяльності та комунікацій з громадськістю облдержадміністрації.

**Адміністративні послуги соціального захисту.** Їх здійснення відносно до діяльності державних та регіональних підприємств, установ та організацій, що належать до управління соціальною сферою. До реєстру адміністративних послуг щодо соціального захисту відноситься: повідомна реєстрація колективних договорів; призначення державної допомоги на догляд за дитиною віком до 3-х років; призначення державної допомоги при народженні дитини; визначення; призначення державної допомоги при усиновленні дитини; призначення державної соціальної допомоги малозабезпеченим сім'ям; призначення грошової допомоги малозабезпеченій особі, яка проживає разом з інвалідом 1 чи 2 групи внаслідок психічного розладу; призначення грошового забезпечення батькам вихователям і прийомним батькам за надання соціальних послуг у дитячих будинках сімейного типу та прийомних сім'ях за принципом «гроші ходять за дитиною»; призначення державної соціальної допомоги на догляд; призначення щомісячної компенсаційних виплат особам, які надають соціальні послуги; призначення винагороди жінкам, яким присвоєно почесне звання України "Мати-героїня"; призначення одноразової матеріальної допомоги особам, які постраждали від торгівлі людьми; призначення мешканцям району житлових субсидій; видача посвідчень дітям-інвалідам та інвалідам з дитинства; видача путівок на санаторно-курортне лікування постраждалих

внаслідок Чорнобильської катастрофи; призначення компенсації, допомог, пільг громадянам, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи; надання одноразової матеріальної допомоги інвалідам та непрацюючим малозабезпеченим особам; призначення компенсації інвалідам на бензин, ремонт, техобслуговування автотранспорту та транспортерне обслуговування за рахунок субвенції з обласного бюджету; видача путівок на санаторно-курортне лікування і оздоровлення ветеранам війни; призначення та виплата грошової компенсації вартості санаторно-курортного лікування деяким категоріям громадян; забезпечення громадян протезно-ортопедичними засобами; виплата допомоги особі, що зобов'язалася поховати померлого, який мав особливі заслуги та особливі трудові заслуги перед Батьківщиною, учасників бойових дій та інвалідів війни; видача направлень до закладів реабілітації інвалідів; підготовка листа-клопотання на оформлення осіб до будинку інтернату та інших закладів перебування громадян похилого віку та інвалідів; видача посвідчень (тимчасових посвідчень), вкладок до них ветеранів війни, «Ветеран праці», «Діти війни», «Жертва нацистських переслідувань» та інших, передбачених законодавством; видача талонів на отримання пільгових проїзних документів окремим категоріям громадян, які відповідно до законів України мають право пільгового проїзду; призначення пільги на придбання скрапленого газу особам, які мають право на пільги; призначення компенсації на придбання твердого та рідкого побутового палива особам, які мають право на пільги.

В процесі дослідження проведено оцінювання рівня результативності надання адміністративних послуг у сфері соціального захисту сім'ям з дітьми, малозабезпеченим сім'ям, інвалідам з дитинства та дітям-інвалідам, а також субсидій, пільг та наслідків подолання аварії на ЧАЕС.

*Соціальний захист сімей з дітьми.* З початку року середній розмір допомоги, що їй отримують малозабезпечені багатодітні родини, зріс у півтора рази і перевищив дві з половиною тисячі гривень. Загальний же фінансовий ресурс, спрямований, для забезпечення виплати соціальної допомоги малозабезпеченим сім'ям з січня по червень поточного року, перевищив 130 мільйонів гривень; це майже утричі більше

аналогічного періоду минулого року. Для порівняння: за 2012 рік було виплачено трохи більше 140 мільйонів. Зросли також соціальні виплати сім'ям з дітьми, малозабезпеченим сім'ям, інвалідам з дитинства і дітям-інвалідам. З початку року забезпечено стовідсоткові виплати усіх державних соціальних допомог на загальну суму, що перевищила 675 мільйонів гривень. Це на 20 відсотків більше, ніж виплачено у 1-му півріччі 2012 року.

Грошову винагороду за удостоєне почесне звання України «Мати-героїня» отримали 677 жінок. Обсяг коштів, спрямований з державного бюджету для забезпечення виплати, склав 7 мільйонів 765 тисяч гривень. До Адміністрації Президента України надіслано документи на присвоєння почесного звання України «Мати-героїня» ще на 220 багатодітних волинянок.

*Субсидії.* В регіоні продовжує діяти програма надання населенню житлових субсидій. Всього з початку року 9 тисяч 700 сімей отримали субсидію на оплату житлово-комунальних послуг, що на 13 відсотків більше ніж за цей же період минулого року. Підтримку шляхом надання субсидій отримують саме ті сім'ї, які найбільше її потребують. У 2013р. понад трьом тисячам родин призначено готівкову субсидію на тверде паливо і скраплений газ, що у 6 разів більше, ніж у минулому році.

*Пільги.* Станом на 1 липня в Єдиному державному автоматизованому реєстрі пільговиків обліковано 356 тисяч пільговиків різних категорій, що на три тисячі менше ніж на цю дату минулого року. У 2013р. профінансовано з державного бюджету пільг з оплати житлово-комунальних послуг на суму 51 мільйон гривень, пільг з оплати послуг зв'язку, інших, передбачених законодавством пільг і компенсацію за пільгове перевезення окремих категорій громадян в сумі 59 мільйонів.

Слід зазначити, що з початку року оздоровлено за рахунок путівок з Мінсоцполітики 134 ветерана війни і 191 інвалід від загального захворювання (в тому числі із супроводом). За рахунок субвенції з державного бюджету оздоровлено 240 ветеранів війни (із супровідниками), що на 70 осіб більше минулого року.

Подолання наслідків аварії на ЧАЕС. З 1 січня 2013 року набрав чинності Закон України «Про внесення змін до Закону України «Про статус і соціальний захист громадян, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи» в частині оздоровлення зазначеної категорії громадян, яким надається право вільного вибору санаторно-курортного закладу відповідного профілю чи закладу відпочинку. Постановою Уряду затверджено «Порядок оздоровлення громадян, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи». Відповідно до Порядку «Для взяття на облік для забезпечення путівкою у наступному році постраждала особа, чи один із батьків потерпілої дитини або особа, яка їх замінює, подає до 15 жовтня поточного року необхідні документи місцевому органу. При цьому заяви, подані з порушенням строку, який передбачений Порядком, приймаються для взяття постраждалих чи потерпілих дітей на облік для забезпечення путівкою через один календарний рік.

В травні 2013 року Міністерство соціальної політики провело тендер на визначення санаторно-курортних закладів, у яких передбачається оздоровлення і лікування постраждалих громадян за 9-ти профілями лікування. За результатами тендеру по кожному профілю лікування переможцями визнано 3-4 санаторно-курортні заклади. Відповідно, відбір санаторіїв постраждалими громадянами області проводився по санаторіях, які визнані переможцями. Міністерство соціальної політики у поточному році для області виділило 9149 путівок - лише половина від потреби, хоча й значно більше, ніж у минулому році. На жаль, у місцеві санаторії виділено лише 934 путівки (10 відсотків), а саме: у санаторій «Лісова пісня» - 233 путівки, «Пролісок» - 133, «Турія» - 568, з них 465 для дітей у складі груп. Для отримання путівок на санаторно-курортне лікування у 2013 році із заявами звернулось 18 з половиною тисяч постраждалих громадян, в тому числі понад 15 тисяч - на оздоровлення дітей у складі груп та 1048 - у супроводі одного із батьків.

**Висновок.** Вважаємо, що отримані результати є корисними для поліпшення якості надання адміністративних послуг, суспільних відносин, формуванні соціальної держави.

## **Бібліографія**

1. **Закон України «Про адміністративні послуги»:** - Верховна Рада України; Закон від 06.09.2012 № 5203-VI.
2. **Закон України «Про місцеві державні адміністрації»:** - Верховна Рада України; Закон від 09.04.1999 № 586-XIV.
3. **Закон України «Про державне прогнозування та розроблення програм економічного і соціального розвитку України»:** Верховна Рада України; Закон від 23.03.2000 № 1602-III
4. **Програма економічного і соціального розвитку Волинської області на 2014-2015 роки**
5. Авер'янов В. Б. **Реформування українського адміністративного права: ґрунтовний привід для теоретичної дискусії** / В. Б. Авер'янов // Право України. - 2003. - № 5. - С. 117-122.
6. Панченко А. М. **Закон України «Про адміністративні послуги» – трансформація України в сервісну державу** / Панченко А. М. // Бюлетень Міністерства юстиції України : загальнодержавне науково-практичне фахове видання. - 2013. - N 1. - С. 5-7.
7. Тимошук В. П. **Адміністративні послуги: Посібник** / [В. Тимошук]; Швейцарсько-український проект «Підтримка децентралізації в Україні – DESPRO». – К. : ТОВ «Софія-А». – 2012. – 104 с.
8. **Надання адміністративних послуг** [Текст] : навч.-метод. посіб. для системи підвищення кваліфікації державних службовців та посадових осіб місцевого самоврядування / укл. А. В. Ліпенцев. – К. : [б. в.], 2013. – 224 с.

**Рецензент:** д.е.н., професор Павлов В. І.