

УДК 351: 304

Т. І. Гевлич, студентДонбаська національна академія будівництва і архітектури,
м. Краматорськ, Україна
nik@donnaba.edu.ua**І. Г. Гевлич**, кандидат технічних наук, доцентДонецький національний університет імені Василя Стуса,
м. Вінниця, Україна
GLL2010@ukr.net

НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ ЯК МАРКЕР СОЦІАЛЬНО-ОРІЄНТОВАНОЇ ЕКОНОМІКИ

Сучасний стан економіки України викликає необхідність її реформування не тільки у напрямку підвищення ефективності, а й збільшення соціальної орієнтації. Метою роботи є дослідження реалізації ідеї соціально орієнтованої економіки на прикладі надання адміністративних послуг через систему «Прозорий офіс». За результатами дослідження зроблені висновки, запропоновані напрями подальших пошуків.

Ключові слова: соціально орієнтована економіка, соціальні послуги, адміністративні послуги, «Прозорий офіс».

Т. И. Гевлич, студентДонбасская национальная академия строительства и
архитектуры, г. Краматорск, Украина
nik@donnaba.edu.ua**И. Г. Гевлич**, кандидат технических наук, доцентДонецкий национальный университет имени Василя
Стуса, г. Винница, Украина
GLL2010@ukr.net

ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ УСЛУГ КАК МАРКЕР СОЦИАЛЬНО-ОРИЕНТИРОВАННОЙ ЭКОНОМИКИ

Современное состояние экономики Украины вызывает необходимость ее реформирования не только в направлении повышения эффективности, но и увеличения социальной ориентации. Целью работы является исследование реализации идеи социально ориентированной экономики на примере предоставления административных услуг через систему «Прозрачный офис». По результатам исследования сделаны выводы, предложены направления дальнейших поисков.

Ключевые слова: социально ориентированная экономика, социальные услуги, административные услуги, «Прозрачный офис».

T. I. Hevlych, studentDonbas National Academy of Civil Engineering and
Architecture, Kramatorsk, Ukraine
nik@donnaba.edu.ua**I. G. Gevlych**, Ph.D, Assoc. ProfessorVasyl' Stus Donetsk National University, Vinnytsia, Ukraine
GLL2010@ukr.net

PROVIDING ADMINISTRATIVE SERVICES AS A MARKER OF A SOCIALLY ORIENTED ECONOMY

The current state of the Ukrainian economy calls for its reform not only in the direction of increasing the efficiency, but also increasing its social orientation. The purpose of the work is to study the implementation of the idea of a socially oriented economy, for instance, by means of the provision of administrative services through the 'Transparent Office' system. According to the results of the research, conclusions are drawn, and the directions for further study are offered.

Keywords: socially oriented economy, social services, administrative services, Transparent Office.

Актуальність дослідження. Сучасний стан економіки України на тлі формування громадянського суспільства викликає необхідність її реформування не тільки у напрямку підвищення ефективності, а й збільшення соціальної орієнтації.

Засновники наукового напрямку соціальної економіки наголошували на ідеї поєднання економічної ефективності як наслідку дії ринкових сил із соціальним компромісом. Така модель мала б забезпечити рівновагу між особистою свободою та соціальною справедливістю, між свободою конкуренції та соціальною рівністю. Сьогодні під соціально-орієнтованою економікою розуміють економічну систему, організовану на основі ринкової саморегуляції, при якій захист конкуренції та ринкові методи господарювання ефективно поєднуються з державним регулюванням національної економіки, з її соціальною спрямованістю.

Розробкою концептуальних засад соціально орієнтованої економіки займалися такі вітчизняні дослідники, як О. В. Макара, І. В. Музичук, О. В. Лозова [1-3]. Але разом з тим поза розглядом залишилися практичні аспекти реалізації концепції соціальної економіки у житті пересічного українця.

Мета дослідження. Метою роботи є дослідження реалізації ідеї соціально орієнтованої економіки на прикладі надання адміністративних послуг через систему «Прозорий офіс».

Виклад основного матеріалу дослідження. Сьогодні держава надає населенню як соціальні, так і адміністративні послуги. Соціальні послуги – це комплекс заходів з надання допомоги особам, окремим соціальним групам, які перебувають у складних життєвих обставинах і не можуть самостійно їх подолати, з метою розв’язання їхніх життєвих проблем [4]. Надання соціальних послуг регламентується нормами законів України «Про соціальні послуги», «Про державні соціальні стандарти та державні соціальні гарантії», «Про реабілітацію інвалідів в Україні», відповідних постанов Кабінету міністрів України, інших нормативно-правових актів та міжнародних договорів України.

Надання соціальних послуг ґрунтується на принципах адресності та індивідуального підходу, доступності та відкритості, добровільності вибору отримання чи відмови від надання послуг, гуманності, комплексності, максимальної ефективності використання бюджетних та позабюджетних коштів, законності, соціальної справедливості, забезпечення конфіденційності, дотримання державних стандартів соціальних послуг, етичних норм і правил.

Відповідно до законодавства в Україні можуть надаватися такі види соціальних послуг: соціально-побутові, психологічні, соціально-педагогічні, соціально-медичні, соціально-економічні, юридичні, послуги з працевлаштування, інформаційні, інші соціальні послуги [4].

Адміністративні послуги - це публічні державні та муніципальні послуги, що надаються органами виконавчої влади, виконавчими органами місцевого самоврядування та іншими уповноваженими суб'єктами. Надання таких послуг пов'язане з реалізацією владних повноважень та регламентується законодавчо, базуючись на принципах верховенства права, стабільності, рівності перед законом, відкритості та прозорості, оперативності та своєчасності, доступності інформації, захищеності персональних даних, раціональної мінімізації кількості документів та процедурних дій, неупередженості та справедливості, доступності та зручності для суб'єктів звернень [5].

Прикладами адміністративних послуг, що надаються міськими радами, можуть

слугувати: видача довідки про користування земельною ділянкою або її вилучення з користування, надання дозволу на зміну її цільового призначення, видача виписки з рішень засідання виконкому та сесії міської ради, оформлення права власності на будинок, затвердження технічної документації із землеустрою щодо встановлення меж земельної ділянки в натурі (на місцевості), видача довідок-характеристик на громадян, прийняття рішення про передачу (надання) земельних ділянок для розміщення об'єкта містобудування, видача дозволу на розміщення реклами тощо.

В якості проблем надання адміністративних послуг дослідники називають перекладення обов'язків адміністративних органів із збирання довідок або погодження документів на клієнтів, вимагання документів, не передбачених законодавством, необґрунтоване справляння плати, необґрунтовано тривалий строк надання послуг, неналежне законодавче регулювання процедурних питань надання послуг, ставлення до фізичних та юридичних осіб як до прохачів, орієнтація не на задоволення потреб особи, а на формальне дотримання процедури тощо [6].

На наш погляд, більшість вказаних недоліків виправлені у функціонуючих у місті Вінниці Центрах адміністративних послуг «Прозорий офіс». Згідно із затвердженим виконкомом міської ради Положенням Центр адміністративних послуг «Прозорий офіс» – робочий орган виконкому міської ради, який об'єднує представників адміністративних органів, державних адміністраторів та державних реєстраторів для забезпечення взаємодії усіх учасників Центру у досягненні його мети.

Метою та завданнями Центру є забезпечення:

- організації надання адміністративних послуг у найкоротший строк та за мінімальної кількості відвідувань суб'єктів звернень;
- спрощення процедур отримання адміністративних послуг, їх максимальне приведення до принципу «єдиного вікна» та поліпшення якості їх надання;
- інформування суб'єктів звернень про вимоги та порядок надання адміністративних послуг, що надаються через адміністратора;
- напрацювання і застосування методів та засобів для мінімізації і ліквідації корупційних загроз, що можуть виникати під час взаємовідносин між суб'єктами звернень та суб'єктами надання адміністративних послуг, їх посадовими та службовими особами;
- зручних умов одержання адміністративних та інших послуг [7].

Основними засадами «Прозорого офісу» є надання усіх адміністративних послуг в одному приміщенні, єдиний алгоритм оформлення документів та моніторинг якості обслуговування клієнтів. Доступність послуг для фізичних та юридичних осіб, дотримання стандартів їх надання, зрозумілість процедур, відкритість та прозорість, оперативність у вирішенні питань, відповідність розміру плати за послуги вимогам законодавства, забезпечення доступу суб'єктів звернень до інформації про стан, хід та результати розгляду їх звернень декларуються в якості принципів функціонування Центрів адміністративних послуг.

В даних центрах надаються як соціальні, так і господарсько-адміністративні послуги (соціальний захист та страхування, оформлення пенсій та житлових субсидій, призначення соціальних виплат та пільг, надання матеріальної допомоги, оформлення дозволів на під'єднання до мереж газопостачання тощо).

Учасниками «Прозорого офісу» є державні, територіальні та обласні управління (Держземагенства, Держтехногенбезпеки, Держгірпромнагляду, УДАІ УМВС України,

Державна реєстраційна служба, Державна міграційна служба, УПФУ, Фонд соціального страхування та ін.); департаменти, відділи та служби міської ради (архітектури містобудування і кадастру, комунальних ресурсів, житлового господарства, економіки і інвестицій; міська служба у справах дітей, соціального захисту та ін.); ПАТ «Вінницягаз».

У системі чотирьох «Прозорих офісів», що діють в різних мікрорайонних міста, об'єднані в єдину комп'ютерну мережу 224 робочих місця державних реєстраторів, державних адміністраторів, державних кадастрових реєстраторів, державних реєстраторів речових прав по м. Вінниця та Вінницькому району, спеціалістів управління Пенсійного Фонду в м. Вінниці, спеціалістів Департаменту праці і соціального захисту населення міської ради, спеціалісти Фонду соціального страхування, адміністратори та консультанти з питань надання адміністративних послуг, спеціалісти ПАТ «Вінницягаз» та КП «Вінницяоблводоканал».

В системі надається 269 різновидів послуг, в т.ч. адміністративні: документів дозвільного характеру – 45, адміністративних послуг, реєстраційних процедур – 90, послуг з питань соціального захисту – 45, з питань соціального страхування – 9, пенсійного забезпечення – 27, послуг організаційного та інформаційно-довідкового характеру – 53 [7]. За допомогою цифрових технологій клієнти «Прозорого офісу» мають можливість ознайомитись з детальною інформацією про кількість людей у черзі в даний момент, періоди найбільшого/найменшого завантаження, найбільш затребувані адміністративні послуги. Наявність дитячих кімнат, зручних місць для очікування, доступність для осіб з обмеженими можливостями швидко перетворили Центри надання адміністративних послуг на ефективний інструмент просування місцевого самоврядування та предмет гордості не тільки для мерії міста Вінниці, а й для пересічних городян. Визнання якості послуг через систему «Прозорих офісів» демонструють результати 4-го Всеукраїнського муніципального опитування, яке проводилось соціологічною групою «Рейтинг» на замовлення міжнародного республіканського інституту (International Republican Institute) за підтримки Уряду Канади: у 2018 р. в четвертий раз Вінниця названа найкомфортнішим містом країни за результатами оцінки якості 22 сфер та послуг. Саме презентуючи досвід функціонування «Прозорих офісів» на Міжнародній конференції «Кращі практики місцевого самоврядування-2012» у Ялті Вінниця посіла перше місце у номінації «Ефективне управління і надання громадських послуг». Досвід із впровадження подібної системи наразі переймають органи місцевого самоврядування усієї країни.

Висновки. За результатами дослідження можна зробити такі висновки:

1. Показником соціально орієнтованої економіки виступає якість надання адміністративних та соціальних послуг.
2. В Україні успішно застосовується практика оптимальних алгоритмів дозвільних процедур.

Пошук шляхів удосконалення практики надання адміністративних послуг буде напрямом подальших досліджень.

Література

1. Макара О. В. Соціально орієнтована національна економіка: теоретико-методологічні засади та механізми інституційного забезпечення. Луцьк : Вежа- Друк, 2012. 416 с.
2. Музичук І. В. Критерії класифікації моделей соціально орієнтованої ринкової економіки. *Економіка. Серія 18. Економіка і право*. 2010. № 10. С. 29-35.
3. Лозова О. В. Концептуальні засади соціального розвитку в умовах соціально орієнтованої ринкової економіки України. *Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія Економічні науки*. 2014. Випуск 6. Частина 1. С. 242-245.
4. Про соціальні послуги: закон України від 19.06.2003 р. № 966-IV. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/966-15>.
5. Про адміністративні послуги: закон України від 06.09.2012 р. № 5203-VI. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17>.
6. Грибко О., Грабар Н. Система надання адміністративних послуг населенню в Україні: підвищення якості послуг в нових реаліях. *Державне управління та місцеве самоврядування*. 2016. Вип. 3 (30). С. 52-58.
7. Сайт центру адміністративних послуг «Прозорий офіс» Вінницької міської ради. URL: <http://transparent.vmr.gov.ua/default.aspx>.
8. Жарая С. Б. «Прозорий офіс» як практика надання адміністративних послуг сучасного європейського рівня. URL: http://academy.gov.ua/ej/ej10/doc_pdf/Zharaja.pdf.
9. Вінницю вчетверте визнано найкомфортнішим містом в Україні. URL: <https://vezha.vn.ua/vinnysyu-vchetverte-vyznano-najkomfortnishym-mistom-v-ukrayini/>.