

Неділько Аліна Іванівна
Полтавський національний технічний університет
імені Юрія Кондратюка,
асистент кафедри державного управління і права
ЗНАЧЕННЯ ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ У ЗАБЕЗПЕЧЕННІ ЯКІСНОГО
ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ

У демократично розвинених країнах важливим елементом ефективної системи публічного управління є ефективно налагоджена система надання публічних послуг. Україна також є демократичною та сервісною державою, що передбачає ефективне надання послуг громадянам. Але на жаль на сьогоднішньому етапі розбудови та реформування нашої країни існує низка проблем, які заважають створити дієвий механізм надання публічних послуг, що в цілому негативно впливає на систему публічного управління.

Відсутність демократичних принципів у взаємовідносинах влади та суспільства, стандартів професійної діяльності державних службовців та їх невідповідності до впровадження нових методів та принципів діяльності підвищує рівень недовіри громадян до влади та органів влади в цілому. Саме тому важливим елементом системи публічного управління є надання якісних публічних послуг населенню. Проблематика імплементації даного завдання полягає в тому, що концептуально теорія публічних послуг розглянута не повною мірою та має деякі суперечності й розбіжності. Відсутній не тільки єдиний погляд на зміст та види публічних послуг, але й навіть єдине тлумачення самого поняття «публічні послуги» та законному рівні застосування терміну «адміністративні послуги», який не відповідає першому.

В англійській мові для визначення поняття «публічні послуги» вживається термін «public services». Але через недосконалість та спе-ціфіку перекладу, так само як термін «public administration» перекладається як «публічна адміністрація» або «державне управління», замість терміна «публічні послуги» у нас спочатку вживався термін «державні послуги». У Концепції адміністративної реформи в Україні [1] паралельно використовувалися і термін «управлінські послуги». При цьому особливої межі між ними не проводилося. Останнім часом найбільш уживаним став термін «адміністративні послуги», оскільки справедливо вважається, що категорія «управлінських послуг» вже має своє змістове навантаження в економічній науці [2].

Якщо детально проаналізувати два терміни «публічні послуги», який використовується за кордоном та «адміністративні послуги», який використовується у вітчизняному законодавстві та літературі, то стане помітна суттєва їх відмінність, а саме в: переліку послуг які включаються до їх складу, від органів які їх надають та сама процедура надання. Тобто перш за все необхідно адаптувати термінологію вітчизняну та зарубіжну та проаналізувати можливість надання послуг, які закордоном відносяться до публічних послуг. Введення нових послуг та виведення їх на якісно вищий рівень дасть можливість Україні повністю відповідати принципам сервісної держави.

В основі ефективного механізму надання публічних послуг має стати нова система правового регулювання відносин влади і громадян, що базується на принципах прозорості й ефективності, сприяє наданню компетентних і зрозумілих для громадян роз'яснень щодо застосування законодавства, підвищує рівень виконавчої дисципліни та ділової культури державних службовців і посадових осіб, які безпосередньо співпрацюють із громадянами в напрямі надання публічних послуг, зобов'язує чиновників мотивувати прийняті рішення й надати можливість громадянам брати участь у підготовці та прийнятті рішень, що безпосередньо стосуються інтересів громадян.

Тобто проблематика публічних послуг потребує подальшого опрацювання й законодавчого врегулювання на єдиних методологічних засадах. При цьому в законодавчому акті повинен регулюватися загальний порядок надання публічних послуг, починаючи від правил про реєстрацію заяви особи - звернення за послугою та закінчуючи процедурою оскарження рішень органів у цих провадженнях.

Також поряд з наданням публічних послуг важливим питанням залишається електронне надання публічних послуг, так як відповідно до сучасного інформаційного суспільства населення все більше намагається задовільнити свої потреби та отримати необхідні послуги дистанційно. Тому важливо також є введення ефективних систем надання електронних послуг. Формування ефективної системи надання публічних послуг, вдосконалення нормативно-правової бази та створення дієвого електронного порталу надання публічних послуг підвищить довіру громадян до влади та органів влади в цілому та позитивно вплине на вітчизняну систему публічного управління.

Література:

1. Концепція адміністративної реформи в Україні від 17 вересня 2004 р. - Режим доступу : www.kmu.gov.ua/control/publish/article?art_id=8922225
2. Терещенко Л. К. Услуги: государственные, публичные, социальные / Л. К. Терещенко // Журн. рос. права. - 2004. - № 10. - Режим доступа : www.adm.yar.ru/a_center/admref/napravlenie/standart/012.htm