

УДК 354:332.025

РЕАЛІЗАЦІЯ ПРИНЦИПУ УНІВЕРСАЛЬНОСТІ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ

Ходзінський І.О.

*магістр спеціальності «Публічне управління та адміністрування»
Житомирського національного агроекологічного університету*

Послуги згідно із законом мають бути універсальними, тобто мати властивість універсальності вимог до усіх користувачів, крім того, усі користувачі повинні мати однакові інституціональні права на отримання цих послуг і, нарешті, технологічно процес надання універсальних послуг не повинен створювати технологічних бар'єрів (продуктивність послуги повинна забезпечувати відсутність черг)[1; 2].

Ми повинні розрізняти «вільний доступ до послуги» і «загальнодоступні послуги», оскільки перше поняття має на увазі безкоштовну послугу, а в друге поняття вкладається сенс платності послуги, але за регульованою державою ціною, яка доступна широкому колу користувачів.

Сам по собі доступ представляє процес сопродуціювання послуги, без якого продукування універсальної послуги неможливе. Пропонується розрізняти причини, по яких зацікавлені суб'єкти звертаються за послугою до державного постачальника і характер подальшого використання предмета послуги користувачем. Бажання і потреби користувачів можуть носити безпосередній характер, або похідний від деякої необхідності. Остання, у свою чергу, може бути пов'язана з мотивом виробництва вартості або мати інші підстави. Характер подальшого використання предмета послуги може бути пов'язаний: з безпосереднім (кінцевим) споживанням; з використанням

для виробництва вартості; з вимушеним споживанням, обумовленим нормативними вимогами.

Якщо держава самостійно продукує адміністративні послуги у вільному доступі, або придбаває їх і розподіляє серед соціально незахищених громадян, то, як правило, виникає проблема черг і недовироблення соціально значимих послуг. В цьому випадку держава може або компенсувати цей дефіцит грошима, або дотувати інших недержавних продуцентів соціально значимих послуг. Якщо врахувати, що в державі існує бюджетні обмеження, то воно повинне брати на себе надання тільки необхідних послуг.

Залежно від причини звернення за адміністративною послугою їх можна розділити на вимушені і добровільні послуги. Для випадку вимушеного звернення адміністративна послуга повинна надаватися тільки на безкоштовній основі за винятком послуг, що реалізують юридично значимі дії, коли стягується державне мито. Підкреслимо, що не про які попередні обов'язки користувачів державних і соціальних послуг не може бути і мови, тим більше платити за ці послуги. Ці види послуг повинні надаватися тільки на добровільній основі. Інша справа, що користувачі соціальних послуг повинні підтвердити своє право на цей вид послуг, а одержувачі адміністративних послуг повинні представити документи, що ідентифікують їх право[3].

Зокрема, для вільного доступу послуга повинна бути конкурентною і неісключаемою, що зазвичай призводить до надмірного споживання відповідного блага і виснаження його джерела. Поєднання неконкурентності і неісключаємості послуги відносить її до чистої громадської послуги. До соціально-значимого блага, по цій класифікації, відносяться приватні блага зі значними позитивними зовнішніми ефектами. Проте освітні послуги часто є обов'язковими, що призводить до примусового їх споживання, а це суперечить принципу добровільності послуги. Ця обставина примушує вважати таку класифікацію послуг некоректною.

Одне з основних завдань адміністративної реформи - підвищення долі громадсько значимих адміністративних послуг, якість і доступність надання яких задовольняє споживачів. Зміни в системі виконавчої влади повинні привести до того, що кожен громадянин буде не лише знати, але і мати можливість реально вимагати той рівень і ту якість послуг, які йому зобов'язані надавати конкретні рівні влади. Усі громадяни повинні мати можливість отримувати адміністративні послуги і публічну інформацію, а законослухняний громадянин має право вимагати для себе надійних правових гарантій і державного захисту[4].

Отже, оцінка послуги є оцінка якості послуги, проте, коли починають з'ясовувати, що мається на увазі під якістю, то фактично справа зводиться до придатності послуги. Оцінка адресної послуги зазвичай здійснюється шляхом оцінки задоволеності користувачів і виявлення типових помилок (непридатності послуги з якого-небудь показника) конкретного постачальника. Оцінка сервісу зазвичай здійснюється шляхом визначення рівня довіри користувачів до постачальників надання послуг, зокрема до

органів виконавчої влади. Підкреслимо, що ми розрізняємо сервіс і послуги, як продукти ринкових стосунків. В зв'язку з цим, важливими стали поняття «довіра громадян до влади» і «довіра влади до бізнесу». До цих понять необхідно додати «довіру бізнесу до громадян». Останнє поняття істотне в контексті створення конкурентного комерційного сервісу, оскільки сервіс, на наш погляд, повинен організовуватися в доброзичливому середовищі. Якщо середовище діяльності бізнесу буде середовищем в якому немає взаємної довіри сторін, то створення сервісу буде проблематичним.

Список літератури

1. Авер'янов В., Пухтецька А. Удосконалення побудови та діяльності вітчизняних органів державного управління з урахуванням Європейських принципів і стандартів. Юридична Україна. 2015. № 11.– С. 4-14.
2. Бакуменко В.Д., Князев В.М. Європейські орієнтири адміністративного реформування в Україні : монографія : НАДУ. Інститут проблем державного управління та місцевого самоврядування. Київ. : Вид-во НАДУ, 2015. 172 с.
3. Буличева Н.А. Електронне урядування у сфері надання адміністративних послуг органами державної влади. Юридичний часопис Національної академії внутрішніх справ. 2014. № 2 (2). С. 28-37.
4. Попов С. Структурно-функціональний аналіз недержавної влади у парадигмі саморегуляції соціального організму країни Зворотний зв'язок у парадигмі саморегуляції соціальних систем: теоретико-методологічний аналіз : монографія. Запоріжжя. Просвіта. 2015. С. 160-177.
5. Молодиченко В. В., Гапотій В. Д., Печерський О. В., Олексенко Р. І. Правове регулювання окремих видів підприємницької діяльності: навчальний посібник // Мелітополь: вид-во МДПУ ім. Б. Хмельницького. 2014.-287с. ISBN 978-617-7055-40-1