

**ОСОБЛИВОСТІ КОНЦЕПЦІЇ РОЗВИТКУ ЦЕНТРІВ  
НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ У МІСТІ КИЄВІ НА 2016 – 2018 РОКИ**

*Стаття присвячена основним аспектам розвитку Концепції надання адміністративних послуг міста Києва на 2016-2018 роки. Виокремлено головні проблеми дієвого функціонування адміністративних центрів міста Києва. В статті представлені актуальні на сьогодні статистичні показники діяльності районних у місті Києві центрів надання адміністративних послуг. Обґрунтовано етапи впровадження розвитку Концепції центрів надання адміністративних послуг міста Києва на 2016-2018 роки.*

**Ключові слова:** концепція розвитку, центри надання адміністративних послуг, організація комплексного надання послуг, адміністративні послуги, адміністратори.

**Постановка проблеми у загальному вигляді.**

Одна з найперших ознак цивілізованої демократичної держави – це доступність влади для громадян і зручність надання адміністративних послуг. Українська влада вже багато років робила зусилля в напрямку більшої доступності органів влади для громадян, але успіхи стали помітними лише останнім часом, і саме на низовому рівні, де громадяни найчастіше контактують з владою.

У місті Києві діє один міський і 10 районних центрів надання адміністративних послуг, але й досі не визначені стратегія їх спільної роботи та переліки адміністративних послуг, що надаються через Центри надання адміністративних послуг.

Головна ідея відкриття Центрів надання адміністративних послуг – забезпечити надання в одному місці максимальної кількості послуг для населення зі створенням зручних і доступних умов їх отримання. За цих обставин особливо актуальним є формування підходів, що дозволяють отримати максимальний суспільно-корисний результат за мінімальних витрат ресурсів (матеріальних, людських, часових, тощо).

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.**

Проблема організації діяльності Центрів надання адміністративних послуг розглядалась у працях таких вітчизняних вчених як: О.В Берданової, В.М.Вакулєнко, М.Д. Василенко, О.В. Гацан [5], О.В., Карпенка, В.П. Тимощука [4]. Основним джерелом виступає проект рішення Концепції розвитку центрів надання адміністративних послуг міста Києва на 2016-2018 роки, за який проголосували депутати Київської міської ради 28 липня 2016 рік [1].

**Метою дослідження** є обґрунтування сучасного стану діяльності Центрів надання послуг в місті Києві та розгляд основних рис Концепції розвитку центрів надання адміністративних послуг міста Києва на 2016-2018 роки.

**Виклад основного матеріалу.**

Впродовж 2011-2013 років на території міста Києва було утворено 11 центрів надання адміністративних послуг (1 міський та 10 районних). Більшість Центрів надання адміністративних послуг утворені на базі дозвільних центрів, які розпочали свою діяльність ще у 2007 році згідно із Законом України "Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності", і забезпечували надання адміністративних послуг з видачі документів дозвільного характеру у сфері господарської діяльності. Дозвільні центри стали складовою частиною Центрів надання адміністративних послуг [10].

Міський Центр надання адміністративних послуг знаходився у структурі апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) і виділений у окремий структурний підрозділ тільки наприкінці 2014 року. Районні Центри надання адміністративних послуг досі перебувають у структурі апаратів районних в місті Києві державних адміністрацій. Різне підпорядкування Центрів надання адміністративних послуг на території міста Києва зумовлює різнобічний підхід до організації їх діяльності, унеможлиблює комплексне управління системою надання адміністративних послуг із визначенням стратегічних пріоритетів на короткострокову, середньострокову та довгострокову перспективу [1].

Яскравим прикладом такого різнобіжного підходу є кількість адміністративних послуг, які надаються через Центри надання адміністративних послуг. Якщо міський Центр надання адміністративних послуг станом на вересень 2015 року надає 132 адміністративні послуги, то кількість адміністративних послуг, які надаються через районні Центри надання адміністративних послуг, коливається у межах 62-92, попри те, що усі Центри надання адміністративних послуг мають однаковий організаційно-правовий статус (Рис.1).

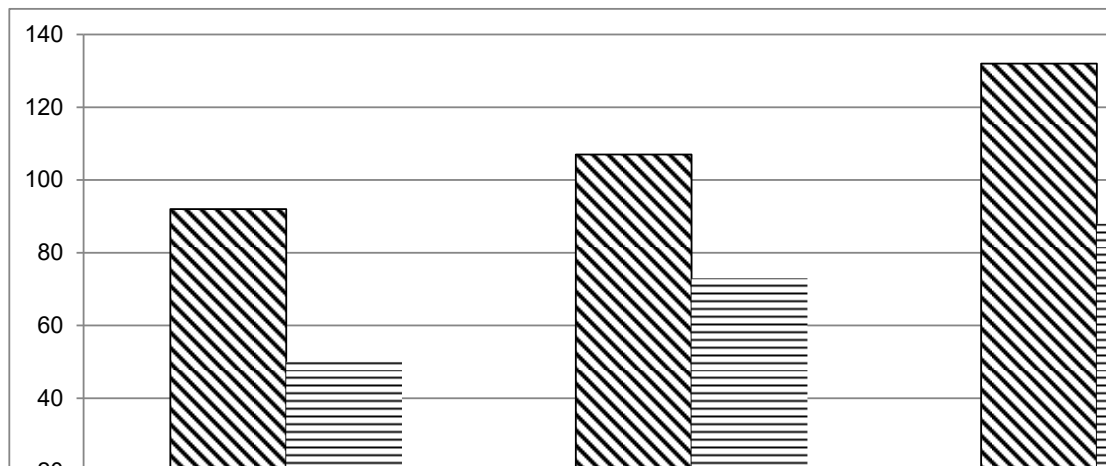


Рис.1. Динаміка збільшення кількості адміністративних послуг, які надаються через Центри надання адміністративних послуг

Разом із тим, у зв'язку із здійсненням політики децентралізації, збільшується кількість адміністративних послуг, які передаються від прямого надання суб'єктами до надання через Центри надання адміністративних послуг. Так, збільшення кількості адміністративних послуг та відвідувачів повинне мати наслідком збільшення кількості адміністраторів Центрів надання адміністративних послуг.

Збільшення кількості адміністративних послуг тягне за собою збільшення кількості суб'єктів звернення до Центру надання адміністративних послуг. Так, сумарний приріст кількості суб'єктів звернення у порівнянні з минулим роком склав у 2013 році – 44 %, 2014 році – 11%, а у 2015 році – 74%.

Сумарний приріст кількості адміністраторів Центрів надання адміністративних послуг у порівнянні з минулим роком склав у 2013 році – 97%, 2014 році – 11%, а у 2015 році – вже 105%. Разом із цим, кількість адміністраторів Центрів надання адміністративних послуг станом на це час не може бути збільшена додатково без системної реформи структури Київської міської та районних в місті Києві державних адміністрацій [1].

Аналогічна ситуація існує і з приміщеннями Центрів надання адміністративних послуг. Утворені на базі міських дозвільних центрів, перед якими ставилось завдання спрощення дозвільних процедур для суб'єктів господарювання, а не фізичних осіб (громадян) і, як наслідок, – принципово інші вимоги до приміщень, Центри надання адміністративних послуг на території столиці розміщені у фактично непристосованих малих приміщеннях, які, станом на сьогодні, неспроможні забезпечити належну діяльність. Приміщення Центрів надання адміністративних послуг поділяється на відкриту та закриту частини. Загальна площа секторів очікування та обслуговування (тобто, тільки 2 із 4 секторів відкритої частини) становить для міського Центру надання адміністративних послуг – не менш як 100 кв. метрів, районних

Центрів надання адміністративних послуг – не менш як 50 кв. метрів. Станом на початок 2015 року тільки міський та 2 районних Центрів надання адміністративних послуг (Солом'янський та Деснянський) повністю відповідали зазначеним критеріям [1].

Разом із цим, нерівномірність населення міста Києва у розрізі адміністративних районів, різна протяжність та конфігурація адміністративних районів столиці зумовлює необхідність існування територіальних підрозділів Центрів надання адміністративних послуг у районах з метою забезпечення належної доступності адміністративних послуг. Наприклад, у Подільському районі Центри надання адміністративних послуг розміщено на значному віддаленні від основної частини адміністративного району та житлового масиву "Пуща Водиця". Аналогічна ситуація складається у Деснянському районі, де Центр надання адміністративних послуг розміщений у віддаленні від житлового масиву "Лісовий" та с. Биківня, у Дніпровському районі, де Центр надання адміністративних послуг розміщений у віддаленні від житлового масиву "Воскресенка", Дарницькому районі – від с. Бортничі, Голосіївському районі – від житлових масивів "Теремки", "Теремки 1", "Теремки 2", Шевченківському районі – від житлових масивів "Сирець", "Нивки", Святошинському районі – від житлових масивів "Борщагівка", "Південна Борщагівка" тощо ( Рис.2,3) [1].

Слід зазначити, що існування 11 Центрів надання адміністративних послуг на території столиці із обліковим населенням у 2,9 млн. осіб є замалим і з огляду на те, що суб'єктам надання адміністративних послуг забороняється приймати заяви, видавати суб'єктам звернень оформлені результати надання адміністративних послуг (у тому числі рішень про відмову в наданні адміністративних послуг), якщо такі послуги надаються через Центри надання адміністративних послуг, крім випадків подання заяв через Єдиний державний портал адміністративних послуг.

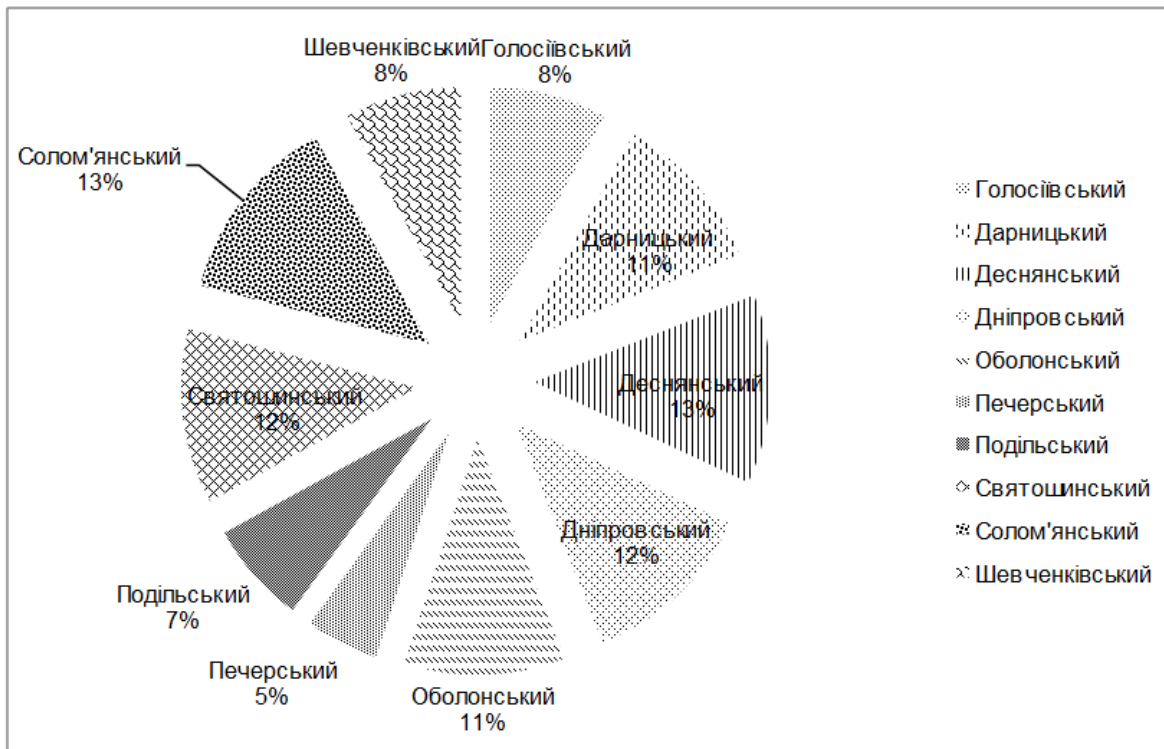


Рис.2. Співвідношення населення адміністративних районів м.Києва (дані Держкомстату України станом на 01 серпня 2015 р. у %)

У 2011 році створено веб-портал адміністративних послуг в місті Києві, який забезпечує висвітлення повної інформації щодо надання адміністративних послуг та видачі документів дозвільного характеру, моніторинг звернень суб'єктів господарювання, формування технологічних карт руху дозвільних справ, надання адміністративних послуг, електронний документообіг щодо видачі

документів дозвільного характеру та надання адміністративних послуг, а також автоматизований обмін даними між державними адміністраторами, міськими структурами та територіальними органами центральних органів виконавчої влади, завдяки чому вдалося уніфікувати процедуру надання адміністративних послуг.

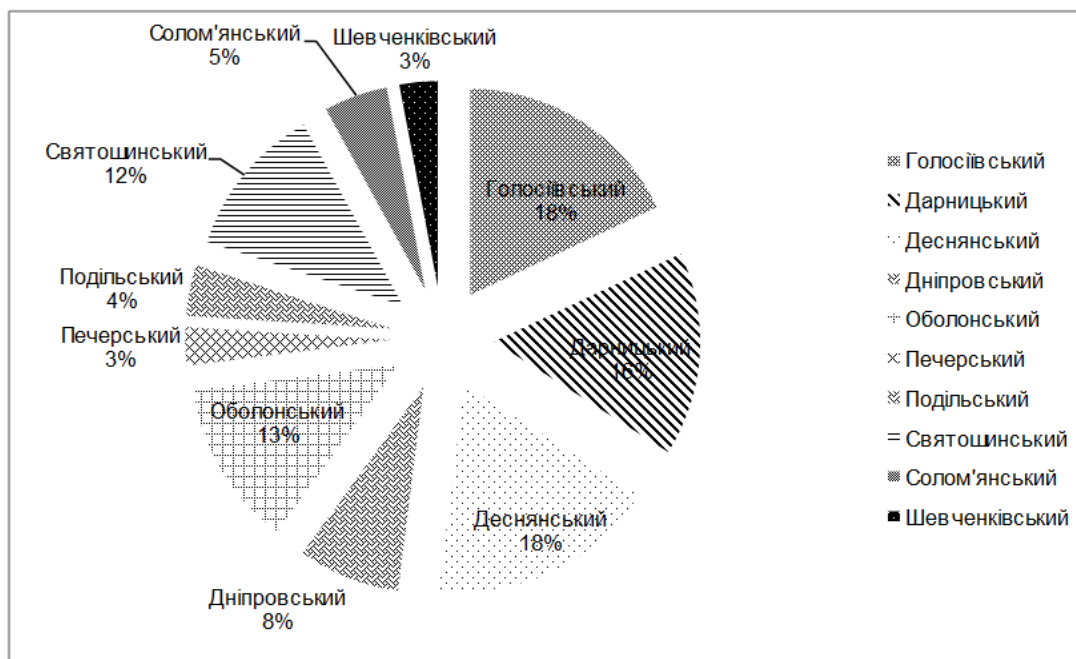


Рис.3. Співвідношення площі адміністративних районів м.Києва ( у %)

Разом з тим, враховуючи розвиток системи надання адміністративних послуг у електронному вигляді, веб-портал адміністративних послуг в місті Києві потребує модернізації.

Надання адміністративних послуг у електронному вигляді почало активно розвиватися наприкінці 2014 року. Станом на цей час у тестовому режимі запущено надання 4 адміністративних послуг в електронному вигляді, що вкрай низьким показником для міста Києва. Одночасно, надання адміністративних послуг у електронному вигляді має відбуватися і за допомогою "Картки киянина", як одного із ідентифікаторів. За експертними підрахунками, станом на 2015 рік можливе надання 16 таких адміністративних послуг, що також лишається доволі низьким показником для столиці. Існує також проблема із затвердженням інформаційних та технологічних карток адміністративних послуг суб'єктами їх надання. Наприклад, стосовно адміністративних послуг, які надаються структурними підрозділами виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) та Київською міською радою затверджено тільки 43 інформаційних картки, з них оновлених – 35. Не затверджено в установленому порядку 27 інформаційних карток. Аналогічна ситуація наявна і у районах столиці. Зважаючи, що технологічна картка адміністративної послуги містить інформацію про порядок надання цієї послуги, затвердження технологічних карток має на меті одночасно і спрощення процедур [1].

28 липня 2016 року на пленарному засіданні Київської міської ради депутати затвердили Концепцію розвитку центрів надання адміністративних послуг у місті Києві на 2016-2018 роки.

За цією схемою районні Центри надання адміністративних послуг набувають статусу окремих управлінь у

структурі районних в місті Києві державних адміністрацій та подвійне підпорядкування. Міський Центр надання адміністративних послуг набуває статусу координатора діяльності районних Центрів надання адміністративних послуг, які підпорядковуються йому в частині організаційного та методичного забезпечення своєї роботи. Зміни які необхідно внести до Положення та регламенту роботи Департаменту (Центру) надання адміністративних послуг стосуються наступного [1]:

1. координації роботи районних Центрів надання адміністративних послуг;
2. погодження призначення та звільнення керівників районних Центрів надання адміністративних послуг;
3. забезпечення ефективного розпорядження людськими ресурсами, вирішення питання кадрового забезпечення Центрів надання адміністративних послуг за рахунок створення мобільної групи адміністраторів;
4. забезпечення можливості вибору альтернативного способу звернення за адміністративною послугою (особисте звернення, поштою, через Інтернет);
5. спрощення процедур надання адміністративних послуг (зменшення переліку документів, а також скорочення матеріальних, часових ресурсів тощо, необхідних для отримання адміністративної послуги) через погодження технологічних карток адміністративних послуг;
6. забезпечення доступу суб'єктів надання адміністративних послуг та адміністраторів до інформаційних систем або баз даних інших суб'єктів надання адміністративних послуг, підприємств, установ, організацій, що належать до сфери управління таких суб'єктів;
7. формування ефективної взаємодії й комунікації "зворотного зв'язку" адміністраторів із суб'єктами звернень в Центрах надання адміністративних послуг, зок-

рема, оперативне й адекватне реагування адміністраторів на запити суб'єктів звернень;

8. забезпечення багатоманітності способів сповіщення суб'єктів звернень про порядок надання адміністративних послуг через, Центри надання адміністративних послуг зокрема, на офіційному веб-порталі Києва: (<http://ac.dozvilkiev.gov.ua/>), на веб-сайтах районних державних адміністрацій, на інформаційних стендах та інформаційних терміналах, надання консультації через електронну пошту, Центрів надання адміністративних послуг письмових відповідей на звернення, телефонних консультацій, через державного адміністратора при особистому зверненні в Центрах надання адміністративних послуг через інші джерела інформації;

9. забезпечення інфраструктурного та правового забезпечення екстериторіальності обслуговування клієнтів, тобто, забезпечення свободи доступу клієнтів в отриманні адміністративних послуг, сервісів та інформації незалежно від місця реєстрації та місцезнаходження;

10. створення платформи для навчання адміністраторів, обміну знаннями та навичками якісного надання адміністративних послуг;

11. розробки та постійного удосконалення стандартів надання адміністративних послуг, запровадження та розширення переліків надання комплексних адміністративних послуг;

12. систематичного проведення аудиту та дослідження рівня якості надання адміністративних послуг і

задоволеності клієнтів рівнем їх обслуговування, із залученням до цієї роботи незалежних експертів та громадськості, оперативне реагування на виявлені недоліки, проведення оцінювання якості надання адміністративних послуг;

13. забезпечення умов для надання адміністративних послуг особам з обмеженими фізичними можливостями;

14. розширення функцій та повноважень адміністраторів Центрів надання адміністративних послуг для здійснення останніми всієї процедури надання адміністративної послуги від прийому документів до видачі витягу на підтвердження отримання адміністративної послуги;

15. посилення відповідальності посадових осіб Центрів надання адміністративних послуг за неналежне виконання своїх обов'язків та неякісне надання адміністративних послуг. За таких умов, Департамент (Центр) надання адміністративних послуг виконавчого органу буде виконувати функцію єдиного методологічного та організаційного центру у системі надання адміністративних послуг на території міста Києва, спрямовувати районні Центри надання адміністративних послуг та їх територіальні підрозділи у сфері надання адміністративних послуг.

Оптимальна кількість адміністраторів Центрів надання адміністративних послуг враховує необхідну кількість персоналу у територіальних підрозділах Центрів надання адміністративних послуг та має бути досягнута у останній рік реалізації Концепції за такими етапами (Табл. 1):

Таблиця 1. Кількість адміністраторів Центрів надання адміністративних послуг на 2015-2018 роки

	2016	2017	2018
Голосіївський	42	51	60
Дарницький	39	53	68
Деснянський	38	55	73
Дніпровський	36	53	71
Оболонський	32	49	65
Печерський	25	28	30
Подільський	23	28	34
Святошинський	33	51	68
Солом'янський	50	68	85
Шевченківський	35	40	45

У разі реалізації усіх етапів, кількість адміністраторів районних Центрів надання адміністративних послуг зросте на 166% і буде становити 599 особи або ж 1 адміністратор на 5050 мешканців м.Києва.

"Аби виправити всі недоліки та якісно покращити роботу Центрів надання адміністративних послуг і напрацьовано відповідну концепцію. Зокрема рішення передбачає затвердження переліку адмінпослуг, які надаються через Центри надання адміністративних послуг, уніфікацію такого переліку на рівні міста та районів, створення належної матеріально-технічної бази Центрів надання адміністративних послуг, збільшення кількості адміністраторів, створення передумов для переведення максимально можливої кількості надання адмінпослуг в електронний вигляд", – зазначає керівник апарату КМДА Володимир Бондаренко [9].

Передбачається, що в столиці упродовж 3 років реалізації Концепції буде відкрито 24 територіальних підрозділів Центрів надання адміністративних послуг, у тому числі за роками: 2016 – 10, 2017 – 8, 2018 – 6, а загалом кількість центрів надання адміністративних послуг із врахуванням міського, районних та територіальних підрозділів, становитиме 35. Таким чином, вже цього року 7 із 10 районних Центрів надання адміністративних послуг будуть розміщуватись на перших поверхах адміністративних будівель Районних державних адміністрацій, в тому

числі 2 із них – із збереженням існуючих приміщень для відкриття територіальних центрів [8].

#### Висновок.

В результаті дослідження обґрунтовано концепцію розвитку Центрів надання адміністративних послуг міста Києва на 2016-2018 р. Затвердження Концепції дасть можливість покращити координацію роботи усіх Центрів надання адміністративних послуг міста Києва, наблизити послуги до громадян через відкриття територіальних підрозділів (філій), Центрів надання адміністративних послуг визначити умови та пріоритетність надання адміністративних послуг в електронній формі, покращити якість роботи з відвідувачами та організацію надання послуг.

Практика надання адміністративних послуг в Києві виявляє багато проблем на шляху отримання таких послуг споживачами. Часто перелік документів, який вимагається для отримання адміністративної послуги, не відповідає переліку, передбаченому законодавством. Порушуються терміни надання адміністративних послуг. Відсутність належних умов забезпечення якості надання послуг спонукає громаду та бізнес звертатися до посередників, що вирішують їх питання за рахунок корумпованих чиновників.

Таким чином, погоджена 28 липня 2016 року депутатами Київської міської ради Концепція розвитку Центрів надання адміністративних послуг на 2016-2018 р. дасть в майбутньому позитивні зміни у системі надання муні-

ципальних послуг в Україні і покращить взаємозв'язок громадян і держави.

**Список використаних джерел**

1. Про затвердження Концепції розвитку центрів надання адміністративних послуг у місті Києві на 2016-2018 роки: Рішення КМР I сесії VIII скликання ( погоджена 28.07.16).
2. Про адміністративні послуги : Закон України від 06.09.2012 № 5203-VI // Відомості Верховної Ради. – 2013. – № 32.
3. Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності: Закон України від 06.09.2005 № 2806-IV // Відомості Верховної Ради. – 2005. – № 48.
4. Тимошук В. Адміністративні послуги : Посібник // Швейцарсько-український проект "Підтримка децентралізації в Україні – DESPRO" – К.: ТОВ "Софія-А". – 2012. – 104 с.
5. Розвиток партнерства між місцевою владою та недержавним сектором у сфері надання громадських послуг : Монографія / О.В. Берданова, В.М. Вакуленко, М.Д. Василенко, О.В. Галацан та ін.; за ред. Ю.П. Лебединського. – Ужгород: Патент. – 2003. – 192 с.
6. Науково-практичний коментар до Закону України "Про адміністративні послуги" / За заг.ред. В.П. Тимошука. – К.: ФОП Москаленко О.М. – 392 с.

7. Управлінські послуги в Україні: механізми надання органами влади / О.В. Карпенко – Київ: АМУ, 2014. – 408 с.
8. Бюджетна комісія погодила Концепції розвитку центрів надання адміністративних послуг у місті Києві на 2016/2018 роки. Режим доступу: <http://kmr.gov.ua/uk/content/byudzhetna-komisiya-pogodyla-koncepciyu-rozvytku-snap-na-2016-2018-roky>.
9. Депутати затвердили Концепції розвитку центрів надання адміністративних послуг у місті Києві на 2016/2018 роки. Режим доступу: <http://kmr.gov.ua/uk/content/deputaty-zatverdily-koncepciyu-rozvytku-snap-na-2016-2018-roky>.
10. На Центри надання адміністративних послуг чекає "хвиля реформ". Режим доступу: <http://vechirniykyiv.com.ua/news/na-sentyu-nadannya-administratyvnykh-posluh-chekaye-khvylya-reform>.
11. Затвердження Концепції розвитку ЦНАП міста Києва на 2016-2018 роки та Перелік адміністративних послуг, які надаються через ЦНАПи у місті Києві. – Режим доступу: <https://www.facebook.com/MDCKyiv/?fref=nf>.
12. Про схвалення проекту Концепції розвитку центрів надання адміністративних послуг у місті Києві на 2016-2018 роки – Режим доступу: <http://www.kreschatic.kiev.ua/ua/4770/doc/1451055824.html>.

**Надійшла до редколегії 06.06.16**

**А. Алиев, соискатель**  
 Киевский национальный университет имени Тараса Шевченко, Киев, Украина

**ОСОБЕННОСТИ КОНЦЕПЦИИ РАЗВИТИЯ ЦЕНТРОВ ПРЕДСТАВЛЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ УСЛУГ В ГОРОДЕ КИЕВЕ НА 2016–2018 ГОДА**

*Статья посвящена основным аспектам развития концепции предоставления административных услуг города Киева на 2016–2018 года. Выделены главные проблемы действенного функционирования административных услуг города Киева. В данной работе представлены актуальные на сегодня статистические данные деятельности районных в городе Киеве центров предоставления административных услуг. Обсуждены этапы внедрения развития концепции центров предоставления административных услуг города Киева на 2016–2018 года.*

*Ключевые слова: Концепция развития, центры предоставления административных услуг, организация комплексного предоставления услуг, административные услуги, администрация.*

Abbas Mahmed Aliiev oglu, PhD-student  
 Taras Shevchenko National University of Kyiv, Kyiv, Ukraine

**FEATURES OF THE CONCEPTION OF DEVELOPMENT OF CENTERS OF ADMINISTRATIVE SERVICES IN THE CITY OF KIEV AT 2016-2018 YEARS**

*The article is devoted to the main aspects of development the Conception of administrative services in 2016-2018. It identifies the main problems of the effective functioning of the administration services of the Kiev. This research paper presents the actual of today statistics of districtin Kiev city center providing administrative services. Grounded stages of implementation of the Concept of development centers o fadministration services of Kyiv at 2016-2018 year.*

*Keywords: concept of development, centers of administrative services, the organization of integrated services, administrative services, administration.*

УДК: 35.072.3

**К. І. Величко, магістр**  
 Національна академія державного управління при Президентові України, Київ

**ІНФОРМАЦІЙНА ВІДКРИТІСТЬ ТА ДЕМОКРАТИЗАЦІЯ ДЕРЖАВНОЇ СЛУЖБИ ЯК УМОВА ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ КОМУНІКАЦІЇ В ПУБЛІЧНОМУ УПРАВЛІННІ**

*У даній роботі розкрито питання світового досвіду забезпечення відкритості доступу до інформації, проаналізовано досвід України у питаннях відкритості та прозорості державної служби, охарактеризовано механізми забезпечення відкритості та демократичності державної служби як фактор ефективності як внутрішніх так і зовнішніх комунікацій у публічному управлінні.*

*Ключові слова: комунікації у публічному управлінні, відкритість та прозорість державної служби, доступність інформації, консультації з громадськістю, е-врядування*

**Постановка проблеми (опис проблеми, що аналізується, у загальному вигляді та її зв'язок із важливими науковими чи практичними завданнями).** Відкритість влади є важливою ознакою демократичності політичного режиму, а відтак і держави. Питання відкритості влади є багатоглядним та складним, воно стосується багатьох напрямів функціонування системи державної влади, але серед його складових основною є проблема забезпечення інформаційної відкритості, тобто створення умов для доступу кожного громадянина до інформації щодо діяльності органів державної влади.

Кожен громадянин демократичної держави має право на отримання повної, достовірної та всебічної інформації про функціонування влади, ним обраної, про її

плани та можливі напрями дій. Через це відкритість влади багато у чому визначає стан відносин між державною владою та суспільством у цілому, формування ефективного механізму взаємодії між ними та впливу громадськості на процес прийняття рішень, тобто участь громадян та їхніх об'єднань у розробці та реалізації державної політики як у центрі, так і на місцях. Таким чином, вирішення проблеми відкритості, гласності або публічності державної влади є одним із ключових напрямів у процесі подальшого утвердження в Україні демократичних принципів діяльності держави, укорінення цивілізованих норм політичної культури. Можна стверджувати, що рівень відкритості є провідним критерієм демократичності державної влади. Разом із