

УДК 352.07

DOI: 10.35432/tisb292023289759

ДЕЯКІ ПИТАННЯ ЩОДО НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ НА РІВНІ ГРОМАД В УМОВАХ ВОЄННОГО СТАНУ ТА ПОСТВОЄННИЙ ПЕРІОД

Смачний Віталій Валерійович

в.о. директора КЗ «Центр надання соціальних
послуг» Северинівської сільської ради
Жмеренського району Вінницької області
<https://orcid.org/0009-0006-8466-338X>

Масштабні військові дії та запровадження воєнного стану на території України негативно вплинули на організацію надання адміністративних послуг на всіх рівнях управління. Реформування системи надання адміністративних послуг була розпочата з прийняттям Закону України «Про адміністративні послуги» у 2012 році, втім залишається чимало ключових проблем, які обумовлені певними ризиками та викликами в системі публічного управління. Так, профільний Закон, визначає адміністративну послугу як «результат здійснення владних повноважень суб'єктом надання адміністративних послуг за заявою фізичної або юридичної особи, спрямований на набуття, зміну чи припинення прав та/або здійснення обов'язків такої особи відповідно до закону» [2]. Концептуальне бачення та стратегічний напрям розвитку та організації надання адміністративних послуг визначає низка нормативно-правових документів, до яких слід віднести: Державну стратегію регіонального розвитку на 2021-2027 роки, Стратегію цифрової трансформації соціальної сфери, Концепцію розвитку системи електронних послуг в Україні, Концепцію розвитку електронного урядування в Україні, Концепція розвитку цифрових компетенцій та план заходів щодо її впровадження та ін.

У Звіті щодо надання адміністративних послуг в Україні в контексті війни: стан, проблеми та рекомендації (2022), який підготовлено за фінансової підтримки ЄС, визначено рамки та умови підвищення якості та доступності адміністративних послуг:

- запровадження загальної адміністративної процедури з базовими гарантіями (принцип законності, встановлення фактів, право бути почутим, право на ефективний захист прав, право на отримати письмове рішення з обґрунтуванням його прийняття, право на оскарження в несудовому порядку тощо);
- підвищення якості та доступності адміністративних послуг, децентралізація адміністративних послуг;
- системне зниження адміністративного навантаження на громадян та юридичних осіб;
- оптимізація та підвищення ефективності роботи органів виконавчої влади шляхом запровадження електронної міжвідомчої взаємодії та електронного документообігу;
- надання адміністративних послуг в електронному вигляді [5].

Після масштабного вторгнення, Уряд України прийняв численні нормативно-правові акти, які регулюють забезпечення адміністративних служб під час війни. Більшість із них було прийнято протягом другого місяця вторгнення, коли виникла потреба в необхідності адаптувати послуги, і внести зміни в систему надання адміністративних послуг. Зміна процедур та підходів обумовило запровадження нових методів надання адміністративних послуг. Так, ключові зміни стосувалися питань, пов'язаних з війною:

- дозволено виїзд за кордон за внутрішнім українським паспортом (ID-карткою) без

необхідності мати окремий закордонний паспорт;

- дітям дозволено виїжджати з країни з одним із батьків без нотаріального засвідчення дозвіл другого з батьків;
- збільшено тривалість виплати соціальних допомог, наданих до війни;
- послуги з реєстрації актів цивільного стану, призначення пенсій та соціальних допомог стали доступні по всій країні і перестали бути пов'язані з місцем проживання;
- упорядковано митне обслуговування ввезення гуманітарної допомоги та автомобілів;
- статус безробіття можна підтвердити по телефону;
- свідоцтва про народження можуть бути видані на простому аркуші паперу;
- швидкий, безкоштовний шлюб за 1 день;
- посвідчення водія можна було змінити без медичної довідки [5].

Запровадження змін визначило доцільність запровадження інновацій та нових послуг, більшість яких пов'язані з фінансовою підтримкою, яка відображає потреби суспільства в поточній ситуації: грошові надбавки за програмою «ЄПідтримка»; матеріальна допомога внутрішньо переміщеним особам (далі - ВПО); грошові виплати роботодавцям за працевлаштування ВПО; відшкодування витрат особам, які тимчасово надали житло для ВПО; повідомлення про пошкоджене або знищене майно; матеріальне забезпечення цивільного населення у воєнний час; надання одноразової компенсації особам з інвалідністю, які постраждали внаслідок руйнування об'єктів; внесення інформації до паспортів для виїзду за кордон про продовження терміну їх дії; внесення відомостей про дітей до паспортів для виїзду за кордон тощо [5].

Слід також відзначити, що за даними досліджень у OECD та SIGMA ключовими перевагами стійкості системи надання послуг в умовах воєнного стану визначено:

- можливість негайно та точно обмежити та/або заблокувати доступ до реєстрів та даних в залежності за регіоном і користувачем;
- можливість використовувати хмарні сервіси та зберігати дані в безпечних регіонах країни чи за кордоном;
- широка та децентралізована мережа центрів «одного вікна» для надання послуг;
- повністю надійні онлайн і офлайн канали зв'язку між державою та кожним громадянином;
- надійна система захисту даних;
- закони та нормативні акти, що дозволяють уряду проявляти гнучкість у екстремальних ситуаціях (включаючи військовий стан);
- безпечна система ідентифікації громадян, яка не обмежується наявністю одного посвідчення особи [5].

За даними опитувань, яке було проведено в рамках проекту «Полегшення доступу до адміністративних послуг та підвищення їх якості в умовах війни в Україні» у Києві, Дніпрі, Львові та Харкові, респонденти оцінили якість їх надання наступним чином: 33% - дуже добре; 48,4% - добре; 13,2 - задовільно; 3,2 % - погано; 2,2 % - дуже погано [1]. Результати опитування свідчать, про необхідність розробки та впровадження інноваційних механізмів надання адміністративних послуг, врахування викликів та загроз при розробці державної політики у цій сфері, що надасть можливість зробити адміністративні послуги доступнішими та якіснішими для громадян, в тому числі на рівні громад.

Запровадження воєнного стану та бойові дії на території країни частково призвели до обмеження надання адміністративних послуг. Втім, вже з 15 березня 2022 року кількість доступних адміністративних послуг поступово відновилися. З майже 2300 послуг лише 28 повністю недоступні. Розроблено 11 нових державних послуг, які відповідають новим потребам громадян у воєнний час: фінансова допомога, інформація про війну тощо. Численні послуги, включно з реєстрацією бізнесу, були адаптовані до обставин і спрощені під час війни. Просте декларування про початок господарської діяльності тимчасово замінило

процедури отримання дозволів та ліцензій. Портал онлайн-сервісу «Дія» продовжує працювати і зареєстрував 1,5 мільйона щоденних взаємодій між громадянами та державою. Електронна система закупівель ProZorro, продовжує функціонувати та публікувати інформацію про публічні контракти, які було укладено під час війни [5].

В умовах воєнного стану реалізується велика кількість проєктів, які надають комплексну експертну підтримку у створенні ефективних центрів надання адміністративних послуг, що допомагає громадам збільшити свою спроможність. Одним з пріоритетних завдань шведсько-українського Проєкту PROSTO «Підтримка доступності послуг в Україні» є підтримка покращення якості надання адміністративних (публічних) послуг у старостинських округах» (2023 р.) громадам пропонується:

- проведення експертного аналізу документів, що регламентують роботу старост та надання адміністративних (публічних) послуг у старостинських округах;
- підготовку рекомендацій щодо покращення функціонування старостинських округів;
- розробку релевантних моделей надання адміністративних (публічних) послуг у старостинських округах;
- інституційну підтримку для організації надання адміністративних (публічних) послуг у старостинських округах;
- навчальні заходи для працівників старостинських округів [3].

Одним з пріоритетів діяльності шведсько-українського проєкту PROSTO «Підтримка доступності послуг в Україні» є кризова підтримка громад у відновленні надання публічних послуг та роботи ЦНАП [4].

Отже, спроможність громад залежить від ефективно налагодженої системи надання адміністративних послуг в умовах воєнного стану та поствоєнний період. Одними із першочергових заходів у даному напрямі слід визначити: кожна група адміністративних послуг потребує врегульованого та передбачуваного порядку їх надання; визначення механізму надання базових послуг у складних та небезпечних ситуаціях; удосконалення нормативно-правової бази щодо надання послуг в умовах війни; надання адміністративних послуг в обмежених умовах (проблеми з доступами до державних реєстрів); спрощення процедури відновлення документів для внутрішньо переміщених осіб з територій активних бойових дій; визначити пріоритети цифрової трансформації сфери адміністративних послуг з урахуванням ризиків та криз (в тому числі в умовах війни); використовувати можливості та потенціал ЦНАП для просування розвитку е-послуг на основі відповідного інструментарію; розробити процедури забезпечення доступності отримання адмінпослуг громадянами, які не мають доступу до Інтернету на території з активними бойовими діями; вироблення стратегічного бачення щодо визначення пріоритетності переведення адміністративних послуг в е-форму в умовах війни та поствоєнний період; продовжити політику децентралізації щодо делегування повноважень від органів виконавчої влади органам місцевого самоврядування у правовому та проектному вимірі тощо.

З метою поліпшення якості надання адміністративних послуг населенню доцільно залучити до проведення моніторингу діяльності ЦНАП інститути громадянського суспільства. Існує потреба впровадження європейських принципів публічного управління та адміністрування, вироблення стратегічного бачення відновлення країни в поствоєнний період, враховуючи соціально-економічні ризики, що обумовлені військовими діями.

Список літератури

1. Експерти дослідили якість сервісу в управліннях соцзахисту. Результати опитування. Центр політико-правових реформ. 2023. URL: https://pravo.org.ua/eskpertry-doslidyly-yakist-servisuv-upravlinnyah-sotszahystu-rezultaty-opytuvannya/?fbclid=IwAR3Xjp0Wn1_BcnlnDd0rSu41mfvoPjYFDTcH--Rq7kcXb6c02YK9pT1ZXEO

2. Про адміністративні послуги: Закон України від 06 верес. 2012 року № 5203-VI.
URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17#Text>
3. PROSTO запрошує громади до партнерства по напрямку покращення якості надання послуг у старостинських округах. Децентралізація: офіційний веб-сайт. 2023. URL: <https://decentralization.gov.ua/news/16516>
4. PROSTO допоможе постраждалим громадам у відновленні доступу до послуг. PROSTO: офіційний веб-сайт. 2023. URL: <https://prosto.in.ua/ua/novyny/novyny/prosto-dopomozhe-postrazhdalim-gromadam-u-vidnovlenni-dostupu-do-poslug>
5. Administrative service delivery in Ukraine in the context of war - state of play, challenges and recommendations. OECD. 2022. URL: <https://www.sigmaweb.org/publications/Administrative-service-delivery-in-Ukraine-war-context-SIGMA-2022.pdf>