

Д. Ю. Шаршаткін

аспірант кафедри управління проектами
Одеського регіонального інституту державного управління
Національної академії державного управління при Президентові України

КОНЦЕПЦІЯ ВДОСКОНАЛЕННЯ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ТА СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ УЧАСНИКАМ АНТИТЕРОРИСТИЧНОЇ ОПЕРАЦІЇ

Стаття присвячена аналізу проблем, пов'язаних із наданням адміністративних і соціальних послуг учасникам антитерористичної операції. Проаналізовано роботу існуючої системи надання державних послуг в Україні, сформульовані пропозиції щодо вдосконалення роботи центрів допомоги учасникам антитерористичної операції.

Ключові слова: учасник антитерористичної операції, адміністративна та соціальна послуга, центр допомоги учасникам антитерористичної операції.

Постановка проблеми. Збройні дії на сході України призвели до появи нової соціальної категорії серед громадян України – учасники антитерористичної операції (далі – учасники АТО). У зв'язку з цим Президент України 1 липня 2014 р. підписав Закон «Про внесення зміни до ст. 6 Закону України «Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту» [1], прирівнявши учасників АТО до учасників бойових дій.

Таким чином, актуальним стало питання необхідності підтримки на державному та регіональному рівні учасників АТО та членів їхніх сімей. Однак аналіз нормативно-правової бази України у цій області виявив відсутність формальних вимог до процедур надання державних послуг, а також до міністерств, відомств і місцевих органів влади, які надають послуги учасникам АТО.

Мета статті – на основі аналізу стану діючої нормативно-правової бази та механізмів надання адміністративних і соціальних послуг учасникам АТО виявити існуючі проблеми і запропонувати підходи до їх вирішення.

Виклад основного матеріалу. Автором виконано порівняльний аналіз взаємодії організацій-виконавців і організацій-координаторів в Україні та країнах НАТО: Великобританії, Канаді, США. У результаті були виділені основні принципи, якими керуються зарубіжні країни:

– використання національних стандартів якості при наданні адміністративних і соціальних послуг;

– передача повноважень органам виконавчої влади того рівня, на якому безпосередньо здійснюється надання послуг;

– гнучкість надання послуг з урахуванням специфіки запитів ветеранів;

– можливість вибору для ветеранів оптимального місця отримання послуги.

Зарубіжний досвід надання адміністративних і соціальних слуг вказує на те, що тільки відкритість державного сектора для населення забезпечує необхідну якість і доступність при наданні адміністративних та соціальних послуг. Подальше вивчення цього досвіду дозволить визначити основні напрямки реформування системи надання адміністративних і соціальних послуг в Україні. Серед них слід виділити:

– формування оновлених державних і регіональних програм надання адміністративних та соціальних послуг учасникам АТО;

– створення уповноваженого координаційного органу, відповідального за реалізацію програми підвищення якості при наданні адміністративних і соціальних послуг учасникам АТО;

– удосконалення нормативно-правової бази, що регламентує процедури надання адміністративних та соціальних послуг;

– розвиток відповідної інфраструктури на базі створених обласних Центрів допомоги учасникам АТО (інформаційне за-

безпечення їхньої діяльності, формування повноцінних баз даних за всіма видами державних послуг) для вдосконалення системи інформування учасників АТО про існуючі адміністративні та соціальні послуги та порядок їх надання.

Для розуміння суті проблеми необхідно звернутися до чинного законодавства України, до законів [2; 3], де під адміністративними послугами розуміється результат здійснення владних повноважень суб'єктом надання адміністративних послуг за заявою фізичної або юридичної особи, що спрямований на набуття, зміну або припинення прав та / або обов'язків такої особи відповідно до закону, а соціальні послуги розглядаються як комплекс заходів із надання допомоги особам, окремим соціальним групам, які перебувають у складних життєвих обставинах і не можуть самостійно їх подолати, з метою вирішення їхніх життєвих проблем.

На сьогодні відповідно до чинного законодавства в Україні визначено перелік пільг, переваг та соціальних гарантій [4], згідно з якими держава зобов'язана надавати учасникам АТО державні (адміністративні та соціальні) послуги.

Із вищевказаного переліку послуг учасникам АТО надається 12 адміністративних і 18 соціальних послуг. Наданням цих послуг в Україні безпосередньо займаються:

- Міністерство оборони України, надаючи послуги за допомогою військкоматів чинним військовослужбовцям та учасникам АТО, які звільнені в запас;
- Міністерство праці та соціальної політики України, за допомогою обласних і районних підрозділів соціального захисту населення;
- муніципальні центри надання державних послуг.

Місцеві ради, підприємства, установи та організації мають право за рахунок власних коштів і благодійних надходжень встановлювати додаткові гарантії щодо соціального захисту учасників АТО, завдяки чому на регіональному рівні збільшується кількість наданих державних послуг.

Незважаючи на активну позицію різних державних структур і громадських організацій, на сьогодні в Україні комплексні проблеми надання адміністративних та

соціальних послуг учасникам АТО залишаються невирішеними. Більшою мірою це пов'язано з недосконалістю законодавчого регламентування, відсутністю координаційних дій з боку відомчих структур і низьким рівнем взаємодії всіх зацікавлених сторін у процесі надання адміністративних та соціальних послуг учасникам АТО.

На сьогодні інформація про учасників АТО розосереджена між різними структурними підрозділами державних органів влади, тому дуже складно комплексно вирішувати проблеми конкретних громадян. При цьому жодний підрозділ сьогодні не може відкласти інші свої завдання і з повною віддачею зайнятися виключно проблемами учасників АТО.

Серед причин невдач також слід назвати те, що досі не створений єдиний державний стандарт і загальна інфраструктура міжвідомчої взаємодії, через що сформовані відомчі системи (департаменти, управління, апарати) вимушені працювати замкнуто, самі для себе, орієнтуючись на власне розуміння і тактичні інтереси. Це перешкоджає міжвідомчій взаємодії, що на практиці призводить до численних збоїв, затримок і дублювання інформації. Окремо слід наголосити на проблемі оперативного оновлення даних, що збираються від різних відомств, різні формати зберігання даних обмежуються можливістю автоматизованого пошуку та обробки. Рівень професійної підготовки управлінців у сфері використання інформаційно-комунікаційних технологій також залишається невисоким.

Типова («як це є насправді») схема інформаційних потоків, що забезпечують процес надання адміністративних та соціальних послуг учасникам АТО, зацікавлені сторони та нормативно-правова база представлені на малюнку 1.

Аналіз схеми дозволив виявити такі ключові проблеми:

- існуючі інформаційні потоки не відповідають базовим принципам організації ефективного документообігу;
- відсутній орган, який координує всі процеси від отримання запиту учасника АТО на надання послуги до надання цієї послуги.



Мал. 1. Схема надання адміністративних та соціальних послуг учасникам АТО («як це є насправді»)



Мал. 2. Організаційна схема надання адміністративних та соціальних послуг учасникам АТО («як повинно бути»)

Зазначені проблеми не дозволяють повною мірою реалізувати режим «єдиного вікна», адміністративного механізму, що дає можливість громадянам звертатися за отриманням будь-якої державної послуги в одну організацію, проходячи співбесіду з одним фахівцем, заповнюючи при цьому одну форму заяви та надаючи один мінімальний набір необхідних документів.

Для вирішення зазначених проблем, на думку автора, потрібна ретельна координація діяльності різних державних і муніципальних органів влади. З цією метою у всіх областях України відповідно до указів Президента України [5; 6], а також згідно з розпорядженням голів обласних державних адміністрацій створені координуючі органи – Центри допомоги учасникам АТО. Всі Центри допомоги учасникам АТО функціонально підпорядковані Всеукраїнському центру допомоги учасникам АТО (м. Київ).

Однак ефективність діяльності такої структури з точки зору учасника АТО (як одержувача послуг), на думку автора (що має статус учасника АТО і виконує обов'язки координатора з питань адміністративних послуг та захисту персональних даних Одеського центру), наразі невисока внаслідок відсутності чітко прописаних регламентів і процедур, рівнів відповідальності.

Організаційна схема надання адміністративних та соціальних послуг учасникам АТО («як повинно бути») представлена на малюнку 2.

Особливостями запропонованої структури є:

- підвищення ефективності збору, узагальнення та передачі головам державних адміністрацій пропозицій щодо вирішення важливих для учасників АТО питань;

- забезпечення взаємодії з органами виконавчої влади, державними органами і громадськими об'єднаннями, волонтерськими та іншими громадськими організаціями, підприємствами та установами при вирішенні питань учасників АТО;

- створення робочої групи в обласних державних адміністраціях, яка була би постійно діючим органом, що здійснює

координацію взаємодії органів виконавчої влади з представниками Центрів допомоги учасникам АТО у сфері надання адміністративних і соціальних послуг учасникам АТО та вирішення інших питань;

- створення і підтримка на базі районних підрозділів соціального захисту окремих представництв Центрів допомоги учасникам АТО, які стали би певним буфером у спробі знайти найоптимальніший варіант вирішення питань, що виникають в учасників АТО.

Висновки і пропозиції. Застосування вищезазначених заходів дозволить повною мірою запровадити в роботу органів державної влади ефективні та сучасні методи управління, а виконавчі структури зможуть використовувати всі наявні в їхньому розпорядженні резерви інформаційного забезпечення, що у підсумку поліпшить якість надання адміністративних та соціальних послуг учасникам АТО.

Список використаної літератури:

1. Про внесення зміни до ст. 6 Закону України «Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту»: Закон України від 1 липня 2014 р. [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/1547-18/paran5#n5>.
2. Про соціальні послуги: Закон України від 19 червня 2003 р. № 966-IV [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/966-15>.
3. Про адміністративні послуги: Закон України від 06 вересня 2012 р. № 5203-VI [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/5203-17>.
4. Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту: Закон України від 22 жовтня 1993 р. №3551-XII [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/3551-12>.
5. Про внесення змін до Указу Президента України від 18 березня 2015 р. №150/2015: Указ Президента України від 05 жовтня 2015 р. № 570/2015 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/570/2015/paran2#n2>.
6. Про місцеві державні адміністрації: Закон України від 09 квітня 1999 р. № 586-XIV [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/586-14>.

Шаршаткин Д. Ю. Концепция совершенствования предоставления административных и социальных услуг участникам антитеррористической операции

Статья посвящена анализу проблем, связанных с предоставлением административных и социальных услуг участникам антитеррористической операции. Проанализирована работа существующей системы по оказанию государственных услуг в Украине, сформулированы предложения по совершенствованию работы центров помощи участникам антитеррористической операции.

Ключевые слова: участник антитеррористической операции, административная и социальная услуга, центр помощи участникам антитеррористической операции.

Sharshatkin D. The concept of improving the provision of administrative and social services to the anti-terrorist operation participants

This article is devoted to the analysis of problems related to the provision of administrative and social services to the anti-terrorist operation participants. The work of the existing public service delivery system in Ukraine is analysed, proposals for improvement of the work of emergency centers for the anti-terrorist operation participants are set out.

Key words: anti-terrorist operation participant, administrative and social services, emergency centers for the anti-terrorist operation participants.