

УДК 351

Алевтина ВОРОНИНА,
Олена КОПИЛ *

ПРОБЛЕМИ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ

ПРОБЛЕМЫ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ УСЛУГ В УКРАИНЕ

THE PROBLEMS OF ADMINISTRATIVE SERVICES PROVISION IN UKRAINE

Анотація. Визначено основні проблеми надання адміністративних послуг органами місцевого самоврядування. Сформульовано шляхи подолання проблем з якими стикаються громадяни в процесі отримання адміністративної послуги.

Аннотация. Определены основные проблемы предоставления административных услуг органами местного самоуправления. Сформулированы пути преодоления проблем с которыми сталкиваются граждане в процессе получения административной услуги.

Abstract. Been determined the basic problem of administrative services by local authorities. Formulated ways to overcome problems faced by the citizens in the process of obtaining administrative services.

Однією із найважливіших умов розвитку становлення стабільної економіки України виступає розвиток сфери послуг. Створення зручних і доступних умов для отримання фізичними та юридичними особами послуг є однією з головних задач, що має вирішуватися органами державної влади та місцевого самоврядування, адже саме за якістю наданих послуг громадянин країни, оцінює рівень турботи держави про нього.

На сьогоднішній день існує велика кількість проблем з котрими стикаються органи місцевого самоврядування в процесі надання адміністративних послуг мешканцям міст. Виявлення та подолання даних проблем на місцевому та державному рівнях повинно стати першочерговим завданням, задля стабільного розвитку ринку адміністративних послуг.

Розвиток сфери послуг обумовлений перш за все підвищенням ефективності матеріального виробництва і зміною суспільних потреб, які виходять за межі виробництва речей. На сьогоднішній день система надання адміністративних послуг є непрозорою та незрозумілою для більшої частки населення країни. Велика кількість споживачів адміністративних послуг не задоволені рівнем їх якості, адже стикаються з рядом проблем у процесі їх отримання.

Першою і найсуттєвішою проблемою виступає складна процедура надання адміністративних послуг. Для отримання необхідної послуги споживачу необхідно не лише відвідати велику кількість інстанцій, які зазвичай знаходяться в різних районах міста, а й зібрати значну кількість різної документації, отримати дозволи та рішення для отримання необхідної послуги.

Другою поширеною проблемою з якою стикаються громадяни в різних регіонах України є надто великі терміни для отримання адміністративної послуги. Саме через це виникає великий ступінь корупційного ризику, адже підприємці намагаються вирішити свої проблеми максимально швидко.

І досі невирішеним залишається питання щодо створення належних умов для мешканців міст при отриманні адміністративної послуги. Особливо неприйнятною є проблема щодо комфортного облаштування приміщення для осіб з обмеженими фізичними можливостями.

Не зважаючи на високий розвиток інформаційних технологій і досі залишається невирішеним питання щодо отримання необхідної інформації про процес надання послуги. В результаті постає ще одна проблема, яка стосується отримання консультацій споживачем. Гострими залишаються питання, що стосуються достовірності та актуальності наданої консультації.

Проблема, яка пов'язана з неналежним ставленням до громадян працівниками центрів надання адміністративних послуг, пов'язана з недостатньою кваліфікацією персоналу з різних питань надання послуги, це зумовлюється відсутністю спеціально розроблених програм і тренінгів для працівників даних структур.

Незручність та обмежений режим роботи адміністративних органів, стає причиною виникнення іншої проблеми — наявність великих черг, адже більшість центрів працює з 8.00 до 18.00, що збігається з годинами роботи великої частки споживачів послуг.

Основні шляхи подолання зазначених проблем можна побачити на рис.1.

* **ВОРОНИНА Алевтина Вікторівна / Алевтина ВОРОНИНА / Alevtina VORONINA** — к.е.н., доцент кафедри менеджменту організацій та адміністрування, Дніпродзержинський державний технічний університет
КОПИЛ Олена Віталіївна / Елена КОПЫЛ / Elena KOPYL — магістрант Дніпродзержинського державного технічного університету, e-mail: kopyl794@mail.ru

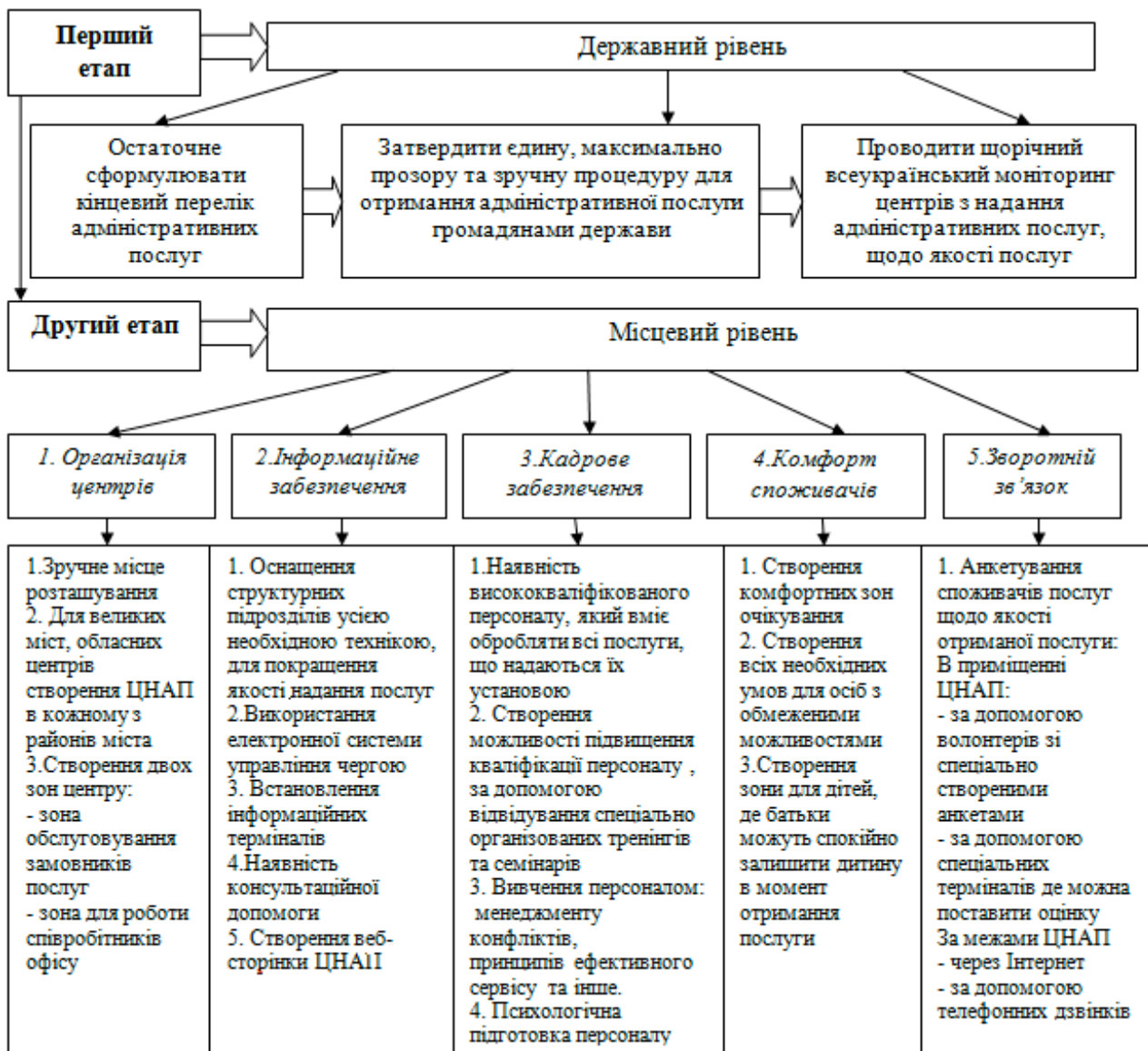


Рис. 1. Шляхи подолання проблем надання адміністративних послуг в Україні

Крім уже зазначених проблем виникає низка недоліків пов'язаних з процесом надання адміністративних послуг:

- наявність необґрунтованих і непотрібних видів послуг;
- розподіл послуг на платні та безплатні;
- необґрунтовано висока ціна за деякі види послуг;
- суперечливе правове регулювання;
- перекладання обов'язків адміністративних органів із збирання довідок або погодження документів на фізичних та юридичних осіб;
- відсутність єдиного стандарту надання послуг громадянам;
- необґрунтовано велика нормативна база, яка регулює процеси пов'язані з наданням адміністративних послуг, включає в себе більш, як 50 законів, нормативів і розпоряджень.

Також невирішеним залишається питання щодо можливості створення системи обміну досвідом керівників центрів надання адміністративних послуг різних регіонів України з метою запровадження кращих практик надання адміністративних послуг у всіх центрах країни.

Отже, залишається багато невирішених проблем щодо процесу отримання адміністративної послуги громадянами України, які повинні вирішуватися не лише органами місцевого самоврядування, а і державою в цілому. Цілі розвитку нашої держави передбачають створення надійних інституцій і організацій для забезпечення якісного надання послуг, це виступає неодмінною умовою формування соціально-орієнтованого ринку та неухильного зростання добробуту громадян. Виявлення та усунення проблем, які виникають у процесі надання адміністративних послуг і підвищення якості наданих послуг, повинно стати першочерговим завданням для державних органів та органів місцевого самоврядування.

Література

1. Салухіна Н. Г. Стандартизація та сертифікація товарів і послуг / Н. Г. Салухіна, О. М. Язвінська. — К.: Центр учбової літератури, 2010. — 336 с.
2. Центри надання адміністративних послуг: створення та організація діяльності: Практичний посібник / [Бригілевич І.І., Ванько С.І., Загайний В.А., Коліушко І.Б., Курінний О.В., Стоян В.О., Тимошук В.П., Шиманке Д.] / За заг. ред. Тимошука В.П. — К.: СПД Москаленко О.М., 2010. — 440 с.

УДК 658.5

Алла ГЛЕБОВА,
Вікторія МАХОВКА *

АДМІНІСТРАТИВНІ АСПЕКТИ СТРАТЕГІЧНОЇ АДАПТАЦІЇ ПІДПРИЄМСТВ ДО СУЧАСНИХ УМОВ КРИЗИ

АДМИНИСТРАТИВНЫЕ АСПЕКТЫ АДАПТАЦИИ ПРЕДПРИЯТИЙ К СОВРЕМЕННЫМ УСЛОВИЯМ КРИЗИСА

ADMINISTRATIVE ASPECTS OF ENTERPRISES STRATEGIC ADAPTATION TO THE MODERN CRISIS CONDITIONS

Анотація. В умовах динамічного зовнішнього середовища для туристичних підприємств стратегічну роль відіграє модель антикризового управління, яка дозволяє не тільки визначати ймовірність настання кризи, але і попереджувати її настання.

Аннотация. В условиях динамичной внешней среды для туристических предприятий стратегическую роль имеет модель антикризисного управления, которая позволяет не только определять вероятность возникновения кризиса, но и предупредить его возникновение.

Abstract. In the context of a dynamic external environment for tourism enterprises is a strategic role model of crisis management, which allows not only to determine the likelihood of a crisis, but also to prevent its occurrence.

Сучасний стан розвитку ринкової економіки характеризується наявністю кризових ситуацій, що викликані як світовою фінансово-економічною кризою, так і процесами формування різних конкурентоздатних ринкових структур, виникненням суперечливих економічних інтересів і відносин, що сприяють розвитку кризових ситуацій на окремих підприємствах. Це пов'язано з тим, що деякі підприємств не змогли адаптуватися і працювати в нових умовах господарювання, а деякі вже здійснюючи господарську діяльність в нових умовах ринку, не змогли уникнути кризової ситуації через мінливість і непередбачуваність зовнішнього середовища. Тому актуальність даної теми полягає у тому, що на сучасному етапі економічного розвитку країни постає проблема управління фінансово нестабільними підприємствами, що обумовлює необхідність дослідження методології формування ефективної системи антикризового управління, яка дозволить не лише побороти кризу та попередити можливість її виникнення, але й забезпечити стабільний розвиток та функціонування підприємства в майбутньому.

В умовах інституціональних перетворень економіки України, гостро постає питання необхідності формування ефективної системи антикризового управління підприємством. Саме процес виникнення криз на підприємстві та пов'язані з ними труднощі, зумовлює розробку системи антикризового управління підприємством. Систему антикризового управління підприємствами необхідно визначати як сукупність взаємодоповнюючих і взаємопов'язаних елементів, узгоджена взаємодія яких сприятиме подоланню кризи, виявлення ознак її прояву та відновленню стабільного функціонування соціально-економічної системи під впливом несприятливих чинників зовнішнього та внутрішнього середовища.

В нашому дослідженні пропонуємо розглянути особливості антикризового управління підприємствами туристичної індустрії, яка на сьогоднішній день має значні перспективи розвитку, проте ряд проблем обумовлюють розвиток кризових ситуацій. Так, до основних проблеми розвитку

* ГЛЕБОВА Алла Олександрівна / Алла ГЛЕБОВА / Alla GLEBOVA — к.е.н., доцент кафедри менеджменту і логістики, Полтавський національний технічний університет імені Юрія Кондратюка, e-mail: al_la.com@mail.ru

МАХОВКА Вікторія Михайлівна / Викторія МАХОВКА / Viktoriya MAKHOVKA — к.е.н., старший викладач кафедри туризму та адміністрування, Полтавський національний технічний університет імені Юрія Кондратюка, e-mail: mahovkavika@mail.ru