

ТЕХНОЛОГІЯ ПРОВЕДЕННЯ МОНІТОРИНГУ ЯКОСТІ НАДАННЯ
АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ

Мельник Вікторія Іванівна, к. е. н., доцент
кафедри державного управління,
публічного адміністрування
та економічної політики ХНЕУ ім. С. Кузнеця

Реалізація стратегічного курсу на європейську інтеграцію вимагає від України впровадження в державне управління принципів міжнародного менеджменту якості для забезпечення ефективності державного управління та якості надання адміністративних послуг, що зумовлено незадоволеністю населення низьким рівнем життя та неякісними послугами і, як наслідок, недостатньою конкурентоспроможністю України серед міжнародної спільноти.

Питання щодо надання адміністративних послуг піднімаються в працях таких науковців, як М. Афанасьєва, В. Авер'янова, І. Бригілевича, Н. Гавкалової, І. Коліушка, П. Клімушина, Т. Смазна, В. Тищенкої, О. Штефан та ін. Попри значну кількість прийнятих нормативно-правових актів та увагу науковців щодо унормування процедури надання адміністративних послуг питання щодо визначення процедури оцінювання якості надання адміністративних послуг залишається невирішеним.

Метою даної роботи є теоретичне обґрунтування та розробка практичних рекомендацій щодо технології проведення моніторингу якості надання адміністративних послуг.

Останнім часом помітно активізувалася діяльність суб'єктів надання адміністративних послуг щодо проведення з власної ініціативи моніторингу якості надання адміністративних послуг, за результатами якого приймаються рішення щодо удосконалення системи надання адміністративних послуг. Тому актуальним є завдання розроблення рекомендацій з проведення моніторингу якості надання

адміністративних послуг суб'єктами та центрами надання адміністративних послуг на основі узагальнення набутого досвіду та наукових напрацювань у цій сфері [1].

Сучасна ситуація в країні вимагає перебудови засад інформаційної діяльності та, перш за все, створення систем моніторингу і відповідної бази, яка забезпечить управління повною, об'єктивною і актуальною інформацією для компетентного всебічно зваженого підходу до підготовки і прийняття рішень будь-якого рівня.

Ураховуючи зарубіжний досвід організації надання публічних послуг громадянам та оцінки якості надання таких послуг, необхідно зазначити спершу те, що світова практика бере за основу оцінки якості думку безпосереднього споживача. Ще наприкінці 80-х років минулого сторіччя такий орієнтир в оцінці було визнано найважливішим. Протягом 90-х років багато розвинутих країн світу, зокрема Велика Британія, США, Канада, Швеція, Фінляндія, запровадили систему оцінювання роботи урядових органів, у тому числі з надання адміністративних послуг, що ґрунтується на очікуваннях та уподобаннях споживачів [2].

Для визначення ступеню впливу на якість надання адміністративних послуг різних факторів, задіяних у сфері надання адміністративних послуг, доцільно провести їх системну структурування та класифікацію. По відношенню до системи надання адміністративних послуг фактори поділяються на внутрішні (які мають місце в самій системі надання послуг) і зовнішні, які виникають поза сферою надання адміністративних послуг і мають позитивний, або негативний вплив на функціонування системи надання адміністративних послуг. Окрім того, фактори можуть бути матеріальні, фінансові, географічні тощо.

Позитивними є такі фактори, як, наприклад, можливість споживачів звернутися до центру надання адміністративних послуг, поживлення підприємницької діяльності, високий рівень інформаційно-технологічного забезпечення, висока кваліфікація управлінського персоналу, наявність грантів або технічної допомоги і т. ін.

Особливої ваги набувають фактори модернізації державної служби та служби в органах місцевого самоврядування за допомогою удосконалення системи стимулювання службовців, покращення моніторингу їхньої діяльності, оцінки

показників її кінцевих результатів, вирішення яких значною мірою сприятиме покращенню якості публічних послуг, що надаються органами влади. Зазначена модернізація має здійснюватися шляхом приведення державного управління та державної служби України у відповідність із принципами і практиками демократичного урядування [3].

Проведення моніторингу якості надання адміністративних послуг здійснюється з урахуванням наступних критеріїв:

результативність – передбачає спрямованість діяльності адміністративного органу на позитивне вирішення справи;

своєчасність – передбачає дотримання встановленого законом строку надання адміністративної послуги з орієнтацією на якнайшвидше вирішення справи;

доступність – означає фактичну можливість особи звернутися за отриманням адміністративної послуги;

зручність – передбачає врахування інтересів та потреб одержувача в процесі надання адміністративної послуги;

відкритість – це наявність та доступність інформації, необхідної для отримання адміністративної послуги про: процедуру надання адміністративної послуги; перелік документів, які потрібно подати для отримання послуги, із зразками їх заповнення; розмір та порядок оплати адміністративної послуги; посадових осіб, відповідальних за надання адміністративної послуги;

повага до одержувача – передбачає ввічливе (шанобливе) ставлення до особи, її честі та гідності;

професійність – передбачає наявність належного рівня кваліфікації працівників адміністративного органу. Професійність визначається продемонстрованим рівнем знань та дотриманням процедури надання адміністративної послуги, конкретністю та обґрунтованістю вимог, що ставляться до одержувача.

Вище перераховані критерії мають статичний характер. Але надзвичайно важливим є врахування динаміки підвищення якості надання послуг, яка може бути оцінена згідно наступного критерію: наявність програми, заходів щодо

вдосконалення організації надання адміністративних послуг; наявність достатньо ефективних засобів вдосконалення адміністративних процедур та стимулювання працівників адміністративних органів до вдосконалення власної діяльності.

Окрім того, сучасними науковими дослідженнями визначені додаткові критерії оцінювання якості надання адміністративних послуг, як наприклад: простота; оперативність; строковість; рівність; справедлива вартість; економічність; ефективність надання; дотримання вимог нормативно-правових документів.

Показники якості надання адміністративних послуг складають інформаційну основу моніторингу. Формою документа, за якою здійснюється збір інформації для моніторингу, як правило, є анкета. Показники якості, за їх значеннями, поділяються на дві групи: кількісні та якісні. Якісні показники оцінюються значеннями «так», «ні» або за бальною шкалою (наприклад: від 1 до 5).

До переліку кількісних показників якості адміністративних послуг входять: кількість звернень заявників для отримання довідкової інформації щодо одержання адміністративної послуги; загальна кількість звернень щодо одержання адміністративної послуги; загальна кількість звернень громадян, яким дозволено отримання послуги; кількість консультацій, які надані споживачам, у тому числі наданих через call-центр; кількість поданих заяв відносно надання адміністративних послуг; кількість днів прийому споживачів на тиждень; середній час прийому одного споживача послуг; середнє число відвідувань споживача необхідне для отримання адміністративної послуги; загальна кількість наданих адміністративних послуг; загальна кількість адміністративних послуг, наданих в режимі «єдиного вікна»; загальна кількість наданих адміністративних послуг по видах; кількість наданих адміністративних послуг безкоштовних; кількість наданих адміністративних послуг платних та ряд інших [4].

Серед методичних підходів до проведення моніторингу найбільш поширеним є дослідження якості адміністративних послуг та задоволеності замовника рівнем надання послуг шляхом соціологічних досліджень (опитувань, анкетувань, інтерактивних голосувань тощо) серед споживачів адміністративних послуг.

В результаті дослідження визначені найбільш поширені підходи та прийоми

оцінювання якості надання адміністративних послуг, що використовуються в системах моніторингу. Вони ґрунтуються на анкетуванні, експрес-опитуванні, дослідженні громадської думки (проведення екзитполу). На практиці використання певного методичного підходу, формування змісту (переліку запитань) анкети залежить від мети та завдань моніторингу, які визначає керівник органу влади – суб'єкта надання адміністративних послуг або ЦНАП.

При визначенні методичних підходів оцінки якості надання адміністративних послуг запропоновано використовувати рекомендації Всесвітнього альянсу громадської участі CIVICUS, згідно яких до основних інструментів моніторингу та оцінювання публічних послуг належать такі: звіти за результатами опитування зацікавлених сторін; моніторинг та оцінювання з боку громади; звітні картки громадян; система показників громади; соціальні аудити.

Визначено два основні напрями організації та проведення моніторингу: проведення моніторингу державними органами та недержавна форма моніторингу якості надання адміністративних послуг.

Література:

1. Клімушин П. С. Методологічні засади забезпечення якісного надання адміністративних послуг / П. С. Клімушин, Д. В. Спасібов // Теорія та практика державного управління. – 2018. – № 1 (60). – С. 39 – 47.

2. Смазна Т. М. Система надання адміністративних послуг в Україні / Т. М. Смазна // Європейські перспективи. – 2021. – № 1. – С. 40 – 45.

3. Бригілевич І. Центри надання адміністративних послуг: створення та організація діяльності / І. Бригілевич [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://ekmair.ukma.edu.ua/handle/123456789/1544>.

4. Сидоренко Н. О. Методика моніторингу роботи центрів надання адміністративних послуг: аналіз та подальші напрями удосконалення / Н. О. Сидоренко [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://maup.com.ua/assets/files/expert/6/11.pdf>.

Матеріали конференції публікуються в авторській редакції.