

I. В. ГРАБОВСЬКА

ст. викл., ХНУ, м. Хмельницький

СУЧАСНІ ПІДХОДИ ЩОДО УДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ

Однією з головних задач, що має вирішуватися органами державної влади та місцевого самоврядування є створення зручних і доступних умов для отримання приватними особами адміністративних послуг. У методиці підготовки інформації про державні послуги визначено, що адміністративна послуга – це дія виконавчого механізму державного органу чи його апарату із забезпечення інтересів і свобод фізичних та юридичних осіб, у контексті законодавчо визначених порядків реалізації своїх повноважень, що конкретизовані нормативно-правовими актами, зареєстрованими у законодавчо визначеному порядку. За рекомендаціями програмного документу Організації економічного співробітництва та розвитку (ОЕСД) «Адміністрування як надання послуг, громадськість як клієнт» (1987), до основних принципів надання публічних послуг як процесу реагування на потреби громадськості належать:

– відкритість – клієнти мають знати, як здійснюється державне управління, які чинники обмежують діяльність державних службовців, хто і за що несе відповідальність і як можна виправити ситуацію у випадку неправильних дій;

– залучення клієнтів – відносини з клієнтами формуються на підґрунті того, що клієнти сприймаються як активні учасники пропозицій та дій органів державної влади;

– задоволення потреб клієнтів – послуги надаються у відповідь на конкретні запити людей;

– доступність – клієнти повинні мати легкий доступ до органів влади в зручний час та до інформації в зручній формі [3].

Беручи до уваги різновидність адміністративних послуг, слід зазначити, що всі вони повинні відповідати критеріям встановлених законодавцем стандартам

якості надання адміністративних послуг. Під стандартами якості адміністративних послуг слід розуміти мінімальні вимоги щодо надання адміністративної послуги, що їх повинен забезпечити адміністративний орган, а також критерії, за допомогою яких можна оцінити, наскільки споживач адміністративної послуги буде задоволений її наданням.

Серед основних завдань запровадження стандарту якості обслуговування відвідувачів слід виділити такі:

1. Реалізація клієнтоорієнтованого підходу при обслуговуванні: розвиток клієнтоорієнтованої корпоративної культури; включення до переліку стратегічних завдань діяльності «підвищення якості обслуговування відвідувачів»; внесення змін до системи мотивації персоналу ЦНАП для дотримання клієнтоорієнтованого підходу шляхом включення до системи ключових показників ефективності адміністраторів показників якості послуг, що надаються, і обслуговування відвідувачів.

2. Підвищення якості обслуговування відвідувачів і якості послуг, що надаються: дотримання стандартів обслуговування відвідувачів; розвиток інфраструктури очного і заочного обслуговування; розвиток каналів комунікацій з відвідувачами; оптимізація бізнес-процесів взаємодії з відвідувачами, дотримання єдиних принципів такої взаємодії при наданні послуг; автоматизація бізнес-процесів взаємодії з відвідувачами; розвиток каналів комунікації між адміністраторами всередині ЦНАП та автоматизація процесів інформаційного обміну між адміністраторами та суб'єктами надання адміністративних послуг з метою скорочення строків обслуговування і підвищення якості послуг; організація комплексного підходу до обслуговування відвідувачів за рахунок розвитку додаткових сервісів.

3. Створення системи контролю термінів і якості надання послуг.

4. Організація регулярного «зворотного зв'язку» з відвідувачами: виявлення проблемних питань при взаємодії з відвідувачами на основі аналізу статистичної звітності та результатів різноманітних досліджень;

розробка плану коригувальних заходів і його реалізація для підвищення якості обслуговування.

Законодавством свого часу було встановлено вимоги з розробки і затвердження «стандартів надання адміністративних послуг». Наказом Мінекономіки № 219 від 12.07.2007 року були затверджені Методичні рекомендації щодо розроблення стандартів надання адміністративних послуг.

Згідно з зазначеним Наказом, «стандарт повинен містити: перелік категорій одержувачів, у тому числі вразливих верств населення; перелік документів, необхідних для надання адміністративної послуги; склад і послідовність дій одержувача та адміністративного органу, опис етапів надання послуги; вимоги до строку надання адміністративної послуги, а також до строків здійснення дій, прийняття рішень у процесі надання адміністративної послуги; вичерпний перелік підстав для відмови у наданні адміністративної послуги; опис результату, який повинен отримати одержувач; інформацію про платність або безоплатність надання адміністративної послуги та розмір плати за її надання, якщо плата передбачена; вимоги до посадових осіб, які безпосередньо забезпечують надання адміністративної послуги, включаючи вимоги до їх кваліфікації; вимоги до місця надання адміністративної послуги з урахуванням його транспортної і пішохідної доступності; режим роботи адміністративного органу, порядок прийому одержувачів, у тому числі можливість одержання бланків запитів про надання адміністративної послуги та їх реєстрації тощо; черговість надання адміністративної послуги (здійснення дій та прийняття рішень) у випадку перевищення попиту на адміністративну послугу над можливістю її надання без очікування, у тому числі терміни й умови очікування надання адміністративної послуги; вимоги до інформаційного забезпечення одержувача при зверненні за одержанням та у ході надання адміністративної послуги; особливості надання адміністративної послуги особам похилого віку та інвалідам тощо; порядок подачі, реєстрації і розгляду скарг на недотримання стандарту; порядок виправлення можливих недоліків наданої адміністративної послуги і

відшкодування збитків одержувачу тощо. Стандарт повинен містити посилання на нормативно-правові акти, що стосуються надання адміністративної послуги» [2].

Протягом останніх років певною мірою нормативно та організаційно забезпечено надання адміністративних послуг. Зокрема, реалізація одного з напрямів державної політики у сфері адміністративних послуг полягає у підтримці створення та подальшого розвитку сучасних центрів надання адміністративних послуг (ЦНАП), а також впровадження в об'єднаних територіальних громадах Єдиного державного порталу адміністративних послуг.

Стандарти якості та доступності послуг мають реалізовуватись саме в громадах, які є найближчими до споживачів послуг. Держава в свою чергу має створити законодавчі, організаційні та фінансові умови, щоб громада реально була спроможною надавати публічні послуги відповідно до стандартів. Навіть теперішні ЦНАП, які у багатьох містах і районах ще дуже далекі від досконалості, підтверджують свої переваги для споживачів. Переваги від створення ЦНАП полягають не лише у зручності та доступності послуг для громадян і бізнесу. Позитиви для політиків і службовців є не менш вагомими, зокрема: задоволені громадяни (виборці), упорядковані умови праці персоналу, раціональні процедури прийняття рішень, мінімізація умов для корупції та зловживань, покращений інвестиційний клімат.

Поряд з цим саме недовершеність нормативно-правової бази у сфері надання публічних, зокрема адміністративних, послуг призводить до гальмування процесів реформування всієї адміністративної системи [1]. Існує ряд завдань, які потребують вирішення: недосконалі стандарти та механізми надання адміністративних та інших соціальних (публічних) послуг (потребує покращення забезпечення прозорості, раціональності та врахування інтересів людей); незабезпеченість кадрами; забезпечення доступності та якості публічних послуг відповідно до державних стандартів.

Тобто існуюча модель управління на рівні місцевого самоврядування потребує системних змін, особливо щодо регламентації діяльності та надання якісних адміністративних послуг споживачам. Результати дослідження

існуючих підходів вказують на доцільність впровадження моделей якості у діяльність місцевого самоврядування в Україні та важливість підвищення обізнаності персоналу щодо принципів управління якістю, різноманітності міжнародних стандартів та їх ролі в удосконаленні процесів і результатів діяльності органу місцевого самоврядування. Постійний характер зростання вимог споживачів до якості публічних послуг зумовлює потребу в динамічних інструментах управління якістю, зокрема з використанням сучасних інструментів бізнес-менеджменту.

Різноманітні проблеми, які виникають перед органами виконавчої влади та місцевого самоврядування, неможливо вирішити без сучасної фахової адміністративної системи, впровадження якої дає можливість застосовувати такі новації як сертифікація систем управління за сучасними та ефективними стандартами якості ISO (Міжнародної організації зі стандартизації) (International organization for standartization) серії 9001 та процесний підхід. Зокрема, впровадження на рівні окремих органів місцевого самоврядування вимог чинного ДСТУ ISO 9001:2015 як у частині реалізації вимог до системного погляду на взаємозв'язки адміністративних процедур і процесів, так і у частині стандартизації адміністративних послуг із встановленням системи критеріїв оцінювання процесів їх надання, значною мірою може вирішити означену проблемну ситуацію.

Джерела

1. Кравченко Т. А. Процеси забезпечення якості в органах місцевого самоврядування: особливості визначення та оцінювання. *Аспекти публічного управління*. 2021. № 1, т. 9. С. 121-132.

2. Тимошук В. П. Надання адміністративних послуг у муніципальному секторі: навч. посіб. для посадових осіб місцевого самоврядування. Асоціація міст України. Київ: ТОВ «ПІДПРИЄМСТВО «ВІ ЕН ЕЙ», 2015. 124 с.

3. Administration as a Service – the Public as a Client: *The OECD Report / OECD*. 1987. 144 p.