

УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПРОЄКТІВ В СФЕРІ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ

НТУ «Дніпровська політехніка»

Колеснік Валерія Дмитрівна

Науковий керівник: доц., к.е.н. Шаповал Вадим Анатолійович

Адміністративна послуга є результатом здійснення владних повноважень суб'єктом надання адміністративних послуг за заявою фізичної або юридичної особи, спрямованим на набуття, зміну чи припинення прав та/або здійснення обов'язків такої особи відповідно до закону [1]. Суб'єкт звернення - це фізична або юридична особа, яка звертається за отриманням адміністративних послуг. Суб'єкти надання адміністративної послуги - це органи, уповноважені відповідно надавати такі послуги, насамперед, структури виконавчої влади та місцевого самоврядування. В сучасних умовах розвитку інформаційних технологій та під час воєнного стану суспільство стає більш вимогливим до сервісів надання адміністративних послуг – якості продуктів проєктів.

В Україні реалізується програма розбудови центрів надання адміністративних послуг (далі – ЦНАП), яка реалізована наступними проєктами: мережа ЦНАП; мережа територіальних підрозділів; мережа віддалених робочих місць; мережа мобільних ЦНАП [2]. Запропонована ЦНАП цінність для споживачів – це комфортне та швидке обслуговування за різноманітними запитами в одному місці. Фактичну якість обслуговування дозволяють визначити відгуки відвідувачів ЦНАП. Упродовж листопада-грудня 2021 року була проведена перша всеукраїнська оцінка якості адміністративних послуг [3] за наступними основними критеріями: індекс задоволеності споживачів (Customer satisfaction Index, CSI); індекс споживчої лояльності (Net promoter score, NPS). За результатами оцінки визначено, що 93,2% відвідувачів центру надання адміністративних послуг задоволені сервісом, а 78,9% - готові рекомендувати ЦНАП, як основне місце для отримання державних послуг. Більшість зауважень до місця обслуговування стосувались браку місць для сидіння (31,2%), тісноти в приміщенні (23,9%), некомфортної температури в приміщенні (13,9%), відсутності належних умов для батьків з дітьми (13,7%) та осіб з інвалідністю (10,1%). З цього можна зробити висновок про управлінські недоліки на етапі планування ЦНАПів під час формування завдання на проектування приміщення. Усунути тісноту в приміщенні можна або шляхом будівництва нового, або зменшенням кількості відвідувачів (другий варіант можна вважати пріоритетним).

Відвідувачі центрів надання адміністративних послуг давали оцінку загальному процесу надання послуг. Найбільше невдоволення викликали терміни обслуговування (рис. 1), а саме: тривале обслуговування (18%), довга черга (17%), надання послуг невчасно (15%). Серед основних зауважень відвідувачів центру надання адміністративних послуг до персоналу переважають наступні: працівник відповів не на всі запитання щодо послуги (55%) та працівник не був ввічливим (41%). Незадоволеність відсутністю потрібної

СЕКЦІЯ – ПІДПРИЄМНИЦТВО ТА УПРАВЛІННЯ ПРОЄКТАМИ

послуги висловили 28 % респондентів. Таким чином, важливим впливовим чинником якості обслуговування залишається людський чинник: ставлення до відвідувачів, емпатія, професіоналізм фахівців щодо самої послуги, вміння керівництва ЦНАП ефективно організувати діяльність персоналу тощо.

Найбільш задоволені роботою центру надання адміністративних послуг мешканці Тернопільської, Миколаївської та Чернігівської областей (97-96,1%). Аутсайдерами цього рейтингу є: Кіровоградська область, м. Київ та Хмельницька область (65,9-68,8%). Це свідчить про наявність певних культурних відмінностей в різних регіонах країни, що позначається на якості запровадження новітніх сервісів з надання адміністративних послуг, а також визначає особливості міжособистісної комунікації суб'єктів цього процесу.



Рис. 1 Причини незадоволеності загальним процесом надання послуг

В подальших періодах відбувається, переважно, поліпшення якості обслуговування, за винятком 2022 року (табл. 1), що обумовлено широкомасштабним військовим вторгненням (погіршення індексів задоволеності та лояльності).

Таблиця 1

Динаміка якості надання адміністративних послуг в Україні

	2021 р.	2022 р.	січень 2023 р.	лютий 2023 р.	березень 2023 р.
I, %	CS 93,2	88	91,4	95,7	96,8
S, %	NP 78,9	70	72,5	85,3	89,2

Попри вагомість офіційно оприлюднених позитивних результатів на порталі «Дія» [4-7], в публічному інформаційному просторі з'являються кейси з негативними оцінками обслуговування (відгуки про ЦНАП за результатами пошуку Google). Серед поширених претензій від населення: відключений контактний телефон або тривале/відсутнє з'єднання з оператором; невідповідність реального графіку роботи до оприлюдненого (субота –

фактично неробочий день); фізичні черги; відсутність можливості зробити ксерокопію документів; плутанина в поясненнях особливостей надання послуг різними фахівцями; неповний перелік надання послуг у порівнянні з оголошеним. Такі відгуки визначають отримання споживачем супутніх ефектів: зіпсований настрій та погане самопочуття; витрачені кошти на проїзд та паркування; втрачений особистий та вільний від роботи час.

Для усунення частини зазначених проблем споживачам пропонуються державні сервіси на платформі «Дія»: через вебсайт та мобільний застосунок. Таким чином, відбувається сприяння усуненню фізичної комунікації з представниками ЦНАП, а також зменшується кількість відвідувачів ЦНАП (вивільнення простору в приміщенні). Сьогодні відбувається відкриття ДіяЦентрів, в яких населення зможе опановувати новітні технологічні рішення, стосовно адміністративних послуг та самостійно управляти власними запитами, в перспективі – віддалено.

Таким чином, якість надання адміністративних послуг - це динамічна характеристика, яка формується при взаємодії багатьох основних та допоміжних суб'єктів й потребує постійної уваги з огляду на наступне: розвиток технологічних можливостей надання сервісу; характеристики «продуктового рішення» з надання послуг; рівень технологічної компетентності суб'єкту звернення; якість управління як окремими суб'єктами сервісу, так і загальною системою ЦНАП (законодавче, ресурсне забезпечення); якість опрацювання звернення конкретним суб'єктом надання адміністративної послуги; цінності сучасного суспільства, що закладають основу культури звернення та обслуговування, як на особистому, так і на корпоративному рівні. В контексті методології управління проєктами в сфері надання адміністративних послуг важливо продовжувати управляти якістю й на експлуатаційному етапі, а не обмежуватись лише етапом первинного створення публічного сервісу.

Перелік посилань

1. Закон України «Про адміністративні послуги». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17#top>
2. Результати моніторингу мережі Центрів. Розвиток мережі ЦНАП станом на 4 кв. 2022 URL: <https://center.diia.gov.ua/rezultati-monitoringu-merezi-centriv-2>
3. Дашборд із результатами першої всеукраїнської оцінки якості адмінпослуг. URL: <https://center.diia.gov.ua/rezultati-persoi-vseukrainskoi-ocinki-akosti-adminposlug-2>
4. Оцінка роботи ЦНАПів у 2022 році. 24 січня 2023. URL: <https://center.diia.gov.ua/blog/rezultati-rivna-ocinki-zadovolenna>
5. Оцінка якості послуг у ЦНАП за січень 2023 року. 17 лютого 2023. URL: <https://center.diia.gov.ua/blog/ocinka-rivna-zadovolenosti-vidviduvaciv-za-sicen-2023-roku>
6. Оцінка якості послуг у ЦНАП за лютий 2023 року. 08 березня 2023. URL: <https://center.diia.gov.ua/blog/ocinka-akosti-poslug-u-snap-za-lutij-2023-roku>
7. Оцінка рівня задоволеності відвідувачів за березень 2023 року. 06 квітня 2023. URL: <https://center.diia.gov.ua/blog/ocinka-rivna-zadovolenosti-vidviduvaciv-za-berezen-2023-roku>