

Інна Матвійчук

*здобувачка вищої освіти першого (бакалаврського) рівня,
НТУ «Дніпровська політехніка»*

Тетяна КРАВЦОВА

*к.т.н., доцент,
доцент кафедри державного управління
і місцевого самоврядування
НТУ «Дніпровська політехніка»*

ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ ТА КОМПЛЕКСНЕ ОЦІНЮВАННЯ У СФЕРІ НАДАННЯ ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ, ЗАСТОСУВАННЯ ГРОМАДСЬКОГО МОНІТОРИНГУ ТА КОНТРОЛЮ

Децентралізація в Україні призвела до збільшення повноважень місцевих ОТГ та одним із пріоритетних завдань визначила забезпечення високої якості надання ними публічних послуг, перш за все, через впровадження систем управління якістю та моніторингу надання послуг.

Згідно з Законом України «Про адміністративні послуги», «адміністративна послуга – це результат здійснення владних повноважень суб'єктом надання адміністративних послуг за заявою фізичної або юридичної особи, спрямований на набуття, зміну чи припинення прав та/або обов'язків такої особи відповідно до закону» [2].

Існуюча класифікація публічних послуг [1] розділяє їх:

- за сферою їхнього застосування (інформаційні, медичні, освітні, туристичні, фінансові, юридичні);
- за суб'єктом надання (державні, муніципальні);
- за критерієм платності (платні, безоплатні);
- за предметом (надання дозволів, акредитація, атестація, сертифікація);
- за предметом (із централізованим регулюванням, із локальним регулюванням, із «змішаним» регулюванням).

Публічні послуги повинні мати чітку орієнтацію на задоволення потреб громадян та мешканців країни, виконувати забезпечення соціальних, економічних та інших послуг [1].

На думку С. І. Чаусовської основними ознаками публічної послуги [5] є:

- скерована діяльність на задоволення фізичних чи юридичних осіб;
- здійснюється за зверненням фізичних чи юридичних осіб;
- надається безпосередньо під час особистого контакту із заявником;
- має матеріальний характер та чітку адресну спрямованість;
- є невід'ємною від суб'єктів надання послуг;
- характеризує суб'єкт надання послуг;
- має соціальну значимість;
- забезпечення фінансовими ресурсами від будь-яких типів публічних інституцій;

– зумовлена публічним інтересом; принципи і процедури надання публічних послуг закріплені у нормативно-правових актах

Незадоволення населення якістю публічних послуг є поштовхом до аналізу та пошуку слабких місць в системі надання публічних послуг та виявлення ступеню задоволення ними споживачів в даний проміжок часу. Опитування людей дозволяє виявити прогалини в системі та скласти стратегію покращення надання публічних послуг в Україні, де ще існують прогалини, які потребують вдосконалення – левову частку проблем при наданні публічних послуг займає недосконалість технічного забезпечення.

На сьогодні перед працівниками центрів надання адміністративних послуг стоїть задача не просто напрацювання механізму надання якісних послуг, а й створення зручних умов отримання послуг, прозорості, доступності їх для населення.

Сьогодні в Україні працює онлайн-сервіс для швидкого та зручного отримання публічних послуг. Таким сервісом є Єдиний державний портал адміністративних послуг. Він створений з метою впорядкування та надання вичерпної інформації про адміністративні послуги, а також впровадження та удосконалення методологічних механізмів надання адміністративних послуг і функціональних елементів порталу, серед яких: особистий кабінет, системи ідентифікації користувачів, взаємодія з іншими надавачами адміністративних послуг [4]. Портал призначений для забезпечення надання доступу до публічної інформації у формі відкритих даних та передбачає доступ до інформації органів влади з можливістю її наступного використання.

Ще одним українським порталом, який вмістив в себе об'єднання всіх існуючих центрів надання адміністративних послуг є «Дія». Досить зручний портал, який має також мобільну версію в якості додатку. Крім центрів надання послуг, він вміщує в себе багато потрібної інформації кожному громадянину України.

Станом на 2021 рік в Україні було зареєстровано 1020 ЦНАПів [6] (ЦНАП – це постійно діючий робочий орган або виконавчий орган (структурний підрозділ) органу місцевого самоврядування або місцевої державної адміністрації). На початок 2022 року мережа ЦНАП зросла до близько 3 тисяч точок. Серед них — 1027 ЦНАП, 1712 віддалених робочих місць, 124 територіальні підрозділи та 28 мобільних ЦНАП. Порівнюючи з 2020 роком, мережа зросла на 1,5 тисячі точок. Основними напрямками застосування та вдосконалення інформаційних технологій для ЦНАП залишаються [6]:

- керування електронною чергою;
- ведення реєстру територіальної громади;
- забезпечення документообігу на належному рівні.

Переведення адміністративних послуг в онлайн-формат сприяло їх оптимізації, перегляду процесів взаємодії між органами виконавчої влади та користувачами послуг, налагодженню електронної взаємодії державних реєстрів. У будь-який час і в будь-якому місці України можливо отримати зручні та доступні послуги, об'єднані за життєвою ситуацією, це дає змогу економити свій час.

Адміністративні послуги в електронній формі надаються з використанням Єдиного державного веб-порталу електронних послуг, у тому числі – через інтегровані з ним інформаційні системи державних органів та органів місцевого

самоврядування. Міністерством цифрової трансформації було запроваджено та активно підтримується розвиток Дія Центрів (Дія Центри – це мережа ЦНАП, в яких запроваджені єдині стандарти щодо якості надання послуг – зручно, швидко, просто та людяно), оскільки окремо від найменування та символіки ЦНАП мають право використовувати позначення Дія Центр [6].

Серед найбільш затребуваних адміністративних послуг виділяють [6]:

- послуги соціальної сфери: оформлення житлової субсидії чи допомоги при народженні дитини, а також ряд послуг Пенсійного фонду України;
- послуги для бізнесу: реєстрація бізнесу, оформлення дозволів та ліцензій, одержання довідки чи виписки онлайн;
- послуги у будівельній галузі, завдяки чому в Україні уже 80% будівництва можна розпочинати чи вводити у експлуатацію онлайн (класу СС1);
- послуги у галузі суду та безпеки: онлайн довідки про відсутність корупційних правопорушень та про несудимість, подання заяви до суду;
- послуги для автовласників: одержання інформації про свій транспортний засіб, штрафи, водійські посвідчення, запис до е-черги для візитів до сервісних центрів МВС та ін.

Моніторинг якості надання публічних послуг є одним із важливих елементів організації публічних послуг. На даний час є зрозумілим, що без активного втручання громадян до участі у вдосконаленні системи надання адміністративних послуг останнє неможливе. Система моніторингу та оцінки ефективності надання послуг у найближчому майбутньому стане базою для систематичного вдосконалення механізму надання адміністративних послуг в Україні. Результати громадського оцінювання повинні сприяти, у першу чергу, забезпеченню більшої прозорості адміністративних послуг [3]. Завдяки такому оцінюванню може забезпечуватись ухвалення більш ефективних рішень.

Головною метою громадського оцінювання можна визначити покращення механізму надання адміністративних послуг, а згодом – підвищення рівня життя. Доцільним є проведення моніторингу центрів надання адміністративних послуг один раз на півтора-два роки [3]. Позитивний результат від застосування моніторингу й оцінки для підвищення якості публічних послуг залежить від певних факторів, зокрема кінцевої мети і користувача результатів досліджень, тривалості у часі, масштабу проведення, бюджету, рівня професійності та компетентності персоналу, обґрунтованості сформульованих висновків. Безумовно, основним замовником таких досліджень апріорі є територіальна громада, однак незалежно від внутрішніх чи зовнішніх замовників моніторингу і оцінки, використання цих інструментів дає змогу здійснити цілісний розгляд (аналіз) причин низької/високої якості публічних послуг в ОТГ. Таким чином, формується розуміння недоліків та потенційних можливостей, напрямів підвищення якості публічних послуг в ОТГ.

За підсумками діяльності громадського контролю та моніторингу можна коригувати діяльність центрів надання публічних послуг (ЦНАП). Отримані результати можна використовувати для стратегічного планування розвитку ЦНАП в Україні та окремих центрів в містах та/або населених пунктах.

Перевагами проведення громадського контролю є:

– усунення і попередження явищ та процесів, які зумовлюють виникнення невідповідностей між завданнями, покладеними на публічну організацію та результатами їх виконання;

– покращення діяльності та раціоналізація системи управління завдяки врахуванню зауважень і пропозицій громадськості.

Моніторинг якості надання публічних послуг із залучення громадського контролю, у більшості випадків призводить до таких результатів, як [4] :

– підвищення якості надання публічних послуг;

– зниження рівня корупції;

– посилення захисту прав та свободи людини;

– збільшення ефективності у діях суб'єктів надання адміністративних послуг;

– посилення довіри до органів публічного управління;

– покращення взаємин між владою та громадянами;

– формування позитивної громадської думки відносно діяльності органів влади.

Громадський моніторинг є регулярним відслідковуванням процесів, явищ, з метою одержання більш повної та докладної інформації і прийняття на підставі останнього обґрунтованого рішення. До основних завдань громадського моніторингу діяльності організацій публічного сектору можна віднести [5]:

– вивчення та аналіз громадської думки щодо їх діяльності та результатів впровадження програм і проектів загальносуспільного значення;

– забезпечення прозорості і відкритості роботи для громадськості.

Саме громадський контроль є одним із базових принципів демократії, також громадський контроль покращує якість державного та місцевого управління [3]. Через громадський контроль влада отримує зворотній зв'язок від громадян і реагує на потреби та інтереси громадян, шляхом коригування своїх дій у владі. Результати громадського контролю та моніторингу мають стати основою для прийняття рішень місцевого та державного рівня, враховуючи всі результати та інтереси громадян.

Для покращення якості та комплексного оцінювання у сфері надання публічних послуг доцільно використовувати практику «Таємний клієнт», вона є досить ефективною та дає змогу отримати реальну, змістовну картину надання послуг у конкретному центрі надання адміністративних послуг (ЦНАП). Особа –таємний клієнт – приходить до центру надання публічних послуг у якості звичайного клієнта та проводить збір фактичної інформації про якість обслуговування.

«Таємний клієнт» (від англ. Mystery Shopper/ Secret Shopper) – це метод, який застосовується у рамках моніторингу і спрямований на оцінювання споживчого досвіду, отриманого клієнтом у процесі отримання послуги та вирішення організаційних завдань, наприклад, визначення рівня дотримання стандартів обслуговування клієнтів співробітниками установи.

«Таємні клієнти» оцінюють виконання стандартів якості обслуговування, дотримання техніки обслуговування, компетентності персоналу та його кваліфікації, візуального оформлення об'єкту оцінювання, розміщення інформаційних матеріалів (стенди з інформацією, умовні позначення, тощо) та інше. «Таємний клієнт» також може бути задіяний для комплексного оцінювання інтернет ресурсів, які надають адміністративні послуги, визначити, наскільки інформація на веб-сайтах центрів

надання адміністративних послуг актуальна, достатня, чи не є вона суперечливою. Як розташована інформація – чи в зручних місцях для користувачів, скільки часу потрібно витратити для її отримання.

Зазвичай, якість надання публічних послуг на пряму залежить від впливу внутрішнього та зовнішнього середовища розвитку громади, її сильних та слабких сторін. Тому доречним є проведення SWOT-аналізу для отримання комплексного оцінювання ЦНАПів в цілому або окремих центрів в містах та/або об'єднаних територіальних громадах (ОТГ).

Діяльність органів місцевого самоврядування в умовах удосконалення організації влади на місцях в Україні має бути спрямована на підвищення рівня життя населення, підтримку соціально незахищених верств, передусім, через забезпечення якості надання публічних послуг, особливо важливими є також соціальні послуги. Для цього в деяких ОТГ було створено ЦНСД (Центр надання соціальної допомоги) [6]. В обов'язки ЦНСД входить надання соціальної допомоги громадянам за їх безпосереднім місцем проживання.

Таким чином, якість надання публічних послуг залежить від наступних факторів :

- результативність (задоволення потреби фізичної або юридичної особи при отриманні послуги);
- своєчасність (надання послуг в зазначених законом строк);
- доступність (можливість звернутися за адміністративними послугами);
- відкритість (одержання необхідної інформації);
- професійність.

Ці фактори, у свою чергу, стають і критеріями оцінки якості надання публічних послуг.

ЦНАПи України прагнуть створити якісні, прозорі, доступні публічні послуги для кожного, не зважаючи на вік та місце проживання. Не менш важливим є змога досягнути покращення надання адміністративних послуг з меншими бюджетними витратами. Громада разом із державою повинні забезпечити тотальний контроль якості надання адміністративних послуг. Потрібно вести на постійній основі взаємодію між суб'єктами адміністративних послуг та споживачами задля налагодженої системи контролю.

Запровадження в процес надання адміністративних послуг модернізованої системи контролю їх якості дозволить на постійній основі перевіряти їх якість та створювати умови відповідності послуг законодавчим вимогам, забезпечуючи громаді нову якість життя.

Список використаних джерел

1. Про адміністративні послуги. Закон України від 14.08.2021 року № 5203-VI. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17#Text>.

2. Луців І. І. Якість і доступність публічних послуг як елемент правової характеристики. *Соціально-правові студії*. 2020. Випуск 3 (9). URL: <http://dspace.lvduvs.edu.ua/bitstream/1234567890/3238/1/08.pdf>.

3. Легеза Є. О. Особливості здійснення контролю під час надання публічних послуг задля запобігання корупційним ризикам. *Правова позиція*. 2020. № 4 (29). URL : <http://biblio.umsf.dp.ua/jspui/bitstream/123456789/4258/1/7%20%20%9b%d0%b5%d0%b3%d0%b5%d0%b7%d0%b0%20%20%84.%20d0%9e.pdf>.

4. Опанасюк Ю. А., Романченко Я. О. Державне управління у сфері надання адміністративних послуг. *Вісник Сумського державного університету. Серія Економіка*. 2020. № 2. URL: https://essuir.sumdu.edu.ua/bitstream-download/123456789/81706/1/Opanasiuk_administrative_service.pdf.

5. Опанасюк Ю. А. Управління персоналом як елемент забезпечення ефективної роботи Центру надання адміністративних послуг. *Публічне управління та адміністрування у процесах економічних реформ*: збірник тез доповідей IV Всеукраїнської науково-практичної конференції, 25 березня 2020 р. Херсон: ДВНЗ «ХДАУ», 2020. С. 224 – 226.

6. Вітязь Д. Є. Центр надання адміністративних послуг як механізм ефективної взаємодії публічної влади з громадськістю : автореф. дип. роботи на здобуття освітнього ступеня «магістр»: спец. 281 «Публічне управління та адміністрування»; Д. Є. Вітязь, ЧНУ ім. Петра Могили. Миколаїв, 2021. URL: <https://krs.chmnu.edu.ua/jspui/bitstream/123456789/2084/1/%d0%90%d0%b2%d1%82%d0%be%d1%80%d0%b5%d1%84%d0%b5%d1%80%d0%b0%d1%82%20%92%d1%96%d1%82%d1%8f%d0%b7%d1%8c.pdf>.

Отримано редакційною колегією: 14.04.2022.