

Дисько М., слухач магістратури
за програмою «Адміністративний менеджмент»,
Тернопільський національний економічний університет

ВИКОРИСТАННЯ СОЦІОЛОГІЧНИХ ВИМІРЮВАНЬ В ОЦІНЦІ АСИМЕТРІЙ НАДАННЯ ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ

Важливим інструментом контролю якості адміністративних послуг є моніторинг надання адміністративних послуг. Відповідно до вимог Закону України «Про адміністративні послуги» [1], здійснюється он-лайн анкетування громадян щодо якості надання адміністративних послуг в центрах надання адміністративних послуг. Поступово розвивається й практика громадського моніторингу надання адміністративних послуг. За останні кілька років громадські організації реалізували низку проектів дослідження якості надання адміністративних послуг, як на національному так і на місцевому рівні. Зокрема, два загальнонаціональних дослідження якості надання адміністративних послуг було проведено у минулому році на замовлення Центру політико-правових реформ [2].

Впродовж 2010-2014 років низку проектів громадського моніторингу якості надання адміністративних послуг було реалізовано на місцевому рівні, зокрема у Вознесенську, Івано-Франківську, Києві, Львові, Луганську, Северодонецьку та інших містах України. При цьому основними методами, які використовували громадські організації при проведенні моніторингу, були опитування думки споживачів та представників суб'єктів надання послуг (в тому числі Інтернет-опитування), а також метод «таємний клієнт».

«Таємний клієнт» – метод збирання інформації, який застосовується як у рамках маркетингового дослідження, що спрямоване на оцінювання споживчого досвіду, отриманого клієнтом у процесі придбання товару або послуги, так і з метою вирішення організаційних завдань, наприклад, визначення рівня дотримання стандартів обслуговування клієнтів співробітниками в організації тощо. До основних переваг використання методу належать створення режиму контролю й «тону» обслуговуючого персоналу, а також стимулювання важливих дій персоналу. Поліпшується мотивація персоналу в цілому та заохочення працівників, що демонструють кращі практики обслуговування. Метод «таємний клієнт» широко застосовується з метою оцінювання якості обслуговування громадян державними установами в США, розвинених країнах Європи, Азії.

Зазначена практика поступово набуває поширення для оцінювання якості надання адміністративних послуг громадянам у центрах надання адміністративних послуг й в країнах СНД [3].

Відзначимо, що практика громадських моніторингових проектів надання адміністративних послуг на місцевому рівні довела свою ефективність. В результаті реалізації таких проектів було не лише досягнуто значного покращення якості надання адміністративних послуг, а й зміцнені партнерські відносини між місцевими органами влади та громадськими організаціями, а також підвищився рівень довіри мешканців міст місцевій владі.

Основними чинниками, які сприяли результативному впровадженню моніторингових проектів на місцевому рівні стали: зацікавленість та активна підтримка реалізації проектів з боку місцевих органів влади; високий рівень комунікації між представниками місцевої влади та громадськими організаціями в процесі проведення моніторингу; залучення безпосередніх споживачів адміністративних послуг – мешканців міст до реалізації проектів в якості волонтерів; залучення фінансової та технічної допомоги міжнародних донорських організацій для реалізації проектів; активна інформаційна підтримка ходу реалізації проектів.

В результаті громадського моніторингу якості надання адміністративних послуг через систему соціологічних досліджень нами були виявлені наступні проблемні аспекти обслуговування громадян в центрах надання адміністративних послуг:

- невідповідність роботи низки центрів надання адміністративних послуг вимогам Закону України «Про адміністративні послуги», зокрема щодо часу прийому суб'єктів звернень (протягом 6 днів на тиждень та без перерви на обід);
- недостатність інформації та консультування громадян з питань надання послуг у центрах;
- ненадання супутніх послуг (ламінування, ксерокопіювання, банківські послуги, фотографування, продаж канцелярських товарів) в переважній більшості центрів;
- вимога додаткових, не передбачених законодавством документів для надання адміністративної послуги; необхідність самостійно погоджувати документи в інших органах державної влади, органах місцевого самоврядування, а також пропозиції отримати адміністративну послугу через посередників (приватні фірми, громадські організації, благодійні фонди, юридичні компанії тощо) за додаткову плату, що є прямим порушенням норм Закону України «Про

адміністративні послуги».

Основними недоліками надання адміністративних послуг державними органами громадяни вважають неможливість отримати послугу за один візит, відсутність в державних організаціях належних умов для очікування/заповнення документів, зручностей для відвідувачів, організації управління чергою, а також нав'язування співробітниками державних установ на додаток до обов'язкових державних платежів супутніх платних послуг. Головними причинами невисокої якості надання адміністративних послуг державними органами громадські експерти вважають низький рівень оплати державних службовців та відсутність у них мотивації у задоволенні потреб громадян-клієнтів.

В рамках дальшого реформування системи адміністративних послуг з метою поліпшення якості їх надання населенню слід вдосконалити процедуру моніторингу та оцінювання якості надання адміністративних послуг. З цією метою залучити громадські організації до проведення оцінки якості надання адміністративних послуг через соціологічні дослідження; розробити спільно із представниками громадських організацій стандарти якості адміністративних послуг та єдину методику для оцінки якості їх надання; забезпечити регулярне висвітлення результатів моніторингу надання адміністративних послуг у ЗМІ.

Література:

1. Офіційний веб-сайт Державної служби України з питань регуляторної політики та розвитку підприємництва. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.dktr.gov.ua/list/130.htm>
2. Оцінювання населенням якості надання адміністративних послуг в Україні// Центр політико-правових реформ [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.pravo.org.ua/publicna-administratsiia/2011-07-20-17-42-30/1346-otsinka-naselenniam-ukrainy-iakosti-nadannia-administratyvnykh-posluh.html>.
3. Участь громадськості у моніторингу надання послуг органами публічної влади: нормативне регулювання та існуючі практики. – Київ, 2013. – С.37 // Офіційний веб-сайт Програми розвитку ООН в Україні [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://undp.org.ua/files/ua_64594Monitoring_Poslug_PRINT_small_size.pdf.
4. Джига Т.В. Джига Т.В. Щодо напрямів підвищення якості надання адміністративних послуг населенню в Україні /Т.В. Джига// Аналітична записка. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.niss.gov.ua/>

**ТЕХНОЛОГІЇ ПЕРЕДБАЧЕННЯ,
ПОПЕРЕДЖЕННЯ ТА ПОДОЛАННЯ
СЕКТОРАЛЬНИХ АСИМЕТРІЙ**