

**І. Р. Попадинець**кандидат економічних наук, доцент,  
доцент кафедри управління та бізнес-адміністрування  
Прикарпатського національного університету імені Василя Стефаника

## ФОРМУВАННЯ ОСНОВНИХ КРИТЕРІЇВ ДОСЛІДЖЕННЯ РІВНЯ ЯКОСТІ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ

*Встановлено, що реалізація загальних стандартів державних послуг має спиратися, перш за все, на досягнення визначеного Конституцією України рівня забезпечення свобод і гарантій прав громадян. Тому критерії оцінки якості цих послуг мають виходити не тільки із характеру послуг, але й із стандартів соціальної комунікації.*

*Деталізовано стандарти соціальної комунікації органів виконавчої влади та громадян: інформування громадян використовуючи офіційний сайт органів виконавчої влади та їхні персональні сторінки соціальних мереж; забезпечувати громадян різного виду публічною інформацією з використання чат-ботів; створення довідкових пунктів і залів очікування з електронними табло; використовувати принцип відкритості (оприлюднення номер службового мобільного телефону, адреси корпоративної електронної пошти та свого прізвища і посади, коло питання, яке курує, також, необхідно вказати робочі години і дні призначені для комунікації); налагодити моніторинг дотримання рівня якості надання адміністративних послуг; створити вкладку на офіційному сайті органів виконавчої влади чи сторінці в соціальні мережі вкладку для розміщення скарг від громадян про не якісно надану адміністративну послугу; здійснювати моніторинг рівня якості надання адміністративної послуги повторно.*

*Виокремлено критерії дослідження якості надання державних послуг: своєчасність, точність, доступність та відповідність. Ці критерії відбивають певні суспільні цінності, яким мають відповідати самі послуги, та процес комунікації між постачальником послуг і їх споживачем. Серед визначених критеріїв якості чільне місце займає повага до особи, що постулює ввічливе ставлення до особи та дотримання конституційного принципу рівності громадян. Запропоновані критерії якості надання державних послуг використовуються для визначення підходу дослідження якості надання адміністративних послуг двохсторонньою експрес-методикою діагностування критеріїв дослідження якості надання державних послуг.*

*Запропоновано двохсторонню експрес-методику діагностування критеріїв дослідження рівня якості надання адміністративних послуг, що полягає в експертному оцінюванні і постачальником послуги і їх споживачем за п'ятибальною шкалою. Отримані дані підсумовують і за шкалою визначається ступінь його компетенції: 100 – 90 – високий рівень надання послуг; 89 – 75 – середній рівень надання послуг; 74 – 60 – задовільний рівень надання послуг; 59 – 40 – низький рівень надання послуг; 39 – 31 – незадовільний; 30 – 0 – рівень надання послуг відсутній.*

**Ключові слова:** державна послуга, рівень якості, стандарти соціальної комунікації, державні органи, критерії дослідження, експрес-методика.

**Постановка проблеми.** Процес вдосконалення рівня надання адміністративних послуг, підвищення їх якості та ефективності не втрачає актуальності, розвитком суспільства зростають і вимоги до надання всіх видів послуг, зокрема адміністративних. У чинному законодавстві залишається чимало прогалин, пов'язаних із визначенням змісту адміністративних послуг, механізмом надання та оцінювання рівня їх якості, зокрема на основі критеріїв. Реалізація критеріїв дослідження якості надання адміністративних послуг має відповідати до концеп-

туального розуміння їх відкритості та можливостей, що вони надають.

**Метою статті є** визначення основних критеріїв дослідження рівня якості надання адміністративних послуг та формування методики їх оцінення.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** У науковій літературі питання якості надання адміністративних послуг активно досліджуються в працях відомих вчених, зокрема Б. Борисова, В. Гаращука, Н. Гнидюка, І. Голосніченко, Т. Желюк, В. Євдокіменко, І. Ібрагімова, В. Кампо,

С. Ківалова, В. Кудрі, Р. Куйбіди, М. Лесечко, О. Пастуха, В. Петренко, О. Поляка, В. Тимощука, О. Харитонова, А. Чемериса та ін. [1-6]. Слід зазначити, що в науковій літературі дослідження рівня якості надання адміністративних послуг на основі критеріїв та їх оцінки не отримали належного систематизованого викладу і вимагають ретельних наукових досліджень.

**Виділення не вирішених раніше частин загальної проблеми.** В даний час незважаючи на достатньо тривалий термін формування системи надання адміністративних послуг в Україні, не в повній мірі сформовані критеріальні ознаки дослідження рівня якості надання адміністративних послуг та не сформована методика оцінки даних критеріїв.

**Виклад основного матеріалу.** На конституційному рівні визначено та затверджено, що кожний громадянин має право реалізовувати свої громадянські права і свободи через надання державою їм послуг, які визначені загальним стандартом державних послуг. Звертаючись до органів виконавчої влади на різних рівнях управління громадянин бажає отримати якісні послуги і повністю задовольнити свою не реалізовану потребу.

Для відстеження рівня надання послуг органами виконавчої влади доцільно встановити критеріальні ознаки, які будуть носити не формальний характер, а мати практичне застосування. Тобто, кожний громадянин зможе оцінити наскільки якісно надали йому адміністративну послугу згідно зрозумілих критеріальних ознак. Також, важливим елементом в процесі взаємодії органів виконавчої влади і громадян в процесі оцінення рівня надання адміністративних послуг є зворотній зв'язок. Необхідність зворотного зв'язку є очевидною, адже, він забезпечує декілька елементів:

- при використанні зворотного зв'язку органи виконавчої влади можуть покращити надання адміністративних послуг;

- розуміти, які послуги є латентними на даний момент часу, але незабаром будуть актуальними;

- налагодити ефективні канали комунікації з громадянами, підвищити довіру громадян до органів виконавчої влади і т.д.

Розглянувши процес взаємодію органів виконавчої влади і громадян на основі зворотного зв'язку можна стверджував, що критерії оцінки рівня якості надання адміністративних послуг має на меті забезпечити ефективну та адекват-

ну комунікацію між органами виконавчої влади та громадянами. Тобто мова йде про соціальну комунікацію.

Перш за все органи виконавчої влади мають ряд обов'язків, щодо інформування громадян:

- використовуючи офіційний сайт органів виконавчої влади та їхні персональні сторінки соціальних мереж інформувати громадян щодо видів їхньої комунікації: отримати консультацію щодо певної адміністративної послуги;

- забезпечувати громадян різного виду публічною інформацією про перелік питань щодо адміністративних послуг, з якими найбільш часто громадяни звертаються до виконавчих органів (певна «гаряча лінія» чи чат-бот);

- передбачити створення довідкових пунктів, зокрема Інтернет-кіосків, для розгляду найбільш поширених типів звернень у віддаленому режимі;

- передбачити в приймальнях органів виконавчої влади для громадян зали очікування з електронними табло та талончиком в якому вказано час очікування, та час для надання відповіді на їхні питання;

- використовувати принцип відкритості, який полягає у спілкуванні посадових осіб з громадянами (оприлюднення номер службового мобільного телефону, адреси корпоративної електронної пошти та свого прізвища і посади, коло питання, яке курує, також, необхідно вказати робочі години і дні призначені для комунікації), ввічливість, коректність, ясність, конфіденційність, ефективність та своєчасність відповіді на запит;

- налагодити механізм моніторингу дотримання рівня якості надання адміністративних послуг;

- створити вкладку на офіційному сайті органів виконавчої влади чи сторінці в соціальній мережі вкладку для розміщення скарг від громадян про не якісно надану адміністративну послугу. Прозоро та доступно має бути процедура подання скарги для громадян, які незадоволені ставленням до них, включаючи процедуру розслідування та відповіді на скаргу індивідуально громадянину;

- здійснювати моніторинг рівня якості надання адміністративної послуги повторно громадянам, які раніше були не задоволені ставленням до них. Ефективним методом є розміщення на офіційному сайті органів виконавчої влади чи сторінці в соціальній мережі он-лайн-опитувальника громадян щодо рівня якості надання адміністративної послуги.

Отже, розглянемо критерії оцінки рівня якості надання адміністративних послуг, які допоможуть громадянам оцінити адміністративні послуги, які їм надаються. Перш за все критерії оцінки рівня якості надання адміністративних послуг мають бути вимірними, простими і зрозумілими. До таких критеріїв варто віднести: своєчасність, точність, доступність та відповідність. Пропоновані критерії оцінки рівня якості надання адміністративних послуг відображають цінності громадян, яким мають відповідати самі адміністративні послуги, та покращувати процес соціальної комунікації між органами виконавчої влади, які надають адміністративні послуги та їх споживачем, а саме громадянами, яким надаються адміністративні послуги.

Розглянемо пропоновані критерії оцінки рівня якості надання адміністративних послуг детально:

– своєчасність надання адміністративних послуг – розуміється настільки проблема для громадянина актуальна при наданні адміністративної послуги, тобто на скільки вчасно він отримав необхідну інформацію від органів виконавчої влади про свої подальші дії щодо проблеми, яка виникла;

– точність надання адміністративних послуг передбачає вирішення проблеми з якою звернувся громадянин, а не проблеми, яку може вирішити державний службовець в силу своєї компетенції, розуміється чи державний службовець розумів проблему, з якою звернувся громадянин і чи зміг надати необхідну адміністративну послугу;

– доступність надання адміністративних послуг – розуміється, що всі адміністративні послуги мають надаватися за місцем проживання громадянина, тобто громадянин має вирішувати проблему згідно місця проживання, а їздити в сусідні області для отримання відповідної адміністративної послуги;

– відповідність за надання адміністративних послуг – державний службовець повинний розуміти, що адміністративна послуга, що надається має забезпечити розв'язання проблеми, з якою звернувся громадянин і він несе всю відповідальність за байдуже ставлення до виконання своїх обов'язків чи не компетентність.

Допущені помилки у виборі критеріїв оцінення рівня якості надання адміністративних послуг неодмінно гальмують процес покращення надання адміністративних послуг. Тому, доцільно використати двохсторонню експрес-методику

діагностування критеріїв дослідження рівня якості надання адміністративних послуг.

Двохстороння експрес-методика діагностування критеріїв дослідження рівня якості надання адміністративних послуг, що полягає в експертному оцінюванні і постачальником послуги, і їх споживачем за п'ятибальною шкалою. Отримані дані підсумовують і за шкалою визначається рівень надання адміністративних послуг. Приклад анкети наведено нижче в таблиці 1 [5, 6].

Таблиця 1

#### Анкета для експертного оцінювання рівня якості надання адміністративних послуг

№	Критерій	Шкала оцінки				
		5	4	3	2	1
1						
2						
3						
...						
n						
Всього						

Інформацію узагальнюють за запропованою автором формалізованою моделлю:

$$K_p^{HAP} = \frac{\sum_{i=1}^m \sum_{j=1}^k (a_{ij} \cdot m_j)}{k \cdot m_{\max}}, \quad (1)$$

де  $K_p^{HAP}$  – оцінка рівня якості надання адміністративних послуг;

$a_{ij}$  – сума  $i$ -ої характеристики за  $j$ -ою оцінкою шкали;

$k$  – кількість критеріїв;

$m_j$  –  $j$ -та оцінка шкали;

$m_{\max}$  – максимальна оцінка шкали.

Шкала оцінки критеріїв дослідження рівня якості надання адміністративних послуг: 100 – 90 – високий рівень надання послуг; 89 – 75 – середній рівень надання послуг; 74 – 60 – задовільний рівень надання послуг; 59 – 40 – низький рівень надання послуг; 39 – 31 – незадовільний; 30 – 0 – рівень надання послуг відсутній.

**Висновки і пропозиції.** Отже, запровадження стандартів надання державної послуги має базуватися на законодавчому забезпеченні такої роботи і пов'язане із розробкою адміністративних регламентів, тобто порядку надання послуг у кожному державному органі. Критерії дослідження рівня якості надання адміністративних послуг мають містити такі ознаки як: своєчасність, точність, доступність

та відповідність, критерій зручності, критерій відкритості та критерій професійності. Зокрема, ефективною методикою дослідження критеріальних ознак є двохстороння експрес-методика діагностування критеріїв дослідження рівня якості надання адміністративних послуг, що полягає в експертному оцінюванні і поставачальником послуги, і їх споживачем за п'ятибальною шкалою. Отримані дані підсумовують і за шкалою визначається рівень якості надання адміністративних послуг: 100 – 90 – високий рівень надання послуг; 89 – 75 – середній рівень надання послуг; 74 – 60 – задовільний рівень надання послуг; 59 – 40 – низький рівень надання послуг; 39 – 31 – незадовільний; 30 – 0 – рівень надання послуг відсутній.

Подальші наукові дослідження у сфері дослідження критеріїв якості адміністративних послуг повинні зосереджуватися на перспективах і методології використання міжнародних стандартів якості ISO 9001.

#### Список використаної літератури:

1. Ємець А.В. Підвищення якості послуг органів виконавчої влади. *Державне будівництво*. 2007. № 2. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/DeVu\\_2007\\_2\\_11](http://nbuv.gov.ua/UJRN/DeVu_2007_2_11) (дата звернення: 28.09.2022)
2. Калинець Н. І. Вдосконалення механізму надання адміністративних послуг у контексті взаємодії органів публічної влади з громадою. *Ефективність державного управління*. 2015. Вип. 43. С. 211-219. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/efdu\\_2015\\_43\\_28](http://nbuv.gov.ua/UJRN/efdu_2015_43_28) (дата звернення: 28.09.2022)
3. Попадинець І. Р. Діджиталізація процесу соціологічного дослідження в публічній сфері. *Держава та регіони. Серія: Публічне управління і адміністрування*. 2022. № 2. С. 61-64
4. Попадинець І. Р. Формування механізму управління мотивацією праці менеджерів на нафтогазових підприємствах : автореф. дис. ... канд. екон. наук. Івано-Франківськ, 2016. 21 с.
5. Попадинець І. Р. Впровадження системи управління якістю в органах державної влади. *Електронне наукове видання "Публічне адміністрування та національна безпека"*. 2022. №4. <https://doi.org/10.25313/2617-572X-2022-4-8102>
6. Розпорядження КМУ «Про схвалення Концепції реформування місцевого самоврядування та територіальної організації влади в Україні». URL: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/333-2014-%D1%80>. (дата звернення: 28.09.2022)

#### Popadynets I. R. Formation of basic criteria for studying the quality of provision of state services

*It is established that the implementation of general standards of public services should be based, first of all, on the achievement of the level of freedoms and guarantees of citizens' rights and guarantees defined by the Constitution of Ukraine. Therefore, the criteria for assessing the quality of these services should come not only from the nature of services, but also from social communication standards.*

*The standards of social communication of executive authorities and citizens are detailed: informing citizens using the official website of executive authorities and their personal social network pages; to provide citizens with various types of public information on the use of chatbots; creation of information points and waiting rooms with electronic scoreboards; use the principle of openness (publication of the number of the official mobile phone, the address of the corporate e-mail and one's name and position, the circle of the issue that one supervises, it is also necessary to indicate the working hours and days designated for communication); establish monitoring of compliance with the level of quality of administrative services; create a tab on the official website of executive authorities or a page in social networks for posting complaints from citizens about poor-quality administrative service provided; monitor the level of quality of administrative service provision repeatedly.*

*The criteria for the study of the quality of public service provision: timeliness, accuracy, accessibility and conformity are highlighted. These criteria reflect certain social values that the services themselves must meet and the communication process between the service provider and their consumer. Among the certain quality criteria, respect for a person who plans a polite attitude towards a person and adherence to the constitutional principle of equality of citizens is a prominent place. The proposed criteria for the quality of public service provision are used to determine the approach of the study of the quality of administrative services for the two-sided express method of diagnosing criteria for the study of the quality of public service provision.*

*The two-sided express method of diagnosing the criteria for the study of the quality of public service provision, which consists in the expert evaluation and supplier of the service and their consumer on a five-point scale. The obtained data summarizes and determines the degree of competence on the scale: 100 – 90 – a high level of service provision; 89 – 75 – average level of service; 74 – 60 – satisfactory level of service; 59 – 40 – low level of service; 39 – 31 – unsatisfactory; 30 – 0 – there is no level of service provision.*

**Key words:** *public service, social communication standards, state bodies, research criteria, express method.*