

3. Третьякова Е. П. Технологии управления как способ формализации организационных процессов / Е. П. Третьякова // Вестник ИрГТУ. – 2013. – № 2 (73). – С. 206 – 211.

4. Bobrovskiy O. I. Archetypes of management models and systems thinking as factors in the development of the traditions of democratic state-building / Oleksii Ilich Bobrovskiy // Public management : collection. – Kyiv : Персонал, 2020. – № 1 (21). – С. 57 – 70.

БОНДАРЕНКО СВІТЛАНА

к. е. н., доцент, доцент кафедри менеджменту та публічного адміністрування Київського національного університету технологій та дизайну

БРЕУС ДІАНА

студентка 2 курсу факультету економіки та бізнесу Київського національного університету технологій та дизайну

ОЦІНЮВАННЯ ЯКОСТІ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ

Громадяни України періодично звертаються до державних органів виконавчої влади чи місцевого самоврядування з метою отримання тієї чи іншої адміністративної послуги. У сучасному світі підвищення якості життя неможливе без забезпечення та постійного підвищення якості адміністративних послуг, що надаються населенню. Для ефективного управління якістю адміністративних послуг необхідно в першу чергу правильно оцінювати досягнутий рівень їх якості. Тому актуальним та важливим питанням на сьогоднішній день є оцінювання якості адміністративних послуг.

Дослідженню теоретичних основ управління якістю присвячені праці таких закордонних та вітчизняних вчених таких як: Виноградов Л. В., Калита П. Я., Лівінський О. М., Лойко Д. П., Момот О. І., Пальчик С. П., Савенко В. І., Чертков О. Ю. та ін. Підходи до підвищення якості та конкурентоспроможності організацій розглянуто в роботах [1 – 4; 7; 9]. Проте загальні теоретичні та методичні підходи до оцінювання якості адміністративних послуг на сьогоднішній день не достатньо повно сформовані.

Адміністративна послуга – 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 [6].

Підґрунтям для формування методологічних та методичних засад оцінювання якості адміністративних послуг повинні бути вимоги,

сформовані у міжнародному стандарті ISO 9001: 2015, адже у стандартах цієї серії сконцентровано світовий досвід управління якістю. Стандарти ISO 9000 вміщують вимоги до якості загального характеру. Вони можуть бути використані будь-якою організацією незалежно від сфери діяльності та галузі.

У стандарті ISO 9000:2015 наводиться наступне визначення «якості – це ступінь, до якого сукупність власних характеристик об'єкта задовольняє вимоги» [5]. Основним принципом управління якістю відповідно до вищезазначених стандартів є орієнтація на потреби і очікування замовників, що забезпечується шляхом створення та функціонування клієнтоорієнтованої системи надання послуг, яка спрямована на постійне отримання відгуків та коментарів і враховує зауваження та пропозиції замовників послуг [4].

Державна політика у сфері надання адміністративних послуг базується на принципах: верховенства права, у тому числі законності та юридичної визначеності; стабільності; рівності перед законом; відкритості та прозорості; оперативності та своєчасності; доступності інформації про надання адміністративних послуг; захищеності персональних даних; раціональної мінімізації кількості документів та процедурних дій, що вимагаються для отримання адміністративних послуг; неупередженості та справедливості; доступності та зручності для суб'єктів звернень [6].

Орієнтація на споживача має бути основним принципом при визначенні критеріїв оцінювання якості надання адміністративних послуг. Критерій – це одна із основних ознак, мірило для визначення, оцінки, класифікації чого-небудь [8]. До критеріїв оцінки якості надання адміністративних послуг відносяться: професійність, доступність, своєчасність, зручність, результативність, відкритість, повага до особи та ін.

Для оцінювання якості адміністративних послуг за вищезазначеними критеріями проводиться соціологічне дослідження. За сучасних умов можна рекомендувати опитування як усне (інтерв'ю), так і письмове опитування споживачів адміністративних послуг. Письмове опитування здійснюється у формі анкетування. Дієвим є також онлайн-опитування замовників та сайті або порталі органу влади.

З метою оцінювання якості надання адміністративних послуг необхідно створювати спеціальні структурні підрозділи органів, які надають адміністративні послуги. Оцінюванням якості надання адміністративних послуг займаються також неурядові організації.

Таким чином, для ефективного управління якістю адміністративних послуг необхідно в першу чергу правильно оцінювати досягнутий рівень їх якості. Базовим принципом при формуванні критеріїв оцінювання якості адміністративних послуг має

бути орієнтація на споживача, як того вимагає міжнародний стандарт ISO 9001: 2015. Це забезпечується шляхом створення та функціонування клієнтоорієнтованої системи надання адміністративних послуг.

Список використаних джерел:

1. Бондаренко С. М. Корпоративна соціальна відповідальність у концепції загального управління якістю на підприємствах легкої промисловості України / С. М. Бондаренко // Економічний простір. – 2016. – № 105. – С. 154 – 163.

2. Бондаренко С. М. Задоволеність споживачів як основа успіху у бізнесі / С. М. Бондаренко // Економіст. – 2004. – № 12. – С. 35 – 37.

3. Бондаренко С. М. Базова концепція загального управління якістю TQM: роль персоналу / С. М. Бондаренко, Н. В. Михайленко // Економічний простір. – 2015. – № 103. – С. 139 – 146.

4. Бригілевич І. Діяльність ЦНАП та оцінка якості надання адміністративних послуг: практичний посібник / І. Бригілевич. – Київ, 2017. – 40 с.

5. ДСТУ ISO 9000:2015 Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів. (ISO 9000:2015 IDT). – Київ : ДП «УкрНДНЦ», 2016. – 45 с.

6. Про адміністративні послуги : закон України від 6 верес. 2012 р. № 5203-VI. – Режим доступу : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203>.

7. Касич А. О. Теоретичні та практичні аспекти управління конкурентоспроможністю підприємства / А. О. Касич, Д. О. Глушенко // Економіка та держава. – 2016. – № 11. – С. 65 – 70.

8. Куньч З. Й. Універсальний словник української мови / З. Й. Куньч. – Тернопіль : Навчальна книга – Богдан, 2007. – 848 с.

9. Тимошук В. П. Оцінка якості адміністративних послуг / В. П. Тимошук, А. В. Кірмач. – Київ : Факт, 2005. – 88 с.

БОНДАРЕНКО СВІТЛАНА

к. е. н., доцент, доцент кафедри менеджменту та публічного адміністрування Київського національного університету технологій та дизайну

ГОНЧАРЕНКО ДМИТРО

студент 2 курсу факультету економіки та бізнесу Київського національного університету технологій та дизайну

ЕТИКА ПОВЕДІНКИ ДЕРЖАВНОГО СЛУЖБОВЦЯ

Реформування державної служби України передбачає удосконалення положень і норм етики та моралі державного