

Роль центрів надання адміністративних послуг у забезпеченні моніторингу якості надання послуг

У сучасних умовах реформування системи публічного управління в Україні питання якості надання адміністративних послуг набуває особливої актуальності. Процеси децентралізації, спрямовані на передачу значного обсягу повноважень органам місцевого самоврядування, зумовили зростання відповідальності місцевої влади за рівень, доступність і результативність адміністративних послуг. Водночас, цифровізація публічних сервісів, впровадження електронних послуг і сервісно орієнтованих підходів висувають нові вимоги до стандартів обслуговування, прозорості процедур та орієнтації на потреби фізичних і юридичних осіб. За таких умов формальне виконання адміністративних процедур без належної оцінки їх якості не відповідає сучасним очікуванням суспільства та цілям публічного адміністрування.

Особливу роль у забезпеченні доступу громадян до адміністративних послуг відіграють центри надання адміністративних послуг (далі - ЦНАП), які функціонують як «єдине вікно» взаємодії особи з органами публічної влади. Саме через діяльність ЦНАП відбувається безпосередній контакт громадян з державою, що робить ці інституції ключовим елементом у формуванні довіри до публічної влади та оцінюванні якості її сервісної діяльності.

У цьому контексті моніторинг якості надання адміністративних послуг виступає необхідним інструментом реалізації принципів належного врядування, зокрема відкритості, підзвітності, ефективності та орієнтації на людину. Системний моніторинг дозволяє не лише виявляти проблеми у процедурі надання послуг, а й оцінювати рівень задоволеності суб'єктів звернення, ефективність управлінських рішень та відповідність діяльності органів публічної адміністрації встановленим стандартам.

Згідно із частиною 1 статті 12 Закону України «Про адміністративні послуги» від 6 вересня 2012 року № 5203-VI, ЦНАП визначається як «постійно діючий робочий орган або виконавчий орган (структурний підрозділ) органу місцевого самоврядування або місцевої державної адміністрації, що зазначені у частині другій цієї статті, в якому надаються адміністративні послуги згідно з переліком, визначеним відповідно до цього Закону» [1]. Відтак, ЦНАП є інституційною формою реалізації сервісної функції публічної адміністрації, що забезпечує доступ громадян до адміністративних послуг та опосередковує взаємодію з органами виконавчої влади і місцевого самоврядування.

Крім закріплення у законодавстві організаційно-посередницької моделі надання адміністративних послуг, функціональне призначення ЦНАП конкретизується вимогами до організації його діяльності: створення центру, затвердження його положення (регламентів, стандартів обслуговування, переліку послуг тощо) здійснюється рішеннями органу, який утворив ЦНАП, із застосуванням підходів, закріплених у Примірному положенні про ЦНАП, затвердженому постановою Кабінету Міністрів України від 20.02.2013 року №118 [2].

Роль ЦНАП у публічному адмініструванні обґрунтовується також його

внеском в оптимізацію взаємодії громадян із органами влади та місцевого самоврядування: через концентрацію сервісних процедур, уніфікацію маршрутів документів, організацію прийому та супроводу звернення, центр знижує транзакційні витрати заявника і підвищує керованість процесу надання послуги. Вказаний сервісно-організаційний ефект підкреслюється в дослідженнях, присвячених модернізації системи адміністративних послуг і розвитку мережі ЦНАП, де акцент робиться на функції «інтерфейсу» держави/громади для людини [3].

Окремо слід підкреслити, що сучасна модель моніторингу якості надання адміністративних послуг в Україні має нормативно оформлену основу, де ЦНАП прямо включений до кола суб'єктів, щодо яких здійснюється оцінювання, а результати підлягають узагальненню та оприлюдненню. Вказане закріплено у Порядку проведення моніторингу якості надання адміністративних послуг та оприлюднення інформації про результати моніторингу якості надання адміністративних послуг, затвердженому постановою Кабінету Міністрів України від 11 серпня 2021 року № 864 [4].

У практичній площині моніторинг якості в діяльності ЦНАП реалізується через поєднання соціологічних, аналітичних і управлінських інструментів [5]. По-перше, опитування та анкетування отримувачів послуг дозволяють вимірювати задоволеність ключовими параметрами (доступність інформації, якість комунікації, зрозумілість вимог, організація прийому). По-друге, аналіз звернень, скарг і пропозицій дає змогу ідентифікувати повторювані порушення та їх причини, формуючи доказову базу для коригувальних заходів. По-третє, використання електронних сервісів і цифрових каналів зворотного зв'язку розширює можливості збору даних та підвищує регулярність оцінювання, що розглядається як напрям модернізації управління процесами надання адміністративних послуг. По-четверте, внутрішній контроль якості обслуговування (дотримання стандартів сервісу, коректність консультування, організація простору та процедур прийому) у підходах до оцінювання роботи ЦНАП розглядається як складова управління якістю, без якої зовнішні вимірювання не дають стійкого ефекту.

Таким чином, здійснення моніторингу якості адміністративних послуг через ЦНАП сприяє виявленню проблемних аспектів процедур, оцінюванню рівня задоволеності отримувачів послуг і підвищенню обґрунтованості управлінських рішень. Поєднання соціологічних, аналітичних, цифрових та внутрішніх контрольних інструментів створює передумови для комплексного та регулярного оцінювання якості сервісу. Водночас, ефективність моніторингу якості обслуговування в ЦНАП залежить від належної організації внутрішніх процедур центру та системного використання результатів оцінювання для вдосконалення сервісної діяльності.

ЛІТЕРАТУРА:

1. Про адміністративні послуги : Закон України від 6 верес. 2012 р. № 5203-VI. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17#Text>
2. Про затвердження Примірного положення про центр надання адміністративних послуг : постанова Кабінету Міністрів України від 20 лют. 2013 р. № 118. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/118-2013-%D0%BF#Text>

3. Луців І.І. Оптимізація діяльності органів місцевого самоврядування щодо надання публічних послуг. *Науковий вісник Ужгородського Національного Університету. Серія ПРАВО*. 2021. Випуск 64. С. 245-249.

4. Порядок проведення моніторингу якості надання адміністративних послуг та оприлюднення інформації про результати моніторингу якості надання адміністративних послуг: затв. постановою Кабінету Міністрів України від 11 серп. 2021 р. № 864. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/864-2021-%D0%BF#n32>

5. Horbata L. Criteria for monitoring and assessing the quality of administrative services using the example of the center for providing administrative services of the Irpin City Council. *Baltic Journal of Legal and Social Sciences*. 2024. № 1. P. 45-52. URL: <https://www.researchgate.net/publication/389061484>