

ЦИФРОВІЗАЦІЯ ПРОЦЕСІВ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ

*Славгородська Катерина Олексіївна,
Здобувачка групи М-21,
Сумський державний університет*

Сучасний етап розвитку системи публічного управління в Україні характеризується активним впровадженням цифрових технологій, реформуванням механізмів щодо надання адміністративних послуг та орієнтацією діяльності органів влади на потреби населення. Основою цих змін стали центри надання адміністративних послуг, котрі сьогодні виконують важливу роль у забезпеченні доступності, відкритості та ефективної взаємодії громадян як з органами місцевого самоврядування, так і з державною владою в цілому.

Актуальність теми даного дослідження полягає у необхідності забезпечення якості адміністративних послуг, які сьогодні стали одним з ключових показників ефективності діяльності органів публічного управління. В умовах сьогодення, а саме в умовах цифрової трансформації суспільства, неабиякого значення набуває впровадження сучасних цифрових рішень у систему менеджменту якості адміністративних послуг. Розвиток низки електронних сервісів, інтеграція державних реєстрів, автоматизація внутрішніх процесів, використання онлайн-платформ та цифрових каналів комунікації зараз значно спрощують процедуру отримання адміністративних послуг, скорочують час їх надання та підвищують рівень задоволеності громадян.

У той час як, ефективність діяльності ЦНАП залежить не тільки від використання сучасних інформаційних технологій, а й від належної організації управлінських процесів, професійності працівників, рівня комунікації з громадянами та здатності установи швидко реагувати на зміни у сфері адміністративного обслуговування. Саме через ці аспекти дослідження системи управління якістю адміністративних послуг та аналіз можливостей її вдосконалення у сучасних умовах цифровізації є досить вагомим та практичним напрямом дослідження.

Окремою особливістю адміністративних послуг постає те, що вони несуть нематеріальний характер та пов'язані з діяльністю працівників органів влади. На відміну від матеріального виробництва, де результат певної виконаної роботи можна оцінити завдяки конкретному продукту, якість адміністративної послуги формується у процесі взаємодії між громадянином та працівником установи. Врешті-решт, неабиякого важливого значення набувають не лише нормативне регулювання процедур, а й організація

внутрішніх управлінських процесів, рівень професійної підготовки персоналу, ефективність комунікації та здатність установи оперативно реагувати на потреби та звернення населення.

В умовах сьогодення адміністративні послуги все частіше розглядаються як об'єкт управління в системі менеджменту організації. Це можна пояснити тим, що якість адміністративного обслуговування залежить не тільки від законодавчих процедур, а й значною мірою від ефективних управлінських рішень, організації роботи персоналу, координації діяльності структурних підрозділів та впровадження сучасних інформаційних технологій у процес надання послуг. Адже власне менеджмент визначає як швидко, якісно та доступно населення може отримати необхідні адміністративні послуги.

Сервісний підхід передбачає забезпечення доступності послуг, мінімізацію часових витрат населення, спрощення певних процедур, відкритість інформації та постійне впровадження і використання сучасних цифрових технологій. З огляду на це діяльність сучасного Центру надання адміністративних послуг спрямована на формування комфортного адміністративного сервісу, що об'єднує організаційну ефективність та якість обслуговування.

Центр надання адміністративних послуг функціонує за такими принципами:

1. Верховенства права, у тому числі законності та юридично визначеності.
2. Стабільності.
3. Рівності перед законом.
4. Відкритості та прозорості.
5. Оперативності та своєчасності.
6. Доступності інформації про надання адміністративних послуг.
7. Захищеності персональних даних.
8. Раціональної мінімізації кількості документів та процедурних дій, що вимагаються для отримання адміністративних послуг.
9. Неупередженості та справедливості.
10. Доступності та зручності для суб'єктів звернень [1].

Якість надання адміністративних послуг – це ступінь відповідності процесу та умов їх надання вимогам, затвердженим чинним законодавством, зокрема Основним вимогам до якості обслуговування суб'єктів звернення, визначеним Міністерством цифрової трансформації України, в тому числі принципам державної політики у сфері надання адміністративних послуг [2].

Ключовими критеріями щодо оцінки адміністративних послуг виступають:

1) Результативність – даний критерій можна вважати базовим в оцінюванні адміністративних послуг, але саме цей критерій відображає кінцевий результат, який стосується звернення населення до адміністративного органу.

2) Своєчасність – цей критерій передбачає надання адміністративних послуг у певні терміни, котрі визначені законодавством або регламентом установи.

3) Доступність – такий критерій характеризує можливість населення отримати адміністративні послуги без перешкод.

4) Територіальна наближеність адміністративного органу до отримувачів послуг – важливість даного критерію полягає у розміщенні адміністративного органу у зручному для громадян місці.

5) Наявність транспортного сполучення, вказівних знаків, під'їзного шляху та місць паркування для транспортних засобів фізичних та юридичних осіб.

6) Можливість вільного доступу до приміщення адміністративного органу.

7) Безперешкодне одержання бланків та інших формулярів, необхідних для звернення за адміністративною послугою, можливість отримання таких бланків з веб-сторінки адміністративного органу.

8) Зручність – даний критерій характеризує зручний графік роботи установи, способи подання документів, комфортність приміщення в цілому.

9) Можливість вибору способу звернення за адміністративною послугою, у тому числі поштою/електронною поштою.

10) Впровадження принципу «єдиного вікна».

11) Установлення адміністративним органом графіка приймання фізичних та юридичних осіб з урахуванням їх інтересів.

12) Удосконалення порядку оплати адміністративної послуги.

13) Відкритість – означає забезпечення населення повною та доступною інформацією, що стосується порядку надання адміністративних послуг.

14) Наявність інформації стосовно процедури надання певної послуги, переліки документів для її отримання із зразками заповнення таких документів, розміру та порядку оплати адміністративної послуги, посадових осіб, відповідальних за надання певних видів адміністративних послуг.

15) Можливість отримання інформації телефоном та електронною поштою, а також кваліфікованої консультативної допомоги.

16) Повага до особи – ввічливе ставлення до отримувача адміністративної послуги, до даного критерію слід віднести:

– Готовність працівника адміністративного органу допомогти отримувачеві послуги під час оформлення документів.

- Дотримання принципу рівності усіх громадян.
- Забезпечення побутових зручностей в адміністративному органі.
- Професійність, тобто належний рівень кваліфікації працівників адміністративного органу [3].

Цифровізація – це процес впровадження електронно-цифрових технологій, пристроїв і систем у різні сфери суспільного життя, а також організація електронного обміну інформацією між ними, що забезпечує поєднання як фізичного, так і віртуального середовищ в єдиний простір [4].

Активний розвиток цифрової трансформації в Україні підтримується також на законодавчому рівні. Неабияк важливим етапом у формування цифрової сервісної держави постало затвердження Кабінетом Міністрів України Національної економічної стратегії до 2030 року [5].

У результаті дослідження встановлено, що система надання адміністративних послуг в Україні наразі перебуває на етапі активного реформування та цифрової трансформації. Ключовим напрямом розвитку сучасного публічного управління виступає формування сервісу, де буде показана орієнтація на потреби населення, забезпечення доступності до адміністративних послуг та підвищення ефективності управлінських процесів. Вагому роль у реалізації цих завдань відіграють саме центри надання адміністративних послуг, котрі, у першу чергу, виступають основним механізмом у взаємодії населення з такими органами, як органи державної влади та місцевого самоврядування.

***Науковий керівник: Бондар Тетяна Вікторівна, к.е.н., доцент
Сумський державний університет***

Список використаних джерел

1. Про адміністративні послуги. (б. д.). Офіційний вебпортал парламенту України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17#Text>
2. Термін «Якість надання адміністративних послуг» // Термінологія законодавства / Законодавство України. (б. д.). Офіційний вебпортал парламенту України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/term/52955>
3. Про схвалення Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади. (б. д.). Офіційний вебпортал парламенту України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/90-2006-%D1%80#Text>
4. Термін «Цифровізація» // Термінологія законодавства / Законодавство України. (б. д.). Офіційний вебпортал парламенту України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/term/40820>
5. Хаустова, М. Г. (2022). Правове забезпечення цифрової трансформації у сучасних умовах. 7–14. URL:

<https://openarchive.nure.ua/server/api/core/bitstreams/2cf09751-22a8-4b1e-b4ad-05ac036d49f3/content>