

К.е.н. Філіпова Н. В.

*Чернігівський національний технологічний університет,
Україні*

МОНІТОРИНГ ЯКОСТІ ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ

Система надання послуг населенню продовжує перебувати на етапі формування, має ряд досягнень, проте потребує і подальшого розвитку. Особливо це стосується якості послуг, які надаються. Саме тому пропонуємо детальніше розглянути питання моніторингу.

Завданнями моніторингу є:

- виявлення рівня задоволеності заявників якістю надання послуг і забезпеченням їх доступності;
- визначення відповідності умов, процедури і результатів надання державних послуг очікуванням їх одержувачів;
- виявлення проблем, що виникають у заявників при отриманні державних послуг, і вимог (очікувань), що стосуються якості їх надання;
- розробка рекомендацій щодо оптимізації процесу надання послуг, підвищення якості їх надання;
- контроль подальшої динаміки досліджених параметрів якості та доступності державних послуг, результативності заходів щодо їх поліпшення.

З метою проведення моніторингу послуги поділяються на такі групи:

- За категоріями заявників
- За напрямками діяльності

Моніторинг буде складатися з етапів, представлених на рис.1.



Рисунок 1 – Етапи моніторингу якості послуг

При проведенні моніторингу виявляються і аналізуються наступні пункти:

- Думка заявника про якість надання державних послуг та забезпеченні їх доступності, включаючи оцінку за такими основними критеріями:
- Час надання послуг.
- Час очікування в черзі при отриманні послуг.
- Компетентність співробітника сервісного центру.
- Комфортність умов в приміщенні, в якому надані послуги.
- Доступність інформації про порядок надання послуг

При проведенні опитування кількість опитуваних заявників, що отримали послугу, має бути достатнім для складання об'єктивної оцінки рівня

задоволеності заявників якістю надання адміністративної послуги та забезпеченням їх доступності.

Література

1. Кучин С.П. Особливості та перспективи розвитку ринку послуг в Україні / [Електронний ресурс] / С.П. Кучин, Н.В. Сарматицька. – Режим доступу: http://www.nbu.gov.ua/portal/Soc_Gum/Vbumb/2011_3/6.pdf.

2. Розпорядження КМУ «Деякі питання надання адміністративних послуг органів виконавчої влади через центри надання адміністративних послуг» від 16.05.2014 р. № 523-р (зі змінами, внесеними згідно з розпорядженнями КМУ від 19.08.2015 р. № 905-р, від 30.09.2015 р. № 1031-р, від 20.01.2016 р. № 18-р)