

СПІВВІДНОШЕННЯ МІЖ СТАНДАРТОМ АДМІНІСТРАТИВНОЇ ПОСЛУГИ ТА СТАНДАРТОМ ОБСЛУГОВУВАННЯ

Циганов Олег Григорович

кандидат технічних наук, доцент,

т.в.о. Начальника лабораторії ДНДІ МВС України

Адміністративна реформа, яка на сьогодні реалізується в Україні, передбачає, зокрема, як формування ефективної організації виконавчої влади, так і переорієнтацію її діяльності на надання якісних адміністративних послуг.

При визначенні якості послуги позиції заінтересованих сторін, пов'язаних з її наданням дещо різняться. Так, з точки зору надавача якість послуги – це здатність сукупності властивостей та характеристик послуги відповідати вимогам нормативних документів, що регулюють порядок її надання. А з позиції споживача якість послуги – це здатність сукупності властивостей та характеристик послуги відповідати вимогам цього споживача. Тому, під *якістю послуги* слід розуміти здатність сукупності невід'ємних властивостей та характеристик послуги відповідати вимогам споживачів та інших заінтересованих сторін.

Від якості послуги слід розрізняти *якість обслуговування (надання послуги)* – сукупність характеристик процесу та умов надання послуги, які забезпечують задоволення потреб одержувача послуги стосовно процедури її надання. Якість обслуговування, на відміну від якості послуги, у значній мірі залежить від надавача послуги. При цьому потрібно розуміти, що адміністративна послуга це не тільки результат багатопланового процесу взаємодії споживача цієї послуги та представника публічної адміністрації в ході її надання, а й самі дії, що призвели до цього результату. Тому споживачі здатні оцінити якість адміністративної послуги тільки дослідним шляхом – після її надання, в той час як недостатній рівень обслуговування може бути виявлений як у ході отримання результату процесу обслуговування, так і в ході безпосереднього здійснення цього процесу, і навіть зменшити попит на послугу, що надається.

Очікувана послуга являє собою очікувану якість і може співвідноситися з бажаннями та індивідуальними нормами споживачів, з об'єктивними уявленнями про очікуване або іншим стандартом порівняння. Задоволеність одержувача послуги складається не тільки з оцінки результату (одержав довідку, дозвіл, паспорт тощо), але й з оцінки самої процедури взаємодії. Тобто необхідно виділяти як характеристики послуги, так і параметри обслуговування. Навіть домігшись результату, одержувач послуги залишиться незадоволеним, якщо процес взаємодії налаштований без урахування його потреб. Але й при самих дружніх процедурах взаємодії, одержувач послуги буде незадоволений, якщо з'ясується, що він одержав неякісну послугу (наприклад, виданий документ містить орфографічні помилки). Саме тому ці два параметри – якість послуги та якість обслуговування – взаємозалежні [1, с. 4].

Окрім зазначених понять слід також розрізняти таке поняття як "доступність послуги", яке означає фактичну можливість споживачів звернутися за наданням послуги. *Доступність послуги* – частина характеристик послуги та процесу обслуговування, що визначає можливість одержання послуги споживачами з урахуванням усіх об'єктивних обмежень. При цьому, якщо невідповідність показникам якості та обслуговування призводить до меншої задоволеності споживачів послуги, то невідповідність показникам доступності – до зменшення кількості цих споживачів. Для різних послуг та категорій споживачів доступність послуги може визначатися різними характеристиками, не тільки тими, що часто зустрічаються (наприклад, наявність необхідної інформації, можливість вільного доступу до приміщення адміністративного органу тощо), але і специфічними для одержувачів (наприклад, відсутність перекладу на рідну мову для іноземців).

Для оцінки якості адміністративних послуг необхідно визначити критерії за якими може здійснюватися така оцінка. При цьому, оцінка якості послуг може здійснюватися як з точки зору публічної адміністрації, представники якої надають послугу (внутрішня оцінка), так і з позиції її споживачів (зовнішня оцінка). Тому наближення офіційних вимог до очікувань приватних осіб є найважливішим орієнтиром у вдосконаленні системи організації надання адміністративних послуг. Сукупність критеріїв оцінки якості повинна повністю охопити діяльність адміністративного органу щодо надання адміністративних послуг. Адже більша кількість критеріїв оцінки якості адміністративних послуг дає змогу найбільш точно оцінити якість їх надання. В той же час, для того, щоб оцінка якості була об'єктивною, треба мати чіткі, найкраще – кількісно визначені вимоги. У такому разі безпосереднім мірилом якості адміністративних послуг виступає вже не сам критерій, а ці конкретні вимоги, які можна назвати "стандартами". Таким чином, критерії оцінки якості адміністративних послуг є підставою для встановлення стандартів цих послуг.

Головним завданням стандартизації адміністративних послуг є мінімізація витрат взаємодії з приводу надання послуги між одержувачами послуги – фізичними та юридичними особами – і органами влади, уповноваженими її надавати. Чітка і максимально повна регламентація процесу взаємодії між адміністративними органами та приватними особами під час надання (одержання) адміністративних послуг унеможливить зловживання при здійсненні посадовими особами своїх повноважень, що, у свою чергу, сприятиме забезпеченню дотримання прав, свобод і законних інтересів фізичних та юридичних осіб.

У зв'язку з тим, що існують відмінності між якістю послуги та якістю обслуговування, розрізняють поняття "стандарт адміністративної послуги" та "стандарт обслуговування (надання адміністративної послуги)". Стандарт адміністративної послуги являє собою систематизований набір вимог до порядку, умов та процедури надання адміністративної послуги уповноваженим органом, а також результату її надання. Такий стандарт повинен включати вимоги, які б забезпечували необхідний рівень доступності, зручності та якості адміністративної послуги в цілому, а також на кожному етапі її надання. Зміст стандарту адміністративної послуги визначається, з одного боку, з огляду на потреби та побажання одержувачів послуги, а з іншого – на технологічні, матеріально-технічні, фінансові, інші ресурсні обмеження уповноваженого органу, а також межі його компетенції. Стандарт адміністративної послуги встановлюється у вигляді нормативного правового акту, що визначає вимоги до взаємодії адміністративного органу (його посадових осіб) з фізичними та юридичними особами. На відміну від стандартів послуг, які розробляються для кожного типу послуг, стандарт обслуговування містить вимоги до загальної процедури взаємодії адміністративного органу з одержувачами цієї послуги.

Стандарт послуги або ж повинен включати в себе розділи, які фактично складають зміст стандарту обслуговування або ж містити посилання на стандарт обслуговування із вказівкою правил застосування. У той же час, розподіл документів на "стандарт обслуговування" та "стандарт послуг" дозволяє створити гнучкіші системи, у більшій мірі пристосовані до специфічних умов діяльності органу публічної адміністрації. При цьому запровадження стандарту обслуговування повинне відбуватися одночасно із запровадженням стандартів послуг.

Список використаних джерел

1. Методика разработки и внедрения стандартов государственных услуг. – М., 2006. – 38 с. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.tomsk.gov.ru>.