

**Дмитро СУХІНІН,**

*к.держ.упр.,*

*Обласна газета «Правозахисник Запорізького краю»*

**Юрій ШАРОВ,**

*д.держ.упр.,*

*завідувач кафедри менеджменту та управління проектами ДРІДУ НАДУ*

## **ФАКТОР КОНТАКТУ «ВИРОБНИК-ОТРИМУВАЧ» У ЗАБЕЗПЕЧЕННІ ЯКОСТІ МУНІЦИПАЛЬНИХ ПОСЛУГ**

Проблема незадовільної якості публічних послуг містить аспект, пов'язаний з особливостями вироблення й надання публічних (муніципальних) послуг як специфічного товару.

Визначення базового поняття «послуга» є досить різноплановим і у цілому зводиться до того, що послугою є результат діяльності суб'єкту надання (виробника) послуги, що, не набуваючи матеріально-речової форми, задовольняє потреби замовника (споживача) послуги й призводить до бажаної зміни стану об'єкту послуги. Загалом можна розуміти послугу як суспільне благо, що отримує особа, яку «обслуговують», тобто яка отримує не товар у матеріальному вигляді, а якусь користь, вигоду через споживання результату невиробничої праці унаслідок суспільних відносин виробника і споживача. Послуга, маючи споживчу та мінову вартості, у більшості випадків не має матеріального виразу (властивість невідчутності), не може бути накопичена, транспортована, збережена та перепродана.

Важливішою ознакою послуги, яка має принципове значення для якості надання муніципальних послуг, є її невіддільність від виробника (надавача) послуги, що пов'язано з одночасністю виробництва й споживання й зумовлює важливість професіоналізму й мотивації персоналу. Саме з цією ознакою напряду пов'язана така додаткова ознака послуги як мінливість її якості. Дійсно, якість послуги абсолютно залежить від кваліфікації, майстерності виробника, який її надає у безпосередньому контакті із споживачем, який, у свою чергу, має власні персоналізовані вимоги до якості майбутнього результату. Тому тут, крім кваліфікації, мають значення й такі моменти як умови праці виробника, його інструментальне обладнання, матеріальні та інші стимули його діяльності і, навіть, його емоційний настрій у проміжок часу вироблення й надання послуги. Одним із впливових факторів є комфортність умов отримання послуги споживачем.

Зауважимо, що організація процесів виробництва товару радикально відрізняється від організації процесів вироблення послуги: є стандартна технологія, спеціалізоване технічне оснащення, стандартні вимоги до якості та її контролю, існує матеріальне втілення результатів праці й можливість їх накопичення і збереження, відтермінованого продажу й, саме головне, – відсутність безпосереднього контакту із споживачем. Тобто при цьому залишаються осторонь умови виробництва товару, особистісні, емоційні та кваліфікаційні характеристики виробника товару. При споживанні ж послуги

її отримувач, унаслідок безпосереднього контакту з надавачем, є «активним стейкхолдером», тобто зацікавленою стороною, яка бере участь у процесі, надає при цьому позитивний або негативний зворотний зв'язок, корегуючи процес, оцінює у реальному масштабі часу результат процесу вироблення й надання послуги. Отже можна стверджувати, що наявність контакту виробника послуги з її споживачем є важливішим фактором, що зумовлює сприйняття та оцінювання споживачем якості послуги.

Зазначене має пряме відношення до проблеми якості надання муніципальних послуг, для більшості яких (зокрема, адміністративних, соціальних, багатьох житлово-комунальних послуг) існує більш-менш щільний контакт громадянина як замовника й отримувача (споживача) послуг з посадовою особою місцевого самоврядування, яка виступає у ролі виробника чи надавача послуги. Підтвердженням цієї тези є те, що переважна більшість прийнятих критеріїв якості, наприклад адміністративних послуг, за своїм змістом пов'язані із наявністю контакту громадянина з представниками органу влади (надавачем послуг) в умовах, що забезпечуються органом влади. Це такий, наприклад, критерій як повага до особи – ввічливе (шанобливе) ставлення до отримувача послуги, що включає готовність працівника адміністративного органу допомогти отримувачеві послуги в оформленні документів, передбачає дотримання принципу рівності всіх громадян, а також забезпечення побутових зручностей в адміністративному органі. Це значною мірою такий критерій як зручність, що передбачає урахування інтересів та потреб отримувачів послуг у процесі їх надання (можливість різним способом звернутися за послугою, намагання здійснити контакт при отриманні послуги однократно завдяки реалізації принципу «єдиного вікна» та оплати послуги безпосередньо в адміністративному органі, існування зручного графіку реалізації контакту при отриманні послуги). Певну залежність від контакту можна встановити й у такому критерії як відкритість, що передбачає безперешкодне одержання необхідної одержувачу послуги інформації стосовно процедури надання послуги та підготовки потрібних документів, а також переліку посадових осіб, відповідальних за послугу, для контактів; у такому критерії як доступність, що передбачає фактичну можливість контакту отримувача послуги для її одержання (територіальна наближеність, транспортна доступність, можливість безперешкодного доступу до приміщення адміністративного органу); урешті решт, у такому критерії як професійність, що передбачає наявність належного рівня кваліфікації працівників адміністративного органу для реалізації конструктивного контакту з одержувачем послуги [1]. Отже, більшість прийнятих критеріїв оцінювання якості адміністративних послуг – п'ять з семи – базуються на оцінюванні якості послуги з урахуванням демократичних правил і вимог щодо обслуговування особистості у контакті з представником органу влади.

За результатами опитування, проведеного у 2014 році в 14 обласних центрах України та АР Крим з приводу якості діяльності новостворених Центрів надання адміністративних послуг (ЦНАП), серед найбільш важливих

аспектів роботи ЦНАП громадянами називаються ввічливість персоналу (сумарна частка відповідей «дуже важливо» і «важливо» – 89,4%), дотримання законності та нормативних процедур (89,2%), загальна тривалість обслуговування (88,9%) та доступність повної інформації про адміністративні послуги (86,3%) [2].

Найменш важливим аспектом виявилася можливість отримання адміністративних послуг дистанційно, тобто на сьогоднішній день отримувач послуги цінує наявність контакту з представником адміністративного органу, очевидно розглядаючи його як гарантію одержання певної допомоги при необхідності і гарантію результативного надання послуги. Показово також, що за даними цього ж опитування найбільш схвальних відгуків відвідувачів отримали такі аспекти функціонування ЦНАП, що характеризуються «якістю» контактів громадян з надавачами послуг:

- культура обслуговування (95,2% відповідей «цілком задоволений» і «переважно задоволений»);
- зручність приміщення (94,7%);
- рівень компетентності (93,7%);
- графік прийому відвідувачів (92,4%);
- можливість отримання повної інформації про адмінпослуги (92,3%).

Вплив контакту при наданні послуг органами місцевого самоврядування проявляється також і під час надання управлінських послуг. При цьому територіальна громада виступає як колективний замовник, отримуючи такі важливіші результати управлінських послуг як стратегії розвитку території, бюджети муніципальних утворень, рішення щодо розвитку інфраструктури населених пунктів, рішення щодо подолання кризових ситуацій, інші рішення щодо нормального життєзабезпечення громад. Контакт влади й громади є при цьому опосередкованим, проте розвиток громадянського суспільства вимагає від влади все більшої відкритості та прозорості при формуванні ключових рішень щодо розвитку території та громади, все більш активної участі громадськості в підготовці таких рішень.

Як видно, така особливість послуг як їх невіддільність від надавача набуває особливого значення при наданні муніципальних послуг у демократичному форматі, вимагає радикального оновлення ставлення посадових осіб місцевого самоврядування до цієї сфери, підвищення їх кваліфікації, зміни професійної ментальності з огляду на розгляд громадянина-споживача як активного стейкхолдера, зворотний зв'язок з яким стає необхідним для розв'язання проблеми якості муніципальних послуг.

### **Список використаних джерел**

1. Про адміністративні послуги : закон України від 06.09.2012 р. № 5203-VI // Відом. Верховної Ради України. – 2013. – № 32. – Ст. 409.

2. Надання адміністративних послуг в Україні: погляд з регіонів : наук. видання / упоряд. М. Корявець. – Чернігів : Поліський фонд міжнар. та регіон. досліджень, 2015. – 118 с.