

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Сумський державний університет

Економічні проблеми сталого розвитку

Экономические проблемы устойчивого развития

Economical Problems of Sustainable Development



Матеріали

Всеукраїнської науково-технічної конференції студентів,
аспірантів і молодих учених, присвяченої 80-річчю
від дня народження професора Олега Балацького
(Україна, Суми, 21 – 25 квітня 2017р.)

Суми
Сумський державний університет
2017

НАДАННЯ ЯКІСНИХ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ ЯК НЕВІД'ЄМНА СКЛАДОВА ПОЗИТИВНОГО ІМІДЖУ ОРГАНІВ ВЛАДИ

*студентка Корбут Ю. П., к. е. н., доцент Коваль Н. В.
Білоцерківський національний аграрний університет*

Проблемам формування позитивного іміджу органів державної влади останнім часом приділяється усе більше уваги, оскільки імідж – це, в першу чергу, образ, уявлення, яке виникає у масовій свідомості щодо того чи іншого об'єкта. Саме вони й відображають сприйняття чи несприйняття громадськістю політики, що проводиться у державі. Актуальність, теоретична й практична значимість дослідження особливостей формування іміджу органів державної влади і визначили вибір теми дослідження.

Імідж органу державно влади і управління – це його узагальнений портрет, що створюється в уяві різних соціальних груп в результаті когнітивного, емоційного та візуального сприйняття. Цілеспрямоване формування позитивного іміджу органу державної влади є важливим чинником не лише його політичного успіху (завоювання електорату), а й ефективної управлінської діяльності.

На імідж органу влади суттєво впливає якість публічних послуг, які він надає. Розрізняють такі види (типи) публічних послуг: державні; управлінські; адміністративні; соціальні; житлово-комунальні (муніципальні). Адміністративна послуга – це результат здійснення владних повноважень суб'єктом надання адміністративних послуг за заявою фізичної або юридичної особи, спрямований на набуття, зміну чи припинення прав та/або обов'язків такої особи відповідно до закону. Основними документами, що врегульовують найважливіші питання щодо надання адміністративних послуг, є Закони України “Про адміністративні послуги” від 06.09.2012 № 5203-VI та “Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності” від 06.09.2005 № 2806-IV.

Відповідно до Закону України «Про адміністративні послуги» при Білоцерківській районній державній адміністрації створено Центр надання адміністративних послуг. За 2016 рік працівниками Центру надано 4380 адміністративних послуг (90 послуг на 1000 мешканців). Кількість осіб, які скористалися консультаційними послугами, становила у 2016 році – 3564 особи. На сьогодні ЦНАП надає 49 видів адміністративних послуг.

З метою оцінювання якості адміністративних послуг, що надаються ЦНАП Білоцерківської райдержадміністрації, нами було проведено опитування громадян, що скористалися послугами центру. За результатами опитування, найбільше проблем з вартістю послуг (лише 14% респондентів

вважають її невеликою), оперативністю (26% респондентів задоволені оперативністю адміністративних послуг), бюрократичною тяганиною (лише 26% вважають, що кількість бюрократичних процедур мінімальна), повнотою інформації (38% стверджують, що вони отримали вичерпну інформацію з питань, які їх цікавили). Як позитивні елементи надання адміністративних послуг, респонденти відмічають коректну поведінку посадових осіб (81%), можливість отримати супутні послуги – копіювання, ламінування тощо (88%), зручні умови очікування (69%), доступність послуг (76%). Роботою центру повністю задоволені 17%, переважно задоволені 50% опитаних клієнтів.

Аналіз діяльності ЦНАП Білоцерківської райдержадміністрації та чітке визначення основних проблем, які виникають в процесі надання адміністративних послуг, а також аналіз досвіду розвинутих країн щодо надання адміністративних послуг, дали можливість обґрунтувати основні напрямки підвищення якості адміністративних послуг, як складової позитивного іміджу Білоцерківської райдержадміністрації. Основними напрямками підвищення якості адміністративних послуг вважаємо: створення клієнтських баз даних з метою уникнення необхідності повторного надання інформації, необхідної для отримання адміністративних послуг; створення механізму вивчення потреб громадян у послугах та задоволеності щодо їх надання; забезпечення участі громадськості в процесі оцінки якості послуг, що надаються, та прозорості їх надання; впровадження дійової системи оскарження дій суб'єкта надання послуги; розвиток системи електронних послуг, що передбачає отримання всіх адміністративних послуг у режимі “єдиного вікна”.

Громадяни оцінюють ефективність державної політики та якість надання адміністративних послуг державними органами через оцінку дій службовців, їхнього професіоналізму та сумлінне виконання обов'язків. З метою зміцнення довіри громадян до владних структур їх посадові особи повинні постійно підвищувати свій професійний, кваліфікаційний та особистісний рівні, оскільки формування позитивного іміджу надавача адміністративних послуг впливає на підвищення ефективності діяльності органу державної влади та функціонування і розвиток системи державної служби.

Суттєву роль у формуванні іміджу Білоцерківської райдержадміністрації мають відігравати ЗМІ, з якими повинен тісно співпрацювати відділ внутрішньої політики, зв'язків з громадськістю та ЗМІ райдержадміністрації, що займається розробкою інформаційної політики. Роль ЗМІ у створенні іміджу державного владного органу полягає у висвітленні різних аспектів його діяльності, починаючи від персоніфікованих портретів і закінчуючи поданням інформації стосовно результатів реалізації певної програми. З іншого боку, ЗМІ оперативно реагують на думку громадськості і є надійним засобом зворотного зв'язку між населенням та органами влади.