

## **КРИТЕРІЇ ОЦІНКИ ЯКОСТІ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ**

*Чермяніна Анна Андріївна*

*Студентка 5-го курсу факультету соціології і права НТУУ «КПІ»*

*Науковий керівник:*

*Голосніченко Д.І.,*

*доктор юридичних наук, професор, доцент кафедри адміністративного, фінансового та господарського права факультету соціології і права НТУУ «КПІ».*

Для визначення критеріїв якості адміністративних послуг потрібно спочатку визначити поняття «адміністративні послуги».

Багато науковців та дослідників визначають це поняття по різному. Так, наприклад, Тимощук В.П дає таке визначення – «адміністративні послуги - це публічно-владна діяльність адміністративного органу спрямована на забезпечення умов для реалізації прав фізичної або юридичної особи, яка здійснюється за заявою цієї особи». [1, с. 7]

Адміністративні послуги дуже важливий елемент у відносинах між адміністративними органами і фізичними та юридичними особами. Ми стикаємося з цим явищем майже щодня, тому дуже важливо щоб адміністративні послуги надавалися якісно і своєчасно. Щоб досягти цього відносини адміністративних органів і приватних осіб повинні будуватися на таких принципах: верховенство права; законність; пропорційність; відповідальність; відкритість; процедурна справедливість; підконтрольність.

Наразі адміністративна процедура регулюється лише підзаконними актами і немає спеціального акта, який би регулював виключно це питання. Нажаль, проект Адміністративно-процедурного кодексу України, [2] який мав би урегулювати процедурні відносини між фізичними і юридичними особами та адміністративними органами, так і лишився не прийнятим. Це велике упущення, яке потрібно якнайшвидше виправляти.

Тепер розглянемо власне оцінку якості адміністративних послуг.

Оцінка якості адміністративних послуг необхідна для перевірки діяльності адміністративних органів, наскільки якісно і швидко вони виконують свої обов'язки. Для такої оцінки застосовується ряд критеріїв, таких як: доступність;

результативність; зручність; професійність; своєчасність; відкритість; повага до людини. [3, с. 25]

Доступність означає, що кожна особа повинна мати доступ до: інформації про адміністративний орган; територіального розташування органу; бланків і інших формулярів.

Результативність – споживач повинен отримати саме той результат, на який він сподівається або отримати відмову в наданні послуги в обґрунтованій формі.

Зручність – споживач може сам обирати, яким способом йому звертатися за адміністративною послугою. Наприклад: пошта або електронна пошта. Графік прийому адміністративним органом фізичних і юридичних осіб повинен бути якомога зручнішим для відвідувачів.

Професійність передбачає, що в кожному адміністративному органі повинні працювати висококваліфіковані спеціалісти з досвідом роботи і навичками роботи з клієнтами.

Своєчасність – послуги повинні надаватись швидко, вчасно і в чітко визначені часові рамки. Беручи до уваги особливості деяких послуг, вони можуть надаватись також швидше ніж це встановлено нормативними документами.

Відкритість передбачає безперешкодний доступ всіх бажаючих до інформації, розміщеної на веб-сайтах, стендах і в друкованих виданнях.

Повага до особи – кожен хто звертається за тою чи іншою послугою – перш за все особистість. Працівники адміністративного органу повинні з повагою відноситися до отримувачів послуг, надавати консультації, всіляко намагатися допомогти якщо це необхідно.

Вищезгадані критерії відібрані, враховуючи думку фізичних і юридичних осіб щодо роботи адміністративних органів. Звичайно, ще є над чим працювати, робота державних органів з надання адміністративних послуг потребує вдосконалення. Призначення оцінки якості адміністративних послуг – це підвищення якості цих послуг. Реалізація покращення якості послуг має відбуватися у відповідності і за допомогою спеціальних нормативно-правових

актів, зокрема необхідно прийняти Адміністративно-процедурний кодекс України, який має стати головним НПА в цьому питанні.

Крім цього, результативним буде проведення моніторингу або опитування споживачів щодо якості надання адміністративних послуг. За допомогою такого опитування буде визначено недоліки і прогалини в діяльності адміністративних органів та буде чітко видно, що треба вдосконалювати, виправляти, а чого взагалі треба позбутися.

### ***Список використаних джерел***

1. Оцінка якості адміністративних послуг//Тимощук В.П., Кірмач А.В. - К.: Факт, 2005. - 88 с.
2. Проект Адміністративно-процедурного кодексу України № 2789 від 18.07.2008
3. Концепція реформування публічної адміністрації в Україні.