

*В. В. Янов,*

к.т.н., доц.,

доцент кафедри інформатизації  
державного управління ХарPI НАДУ;

*В. В. Бур'ян,*

начальник відділу інформаційно-комп'ютерного забезпечення

апарату Харківської ОДА,

м. Харків

## **ШЛЯХИ ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ РОБОТИ ТА ВІДКРИТОСТІ ОРГАНІВ ДЕРЖАВНОЇ ВЛАДИ НА ПРИКЛАДІ КОНКУРСУ “ПРИЯЗНА АДМІНІСТРАЦІЯ”**

*Розглянуто механізми оцінки якості роботи та відкритості органів державної влади шляхом проведення конкурсу “Приязна адміністрація”. Показані позитивні зміни в роботі органів державної влади на прикладі Харківської обласної державної адміністрації, в результаті проведення конкурсу.*

**Ключові слова:** Приязна адміністрація, конкурс, адміністративні послуги, органи державної влади, анкета.

Розвиток демократичних процесів в Україні, підвищення відкритості влади, ефективність роботи влади на потреби суспільства і громадян з кожним роком поліпшується. Упроваджується програма “Електронний Уряд” та стандарти державного управління ISO 9000.

Черговим кроком у цьому напрямку стало щорічне проведення з 2008 р. Всеукраїнського конкурсу “Приязна адміністрація” (далі – Конкурс) [1]. Мета Конкурсу – поширення кращого досвіду роботи органів виконавчої влади з громадськістю. Завданнями Конкурсу є поліпшення якості надання послуг громадянам, їх своєчасності, підвищення рівня відкритості та прозорості діяльності органів влади, формування професійних та етичних якостей кожного державного службовця, інакше кажучи – встановлення зворотного зв'язку з громадськістю для формування певного іміджу органів державного управління та посадових осіб.

Проведена робота в цьому напрямку потребує аналізу досягнутих результатів, осмислення їх у рамках державної парадигми. Підвищенню рівня відкритості та прозорості діяльності органів влади, формуванню їх іміджу

присвячено багато праць сучасних науковців, серед яких В. Бебик, Е. Галумов, М. Головатий, І. Колосовська, С. Колосок, Н. Корабльова, О. Коротич, В. Лісничий, М. Логунова, Ю. Падафет, Г. Почепцов, О. Радченко, Є. Ромат, С. Серьогін, Т. Хомуленко.

Однак у теоретичних дослідження часто мало уваги приділяється практичним аспектам, зокрема Всеукраїнському конкурсу “Призна адміністрація”.

*Мета статті* полягає у розгляді механізмів оцінки якості роботи та відкритості органів державної влади шляхом проведення Конкурсу, та його впливу на якість роботи органів державної влади на прикладі Харківської обласної державної адміністрації (ОДА).

Враховуючи особливості функціональних повноважень органів виконавчої влади та їх організаційно-правовий статус, Конкурс проводиться у чотирьох номінаціях:

- центральні органи виконавчої влади;
- центральні органи виконавчої влади, які мають свої територіальні органи;
- Рада міністрів Автономної Республіки Крим, обласні, Київська і Севастопольська міські державні адміністрації;
- районні, районні в Автономній Республіці Крим, у м. Києві та Севастополі державні адміністрації, міські державні адміністрації.

Конкурси за номінаціями проводяться паралельно та щорічно. Вони проводяться Організаційним комітетом, головою якого є Віце-прем'єр-міністр України.

Конкурс проводиться у три етапи [2]: перший – організаційний (до 30 вересня); другий – аудиту (до 15 грудня); третій – підсумковий (до 15 лютого).

Перший етап Конкурсу передбачає:

- підготовку, розгляд та затвердження Організаційним комітетом умов, строків та етапів проведення Конкурсу, анкети учасника Конкурсу, анкети споживача послуг органу виконавчої влади;

- оприлюднення оголошення про проведення Конкурсу у газеті “Урядовий кур'єр”, журналі “Вісник державної служби України”, на офіційному веб-сайті Нацдержслужби;

- розповсюдження Нацдержслужбою відповідних матеріалів Конкурсу;

- забезпечення доступу кожного громадянина до інформації щодо діяльності органу та покращення якості надання послуг;

- заповнення і направлення органами виконавчої влади анкет учасника Конкурсу до 1 вересня;

- утворення та затвердження персонального складу експертної групи, для перевірки наведених відомостей в анкетах учасників Конкурсу.

Другий етап Конкурсу передбачає:

- проведення перевірок експертною групою наведених в анкетах учасника Конкурсу відомостей;

- проведення оцінювання роботи органів виконавчої влади споживачами послуг;

- аналіз відомостей анкет учасників Конкурсу, результатів перевірок експертної групи та результатів оцінювання незалежними оцінювачами діяльності органів виконавчої влади з надання послуг споживачам.

- аналіз наявності веб-сайтів в органах виконавчої влади, доступність та актуальність інформації на них розміщеної.

Третій етап Конкурсу передбачає узагальнення матеріалів направлених Організаційному комітету, визначення органів виконавчої влади, які номінуються на переможців конкурсу, визначення переможців Конкурсу рішенням Оргкомітету.

В анкеті споживача послуг, що надає орган виконавчої влади (на другому етапі) пропонуються питання щодо оцінки якості послуг. Споживачем послуг може бути як юридична, так і фізична особа.

Мета анкетування – визначити якість надання послуг органами виконавчої влади та рівень задоволеності споживачів цими послугами.

Анкета має чотири частини:

- у першій, містяться загальні відомості про споживача послуг;
- у другій, питання стосуються доступності інформації в органі виконавчої влади (наявність інформаційного стенду у органу виконавчої влади, інформація про веб-сайт органу виконавчої влади та інші);
- у третій, про умови перебування в органі виконавчої влади, які стосуються зручності перебування відвідувачів та людей з обмеженими фізичними можливостями;
- у четвертій, питання стосуються процедури обслуговування відвідувачів (зручність отримання послуг, щодо покращення якості послуг та інші).

В анкеті учасника Всеукраїнського конкурсу “Приязна адміністрація” (на другому етапі) пропонуються питання щодо оцінки якості послуг які надаються учасником конкурсу.

Анкета має п’ять частин:

- у першій, містяться загальні відомості про учасника конкурсу;
- у другій, питання стосуються доступності інформації в органі виконавчої влади (наявність інформаційного стенду у органу виконавчої влади, інформація про веб-сайт органу виконавчої влади та інші);
- у третій, про умови перебування в органі виконавчої влади, які стосуються зручності перебування відвідувачів та людей з обмеженими фізичними можливостями;
- у четвертій, питання стосуються процедури обслуговування відвідувачів (зручність отримання послуг, щодо покращення якості послуг та інші).
- у п’ятій, питання стосуються робочої атмосфери в органі з точки зору самих державних службовців органа влади.

Переможці Конкурсу визначаються за результатами:

- аналізу інформацій наведених в анкетах учасника Конкурсу;
- перевірок експертних груп;

– оцінювання громадянами роботи органів виконавчої влади в анкетах споживача управлінських послуг.

Переможцями Конкурсу визнаються органи виконавчої влади відповідно до номінацій, які досягнули найкращих результатів у питаннях відкритості, прозорості та якості і своєчасності надання послуг.

Слід зазначити, що введення критеріїв оцінки надання публічних послуг органами влади у багатьох розвинених країнах допомагає точніше оцінювати ефективність діяльності влади. Здійснюється це через цілісну систему виконавчих критеріїв, обов'язкових програм щодо управління якістю в діяльності органів виконавчої влади.

Для проведення оцінювання експертами встановлюються наступні критерії [2]:

- стандарт місця і часу;
- стандарт документа;
- стандарт інформації;
- стандарт кваліфікації;
- стандарт веб-сайту.

Елементи удосконалення процедури надання органами влади послуг споживачам та позитивні зміни, що відбулися в органах виконавчої влади у рамках участі у Конкурсі (табл. 1), вражають [3].

Таблиця 1

### Зміни в органах виконавчої влади у рамках участі у Конкурсі

<i>Зміни, що відбулися в органах</i>	<i>ДА</i>	<i>ЦОВВ</i>	<i>ТО ЦОВВ, РДА</i>	<i>Разом</i>
Виготовлено та розміщено інформаційні стенди		6	284	296
Встановлено пандуси		1	226	230
Встановлено скриньки для заповнених анкет щодо вивчення очікувань споживачів		1	184	188
Запроваджено “гарячу лінію” для громадян		9	155	168
Встановлено стенди для відвідувачів з вадами зору		1	154	156
Прикріплено або оновлено на дверях адмінбудівель таблички із зазначенням посади, ППП		3	140	146

Створено веб-сайти органів		1	140	141
Запроваджено надання послуг громадянам в on-line режимі		2	78	83
Проведені тренінги для працівників органу влади щодо надання послуг споживачам		2	24	28
Встановлено телефон для відвідувачів, під'єднаний до загальної мережі		2	22	25
Виготовлено бейджі для працівників		0	7	8
Створено громадську приймальню		5	0	6

Постійно зростає кількість учасників Конкурсу (рис. 1)

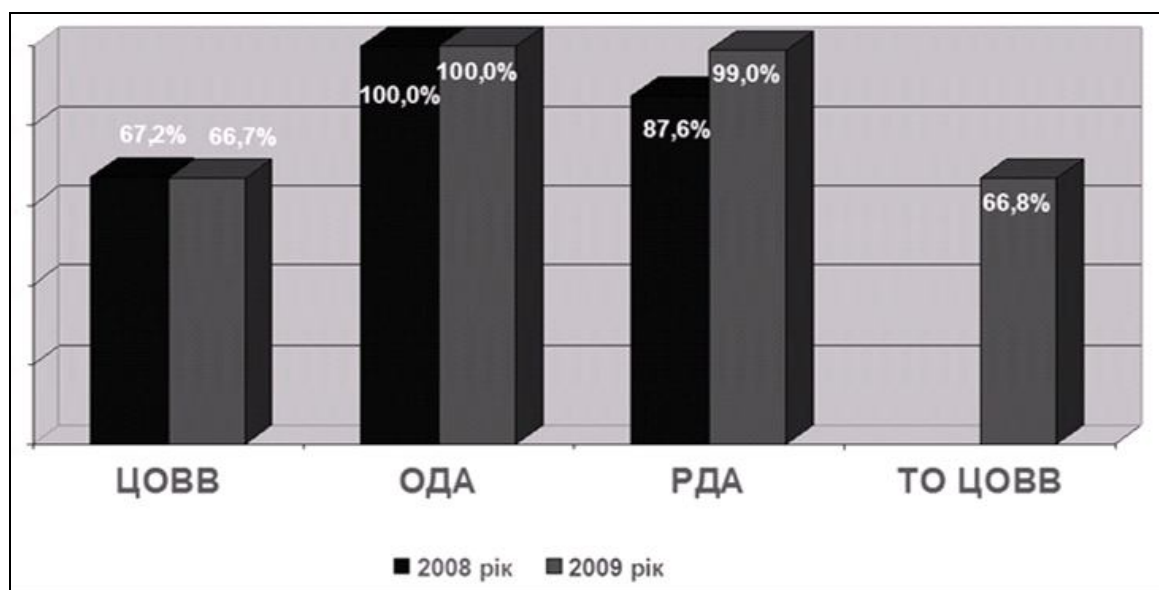


Рис. 1. Кількість учасників Конкурсу.

У 2012 р. на підставі методики [4] визначено попередній рейтинг учасників Конкурсу (табл. 2) [5].

Харківська ОДА не випадково набрала більшість балів у попередньому оцінюванні анкети учасника конкурсу. Органи влади постійно щось роблять для підвищення іміджу державної служби. Так, для інформованості відвідувачів адміністрації розроблено та виготовлено інформаційний стенд.

На стенді громадяни мають змогу ознайомитись із загальними завданнями з функціонування адміністрації, її основними засадами, повноваженнями керівництва та її посадових осіб, структурою та пріоритетами діяльності обласної державної адміністрації.

Таблиця 2

Попередній рейтинг учасників Конкурсу у 2012 р. у номінації “Рада міністрів Автономної Республіки Крим, обласні, Київська і Севастопольська міські державні адміністрації”.

<i>Назва органу влади</i>	<i>Попереднє оцінювання анкети учасника конкурсу</i>	<i>Середній бал за оцінюванням анкет споживачів послуг органу влади</i>	<i>Кількість наданих анкет споживача послуг</i>
Харківська ОДА	154	24,49	107
Волинська ОДА	152	23,63	33
Донецька ОДА	148		
Черкаська ОДА	138		
Сумська ОДА	131		
Кіровоградська ОДА	130	24,75	12
Дніпропетровська ОДА	125	21,8	64
Чернівецька ОДА	119	20	37
Львівська ОДА	118		
Вінницька ОДА	114		

Крім того, на стенді міститься інформація, що конкретно зроблено в області для покращення життя населення, розвитку території.

Уже четвертий рік поспіль в ОДА видається інформаційний збірник “Що зроблено”, в якому надається громаді детальний звіт про діяльність, про здобутки та конкретні справи, які робить влада для мешканців Харківщини. До збірника обов’язково додається бланк листа зворотного зв’язку з головою адміністрації для зауважень та пропозицій.

Відвідувачі Харківської ОДА також мають змогу ознайомитися з переліком послуг, які надаються громадянам відповідними структурами адміністрації.

На стенді є матеріали щодо вирішення кадрових питань адміністрації, можливостей прийому на державну службу.

Поряд зі стендом є сенсорна панель та екран, на якому можна ознайомитися з веб-сайтом Харківської обласної адміністрації, зайти на сайт президента України, Верховної Ради України, КМУ, голови Харківської обласної адміністрації.

На сайті можливо отримати інформацію не тільки стосовно послуг, що надають структурні підрозділи адміністрації, але і по інших напрямках роботи органів виконавчої влади області.

Вільний безкоштовний доступ до офіційного сайту ОДА надає можливість громадянам поспілкуватися безпосередньо з головою адміністрації на його сторінці у режимі он-лайн.

Також для громадян встановлений телефон для вільного спілкування з керівництвом адміністрації та іншими посадовими особами у телефонному режимі.

ОДА на забезпечення додержання прав громадян на отримання в установлені строки достовірної інформації про власну діяльність регулярно організуються та проводяться виступи керівників ОДА, начальників управлінь та підрозділів ОДА у електронних, друкованих засобах масової інформації.

Головними темами спілкування в ефірі і на шпальтах газет залишаються питання економіки, соціальної політики, освіти, науки, культури, питання сім'ї та молоді, спорту, туризму, все, що стосується основних потреб громадян.

Значна увага приділяється створенню сприятливих умов та безпосереднього доступу до ОДА, зручного знаходження в її стінах осіб із обмеженими можливостями. Облаштуванні пандуси, є електричний підйомник, відповідно обладнані санвузли.

На розташування за місцем знаходження вказують відповідні таблички, є ліфти до залів. Окрім того всю необхідну інформацію можна отримати у чергового та з буклетів, які знаходяться біля інформаційного стенду.

Належною є і робоча атмосфера у ОДА. Працівники пройшли тренінги навичок спілкування з відвідувачами. Питання щодо якості обслуговування населення постійно розглядається на рівні керівництва адміністрації, у відділах та управліннях працюють професійно підготовлені співробітники, які в змозі вирішувати складні питання, що виникають у нашому повсякденному житті.



Також приділяється увага підвищенню рівня державних службовців, за належне виконання обов'язків працівники отримують моральну та матеріальну винагороду.

Робота Харківської ОДА проводилась і буде проводитися за для людей області, для вирішення їх нагальних потреб.

Проведення Всеукраїнського конкурсу “Приязна адміністрація” стало важливим кроком на шляху розвитку демократичних процесів в Україні. Конкурс сприяє поліпшенню навичок державних службовців щодо професійного надання послуг громадянам та встановлення з ними приязних стосунків.

Завдяки поширенню, в ході Конкурсу, кращого досвіду діяльності органів виконавчої влади, підвищується ефективність державного управління та рівень задоволення потреб громадян. Це позитивно впливає на зростання довіри до влади.

#### Список використаних джерел

1. Про проведення Всеукраїнського конкурсу “Приязна адміністрація” (із змінами і доповненнями) : постанова КМУ від 18.07.2007 р. № 933.
2. Порядок проведення Всеукраїнського конкурсу “Приязна адміністрація” (протокол № 2 від 26.06.08 засідання Організаційного комітету з проведення Всеукраїнського конкурсу «Приязна адміністрація»).
3. Національне агентство України з питань державної служби. [Електрон. ресурс] – Режим доступу : <http://www.nads.gov.ua/control/uk/index>.
4. Про організаційно-методичне забезпечення проведення Всеукраїнського конкурсу “Приязна адміністрація” у 2010-2011 рр. (зі змінами) : наказ Голодержслужби № 27 від 31.01.2011 р. [Електрон. ресурс]. – Режим доступу : <http://www.nads.gov.ua/control/uk/index>.
5. Центр адаптації державної служби до стандартів Європейського Союзу. Рейтинг учасників конкурсу [Електрон. ресурс]. – Режим доступу : <http://www.center.gov.ua/priyazna-administraciya/reiyting-uchasnikiv-konkursu.html>.

#### ***Yanov V. V., Burian V. V. Ways to improve working efficiency and transparency of state power by example of “Friendly Administration” competition***

The mechanisms of quality assessment and openness of public authorities through the competition "Friendly administration." Showing the positive changes in the bodies of state power by the example of Kharkiv Regional State Administration, as a result of competition.

**Key words:** Friendly administration, competition, administrative services, state government bodies, questionnaire.

***Янов В. В., Бурьян В. В. Пути повышения эффективности работы и открытости органов государственной власти на примере конкурса “Приветливая администрация”***

Рассмотрены механизмы оценки качества работы и открытости органов государственной власти путем проведения конкурса "Приветливая администрация". Показаны положительные изменения в работе органов государственной власти на примере Харьковской областной государственной администрации, в результате проведения конкурса.

**Ключевые слова:** Приветливая администрация, конкурс, административные услуги, органы государственной власти, анкета.