

УДК 35.078

А. Серант,
І. Огірко

ОЦІНКА ЯКОСТІ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ

Проаналізовано підходи до оцінювання якості надання адміністративних послуг органами державної виконавчої влади та виконавчими органами місцевого самоврядування.

Ключові слова: адміністративна послуга, оцінка якості, стандарт, метод, підхід.

Адміністративні послуги – це публічні послуги, що надаються органами виконавчої влади, виконавчими органами місцевого самоврядування та іншими уповноваженими суб'єктами, і надання яких пов'язане з реалізацією владних повноважень. Поняття адміністративна послуга [1] використовується насамперед у країнах англо-американської сім'ї права (Велика Британія, Канада, США) та в північноєвропейських країнах (Фінляндія, Швеція). І, навпаки, у країнах романо-германської сім'ї права домінуючим залишається традиційний підхід нормативного визначення відносин між вдалою і приватними особами через використання таких категорій [2], як “повноваження”, “функції” та “завдання” адміністративних органів. Німецький проф. О. Люхтергандт під управлінськими послугами розуміє “позитивні” індивідуальні акти, які приймаються з метою задоволення певних інтересів фізичних або юридичних осіб. Адміністративні послуги є провідним засобом реалізації прав громадян у сфері виконавчої влади, адже абсолютна більшість справ, що вирішуються органами публічної адміністрації, ініціюються самими громадянами і стосуються їхніх суб'єктивних прав. Якість адміністративних послуг можна оцінювати за такими критеріями [3]:

1. Результативність – задоволення потреби фізичної або юридичної особи в адміністративній послугі.
2. Своєчасність – надання адміністративної послуги в установленій законом строк.
3. Доступність – фактична можливість фізичних та юридичних осіб звернутися за адміністративною послугою.
4. Зручність – урахування інтересів та потреб отримувачів послуг у процесі організації надання адміністративних послуг.
5. Відкритість – безперешкодне одержання необхідної для отримання адміністративної послуги інформації, яка розміщується на інформаційних стендах в адміністративних органах, на їх веб-сайтах, друкується в офіційних виданнях та буклетах.
6. Повага до особи – ввічливе ставлення до отримувача адміністративної послуги.
7. Професійність – належний рівень кваліфікації працівників адміністративного органу.

Якість надання адміністративних послуг буде підвищуватися, якщо [4]:

- максимально децентралізувати їх надання;
- забезпечити конкурентоспроможну оплату праці в адміністративних органах;
- розробити стандарти надання адміністративних послуг;
- запроваджувати сучасні форми надання адміністративних послуг.

Реформування системи надання адміністративних послуг має стати тією реформою, ефективність якої була б нарешті визнана всім суспільством, що суттєво сприяло б збільшенню довіри до органів влади. Як свідчить міжнародний досвід, важливою передумовою для підвищення якості надання послуг органами державної виконавчої влади та виконавчими органами місцевого самоврядування з погляду на потреби споживачів мають стати розробка та впровадження в їх діяльність стандартів і процедур, які призводять до створення ефективних систем менеджменту якості.

Питанню оцінки якості надання адміністративних послуг присвячені дослідження О. Бабінової, І. Драгана, С. Дубенко, А. Кірмача, В. Мельниченка, Н. Плахотнюк, В. Сороко, В. Тимошука та інших. Загальні підходи щодо підвищення якості надання послуг шляхом запровадження системи управління якістю, відповідно до стандарту ISO серії 9000, досліджувались Т. Буренко, Т. Калитою, Т. Маматовою та іншими.

Проте, попри значну увагу науковців щодо організації надання адміністративних послуг, не вирішеним аспектом загальної проблеми залишаються питання оцінювання якості їх надання.

Мета статті – проаналізувати методи оцінювання якості надання адміністративних послуг.

Новітні моделі публічного управління орієнтовані передусім на те, щоб створити гнучку й результативну ринково орієнтовану систему, стратегічно спрямовану на клієнта-громадянина. Одним із найважливіших завдань є впровадження стандартів щодо оцінювання якості надання адміністративних послуг населенню. Загальні підходи до побудови системи управління якістю в органах влади передбачають: визначення всіх послуг, які надаються певним органом, основні категорії споживачів, встановлення критеріїв якості послуг та ознаки невідповідних послуг; запровадження процесного підходу, затвердження та впровадження методики усіх процесів; підготовку персоналу органу влади та запровадження системи регулярного внутрішнього навчання; започаткування та регулярне проведення вивчення очікувань та рівня задоволеності споживачів послуг, які надаються органом влади; проведення сертифікаційного аудиту [5].

Необхідність прийняття цих стандартів зумовлена вимогами замовників адміністративних послуг щодо якісного і вчасного задоволення їх потреб, що характеризує будь-яку демократичну, правову, соціально орієнтовану державу. Вимоги до адміністративних послуг встановлюються або замовниками, або органами з передбаченням вимог замовників.

Оцінка процесів надання адміністративних послуг передбачає відповіді на чотири істотні запитання стосовно кожного оцінюваного процесу, а саме: а) чи ідентифіковано і належно визначено процес? б) чи розподілено відповідальність? в) чи впроваджено та актуалізовано методики? г) чи процес ефективний для досягнення необхідних результатів? Особливу увагу на етапі впровадження треба приділяти моніторингу діяльності. Увесь персонал, відповідальний за збирання та реєстрацію відповідних даних, повинен пройти належну підготовку, знати відповідні форми для реєстрації. Особлива увага повинна приділятися моніторингу міжфункціональних процесів, які потребують збору даних від різних структурних підрозділів.

Окрім збирання даних важливо забезпечити їх регулярний аналіз керівниками органів виконавчої влади різного рівня.

Кваліметрія – наукова дисципліна, в рамках якої вивчаються методологія і проблематика комплексної, кількісної оцінки якості. У кваліметрії є кілька підходів до кількісного оцінювання якості. Найбільш уживаний з них базується на таких принципах:

1) якість становить сукупність тільки тих властивостей, які пов'язані з досягненням за його допомогою результату і які проявляються в процесі споживання, використання;

2) деякі складні і будь-які прості властивості можуть бути виміряні за допомогою абсолютного показника властивості Q_i , ($i = 1, n$; n – кількість властивостей). Отримані в результаті цього значення показника Q виражаються у специфічних для кожної властивості одиницях. Для вимірювань можуть використовуватися метрологічні, експертні, аналітичні методи;

3) всі властивості, що формують якість, утворюють ієрархічну структуру у формі дерева властивостей. Нижчий ярус цього дерева (корінь дерева) це найскладніша властивість – якість об'єкта, а гілки вищого ярусу – це прості і квазіпрості властивості;

4) для зіставлення різних властивостей, що вимірюються в різних за розмахом і розмірністю шкалах, використовується відносний безрозмірний показник K_i – відображає ступінь наближення абсолютного показника властивості Q_i до еталонного Q_i^{em} і бракувального Q_i^{op} показника, що характеризує найвищий і найнижчий рівні суспільних потреб. Відносний показник описується залежністю $K_i = f(Q, Q_i^{em}, Q_i^{op})$, яка у разі застосування спрощеного методу кваліметрії може бути представлена формулою 1:

$$K_i = \frac{Q_i - Q_i^{op}}{Q_i^{em} - Q_i^{op}}; \quad (1)$$

5) для зіставлення по відносній важливості всіх властивостей, що належать до “дерева властивостей”, використовуються безрозмірні коефіцієнти вагомості G_i . Для

зручності зазвичай приймається $0 < G_i < 1$, а $\sum_{i=1}^n G_i = 1$. Значення коефіцієнтів вагомості визначаються із залученням різновидів експертного та неекспертного (аналітичного) методів;

6) кількісна оцінка якості виражається за допомогою показника $K_K = \varphi(K_i, G_i, K_{ef})$. Функція φ може виражатися різними поліномами, середніми тощо. При застосуванні спрощеного методу кваліметрії ця функція дуже часто може бути виражена за допомогою формули 2:

$$K_K = K_{ef} \sum_{i=1}^n K_i G_i; \quad (2)$$

7) якщо, крім якості необхідно враховувати витрати, так звані сукупні витрати, то замість показника якості K використовується показник інтегральної якості, визначення значень якого ґрунтується на тих же принципах.

Однією з головних проблем K_K , яка зазвичай вирішується емпірично, є розробка алгоритму перетворення параметрів у показники його якості і, зокрема, цілеспрямований пошук тієї мінімальної сукупності властивостей (показників), які утворюють якість. Проблема вибору полягає у виявленні певних груп показників, які б задовольняли вимоги їх необхідності, достатності та незалежності.

У кваліметрії уживаються два терміни – вимірювання і оцінка. Якщо в метрології вимірювання розглядається як окремий випадок оцінок, то в кваліметрії вони характеризують два не супідрядні поняття. Під кількісною оцінкою в кваліметрії розуміють деяку функцію відношення (виражена найчастіше у відсотках) показника якості певної продукції до показника якості продукції, прийнятої за еталон.

Особливо вагому роль відіграють комплексні оцінки, тобто оцінки показників якості продукції, що належать до сукупності її властивостей. Ймовірно, важливість комплексних оцінок і та увага, яку приділяють їм дослідники, призвели до поширення думки, що кваліметрія оперує тільки комплексними безрозмірними оцінками, отриманими в результаті обчислення тим або іншим способом. Це, безумовно, звужує межі кваліметрії, оскільки виключає зі сфери кваліметрії диференціальні методи оцінки якості. Тим часом, сама назва кваліметрія показує, що її апаратом є всі види оцінок будь-якої розмірності, отримані різними способами

Статистичні методи оцінювання якості

У будь-якому експерименті середні значення досліджуваних величин змінюються у зв'язку зі зміною основних чинників (кількісних та якісних), що визначають умови досліджу, а також і випадкових чинників. Дослідження впливу тих чи інших чинників на мінливість середніх є задачею дисперсійного аналізу. Дисперсійний аналіз використовує властивість адитивності дисперсії випадкової величини, що обумовлено дією незалежних чинників. Залежно від кількості джерел дисперсії розрізняють однофакторний та багатофакторний дисперсійний аналіз. Дисперсійний аналіз особливо ефективний під час вивчення кількох чинників. При класичному методі вивчення змінюють тільки один чинник, а решту залишають сталими. При цьому для кожного чинника проводиться своя серія спостережень, що не використовується при вивченні інших чинників. Крім того, під час такого методу досліджень не вдається визначити взаємодію чинників при одночасній їх зміні. Під час дисперсійного аналізу кожне спостереження служить для одночасної оцінки всіх чинників та їх взаємодії. Дисперсійний аналіз полягає у виділенні й оцінюванні окремих чинників, що викликають зміну досліджуваної випадкової величини. При цьому проводиться розклад сумарної вибіркової дисперсії на складові, обумовлені незалежними чинниками. Кожна з цих складових є оцінкою дисперсії генеральної сукупності. Щоб дати оцінку дієвості впливу даного чинника, необхідно оцінити значимість відповідної вибіркової дисперсії порівняно з дисперсією відтворення, обумовленою випадковими чинниками. Перевіряють значимість оцінок дисперсії за допомогою критерію Фішера.

Метод експертних оцінок

Метод експертних оцінок дозволяє отримати об'єктивну оцінку на основі певної сукупності індивідуальних думок експертів. Методика проведення експертної оцінки зводиться до виконання обов'язкових елементів, що визначають етапи її проведення:

1. Виявлення необхідності щодо проведення експертної оцінки.
2. Складання плану і програми експертизи:
 - формулювання мети та завдань експертної оцінки;
 - розробка анкети (опитувальника);
 - вибір способу оцінки компетентності експертів;
 - формування правил проведення опитування експертів;
 - формування правил та методів обробки думок експертів.
3. Формування групи експертів та проведення експертної оцінки.

4. Групування та зведення матеріалів експертизи.
5. Розрахунок статистичних показників:
 - визначення відносних величин;
 - розрахунок групових оцінок із врахуванням шкали вагомості експертів;
 - визначення достовірності різниці поміж отриманими відносними чи середніми величинами з використанням непараметричних методів Манна – Уїтні, Колмогорова – Смирнова, Ван дер Вардена.

Алгоритм опрацювання мети та завдань експертної оцінки відбувається аналогічно, як при організації статистичного дослідження.

Анкета в експертних методах – це певним чином організований набір питань, відповіді на які розглядаються як інформація про ступінь впевненості експерта у ймовірності щодо розвитку певної події чи відносної важливості аналізованої події.

Таким чином, при опрацюванні анкет (опитувальника) щодо експертування системи можна використовувати такі питання:

1. Питання, відповідь на яке полягає у виборі одного із декількох точно сформульованих позицій. Спеціаліст робить вибір шляхом вибору (підкреслення) одного з декількох варіантів думок, що позначені в запитанні.

2. Питання, в якому експертові пропонується прийняти рішення щодо конкретної ситуації. Відповідь фіксується як наявність чи відсутність цієї дії.

3. Питання, що потребує від експерта висловити думку щодо ймовірності якої-небудь ситуації в числовому вимірі (як правило, використовується бальна шкала).

4. Питання, відповіді на які “замасковані” відносними змінними величинами. Тракування результатів полягає в аналізі системи величин, які в подальшому проводять аналітики.

5. Можна також за потреби використовувати питання, відповіді на які потрібно проставити в певному порядку, згідно з їхньою значимістю, тобто прорангувати.

Об’єктивний спосіб оцінки компетентності експерта включає:

– документальний метод, який передбачає підбір експертів, враховуючи їх професійні характеристики. Експерти повинні мати науковий ступінь та звання, належний стаж роботи за спеціальністю та атестаційну категорію;

– експериментальний метод, який передбачає проведення перевірки ефективності експерта в минулому. При цьому здійснюється розрахунок надійності й точності оцінок експертів на основі їхньої попередньої діяльності.

Суб’єктивний спосіб розрахунку компетентності експерта полягає у поєднанні само- та взаємооцінювання. Взаємооцінювання чи голосування передбачає аналіз характеристик, які були дані певному спеціалісту його колегами. Процедура самооцінювання полягає в тому, що експерт сам визначає вагомість своєї оцінки за певним запитанням (як правило, використовується 10-бальна шкала: від 0 – повністю некомпетентний до 10 – максимально компетентний). Водночас експертам пропонується оцінити ступінь впливу різних джерел інформації на їх думку. Так, спеціалістам пропонується висловити свою думку щодо впливу на них таких джерел інформації, як “проведений теоретичний аналіз”, “практичний досвід”, “узагальнення праць вітчизняних авторів”, “узагальнення праць закордонних авторів”, “особистий досвід зі станом справ за кордоном”, “інтуїція”. Загалом “ідеальний” експерт характеризується якісними характеристиками, наведеними в таблиці табл. 1.

Таблиця 1

Якісні вимоги до експертів при плануванні експертної оцінки

Якість	Опис якісної характеристики
Креативність	Здатність вирішувати творчі завдання, метод вирішення яких повністю чи частково невідомий
Евристичність	Можливість бачити або створювати неочевидні проблеми
Інтуїція	Хист роботи – висновки за даним питанням
Передбачуваність	Здатність передбачати чи прогнозувати майбутній стан
Незалежність	Можливість відстоювати свою думку на протипагу загальноприйнятим твердженням та громадській думці
Всеобізнаність	Здатність бачити проблему з різних аспектів

Кваліметрія об’єднує методи кількісної оцінки якості продукції. Основні завдання кваліметрії – обґрунтування номенклатури показників якості, розробка методів визначення показників якості та їх оптимізації, принципи побудови узагальнених показників якості та умов їх використання у завданнях стандартизації й управління якістю. У кваліметрії застосовуються сучасні математичні методи з теорії ймовірності та статистики, лінійного, нелінійного і динамічного програмування, теорії масового обслуговування, теорії ігор, теорії оптимального керування та теорії випадкових процесів.

Алгоритм обчислення якості

Сукупність вимірів – це одне з понять теорії точності вимірювань. Сукупністю вимірів називається ряд чисел, що становить результати вимірювань, які розглядаються в дискретному часі t , тобто в тій послідовності, в якій вони записані в журналі спостережень.

Характеристики сукупності вимірів:

- розмах W ;
- одиниця вимірювання $[q]$;
- обсяг n вимірів;
- обсяг m множини вимірів;
- наповненість F ;
- добротність q .

Математичне сподівання, середнє значення – одна з основних числових характеристик кожної числової змінної. Воно є узагальненим поняттям середнього значення сукупності чисел на той випадок, коли елементи множини значень цієї сукупності мають різну “вагу”, ціну, важливість, пріоритет, що є характерним для значень випадкової змінної. Важливою числовою характеристикою є величина середнього значення, котра характеризує математичне сподівання відліку при безмежному повторенні процедури вимірювання. Визначається за формулою 3:

$$\bar{x} = \frac{\sum_{i=1}^n x_i}{n} \tag{3}$$

Мірою розсіювання окремих результатів, одержаних із формули 3 навколо їх середнього значення служить друга числова характеристика – дисперсія і позначається σ^2 . Чим більша дисперсія, тим значніше розсіювання результатів відносно

середнього значення \bar{x} . В якості міри розсіювання найчастіше використовують середнє

квадратичне відхилення: $\sigma_x = \pm\sqrt{\sigma_x^2}$.

Оскільки випадкова величина може бути дискретною або задана густиною розподілу ймовірностей, тому теорія ймовірностей наводить два означення математичного сподівання.

Означення 1. Нехай дискретна випадкова змінна X може набувати значення x_1, x_2, \dots , відповідно з ймовірностями $p(x_1), p(x_2)$ (формула 4):

$$\sum_x p(x) = 1. \quad (4)$$

Означення Чебишова. Математичним сподіванням будь-якої величини називається сума всіх можливих для неї значень, помножених на ймовірності їх (формула 5):

$$\mu \equiv E(X) = \sum_x xp(x), \quad (5)$$

де: μ – це середнє значення випадкової величини X , сферою можливих значень якої є множина $\{X = x\}$;

E – оператор математичного сподівання;

$E(X)$ – математичне сподівання величини X .

Якщо є випадкова величина X , сума ймовірностей значень якої менше одиниці, тобто $\sum_x p(x) < 1$, то середнє значення такої величини визначається формулою 6:

$$\mu = E(X) = \frac{\sum_x xp(x)}{\sum_x p(x)}. \quad (6)$$

Означення 2. Нехай випадкова змінна ξ задана густиною розподілу ймовірностей: $p_\xi(x)$, ($x_{\min} < x < x_{\max}$). Математичним сподіванням такої числової змінної ξ , якщо воно існує, називають інтеграл, узятий по області існування її густини розподілу, від добутку цієї випадкової змінної на її густину розподілу (формула 7):

$$\mu \equiv E(\xi) = \int_x xp_\xi(x)dx. \quad (7)$$

Сподівання існує, якщо цей інтеграл абсолютно збіжний.

Розмах W значень вимірів визначається як у генеральній, так і в звичайній сукупності вимірів.

В теорії точності вимірювань розмах є головною числовою характеристикою розсіювання значень вимірів.

Розмахом значень вимірів називається різниця між найбільшим і найменшим значеннями сукупності вимірів (формула 8):

$$W = x_{\max} - x_{\min}. \quad (8)$$

Особливість розмаху

Розмах генеральної сукупності за даних обставин вимірювань і ступеня квантування набуває постійного значення, визначає довжину інтервалу розсіювання величини X . Оскільки розмах вимірів генеральної сукупності становить постійну величину,

то він є достовірною подією і серед усіх випадкових величин має найбільший ступінь довіри.

Добротність сукупності вимірів

Добротність q – це числова характеристика сукупності вимірів або іншого статистичного матеріалу, наприклад вибірок.

Добротністю сукупності вимірів називається відношення обсягу n сукупності вимірів до обсягу k повної або очікуваної у звичайній сукупності повної групи показників вимірів (формула 9):

$$q = \frac{n}{k}. \quad (9)$$

Обсяг k обчислюється за формулою 10:

$$k = \frac{W}{[q]} + 1, \quad (10)$$

де: W – розмах значень вимірів;

$[q]$ – одиниця вимірювання.

З урахуванням цієї залежності перше рівняння приводиться до такого вигляду (формула 11):

$$q = \frac{n[q]}{W + [q]}. \quad (11)$$

Ймовірність середнього значення дорівнює ймовірності випадкової величини, в сукупності значень якої визначається це середнє значення (формула 12):

$$P(\mu) = P(X). \quad (12)$$

Абстрактний інтеграл, що фігурує в означенні математичного сподівання, можна замінити відповідним інтегралом Лебега-Стілтєса. Розглянемо випадок композиції борелівської функції f та випадкової величини ξ (формула 13):

$$E(f \circ \xi) = \int_X f(x) dF_\xi(x), \quad (13)$$

де: $F_\xi(x)$ – функція розподілу випадкової величини ξ .

Від цієї залежності утворюється формула 14:

$$E(\xi) = \int_X x dF_\xi(x). \quad (14)$$

Стандартне відхилення або середнє квадратичне відхилення, позначається як S або σ – у теорії ймовірності і статистиці найпоширеніший показник розсіювання значень випадкової величини відносно її математичного сподівання. Вимірюється в одиницях виміру самої випадкової величини. По суті, якщо взяти прикладні задачі, то стандартне відхилення – це найбільш використовуваний індикатор мінливості об'єкта, що показує, на скільки в середньому відхиляються індивідуальні значення ознаки x_i від їх середньої величини \bar{x} .

Стандартне відхилення використовують під час розрахунку стандартної похибки середнього арифметичного, для побудови довірчих інтервалів, статистичної перевірки гіпотез, виміру лінійного взаємозв'язку між випадковими величинами.

Середньоквадратичне відхилення – дорівнює кореню квадратному з дисперсії випадкової величини (формула 15):

$$\sigma = \sqrt{\sigma^2}. \quad (15)$$

Відповідно до формул з обчислення дисперсії отримуємо формулу 16:

$$\sigma = \sqrt{\frac{1}{n} \sum_{i=1}^n (x_i - \bar{x})^2}, \quad (16)$$

при невеликій вибірці (n д" 40-50) вводиться поправка Бесселя (формула 17):

$$s = \sqrt{\frac{n}{n-1} \sigma^2} = \sqrt{\frac{1}{n-1} \sum_{i=1}^n (x_i - \bar{x})^2}, \quad (17)$$

де: s – стандартне відхилення, незміщена оцінка середньоквадратичного відхилення випадкової величини X відносно її математичного сподівання;

y^2 – дисперсія;

x_i – i -й елемент вибірки;

\bar{x} – середнє арифметичне вибірки;

n – обсяг (розмір) вибірки.

Потрібно звернути увагу на відмінність стандартного відхилення (у знаменнику $n - 1$) від кореня з дисперсії (у знаменнику n). Для малих обсягів вибірки оцінка дисперсії є дещо зміщеною на величину $n/(n - 1)$, для нескінченно великого обсягу вибірки різниця між вказаними величинами зникає. Вибірка – лише частина генеральної сукупності. Генеральна сукупність – абсолютно всі можливі результати. Отримати результат, що не входить у генеральну сукупність – неможливо. Математичне очікування вибірки має зміщення щодо дійсного значення параметра. Через це середньоквадратична помилка більша, ніж дисперсія, оскільки дисперсія – математичне очікування квадрата відхилення від середнього значення, а середньоквадратичне відхилення – математичне очікування відхилення від справжнього значення. Відмінність полягає в тому, від чого шукаємо відхилення: коли дисперсія, то від середнього, а коли середньоквадратичне відхилення, то це відхилення від справжнього середнього значення. Стандартне відхилення в ряді випадків виявляється кращим для використання, ніж дисперсія, з тієї причини, що виражається в тих же одиницях, що і середня арифметична величина.

Порівняння особливостей розподілу варіантів у різних вибірках лише за показниками нормованого відхилення (y) недостатнє, а іноді й неможливе. Для таких порівнянь застосовується відносний показник, який позначається символом t і зветься нормованим відхиленням.

Таким чином, перед вимірюванням необхідно створити модель, котра надалі в міру надходження вимірювальної інформації може мінятися і уточнюватися. Якщо вимірювання не вдається організувати так, щоб включити або скомпенсувати чинники впливу, то в покази засобів вимірювання вносять поправки.

Якщо при багатократному вимірюванні однієї і тієї ж величини сталого розміру сумнівнє значення результату вимірювання відрізняється від середнього значення більше ніж на 3σ , то з ймовірністю 0,997 воно є помилковим і його необхідно відкинути, – це правило 3-х сигм. Правило 3-х сигм (3σ) – практично всі значення нормально розподіленої

випадкової величини лежать в інтервалі $[\bar{x} - 3\sigma; \bar{x} + 3\sigma]$. Точніше – не менш, ніж із 99,7%

достовірністю, значення нормально розподіленої випадкової величини знаходиться у вказаному інтервалі (за умови, що величина \bar{x} достеменно відома, а не отримана в результаті обробки вибірки). Якщо істинне значення величини невідоме, то потрібно користуватися не y , а s . Таким чином правило 3-х сигм перетвориться в правило трьох s .

Вибіркові дисперсії s^2 , S^2 – це числові характеристики розсіювання значень випадкової вибірки, що становить сукупність результатів незалежних спостережень. Визначаються в звичайних сукупностях вимірів. У теорії точності вимірювань їх ще називають дисперсіями вимірів, або просто дисперсіями.

Є випадкова вибірка (x_1, x_2, \dots, x_n) обсягу n .

Вибірковою дисперсією s^2 називають половину середнього квадрата v^2 відхилень значень вибірки (формула 18):

$$s^2 \equiv \frac{v^2}{2} = \frac{1}{n^2} \sum_{i=1}^{n-1} \sum_{j=i+1}^n (x_j - x_i)^2. \quad (18)$$

Вибірковою дисперсією S^2 називають половину середнього квадрата d^2 різниць значень вибірки (формула 19):

$$S^2 \equiv \frac{d^2}{2} = \frac{1}{n(n-1)} \sum_{i=1}^{n-1} \sum_{j=i+1}^n (x_j - x_i)^2. \quad (19)$$

Дисперсія s^2 – це різниця середнього значення \bar{x}^2 квадратів елементів вибірки і квадрата \bar{x}^2 вибіркового середнього (формула 20):

$$s^2 = \bar{x}^2 - \bar{x}^2. \quad (20)$$

Дисперсія S^2 – це різниця середнього значення квадратів елементів вибірки і середнього значення добутку двох її елементів (формула 21):

$$S^2 = \overline{x^2} - \overline{x_i x_j}. \quad (21)$$

Вибіркові дисперсії подано у формулах 22, 23:

$$s^2 = \overline{(x - \bar{x})^2} = \frac{1}{n} \sum_{i=1}^n (x_i - \bar{x})^2; \quad (22)$$

$$S^2 = \frac{n}{n-1} s^2 = \frac{1}{n-1} \sum_{i=1}^n (x_i - \bar{x})^2. \quad (23)$$

Дисперсійний аналіз – це статистичний метод аналізу результатів, які залежать від якісних ознак. Кожен чинник може бути дискретною чи неперервною випадковою змінною, яку розділяють на декілька сталих рівнів. Коли розрахункове значення критерію Фішера виявиться меншим від табличного, то немає підстав вважати вплив досліджуваного чинника значимим. Коли ж розрахункове значення критерію Фішера виявиться більшим від табличного, то цей чинник впливає на зміни середніх. У подальшому вважаємо, що виконуються такі припущення:

1. Випадкові помилки спостережень мають нормальний розподіл.

2. Чинники впливають тільки на зміну середніх значень, а дисперсія спостережень залишається постійною.

Дослідження впливу факторів на змінність середніх величин є завданням дисперсійного аналізу. В дисперсійному аналізі використовують властивість адитивності дисперсії досліджуваної випадкової величини, зумовленої дією незалежних чинників.

Необхідно зазначити, що європейські стандарти щодо оцінювання якості надання адміністративних послуг – це передусім комплекс принципів, норм формування та впровадження, вимог до державного службовця. Ця сукупність створює засади для наближення до певного, визнаного світом стандарту для реалізації впровадження концепції “сервісної держави”. Дотримання цих стандартів виведе Україну на новий рівень взаємодії держави та громадян, а також надання якісних адміністративних послуг. Проте вимірювання ступеня задоволення споживачами наданням державних послуг в Україні практично не здійснюється, оскільки відсутні критерії оцінювання, розроблений інструментарій оцінки споживачами, а також оцінка кваліфікованими фахівцями за методами класифікації результатів, не створено мережі незалежних інституцій оцінки надання послуг, які б вимірювали ступінь задоволення споживача в наданні послуг.

Висновки

Таким чином, проаналізувавши підходи до оцінювання якості адміністративних послуг, з’ясовано, що найчастіше використовуються такі види оцінювання владного сектора щодо якості надання послуг: оцінка споживачами послуг, оцінка надавачами послуг, змішана оцінка. Отже, ефективна діяльність влади неможлива без чіткого бачення напрямів удосконалення процедур надання адміністративних послуг. Показники оцінки якості надання адміністративних послуг визначають кількісні та якісні характеристики, відповідно до конкретно визначеного критерію.

Метою запровадження оцінки якості надання адміністративних послуг є поліпшення їх якості та, як наслідок, удосконалення механізму взаємовідносин між громадянами і владою.

Проаналізувавши розвиток та функціонування інституту адміністративних послуг органів виконавчої влади за допомогою методик, можна зробити висновок, що надання сервісно-публічних послуг органами внутрішніх справ потребує подальшого вивчення, навіть незважаючи на те, що наразі вже зроблено рішучі кроки на шляху до побудови ефективної моделі адміністративних послуг. Ураховуючи той факт, що інститут права є системою порівняно відокремлених і пов’язаних між собою правових норм, які регулюють певну групу громадських відносин, а також те, що основною метою інститутів, які існують у рамках адміністративного права, вважається забезпечення суцільного, порівняно завершеного правового регулювання, інтенсивне правниче вивчення сфери адміністративних послуг і практичне оновлення нормативної бази та порядку їх надання сприяли становленню нового, незалежного інституту адміністративного права.

Світова практика надання адміністративних послуг бере за основу оцінку їхньої якості, надану безпосередньо споживачем. Орієнтація на думку суб’єкта звернення, пріоритет забезпечення прав особи, яка отримує адміністративні послуги, набули ключового значення ще у 1980 – 1990 рр. після запровадження критерію оцінювання інституту функціонування адміністративних послуг.

Згідно з положеннями Європейської хартії, підписаної в Парижі на Європейському з’їзді якості у 1998 р.:

– якість – це мета досконалості організації. У такому разі якість постає методологією та способом активної участі персоналу, відповідального за надання адміністративних послуг, адже підвищення мотивації та відданості своїй професії лише сприяє забезпеченню споживачів якісними послугами;

– якість є безсумнівним виміром ефективності, а завдяки скороченню витрат, використанню творчих можливостей, заохоченню ініціативи працівників – рушійною силою підвищення конкурентоспроможності та зайнятості.

Управління якістю є застосуванням тих чинників, які найістотніше впливають на рівень наданих послуг [6].

Література

1. Буренко Т. О. Актуальні підходи до оцінювання ефективності системи надання державних адміністративних послуг в Україні / Т. О. Буренко // Інвестиції: практика та досвід [Текст]. — 2011. — № 9. — С. 100—103; Дубенко С. Д. Адміністративні послуги органів виконавчої влади: теоретичні підходи до вирішення практичних завдань [Текст] / С. Д. Дубенко, В. І. Мельниченко, Н. Г. Плахотнюк. — К.: НАДУ, 2008. — С. 44; Калита Т. П. Побудова систем управління якістю відповідно до стандарту ДСТУ ISO 9001-2001 в органах виконавчої влади [Текст] / Т. П. Калита. — К.: НАДУ, 2007. — 40 с.

2. Дубенко С. Д. Адміністративні послуги органів виконавчої влади: теоретичні підходи до вирішення практичних завдань... — С. 44; Калита Т. П. Побудова систем управління якістю... — 40 с.; Кірмач А. В. Оцінка якості адміністративних послуг [Текст] / А. В. Кірмач, В. П. Тимошук. — К.: Факт, 2005. — 88 с.; Даньшина Ю. О. Зарубіжний досвід оцінювання якості адміністративних послуг / Ю. О. Даньшина // Теорія та практика державного управління [Текст]. — 2011. — № 4. — С. 12.

3. Буренко Т. О. Актуальні підходи до оцінювання ефективності системи надання державних адміністративних послуг в Україні... — С. 100—103; Дубенко С. Д. Адміністративні послуги органів виконавчої влади: теоретичні підходи до вирішення практичних завдань... — С. 44; Калита Т. П. Побудова систем управління якістю... — 40 с.; Кірмач А. В. Оцінка якості адміністративних послуг... — 88 с.; Даньшина Ю. О. Зарубіжний досвід оцінювання якості адміністративних послуг... — С. 12.

4. Калита Т. П. Побудова систем управління якістю... — 40 с.; Кірмач А. В. Оцінка якості адміністративних послуг... — 88 с.; Даньшина Ю. О. Зарубіжний досвід оцінювання якості адміністративних послуг... — С. 12; Дембіцька С. Л. Адміністративні послуги та їх впровадження в умовах адміністративної реформи / С. Л. Дембіцька // Науковий вісник Дніпропетровського державного університету внутрішніх справ [Текст]. — 2007. — № 2. — С. 119; Колцуняк Ю. В. Європейський досвід надання адміністративних послуг у сфері правоохоронної діяльності / Ю. В. Колцуняк // Науковий вісник Київського національного університету внутрішніх справ [Текст]. — 2010. — № 4. — С. 242, 243.

5. Калита Т. П. Побудова систем управління якістю... — 40 с.; Кірмач А. В. Оцінка якості адміністративних послуг / А. В. Кірмач, В. П. Тимошук. — К.: Факт, 2005. — 88 с.; Даньшина Ю. О. Зарубіжний досвід оцінювання якості адміністративних послуг... — С. 12; Дембіцька С. Л. Адміністративні послуги та їх впровадження в умовах адміністративної реформи... — С. 119; Колцуняк Ю. В. Європейський досвід надання адміністративних послуг у сфері правоохоронної діяльності... — С. 242, 243; Поляк О. В. Формування статистики управлінських/адміністративних послуг / О. В. Поляк, Т. Г. Сарчинська // Статистика України [Текст]. — 2004. — № 4. — С. 67.

6. Кірмач А. В. Оцінка якості адміністративних послуг... — 88 с.; Даньшина Ю. О. Зарубіжний досвід оцінювання якості адміністративних послуг... — С. 12.; Дембіцька С. Л. Адміністративні послуги та їх впровадження в умовах адміністративної реформи... — С. 119; Колцуняк Ю. В. Європейський досвід надання адміністративних послуг у сфері правоохоронної діяльності... — С. 242, 243; Поляк О. В. Формування статистики управлінських/адміністративних послуг... — С. 67; Прудіус Л. В. Оцінка якості надання адміністративних послуг: теоретико-методологічний підхід [Текст] : [наук. розроб.] / Л. В. Прудіус. — К. : НАДУ, 2010. — 40 с.; Серант А. Й. Соціальні комунікації і соціальні мережі як моделі розгалуженого розвитку зв'язків з громадськістю / А. Й. Серант, І. В. Огірко // Ефективність державного управління [Текст] : зб. наук. пр. — Вип. 31. — Львів : ЛРІДУ НАДУ, 2012. — С. 498—506.

**A. Serant,
I. Ohirko**

QUALITY ASSESSMENT IN PROVISION OF ADMINISTRATIVE SERVICES

The article examines current approaches to the quality assessment in provision of administrative services by state executive authorities and executive bodies of local self-government.

Key words: administrative service, quality assessment, standard, method, approach.