

З рис. 6 видно різкі зміни ряду динаміки <http://ua-referat.com/> Тенденції починаючи з 2004 року. Причому видно три хвилі спаду: з 2008 по 2010 рік спостерігається катастрофічний спад із підйомом у 2010 році і знову нова хвиля спаду з 2010 по 2012 рік як друга фаза після кризового періоду починаючи з 2007 року.

З основних чисельних методів наближення табличних даних відношення торгового до платіжного балансу України застосовуємо апроксимацію квадратичною функцією (рис. 7).

На рис. 7 представлена поліноміальна апроксимація точок відношення торгового до платіжного балансу за допомогою квадратного тричлена вигляду:

$$y = -0.0021x^2 - 0.062x + 1.5944 \quad (1)$$

зі стандартною похибкою відхилення: 0,7841.

Таке наближення аналітичною функцією було обрано із декількох апроксимацій і критерієм вибору була найкраща стандартна похибка відхилення. За такою апроксимацією прогнозне значення (пунктирна лінія на рис. 7) на 2014 рік має тенденцію до монотонного спадання. Причому аналітична функція згладжує коливання точок за три періоди: з 2001 по 2005 рік, з 2005 по 2009 рік, з 2009 по 2012 рік. Зауважимо, що таке наближення згладило пікові коливання даних.

Висновки

Показано, що з огляду на те, що макроекономічні показники торгового та платіжного балансу пов'язані між собою таким чином, що торговий баланс являється частиною пла-

тижного, розглядається показник частки торгового балансу в платіжному (відношення торгового до платіжного балансу). Представлена поліноміальна апроксимація точок відношення торгового до платіжного балансу за допомогою квадратного тричлена зі стандартною похибкою відхилення 0,7841. Прогноз має тенденцію до монотонного спадання.

Список використаних джерел

1. Chernyak O., Stavytskyy A. Statistical Forecasting of the Balance of Payments of Ukraine // Theory of Stochastic Processes. – 2001. – Vol. 7 (23). – №1–2. – P. 53–73.
2. Хіміч Т.В., Ставицький А.В. Індексний аналіз обмінного курсу гривні та зовнішньої торгівлі України // Вісник Національного банку України. – 1999. – №4. – С. 11–14.
3. Черняк О.І., Воронова Л.В., Ставицький А.В. Методи прогнозування експорту–імпорту // Економіка і прогнозування. – 2001. – №2. – С. 96–109.
4. Економічний ризик і методи його вимірювання: підручник для студ. екон. спец. / В.В. Вітлінський [та ін.]; Інститут змісту і методів навчання, Київський держ. економічний ун-т. – К.: [б.в.], 1996. – 398 с.
5. Моделювання економіки: навч. посібник / В.В. Вітлінський; Київський національний економічний ун-т. – К.: КНЕУ, 2003. – 406 с.: рис. – Бібліогр.: с. 403.
6. Блудова Т.В., Джаладова І.А., Макаренко О.І., Шуклін Г.В. Математична економіка. Навч. посіб. – К.: КНЕУ, 2009 – 464 с.
7. Ризикологія в економіці та підприємстві / В.В. Вітлінський, Г.І. Великоіваненко; Київський національний економічний ун-т. – К.: КНЕУ, 2004. – 480 с.

І.І. РЕПІН,
к.т.н., НДЕІ Мінекономрозвитку і торгівлі України,
А.В. ДАЙНЕКО,
аспірантка, НДЕІ Мінекономрозвитку і торгівлі України,
М.О. ЛУГІНА,
НДЕІ Мінекономрозвитку і торгівлі України

Методичні основи проведення моніторингу якості надання адміністративних послуг суб'єктами та центрами надання адміністративних послуг

Визначені фактори, які впливають на якість надання адміністративних послуг, критерії якості адміністративних послуг, окреслені методичні підходи та вимоги до організації проведення моніторингу якості надання адміністративних послуг суб'єктами та центрами надання адміністративних послуг.

Ключові слова: адміністративні послуги, якість, моніторинг, центри надання адміністративних послуг.

І.І. РЕПІН,
к.т.н., с.н.с., НИЭИ Минэкономразвития и торговли Украины,
А.В. ДАЙНЕКО,
аспірантка, НИЭИ Минэкономразвития и торговли Украины,
М.А. ЛУГІНА,
НИЭИ Минэкономразвития и торговли Украины

Методические основы проведения мониторинга качества предоставления административных услуг субъектами и центрами предоставления административных услуг

Определены факторы, влияющие на качество предоставления административных услуг, критерии качества административных услуг, очерчены методические подходы и требования к организации проведения мониторинга качества предоставления административных услуг субъектами и центрами предоставления административных услуг.

Ключевые слова: административные услуги, качество, мониторинг, центры предоставления административных услуг.

I.I. REPIN,
Ph. D., SRIE Ministry of Economic Development and Trade of Ukraine,
A.V. DAINEKO,
postgraduate, SRIE Ministry of Economic Development and Trade of Ukraine,
M.A. LUGINA,
SRIE Ministry of Economic Development and Trade of Ukraine

Methodological basis for monitoring the quality of administrative services entities and centers of administrative services

The factors that affect the quality of administrative services, administrative services quality criteria outlined methodological approaches and requirements of monitoring the quality of administrative services entities and centers of administrative services.

Keywords: administrative services, quality, monitoring centers of administrative services.

Постановка проблеми. Реалізація стратегічного курсу на європейську інтеграцію вимагає від України впровадження в державне управління принципів міжнародного менеджменту якості для забезпечення ефективності державного управління та якості надання адміністративних послуг, що зумовлено незадоволеністю населення низьким рівнем життя та неякісними послугами і, як наслідок, недостатньою конкурентоспроможністю України серед міжнародної спільноти. Попри значну кількість прийнятих нормативно-правових актів та увагу науковців щодо унормування процедури надання адміністративних послуг питання щодо визначення процедури оцінювання якості надання адміністративних послуг залишається невирішеним.

Останнім часом помітно активізувалася діяльність суб'єктів надання адміністративних послуг щодо проведення з власної ініціативи моніторингу якості надання адміністративних послуг, за результатами якого приймаються рішення щодо удосконалення системи надання адміністративних послуг. Тому актуальним є завдання розроблення рекомендацій з проведення моніторингу якості надання адміністративних послуг суб'єктами та центрами надання адміністративних послуг на основі узагальнення набутого досвіду та наукових напрацювань у цій сфері.

Аналіз досліджень та публікацій з проблеми. На важливість дослідження адміністративних послуг та їх місця у забезпеченні прав, свобод і законних інтересів громадян наголошують провідні науковці: В. Авер'янов [1, 2], В. Бабаєв [3], О. Бандурка [4], В. Коняєва [5], А. Селіванов [6], В. Тимошук [7] та ін. Сучасна ситуація в країні вимагає перебудови засад інформаційної діяльності та, перш за все, створення систем моніторингу і відповідної бази, яка забезпечить управління повною, об'єктивною і актуальною інформацією для компетентного всебічно зваженого підходу до підготовки і прийняття рішень будь-якого рівня.

Зарубіжний досвід не дає єдиної відповіді на питання про оптимальний перелік критеріїв оцінки якості публічних (чи адміністративних) послуг. Наприклад, у Канаді серед критеріїв якості називали своєчасність, професійність, компетентність службовців, люб'язність, комфорт, справедливість, результат. Ці критерії відображають насамперед очікування споживачів [8].

У Фінляндії оцінку публічних послуг пропонувалося здійснювати за такими групами критеріїв, як менеджмент та персонал, процедури та структура органу, якість та задоволеність споживача, економічність та ефективність, результативність. У даному випадку виходять не лише з позиції споживача, а й з публічних інтересів [8].

Метою статті є розроблення методичних основ та рекомендацій з моніторингу якості надання адміністративних послуг суб'єктами та центрами надання адміністративних послуг.

Виклад основного матеріалу. Згідно з положеннями Європейської хартії, підписаної в Парижі на Європейському з'їзді якості у 1998 році [9]:

– якість – це мета досконалості організації (якщо остання є конкурентоспроможною, то вона повністю виправдовуватиме очікування клієнтів). 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.

Ураховуючи зарубіжний досвід організації надання публічних послуг громадянам та оцінки якості надання таких послуг, необхідно зазначити спершу те, що світова практика бере за основу оцінки якості думку безпосереднього споживача. Ще наприкінці 80-х років минулого сторіччя такий орієнтир в оцінці було визнано найважливішим. Протягом 90-х років багато розвинутих країн світу, зокрема Велика Британія, США, Канада, Швеція, Фінляндія, запровадили систему оцінювання роботи урядових органів, у тому числі з надання адміністративних послуг, що ґрунтується на очікуваннях та уподобаннях споживачів.

Для визначення ступеню впливу на якість надання адміністративних послуг різних факторів, задіяних у сфері надання адміністративних послуг, доцільно провести їх системну структурування та класифікацію. По відношенню до системи надання адміністративних послуг фактори поділяються на внутрішні (які мають місце в самій системі надання послуг) і зовнішні, які виникають поза сфери надання адміністративних послуг і мають позитивний, або негативний вплив на функціонування системи надання адміністративних послуг. За своєю природою фактори поділяються на об'єктивні та суб'єктивні, а за характером впливу – на позитивні та негативні. Окрім того, фактори можуть бути матеріальні, фінансові, географічні тощо. В результаті комплексного аналізу процесу підготовки адміністративних послуг та діяльності суб'єктів надання цих послуг визначено перелік основних факторів та проведена їх класифікація (див. табл.).

Зазначені в таблиці фактори можуть справляти як позитивний, так і негативний вплив на якість надання адміні-

МАКРОЕКОНОМІЧНІ АСПЕКТИ СУЧАСНОЇ ЕКОНОМІКИ

стративних послуг. Позитивними є такі фактори, як, наприклад, можливість споживачів звернутися до центру надання адміністративних послуг, пошук підприємицької діяльності, високий рівень інформаційно-технологічного забезпечення, висока кваліфікація управлінського персоналу, наявність грантів або технічної допомоги і т. ін.

Особливої ваги набувають фактори модернізації державної служби та служби в органах місцевого самоврядування за допомогою удосконалення системи стимулювання службовців, покращення моніторингу їхньої діяльності, оцінки показників її кінцевих результатів, вирішення яких значною мірою сприятиме покращенню якості публічних послуг, що надаються органами влади. Зазначена модернізація має здійснюватись шляхом приведення державного управління та державної служби України у відповідність із принципами і практиками демократичного урядування.

Проведення моніторингу якості надання адміністративних послуг здійснюється з урахуванням критеріїв. Критерії якості надання адміністративних послуг, їх мінімальний склад достатньо досліджені в науковій літературі. Їхній перелік наведено нижче.

- 1) результативність – передбачає спрямованість діяльності адміністративного органу на позитивне вирішення справи;
- 2) своєчасність – передбачає дотримання встановленого законом строку надання адміністративної послуги з орієнтацією на якнайшвидше вирішення справи;

3) доступність – означає фактичну можливість особи звернутися за отриманням адміністративної послуги;

4) зручність – передбачає врахування інтересів та потреб одержувача в процесі надання адміністративної послуги;

5) відкритість – це наявність та доступність інформації, необхідної для отримання адміністративної послуги про: процедуру надання адміністративної послуги; перелік документів, які потрібно подати для отримання послуги, із зразками їх заповнення; розмір та порядок оплати адміністративної послуги; посадових осіб, відповідальних за надання адміністративної послуги;

6) повага до одержувача – передбачає ввічливе (шанобливе) ставлення до особи, її честі та гідності;

7) професійність – передбачає наявність належного рівня кваліфікації працівників адміністративного органу. Професійність визначається продемонстрованим рівнем знань та дотриманням процедури надання адміністративної послуги, конкретністю та обґрунтованістю вимог, що ставляться до одержувача.

Вище перераховані критерії мають статичний характер. Але надзвичайно важливим є врахування динаміки підвищення якості надання послуг, яка може бути оцінена згідно наступного критерію 8;

8) наявність програми, заходів щодо вдосконалення організації надання адміністративних послуг. Наявність достатньо ефективних засобів вдосконалення адміністратив-

Фактори, які визначають якість надання адміністративних послуг

Природа фактора	Фактор впливу на якість надання адміністративних послуг	
	внутрішній	зовнішній
Об'єктивні фактори впливу	Рівень матеріально-технічного забезпечення функціонування системи надання адміністративних послуг. Якість адміністративного управління. Недостатнє матеріально-технічне забезпечення органів влади – суб'єктів надання адміністративних послуг. Фаховий потенціал управлінського персоналу в органах виконавчої влади та органах місцевого самоврядування. Форми звернення до центру надання адміністративних послуг. Рівень інформаційно-технологічного забезпечення суб'єкта надання адміністративних послуг. Можливість використання грантів, або міжнародної технічної допомоги суб'єктом надання адміністративних послуг	Стан економічного і соціального розвитку країни. Законодавче, нормативно-правове та методологічне забезпечення системи надання адміністративних послуг. Фінансове забезпечення суб'єкта надання адміністративних послуг. Стан реформування системи центральних органів виконавчої влади та місцевого самоврядування. Територіальне розміщення адміністративного органу – суб'єкта надання адміністративних послуг. Дерегуляція підприємницької діяльності. Створення сприятливого бізнес-клімату
Суб'єктивні фактори впливу	Надання адміністративних послуг за принципом «єдиного вікна». Рівень організації надання адміністративних послуг. Облаштування приміщень центрів надання адміністративних послуг інформаційними стендами, скриньками для отримання звернень, виготовлення довідково-інформаційних матеріалів тощо. Задоволеність громадян процесом надання послуги. Інформованість споживачів послуг, у тому числі створення та функціонування веб-сайту з надання адміністративних послуг. Рівень стимулювання службовців за надання якісних адміністративних послуг. Система контролю якості надання послуг. Відсутність чи наявність належних умов отримання адміністративних послуг для осіб з обмеженими фізичними можливостями. Оперативність та об'єктивність розгляду скарг заявників послуг. Рівень корупції	Доходи, платоспроможність населення як фактор, що впливає на кількість звернень за адміністративними послугами. Вік, стать, соціальний стан заявників послуг

Розроблено авторами.

них процедур та стимулювання працівників адміністративних органів до вдосконалення власної діяльності.

Окрім того, сучасними науковими дослідженнями визначені додаткові критерії оцінювання якості надання адміністративних послуг, як наприклад: простота; оперативність; строковість; рівність; справедлива вартість; економічність; ефективність надання; дотримання вимог нормативно-правових документів;

9) простота. Вимоги, які ставляться до приватної особи для отримання послуги, повинні бути обґрунтованими і найпростішими. Спілкування між адміністративними органами (погодження, експертизи, повідомлення) повинно здійснюватися переважно всередині адміністрації, без залучення особи;

10) оперативність. Надання адміністративної послуги здійснюється якнайшвидше, мінімізація черг на отримання послуг;

11) строковість – послуга повинна надаватися не пізніше визначеного строку;

12) рівність. Адміністративний орган повинен однаково (однаково доброзичливо) ставитися до всіх суб'єктів звернення за адміністративними послугами;

13) справедлива вартість. Вартість послуги за загальним правилом не повинна перевищувати вартості фактичних витрат на надання цього виду послуг;

14) економічність – забезпечення мінімальних витрат на підготовку адміністративної послуги без зменшення її якості;

15) ефективність надання – ефективне використання ресурсів на надання адміністративних послуг;

16) дотримання вимог нормативно-правових документів. Суб'єкт надання адміністративних послуг діє у відповідності із Законом «Про адміністративні послуги», нормативно-правовими актами, які регламентують його діяльність у сфері надання адміністративних послуг.

Показники якості надання адміністративних послуг складають інформаційну основу моніторингу. Формою документа, за якою здійснюється збір інформації для моніторингу, як правило, є анкета. Показники якості, за їх значеннями, поділяються на дві групи: кількісні та якісні. Якісні показники оцінюються значеннями «так», «ні» або за бальною шкалою (наприклад: від 1 до 5).

Наприклад, до переліку кількісних показників якості адміністративних послуг входять:

- кількість звернень заявників для отримання довідкової інформації щодо одержання адміністративної послуги;
- загальна кількість звернень щодо одержання адміністративної послуги;
- загальна кількість звернень громадян, яким дозволено отримання послуги;
- кількість консультацій, які надані споживачам, у тому числі наданих через call-центр (штук, хвилин);
- кількість поданих заяв відносно надання адміністративних послуг (штук);
- кількість днів прийому споживачів на тиждень (днів);
- середній час прийому одного споживача послуг(хвилин);
- середнє число відвідувань споживача необхідне для отримання адміністративної послуги (рази);
- загальна кількість наданих адміністративних послуг (штук);
- загальна кількість адміністративних послуг, наданих в режимі «єдиного вікна» (штук);

– загальна кількість наданих адміністративних послуг по видах (штук);

– кількість наданих адміністративних послуг безкоштовних (штук);

– кількість наданих адміністративних послуг платних (штук) та ряд інших.

Рівень задоволеності споживача щодо організації роботи Центру надання адміністративних послуг може бути оцінено такими якісними показниками та їх можливими значеннями:

1. Чи задоволені Ви роботою Центру?

Так Ні Важко сказати

2. Чи влаштовує Вас графік роботи Центру?

Так Ні

3. Чи існують на Вашу думку проблеми, що заважають ефективній роботі Центру

Так Ні Не помічав (не помічала).

Серед методичних підходів до проведення моніторингу найбільш поширеним є дослідження якості адміністративних та задоволеності замовника рівнем надання послуг шляхом соціологічних досліджень (опитувань, анкетувань, інтерактивних голосувань тощо) серед споживачів адміністративних послуг. Головна мета таких досліджень – визначення очікувань споживачів послуг, які стають підставою для оцінювання якості послуг та встановлення стандартів роботи адміністративних органів, що надають послуги. Значну роль у цьому процесі відіграють неурядові організації.

Під час проведення соціологічних досліджень респондентам пропонується дати відповідь на чіткі питання аби визначити чи задоволені вони роботою органу. Ці питання формулюються виходячи із певних критеріїв та відповідних показників оцінювання якості надання адміністративних послуг. Достатньо презентабельними методичними підходами щодо проведення моніторингу якості надання адміністративних послуг є методики запропоновані Центром політико-правових реформ, які успішно використовуються для оцінювання діяльності як суб'єктів так і центрів надання адміністративних послуг [10].

Серед порівняно нових підходів до оцінювання якості надання адміністративних послуг окремо виділяється методика «Таємний клієнт». Ця методика достатньо відома в країнах Заходу під назвою «Таємний покупець» і широко використовується в маркетингових дослідженнях для визначення рівня якості обслуговування на ринках споживчих товарів, банківських та інших послуг.

Методика «Таємний клієнт» у порівнянні з іншими методами опитування споживачів має ряд переваг, зокрема:

- таємність і несподіванка перевірки дозволяє оцінити рівень обслуговування суб'єктів звернення адміністративних послуг;
- гнучкість методики створює можливості для перевірки конкретних дій і сфер діяльності персоналу (менеджерів, консультантів, адміністраторів тощо);
- реальність і характерність ситуацій дає підстави оцінити дії обслуговуючого персоналу на практиці;
- оцінка роботи персоналу відбувається з точки зору споживача, що є дуже важливим для розробки заходів щодо поліпшення якості надання адміністративних послуг [11].

Таємний клієнт – відвідувач сервісних організацій, який, здійснюючи візит як звичайний клієнт, проводить збір фактичної інформації про якість обслуговування.

МАКРОЕКОНОМІЧНІ АСПЕКТИ СУЧАСНОЇ ЕКОНОМІКИ

Візити таємних клієнтів дозволяють підвищити мотивацію персоналу, оцінити адекватність і повноту прийнятих стандартів обслуговування споживачів, виявити недоліки в процесах, які власним співробітникам можуть бути непомітними, оцінити ефективність тренінгів, що проводяться для персоналу та ін.

Технологію дослідження за методикою «Таємний клієнт» умовно можна поділити на три етапи [11], кожен з яких має сприяти об'єктивності результуючих оцінок якості надання адміністративних послуг. Кожен етап представляється у вигляді послідовних кроків.

На першому етапі формулюється мета і завдання моніторингу здійснюється відбір критеріїв оцінки якості обслуговування, ведеться підготовка анкети, складається сценарій роботи експерта (таємного клієнта), проводиться інструктаж таємних клієнтів, роз'яснюється порядок заповнення анкети.

На другому етапі реалізується «безпосереднє проведення моніторингу», протягом якого проходить збір необхідної для аналізу інформації. Таємний клієнт відвідує орган державної влади, що надає адміністративні послуги (центр надання адміністративних послуг), веде спостереження умов функціонування суб'єкта надання адміністративних послуг та процедуру надання адміністративної послуги відповідно до мети, завдань моніторингу та анкети. Заповнення анкет має відбуватися відразу після відвідування, коли в пам'яті ще зафіксовані усі деталі, які пізніше можуть бути втрачені.

На третьому етапі відбувається обробка результатів моніторингу, їх аналіз і формулювання висновків. На основі результатів моніторингу розробляються рекомендації, спрямовані на підвищення рівня якості надання адміністративних послуг в ЦНАП та інших суб'єктах надання адміністративних послуг.

У порівнянні з іншими прийомами проведення моніторингу методика «Таємний клієнт» характеризується більшою економічністю (для проведення моніторингу може бути залучено три, два або навіть один експерт) та вищою адекватністю результатів оцінювання якості послуг.

Результати аналізу досвіду оцінювання якості надання адміністративних послуг органами виконавчої влади та місцевого самоврядування виявили два основні напрями організації та проведення моніторингу: проведення моніторингу державними органами та недержавна форма моніторингу надання адміністративних послуг. Ініціаторами державної форми моніторингу можуть бути центральні та місцеві органами виконавчої влади органи місцевого самоврядування як суб'єкти надання адміністративних послуг, а також Мінекономрозвитку як центральний орган виконавчої влади, відповідальний за методичне, організаційне та нормативно-правове регулювання системи надання адміністративних послуг в Україні. Недержавна форма моніторингу надання адміністративних послуг проводиться громадськими організаціями як з власної ініціативи, так і з ініціативи адміністративних органів – суб'єктів надання адміністративних послуг.

Основним способом збору інформації в системі моніторингу є підготовка та заповнення анкет. Зміст запитань і показників, з яких складається анкета залежить від мети, завдань моніторингу та вибраних критеріїв якості адміністративних послуг.

Моніторинг якості надання адміністративних послуг проводиться згідно рішення (наказу) керівника органу виконавчої влади, або органу місцевого самоврядування – суб'єкта

надання адміністративних послуг, а також органу, який створив центр надання адміністративних послуг.

Рішення про проведення моніторингу має включати такі положення:

- мета дослідження;
- завдання (програма) моніторингу;
- склад робочої групи з проведення дослідження;
- ресурси, які залучаються для реалізації завдань (програми) моніторингу;
- підготовка звіту та рекомендацій за результатами моніторингу;
- прийняття рішень щодо подальшого вдосконалення роботи суб'єкта надання адміністративних послуг та підвищення якості обслуговування суб'єктів звернень.

Ресурси, які залучаються для реалізації завдань (програми) моніторингу.

Людські ресурси:

- проведення опитування – залучені інтерв'юери;
- оброблення інформації та генерування звіту (зазначаються особи, організації, які залучаються до оброблення інформації, підготовки звіту та рекомендацій). Встановлюються терміни виконання відповідних робіт.

Матеріальні ресурси: документування результатів – папір для анкет та звітів.

Фінансові ресурси: вказується джерела фінансування дослідження (за кошти державного бюджету, кошти громадських організацій, за сприяння проекту міжнародного співробітництва, без залучення додаткових коштів тощо).

Звіт за результатами проведення моніторингу подається на розгляд керівника та адміністративного органу (суб'єкта надання адміністративних послуг) для прийняття рішень щодо подальшого вдосконалення роботи щодо підвищення якості надання адміністративних послуг, усунення виявлених недоліків.

Рекомендовано регулярно проводити моніторинг якості надання адміністративних послуг:

- один раз в квартал – для центрів надання адміністративних послуг;
- один раз на півріччя – для інших суб'єктів надання адміністративних послуг.

За необхідності, органи державної влади можуть проводити моніторинг додатково до зазначених термінів.

Висновки

Проаналізовано та проведено структурування факторів, які визначають якість надання адміністративних послуг. Визначені об'єктивні та суб'єктивні фактори, а за середовищем впливу – внутрішні та зовнішні.

Критерії якості надання адміністративних послуг, їх мінімальний склад достатньо досліджені в науковій літературі. До таких критеріїв відносяться: результативність, своєчасність, доступність, зручність, відкритість, повага до одержувача, професійність. Сучасними науковими дослідженнями визначені додаткові критерії оцінювання якості надання адміністративних послуг, як наприклад: простота, оперативність, строківість, рівність, справедлива вартість, економічність, ефективність надання.

Встановлено певну відповідність між критеріями оцінки якості надання адміністративних послуг та показниками якості, що їх характеризують. Використання такої таблиці відповіднос-

ті при складанні анкет опитування споживачів послуг дозволяє більш повно оцінити критерії якості при проведенні моніторингу.

Теоретичними дослідженнями науковців визначені найбільш поширені підходи та прийоми оцінювання якості надання адміністративних послуг, що використовуються в системах моніторингу. Вони ґрунтуються на анкетуванні, експрес-опитуванні, дослідженні громадської думки (проведення екзит-полу). На практиці використання певного методичного підходу, формування змісту (переліку запитань) анкети залежить від мети та завдань моніторингу, які визначає керівник органу влади – суб'єкта надання адміністративних послуг або ЦНАП.

При визначенні методичних підходів оцінки якості надання адміністративних послуг запропоновано використовувати рекомендації Всесвітнього альянсу громадської участі CIVICUS, згідно яких до основних інструментів моніторингу та оцінювання публічних послуг належать такі: звіти за результатами опитування зацікавлених сторін; моніторинг та оцінювання з боку громади; звітні картки громадян; система показників громади; соціальні аудита.

Методика «Таємний клієнт» у порівнянні з іншими методиками опитування споживачів має ряд переваг, зокрема: таємність і несподіванка перевірки (дозволяє оцінити фактичний рівень обслуговування); реальність і характерність ситуацій (дає підстави оцінити дії обслуговуючого персоналу на практиці); оцінювання якості надання послуги з точки зору споживача (що є важливим для розробки заходів щодо поліпшення якості обслуговування).

На практиці використання певного методичного підходу, формування змісту (переліку запитань) анкети залежить від мети та завдань моніторингу, які визначає керівник органу влади – суб'єкта надання адміністративних послуг або ЦНАП.

Визначено два основні напрями організації та проведення моніторингу: проведення моніторингу державними органами та недержавна форма моніторингу якості надання адміністративних послуг.

Рекомендовані терміни проведення моніторингу якості надання адміністративних послуг: один раз в квартал – для центрів надання адміністративних послуг та один раз на півріччя – для інших суб'єктів надання адміністративних послуг. За необхідності, органи державної влади можуть проводити моніторинг додатково до зазначених термінів.

Звіт за результатами проведення моніторингу подається на розгляд керівника адміністративного органу (суб'єкта надання адміністративних послуг) для прийняття рішень щодо підвищення якості надання адміністративних послуг, усунення виявлених недоліків.

Список використаних джерел

1. Державне управління: проблеми адміністративно-правової теорії та практики / За заг. ред. В.Б. Авер'янова. – К.: Факт, 2003. – 384 с.
2. Авер'янов В. Система органів виконавчої влади: проблеми реформування у світлі конституційних вимог / Електронна бібліотека юридичної літератури: [Електрон. ресурс]. – Режим доступу: <http://pravoznavec.com.ua/period/chapter/2/30/1094#chapter>.
3. Бабаєв В.М. Управління міським господарством: теоретичні та прикладні аспекти: монографія / В.М. Бабаєв. – Х.: Вид-во ХарPI НАДУ «Магістр», 2004. – 204 с.
4. Бандурка О.М., Тищенко М.М. Адміністративний процес: Підручник для вищих навч. закл. / О.М. Бандурка, М.М. Тищенко. – К.: Літера ЛТД, 2002. – 288 с.
5. Коняєва В.В. Удосконалення кваліфікаційних вимог щодо державних послуг / Актуальні проблеми державного управління: [Електрон. ресурс]. – Режим доступу: http://www.nbu.gov.ua/portal/Soc_Gum/Apdu/2008_2/doc/1/11.pdf.
6. Селіванов А.О. Адміністративний процес в Україні: реальність і перспективи розвитку правових доктрин / А.О. Селіванов. – К.: Ін Юре, 2000. – 68 с.
7. Адміністративна процедура та адміністративні послуги. Зарубіжний досвід і пропозиції для України / Автор – упорядник В.П. Тимошук. – К.: Факт, 2003. – 496 с.
8. Кірмач А.В., Тимошук В.П. Оцінка якості адміністративних послуг / А.В. Кірмач, В.П. Тимошук. – К.: Факт. – 2005. – 88 с.
9. Саламатов В. Методика експрес-оцінки якості адміністративного управління / Віче, № 10, 2013: [Електрон. ресурс]. – Режим доступу: <http://www.viche.info/journal/3671/>
10. «Участь громадськості у моніторингу надання послуг органами публічної влади: нормативне регулювання та існуючі практики». Київ, 2013. – 120 с.
11. Шульгіна А.М. Методика дослідження якості на туристичних підприємствах України: [Електрон. ресурс]. – Режим доступу: <http://www.univer.km.ua/visnyk/930.pdf>

УДК 338.124.4:336.717.18

В.О. ТКАЧУК,
здобувач, Академія фінансового управління

Удосконалення планування на випадок кризи ліквідності у банках

Планування на випадок кризи ліквідності заслуговує уваги банкірів та регуляторів як практичний інструмент для підвищення стійкості банків до потенційних потрясінь. Пропонується послідовність кроків у розробці та використанні антикризових планів з урахуванням передового міжнародного досвіду. Звертається увага на органічний зв'язок між стрес-тестуванням для ризику ліквідності та плануванням заходів на випадок надзвичайної ситуації, пропонуються індикатори загрози кризи (тригери) та описуються організаційні аспекти виконання антикризових планів.

Ключові слова: банки, криза ліквідності, ризик ліквідності, стрес-тестування, антикризове планування.

В.А. ТКАЧУК,
соискатель, Академія фінансового управління

Совершенствование планирования в случае кризиса ликвидности в банках

Планирование в случае кризиса ликвидности заслуживает внимания банкиров и регуляторов как практический