

# ПРАКТИКИ УЗ ДЛЯ ПОЛІПШЕННЯ ЯКОСТІ ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ

**МАМАТОВА Тетяна**

д.держ.упр., професор,  
професор кафедри менеджменту та управління проектами

**КІРЄЄВА Ольга**

к.держ.упр., доцент  
доцент кафедри філософії, соціології державного управління

Одним із головних вихідних положень реформ публічного управління в розвинутих країнах, є те, що **організації публічного сектора існують,**

- перш за все для того, щоб **надавати послуги клієнтам** (споживачам, замовникам, користувачам тощо),
- а не з метою забезпечення працевлаштування службовців

**Administration as a Service – the Public as a Client :**  
The OECD Report / OECD. – **1986**

- **відкритість** – клієнти мають знати, як здійснюється державне управління, які чинники обмежують діяльність державних службовців, хто і за що несе відповідальність і як можна виправити ситуацію у випадку неправильних дій;
- **залучення клієнтів** – відносини з клієнтами формуються на ґрунті того, що клієнти сприймаються як активні учасники пропозицій та дій органів державної влади;
- **задоволення потреб клієнтів** – послуги надаються до конкретних запитів людей;
- **доступність** – клієнти повинні мати легкий доступ до органів влади в зручний час та до інформації в зручній формі

- Чверть століття реформування сфери публічних послуг призвели до докорінної зміни гасла:
  - замість **«громадськість як клієнт»** (public as a client) у багатьох країнах зараз лунає
  - **«громадянин як заінтересована сторона»** (citizen as a stakeholder)
  
- **Заінтересовані сторони (стейкхолдери)** – особи, групи, організації, що можуть впливати на діяльність, ресурси, оцінювання діяльності даної організації або підпадають під її діяльність і вплив

Для сучасного клієнта публічної послуги навіть визначено **п'ять ролей**:

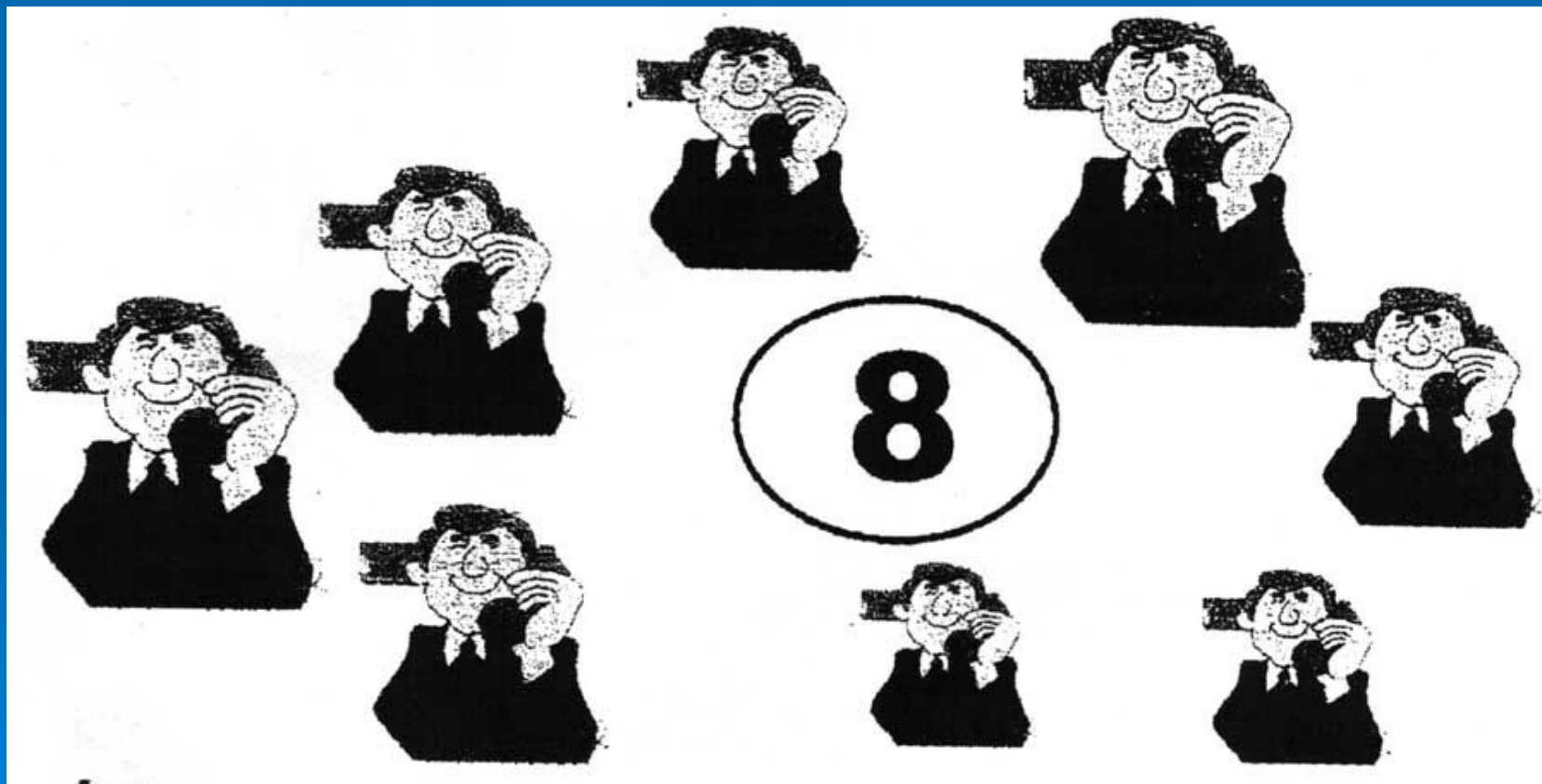
1. Замовник (customer)
2. Розробник (codesigner)
3. Особа, що приймає рішення (co-decision-maker)
4. Продюсер і постачальник (co-producer and provider)
5. Оцінювач (co-evaluator)

- **Замовник/громадянин (customer/citizen)**  
Організація чи особа, яка платить за послугу суб'єкта місцевого самоврядування та/або отримує від нього послугу
  - Примітка 1. Важливо, щоб суб'єкти місцевого самоврядування визнавали існування різних категорій замовників і досягали збалансованого реагування на всі їхні потреби та очікування. Наприклад, деякі громадяни, які є платниками податків і внески яких служать для фінансування послуг суб'єкта місцевого самоврядування, можуть не бути саме тими громадянами, які фактично отримують найбільшу користь з надаваних послуг.
  - Примітка 2. Термін «замовник» інколи можуть по-різному тлумачити у сфері діяльності суб'єкта місцевого самоврядування/державної адміністрації і навіть у міжнародному публічному праві, оскільки він пов'язаний із торговим законодавством. Проте внаслідок його широкого прийняття та корисності у сфері стандартизації систем керування якістю у цих настановах прийнято використовувати слово «замовник», пристосовуючи його, за можливості, до терміна «замовник/громадянин»

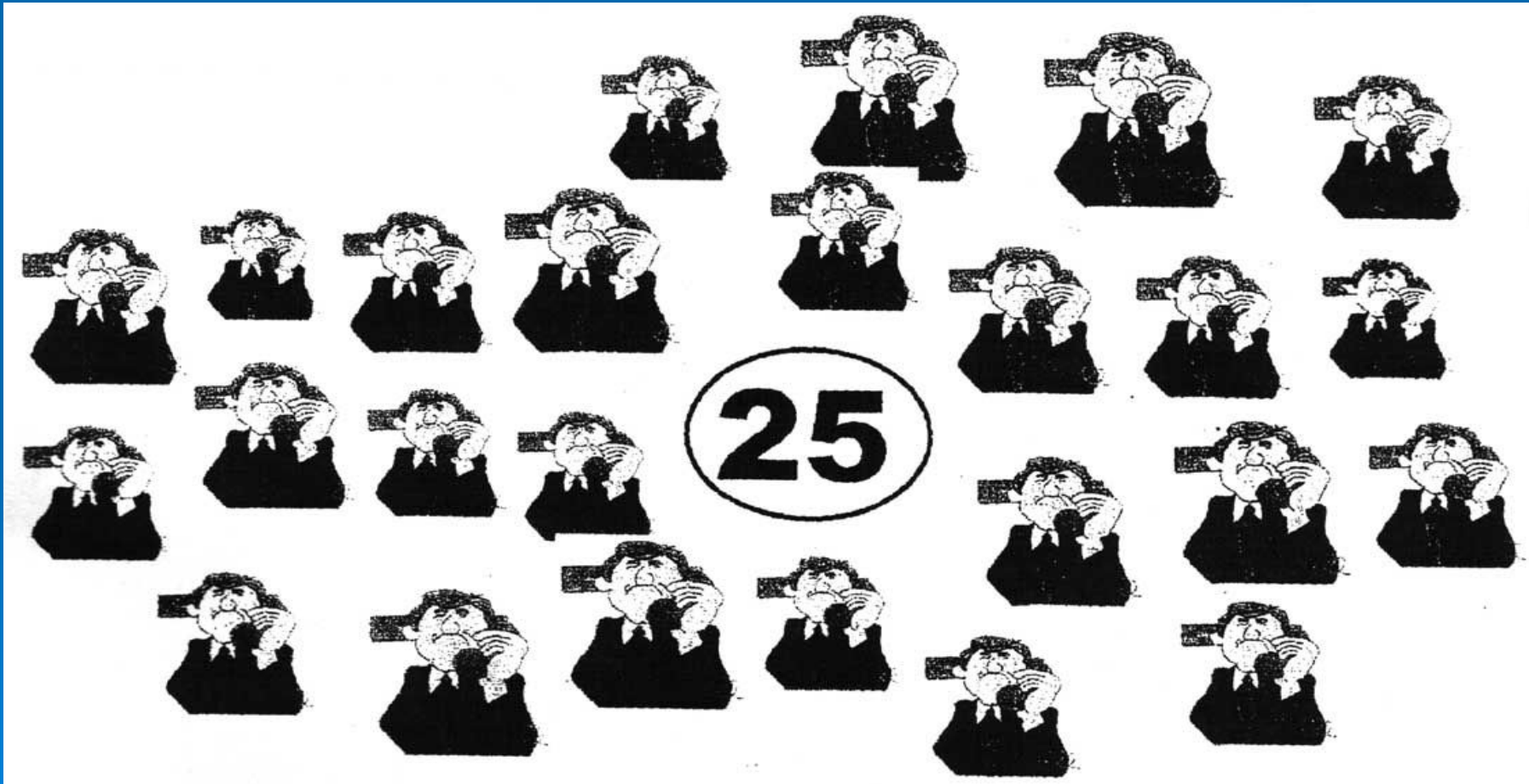
Задоволений клієнт ...

розповідь про це ...

7



# Незадоволений клієнт ... розповідь про це ...







# Зміна відношення громадян до держави



через зміну відношення  
держави до громадян



## Україна:

- офіційна довідка on-line - не довше **30** хвилин;
- отримання ліцензії - **1** доба.

## Україна:

- **41%** громадян - постійно отримують адміністративні послуги через Інтернет;
- **81%** з них задоволені якістю їх надання.

## Велика Британія:

- реєстрація підприємства - не більше **30** хвилин;
- подання податкової декларації – до **5** хвилин.



- 2000 році Єврокомісія поставила мету організувати надання **20 послуг онлайн**:
- **12 з них – для приватних осіб**
  - оподаткування доходів, оформлення дитини до навчального закладу, реєстрація місця проживання, реєстрація нового автомобіля, видача свідоцтв про народження і шлюб та інші
- **8 – для бізнесу**
  - електронне оформлення митних декларацій, податок на прибуток, державні закупівлі і т.д.

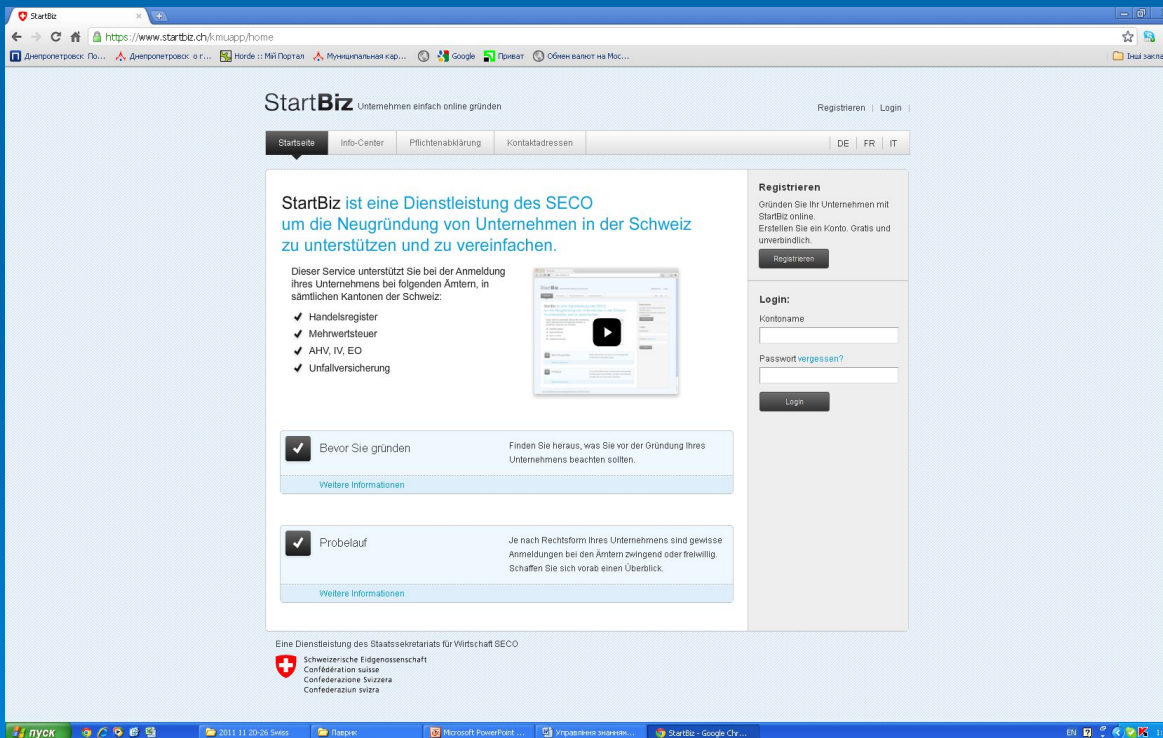


- Серед членів ЄС є країни, які вже досягли 100 % рівня переведення послуг у формат он-лайн –
  - Австрія, Ірландія, Мальта, Швеція, Німеччина та інші
  
- Швейцарія в цьому відношенні не перебуває на передових позиціях
  - це, головним чином, залежить від того, що не так багато адміністративних послуг перебувають у сфері компетенції федерації (за податки, освіту тощо відповідають кантони)
  
- Швейцарія подібні послуги також запровадила
  - Наприклад, у рамках проекту AEL («Електронний уряд») у Женеві створено портал для малого та середнього бізнесу

- Урядовий портал [www.ch.ch](http://www.ch.ch) дає можливість громадянам всіх 26 кантонів та 2600 територіальних громад отримати можливість оформлення документів за будь-якими напрямками (процедури, переліки документів, правила).

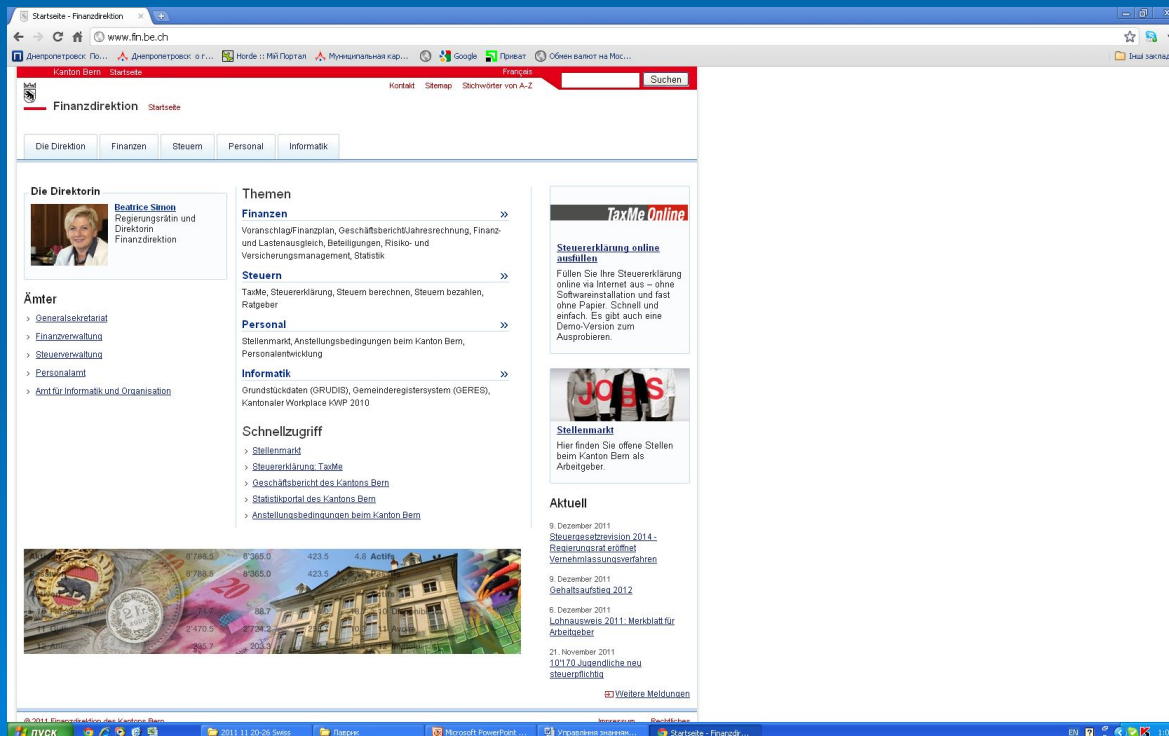


- Портал [www.startbiz.ch](http://www.startbiz.ch) створено для надання допомоги малому бізнесу. Будь-який бажаючий на цьому сайті може зареєструвати мале підприємство за 30 хвилин!, отримати код для сплати податків, внесків на соціальне страхування та зробити інші необхідні кроки

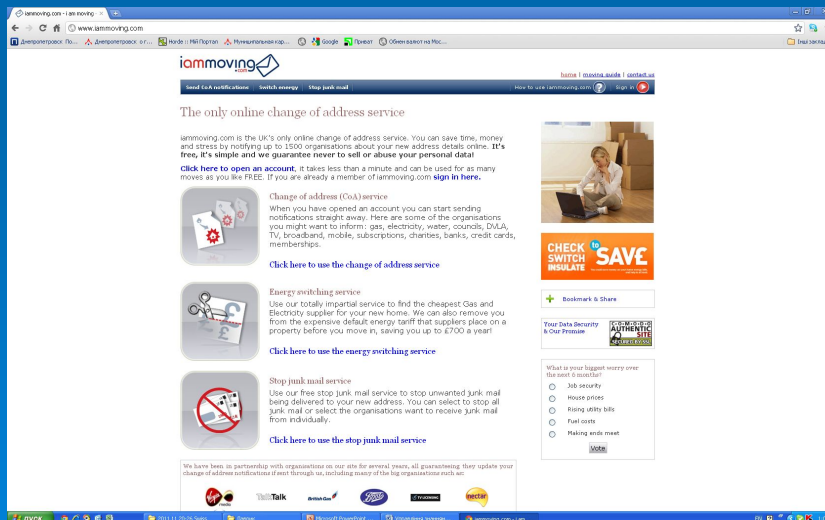




- Портал [www.fin.be.ch](http://www.fin.be.ch) кантону Берн називається *TaxMePortal* – портал «стягни з мене податки» або «оподаткуй мене». Можна оформити свою податкову декларацію та безпосередньо сплатити необхідну суму.



- Питання зміни місця проживання можна врегулювати через сайт [www.iammoving.com](http://www.iammoving.com)
- Це приклад проекту громадсько-приватного партнерства, і через цей сайт приватна особа може повідомити про зміну місця свого проживання, а тоді вже цю адресу iammoving розішле компаніям, з якими ця особа мала відносини – постачальниками телекомунікаційних послуг, газу, води, електрики, податкових органів та ін. Саме з організацій iammoving отримує свої невеличкі комісійні, за рахунок яких підтримує діяльність порталу.



- За IAP2  
(Міжнародна асоціація громадянської участі),  
існує  
**5 рівнів участі громадян:**
  - Інформування
  - Консультування
  - Залучення
  - Співпраця
  - Розширення повноважень для реалізації прав  
(пряма участь)

<http://posludy.gov.ua/>

The screenshot shows a web browser window displaying the Ukrainian Administrative Services Portal. The browser's address bar shows the URL `posludy.gov.ua`. The page header includes the portal's logo (a stylized Ukrainian trident) and the title "Єдиний державний портал адміністративних послуг". A navigation menu is visible on the left, and a search bar is in the center. The main content area features a grid of colorful tiles for various services: "Вхід до особистого кабінету", "Як отримати послугу", "Реєстр адміністративних послуг", "Центри надання послуг", "Довідка", "Зворотній зв'язок", "Суб'єкти надання послуг", "Нормативно-правові акти", and "Популярні послуги". A news section at the bottom right, dated 19.02.2013 10:00, mentions the development of strategies for the agricultural sector and rural territories. The Windows taskbar at the bottom shows the Start button, several open applications, and the system clock displaying 20:12.

<http://callcenter.dp.gov.ua/ODA/OpenPower.html#chap=sitezen&sub=byCategory>

The screenshot displays the 'Відкрита влада' (Open Government) website interface. The browser window shows the URL <http://callcenter.dp.gov.ua/ODA/OpenPower.html#chap=sitezen&sub=byCategory>. The website header features the logo 'Відкрита влада' and the text 'Інформаційно-ресурсний центр Дніпропетровської області'. Below the header, there are navigation tabs for 'громадянам', 'суб'єктам господарювання', and 'контакт-центр', along with filters 'за рубриками' and 'за територіями'. The main content area is divided into two columns of service categories, each with an icon and a brief description:

- Прийом громадян**: Графіки прийому громадян керівництвом облдержадміністрація, керівниками структурних підрозділів...
- Соціальний захист**: Заклади соціального захисту, надання матеріальної допомоги, пенсійне забезпечення...
- Охорона здоров'я**: Лікувальні заклади області, обласні програми галузі, санаторно-курортне лікування, профілактика захворювань...
- Гарячі телефонні лінії**: Графік роботи телефонних гарячих ліній у Дніпропетровській облдержадміністрації
- Житлово-комунальне господарство**: Тарифи на комунальні платежі, підприємства з надання житлово-комунальних послуг...
- Сім'я і молодь**: Усиновлення та втсановлення опіки над дитиною, соціальні служби для сім'ї, дітей та молоді, оздоровлення дітей...

The Windows taskbar at the bottom shows the 'пуск' (Start) button, several open applications, and the system clock displaying 20:23.

[http://e-services.dp.gov.ua/\\_layouts/Information/HomePage.aspx](http://e-services.dp.gov.ua/_layouts/Information/HomePage.aspx)

The screenshot shows a web browser window with the URL [http://e-services.dp.gov.ua/\\_layouts/Information/HomePage.aspx](http://e-services.dp.gov.ua/_layouts/Information/HomePage.aspx). The page features a header with the logo of the Dnipropetrovsk region and the text "ВІРТУАЛЬНИЙ ОФІС ЕЛЕКТРОННИХ ПОСЛУГ ДНІПРОПЕТРОВСЬКОЇ ОБЛАСТІ 'ВІДКРИТА ВЛАДА'". Below the header is a navigation menu with the following items: ГОЛОВНА, ДОЗВІЛЬНІ ЦЕНТРИ, АДМІНІСТРАТИВНІ ПОСЛУГИ (ДОЗВІЛЬНІ ДОКУМЕНТИ), АДМІНІСТРАТИВНІ ПОСЛУГИ: СПРОЩЕНИЙ ДОСТУП ПОШТОЮ, СОЦІАЛЬНІ ПОСЛУГИ, and ПІДПРИЄМЦЮ.

The main content area contains a news article titled "Дмитро Колесніков: «На Дніпропетровщині завдяки системній роботі за півроку число виданих дозвільних документів збільшилося на 10%»". The article text states: "На Дніпропетровщині завдяки системній роботі за півроку число виданих дозвільних документів збільшилося на 10%, при цьому число відмов у наданні адміністративних та дозвільних послуг зменшилося майже на 70%. Про це повідомив керівник Дніпропетровської області Дмитро Колесніков під час селекторної". Below the text is a navigation bar with buttons 1, 2, 3, 4, and 5.

To the right of the article is a section titled "ОСОБИСТИЙ КАБІНЕТ" (Personal Cabinet) with an icon of three people. It contains two input fields, a lock icon, and the buttons "РЕЄСТРАЦІЯ" and "ВІДНОВИТИ ПАРОЛЬ".

The Windows taskbar at the bottom shows the Start button, several application icons, and the system tray with the time 20:40.

# Як гіперлокальні соціальні мережі можуть підвищити якість надання послуг

23

Nextdoor: Join the free private social network for your neighborhood - Windows Internet Explorer

https://nextdoor.com/

файл Правка Вид Избранное Сервис Справка

Избранное (72) Одноклассники Рекомендуются сайты Коллекция веб-фрагме... нмм 4369057[1] GISMETEO.UA погода в Дн... Spina.net.ua - Остеопороз ... Бесплатная почта Hotmail

Nextdoor: Join the free private social network for you...

About Our manifesto Careers Help SIGN IN

## Nextdoor

The private social network for your neighborhood.

LEARN MORE PLAY VIDEO

**Get Nextdoor mobile apps** **NEW**  
Available on iPhone and Android. [Learn more](#)

### Find your neighborhood

Email address

Street address  Apt

ZIP

**GET STARTED — IT'S FREE**

Your information is safe and secure.

The New York Times USA TODAY Los Angeles Times CNN WALL STREET JOURNAL parenting WIRED

- Useful**  
The easiest way to keep up with everything in your neighborhood.
- Private**  
A private environment designed just for you and your neighbors.
- Proven**  
Over 19,000 neighborhoods across the U.S. rely on Nextdoor.

Готово Интернет 100%

ПУСК F:\Лекции\ЦПК\_упр... Microsoft PowerPoint ... Nextdoor: Join the Fr...

UK 12:52

# Як гіперлокальні соціальні мережі можуть підвищити якість надання послуг

24

Соседи.ру - Узнайте, что происходит в вашем районе! - Windows Internet Explorer

http://sosed.ru/intro/signup1

файл Правка Вид Избранное Сервис Справка

Избранное (72) Одноклассники Рекомендуемые сайты Коллекция веб-фрагме... мм 4369057[1] GISMETEO.UA погода в Дн... Spina.net.ua - Остеопороз ... Бесплатная почта Hotmail

Соседи.ру - Узнайте, что происходит в ваш... Страница Безопасность Сервис

Уже зарегистрированы? Войти

Быстрая регистрация не отнимет у вас много времени. Вы получите доступ ко всем новостям и событиям вашего района, познакомитесь с соседями и сможете решать любые проблемы.

Выберите район

Район... (начните печатать) Я не из Москвы

О проекте Правила Помощь | Sosed.ru © 2013

Готово Microsoft PowerPoint - [Mamatova\_Kireeva\_KMinPA\_011013-02] Интернет 100%

пуск F:\Лекции\ЦПК\_упр... Microsoft PowerPoint ... Як гіперлокальні со... Соседи.ру - Узнайт...



- Мешканці та місцева влада м. Вінниця дуже скоро матимуть змогу скористатися веб-платформою для дискусій, яку розроблять у рамках проекту «Гіперлокальна соціальна мережа у Вінниці: від форумів скарг до платформи для вироблення рішень»
  
- Учасники проекту
  - ГО «Подільська агенція регіонального розвитку»
  - Вінницька міська рада
  - Інформаційний ресурс «MyVin»
  - за підтримки Братиславського регіонального центру ПРООН



## 2. Практики УЗ для поліпшення якості публічних послуг

Ваші запитання та дискусійні зауваження ???

