

Інвестиції в медіаосвіту, створення просвітницьких програм та впровадження локальних ініціатив перевірки інформації є багатьма кроками для формування інформаційно грамотного суспільства. Таким чином, медіаграмотність не лише захищає громади від негативного впливу інформаційних атак, але створює підґрунтя для їх сталого розвитку, підвищення прозорості управління та підтримки демократичних цінностей.

Список використаних джерел

1. Медіаграмотність у часи пандемії. URL: <https://osvita.dia.gov.ua/courses/mediagramotnist-u-casi-pandemii>
2. Медіаграмотність як чинник захисту інформаційного простору від ворожої дезінформації в час війни. URL: <http://ukrinfospace.knukim.edu.ua/article/view/300896>
3. Міжнародний досвід впровадження медіаграмотності для окремих цільових груп: можливості для України URL: <https://salo.li/48fbB94>

Ivliev D. I.

student, Mykolaiv national agrarian university, Ukraine

Scientific supervisor: Shishpanova N. candidate of economic sciences, associate professor, associate professor of the department of public management and administration and international economics Mykolaiv national agrarian university, Ukraine

ПОКАЗНИКИ ОЦІНЮВАННЯ СТАНДАРТІВ ЯКОСТІ НАДАННЯ

ПОСЛУГ

INDICATORS OF ASSESSMENT OF SERVICE QUALITY STANDARDS

Актуальність теми обумовлена сервісним направленням держави, необхідністю підвищення якості надання публічних послуг як ключового чинника в забезпеченні довіри громадян до державних установ. У сучасних умовах прозорість, обґрунтованість і ефективність роботи публічних органів значною мірою залежить від впровадження чітких стандартів якості та дієвих методів їхнього оцінювання. Метою є дослідження вже існуючих методологій

оцінювання якості надання публічних послуг та визначення ключових показників, для покращення роботи публічних установ в умовах сьогодення.

Сьогодні оцінювання якості надання послуг стала однією з основних потреб суспільства по відношенню до публічних установ. Чим ефективніше співпрацюють державні органи та органи місцевого самоврядування – тим більше довіра до влади. Громадяни очікують від держави якісного надання послуг та інформування про порядок їх надання. І задля вирішення цієї потреби суспільства було затверджено Єдиний порядок проведення моніторингу якості надання адміністративних послуг Постановою Кабінету Міністрів України від 11 серпня 2021 року №864[1].

Моніторинг дозволяє наблизити державні та місцеві сервіси до користувачів. Основним завданням моніторингу є визначення стану підготовленості онлайн- та офлайн- фронт-офісів для обслуговування, визначення адміністративних послуг, що підлягають оптимізації, рівня задоволеності наданням послуг та стану дотримання процедур надання адміністративних послуг. Моніторинг проводиться для кожного сервісу окремо, що повинно покращити надання послуг в усіх фронт-офісах, адже кожен з них зможе приймати рішення з покращень в незалежності один від одного. Під час моніторингу збираються оціночні дані, що поділяються на статистичні та динамічні. Дані беруться з будь яких джерел з документальним підтвердженням, або що можна вважати достовірним.

Наразі встановлено шість показників для оцінки, а саме: показник відповідності офлайн-фронт-офісу, показник відповідності онлайн-фронт-офісу, показник відповідності нормативно-правових актів принципам державної політики, показник дотримання процедури надання адміністративної послуги, показник рівня задоволеності населення для офлайн-фронт-офісу та онлайн-фронт-офісу [1]. Кожен з цих показників оцінюється за 100 бальною шкалою та має базові вимоги, що повинні бути реалізовані фронт-офісом. Ці вимоги є певною стандартизацією фронт-офісів, що гарно впливає на покращення якості та доступності послуг.

Ключовими показниками на сьогодні є показники що регулюють доступність надання послуг. Показник відповідності офлайн-фронт-офісу визначає облаштування, доступність та рівень обслуговування. Ці показники покликані зменшити час очікування обслуговування та збільшення доступності, у тому числі для осіб з інвалідністю. Показник відповідності онлайн-фронт-офісу виконує ті ж функції, що і для офлайн-фронт-офісу, але додаються нюанси онлайн формату: цілодобова доступність, скорочення часу пошуку послуг, спрощення процесу надання, підказки для користувачів та інше. Наразі питання доступності цифрових послуг стоїть особливо гостро, через неможливість забезпечити фізичного доступу до послуг в усіх регіонах країни через війну.

Для подальшого покращення доступності послуг повинно реалізовувати зворотній зв'язок у вигляді збору відгуків щодо задоволеності отримувачів. Це можна реалізовувати коротким необов'язковим анкетуванням.

Таким чином, можна зробити висновок, що моніторинг дозволить державній владі і місцевому самоврядуванню приймати правильні управлінські рішення і покращувати якість послуг. Впровадження комплексного моніторингу, що охоплює офлайн- та онлайн-формати, дозволяє оцінити відповідність публічних послуг до встановлених стандартів і враховувати потреби всіх категорій користувачів.

Список використаних джерел:

1. Питання організації моніторингу якості надання адміністративних послуг. Єдиний веб-портал органів виконавчої влади України.
URL: <https://salو.li/5658781>

Lesanych S. E.

candidate of economic sciences, senior lecturer of the department of international, constitutional and administrative law, Ivano-Frankivsk educational and scientific law institute of the national university «Odesa Law Academy», Ukraine