

СЕКЦІЯ 6

АКТУАЛЬНІ ПИТАННЯ У СФЕРІ ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ

ПЕРЕВАГИ СУЧАСНИХ ФОРМ НАДАННЯ ПОСЛУГ
СЕРВІСНИМИ ЦЕНТРАМИ МВСADVANTAGES OF MODERN FORMS OF PROVISION OF SERVICES
BY SERVICE CENTERS OF THE MINISTRY OF INTERNAL AFFAIRS

У статті досліджено основні переваги сучасних форм надання послуг сервісними центрами Міністерства внутрішніх справ України. Описано процес реформування системи надання адміністративних послуг, при цьому робиться наголос на забезпеченні відповідної якості надання таких послуг громадянам та юридичним особам. Відзначено, що організація роботи центрів надання послуг чітко регламентована Законом України «Про адміністративні послуги». Наведено базові адміністративні послуги та наголошено на практичній реалізації територіальної доступності та зручності у процесі їх отримання. Схарактеризовано діяльність сервісних центрів МВС України, що надають як адміністративні, так і інші послуги, які охоплюються терміном «сервісні». Наголошено на важливості ролі головного сервісного центру МВС України, регіональних сервісних центрів МВС і територіальних сервісних центрів. Виділено позитивні зрушення у напрямі практичної реалізації надання послуг сервісними центрами шляхом створення Єдиного державного порталу адміністративних послуг, що дозволяє постійно удосконалювати сервісну діяльність системи МВС України. Наведено функції та послуги, які надаються сервісними центрами, результати їх діяльності, позитивні та негативні моменти. Зазначено, що онлайн-сервіс «електронний кабінет водія» надає актуальну інформацію про транспортні засоби, а також дозволяє скористатися деякими послугами сервісних центрів МВС онлайн, що є перевагою сучасних форм надання сервісних послуг; результати звітування щодо впровадження проєкту «Ташмний клієнт» за 2019 рік демонструють позитивні зрушення у напрямі покращення якості надання послуг. Доведено, що професійна комунікація набуває вирішального значення. Наголошено на важливості пошуку ефективних механізмів подальшого впровадження сервісного підходу в системі публічного управління та формуванні належної системи моніторингу якості надання сервісних послуг.

Ключові слова: послуга, сервісні послуги, публічне управління.

В статье исследованы основные преимущества современных форм предоставления услуг сервисными центрами Министерства внутренних дел Украины. Описан процесс реформирования системы предоставления административных услуг, при этом делается упор на обеспечении соответствующего качества предоставления таких услуг гражданам и юридическим лицам. Отмечено, что организация работы центров предоставления услуг четко регламентирована

Законом Украины «Об административных услугах». Приведены базовые административные услуги и отмечена практическая реализация территориальной доступности и удобства в процессе их получения. Охарактеризована деятельность сервисных центров МВД Украины, предоставляющих как административные, так и другие услуги, которые охватываются термином «сервисные». Подчеркнута важность роли главного сервисного центра МВД Украины, региональных сервисных центров МВД и территориальных сервисных центров. Выделены положительные сдвиги в направлении практической реализации предоставления услуг сервисными центрами путем создания Единого государственного портала административных услуг, позволяет постоянно совершенствовать сервисную деятельность системы МВД Украины. Приведены функции и услуги, которые предоставляются сервисными центрами, результаты их деятельности, положительные и отрицательные моменты. Отмечено, что онлайн-сервис «электронный кабинет водителя» предоставляет актуальную информацию о транспортных средствах, а также позволяет воспользоваться некоторыми услугами сервисных центров МВД онлайн, что является преимуществом современных форм предоставления сервисных услуг; результаты отчетности по внедрению проекта «Тайный клиент» по 2019 демонстрируют положительные сдвиги в направлении улучшения качества предоставления услуг. Доказано, что профессиональная коммуникация приобретает решающее значение. Подчеркнута важность поиска эффективных механизмов дальнейшего внедрения сервисного подхода в системе публичного управления и формирования надлежащей системы мониторинга качества предоставления сервисных услуг.

Ключевые слова: услуга, сервисные услуги, общественное управление.

This article examines the main advantages of the modern forms of service that is provided by the service centres of the Ministry of Internal Affairs of Ukraine. The process of reforming the system of providing administrative services is described, with an emphasis on ensuring the appropriate quality of providing such services to citizens and legal entities. It is noted that the organization of service centres is clearly regulated by the Law of Ukraine, entitled "On Administrative Services". Basic administrative services are given and emphasis is placed on the practical implementation of territorial accessibility and convenience in the process of obtaining them. The activity of the service centres of the Ministry of Internal Affairs

УДК 342.97:35.07

Лілікович П.В.
аспірант
Чернігівський національний
технологічний університет

of Ukraine, which provide both administrative and other services, which both are characterized as "service(s)." The importance of the role of the main service centre of the Ministry of Internal Affairs of Ukraine, the regional service centres of the Ministry of Internal Affairs and the territorial service centres was emphasized. Positive changes in the direction of practical implementation of service provisioning by the service centres by creating a Unified State Portal of administrative services, which allows to constantly improve the service activities of the system that the Ministry of Internal Affairs of Ukraine uses. The functions and services provided by service centres, the results of their activities, along with any positive and negative aspects are provided. It is noted that the online service entitled "Electronic Driver's Office" provides up-to-date information about vehicles, as well as allows you to use limited services of service centres of the Ministry of Internal Affairs online, which is an advantage of modern forms of service. The results of reporting on the implementation of the Mystery Shopper project for 2019 show positive changes in the direction of improving the quality of service delivery. It is proven that professional communication is crucial. The importance of finding effective mechanisms for further implementation of the service approach in the public administration system and the formation of an appropriate system for monitoring the quality of service delivery was emphasized.

Key words: service, services, public management.

Постановка проблеми у загальному вигляді. У зв'язку з реалізацією прагнень України до набуття членства в Європейському Союзі на сучасному етапі процесу реформування в Україні одним із пріоритетних напрямів адміністративної реформи слід вважати діяльність щодо вдосконалення надання адміністративних послуг. Запозичення західних практик у даній сфері має на меті створення й забезпечення якісного та ефективного обслуговування органами публічної адміністрації. У системі МВС України важливу роль надання адміністративних послуг відіграють сервісні центри (СЦ). Водночас, діяльність СЦ МВС України потребує заходів з удосконалення організаційного забезпечення, формування партнерських стосунків з громадськістю та підвищення іміджу служби.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Велику кількість актуальних публікацій, які стосуються безпосередньо висвітлення проблемних питань у сфері надання адміністративних послуг сьогодні можна знайти у мережі Інтернет. У першу чергу варто відзначити В. Авер'янова, К. Афанасьєва, В. Білоус, І. Бондаренко, О. Власенко, І. Коліушка, Т. Коломоєць, О. Кузьменко, О. Остапенка, Г. Писаренка, Б. Савченка, В. Тимошука, В. Шамрая та ін. Вчені у своїх працях розглядають не лише теоретичні питання надання адміністративних послуг населенню органами державної влади та місцевого самоврядування, а й окремі практичні аспекти щодо якості надання таких послуг.

Виділення невирішених раніше частин загальної проблеми. Після дослідження публікацій, що представлені у різних джерелах, можна стверджувати про актуалізацію питання щодо впровадження у практику різних видів публічних послуг в Україні. Відзначимо, що погляди різних науковців спрямовані на розгляд саме адміністративних послуг. Однак недостатньо дослідженим залишається питання практичних аспектів надання сервісних послуг.

Мета статті. Дослідження практичних аспектів надання послуг сервісними центрами МВС.

Виклад основного матеріалу. Розпочавши процес децентралізації в Україні почалася передача багатьох державних функцій на місцевий рівень, щоб повноваження отримали ті органи, які знаходяться ближче до громадян та мають більше можливостей реалізувати їх ефективно. При цьому одним з основних завдань реформування виступає забезпечення доступності та якості надання публічних послуг. Відзначимо, що за останні роки дана сфера в Україні швидко розвивається. Надання державними органами різноманітних адміністративних послуг громадянам чи юридичним особам – новий формат оцінки їхніх взаємовідносин.

Закон України «Про адміністративні послуги» [1] чітко регламентує організацію роботи центрів надання адміністративних послуг (ЦНАП), створення яких є одним з ключових моментів реформування місцевого самоврядування.

До базових адміністративних послуг можна віднести послуги з реєстрації актів громадянського стану, місця проживання і видачі (обміну) паспортних (ідентифікаційних) документів, нерухомості, суб'єктів господарювання, транспортних засобів та видачі (обміну) посвідчень водія тощо. Тобто послуги, з отриманням яких протягом життя зіштовхується абсолютна більшість громадян.

Крім цього, у багатьох ЦНАПах забезпечено доступ до додаткових супутніх послуг. Тобто відбувається практична реалізація одного з принципів надання адміністративних послуг, а саме – територіальна доступність та зручність (зосередження усіх виконавчих органів в одному приміщенні певної громади).

Окремим позитивним моментом також можна справедливо вважати створення Єдиного державного порталу адміністративних послуг (детальніше за посиланням <https://my.gov.ua/>), який містить окремі розділи для громадян та для бізнесу (рисунок 1).

З 2015 року і донині EUAM Ukraine (European Union Advisory Mission Ukraine) підтримує та супроводжує процес реформування основних адміністративних структур. Однією з них стала система сервісних центрів МВС України. Деякі науковці, думку яких підтримує автор, впев-

нено стверджують, що активне впровадження та модернізація послуг та онлайн-сервісів у діяльність СЦ МВС України, а також співробітництво із міжнародними організаціями (EUAM Ukraine, USAID), муніципальне та приватне партнерство є основним чинником удосконалення сервісної діяльності системи МВС України [2].

Головний сервісний центр МВС та його підрозділи почав діяти з 28.10.2015 року. Постановою Кабінету Міністрів України № 889 «Про утворення територіальних органів з надання сервісних послуг Міністерства внутрішніх справ» було прийнято рішення щодо ліквідації 228 міжрайонних реєстраційно-екзаменаційних відділів (МРЕВ) та утворено нові сервісні центри МВС. Завданнями таких центрів є надання простих і зрозумілих послуг. Сервісні центри МВС України надають як адміністративні, так і інші послуги, що загалом охоплюються терміном «сервісні». Важливу роль в організаційному плані надання адміністративних послуг в системі МВС України відіграють головний сервісний центр МВС України та регіональні сервісні центри МВС, а територіальні сервісні центри виступають у ролі їхніх структурних підрозділів.

Головний сервісний центр МВС (детальніше за посиланням: <https://hsc.gov.ua/>) (ГСЦ МВС) – згідно з концепцією реформи державного управління бере безпосередню участь у реалізації державної політики у сфері надання адміністративних послуг та є міжрегіональним територіальним органом Міністерства внутрішніх справ. Серед основних функцій та послуг сервісних центрів МВС – видача та обмін посвідчень водія, реєстрація та переоформлення транспортних засобів, видача та зберігання номерних знаків, а також оформлення дозволу на перевезення небезпечних вантажів тощо (повний перелік послуг за посиланням <https://hsc.gov.ua/index/postlugi/>). На рисунку 2 представлено основні результати діяльності сервісних центрів МВС. Окремо слід підкреслити позитивні зрушення відносно надання відкритої інформації стосовно результатів діяльності, яка доступна кожному громадянину. Зазначене підкреслює прозорість надання адміністративних послуг сервісними центрами МВС.

У грудні 2018 року за підтримки проєкту USAID/UK aid «Прозорість та підзвітність у державному управлінні та послугах/TAPAS»

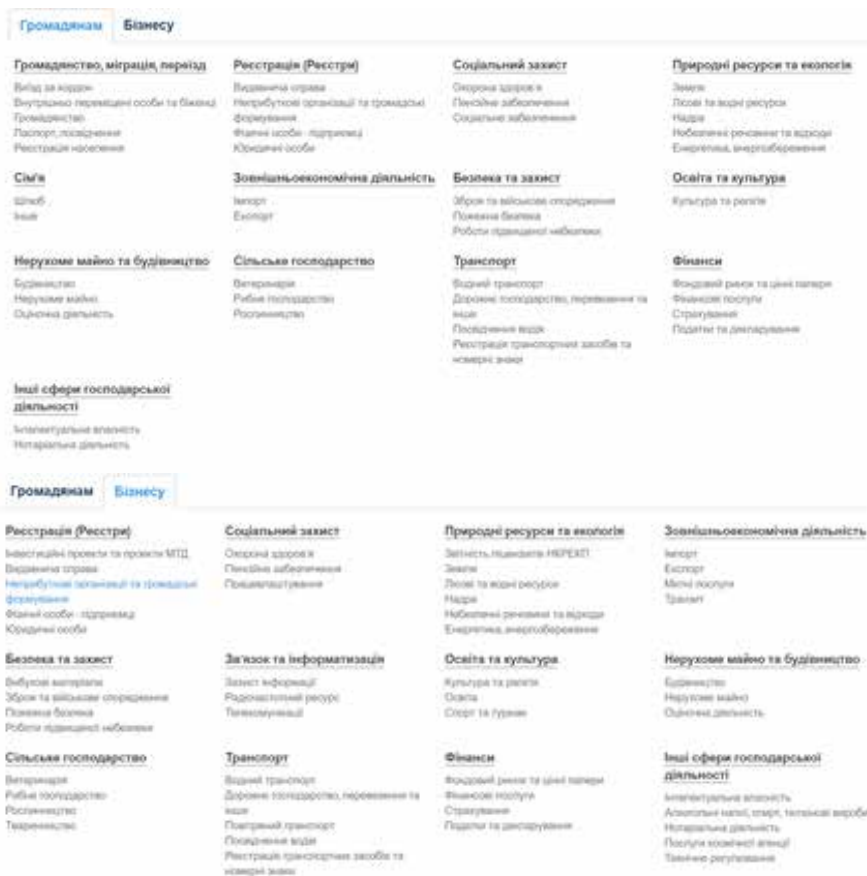


Рис. 1. Основні розділи Єдиного державного порталу адміністративних послуг

запустили електронний кабінет водія (e-driver. hsc.gov.ua). Онлайн-сервіс надає актуальну інформацію про транспортні засоби, а також можливість скористатися деякими послугами сервісних центрів МВС онлайн (Рисунок 3). Тепер онлайн можна: побачити повну інформацію про всі ТЗ, що перебуває у власності; перевірити усі накладені штрафи за порушення ПДР та за необхідності сплатити їх; записатися в електронну чергу до сервісного центру МВС на конкретний час; зробити замовлення індивідуальних номерних знаків; перевірити будь-яке авто, зареєстроване в Україні, за VIN-кодом (сплачується окремо).

У сервісних центрах МВС нового зразка також запроваджено проєкт «Таємний клієнт» (Рисунок 4), метою якого є покращення якості надання послуг на підставі відгуків клієнтів. Протягом 2019 року від клієнтів, які отримали послуги в сервісних центрах МВС, надійшло 1056 анкет. Проведений аналіз анкет засвідчує, що 82 % з них містили позитивні відгуки або конкретні пропозиції для вдосконалення роботи сервісних центрів.

У 2019 році 25 мобільних сервісних центрів МВС здійснили 1,8 тисячі виїздів, під час яких

надали 33,4 тисячі послуг, що майже вдвічі перевищує показники з моменту запуску роботи мобільних сервісних центрів МВС у 2017 році. МСЦ МВС – це пересувні сервісні центри МВС, що працюють за графіком у віддалених населених пунктах, у яких немає стаціонарних сервісних центрів МВС.

Згідно звіту ГСЦ МВС наразі в Україні функціонують 156 сервісних центрів МВС, 123 сервісні центри МВС нового зразка надають послуги за принципом «єдиного вікна» у форматі відкритого офісу.

Підкреслимо, що основною метою діяльності вищезгаданих центрів виступає якість надання адміністративних послуг (прозорі офіси, швидкість надання послуг, електронна черга, система відгуків, онлайн спостереження за роботою через сайт, наявність дитячих куточків, банківських відділень тощо), а не кількість функцій, що виконуються.

Отже, пріоритетом реформи також виступає якісне надання адміністративних послуг та клієнтоорієнтований персонал, у зв'язку із чим відбувається поступове оновлення кадрового складу, впроваджується система стажування та перепідготовки кадрів.

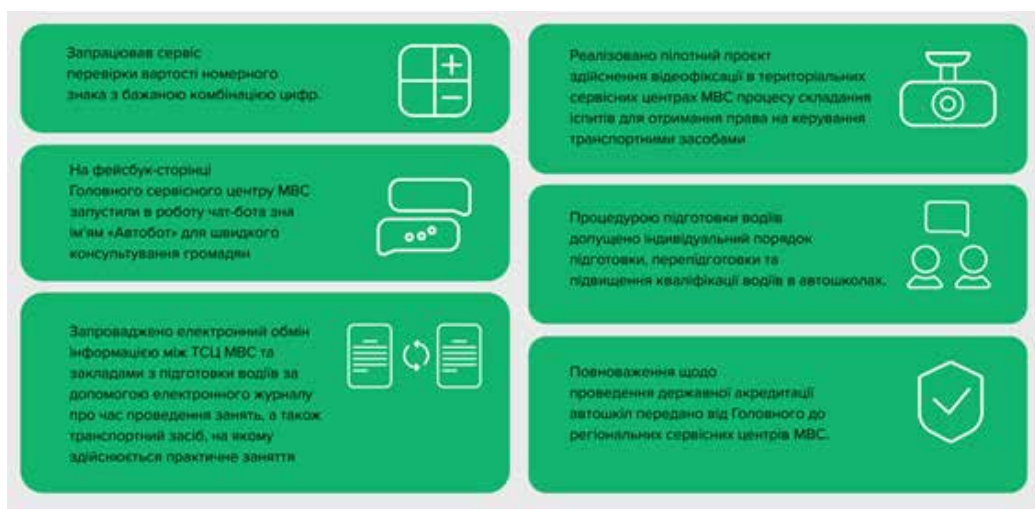


Рис. 2. Основні результати діяльності сервісних центрів МВС України [3]



Рис. 3. Результати діяльності електронного кабінету водія за 2019 рік [3]



Рис. 4. Приклад звітування щодо результатів впровадження проекту «Таємний клієнт» за березень 2020 року [3]

Принципова відмінність послуги від товару полягає у тому, що створення послуги та її споживання відбувається одночасно. Надання послуг пов'язане з необхідністю тісної комунікації – співпраці з клієнтом (споживачем послуг). Комунікація у сервісі виступає основним інструментом діяльності, тому сту-

пінь порозуміння надавача послуги з клієнтом впливає на її якість. Ідея сервісу та сервісної комунікації в державних адміністративних інституціях є відносно новою. Тому багато хто ототожнює професійну комунікацію із необхідністю подібатись клієнту, запобігливістю, або навпаки – з можливістю скористатися «безпорадністю» клієнта, який звернувся по адміністративну послугу. Введення європейських стандартів у систему надання адміністративних послуг передбачає дотримання принципу клієнтоорієнтованості [4-5].

Тому професійна комунікація набуває вирішального значення. Вона є необхідним інструментом забезпечення зв'язку між функціональними елементами системи. У даній сфері ГСЦ МВС закладено відповідні кроки, що дозволять впровадити нову модель управління персоналом. Нова сучасна модель орієнтована на корпоративну культуру, цінності та компетенції, що спрямовані на досягнення місії та стратегічних цілей. Ефективність нового підходу була досягнута завдяки підтримці Консультативної місії Європейського Союзу в Україні. зокрема проведено робочі групи та тренінги для керівників структурних підрозділів та менеджерів персоналу: про роль управління персоналом у підтримці керівників усіх рівнів у системі сервісних центрів МВС; про побудову системи внутрішньої комунікації у сервісних центрах МВС; про організацію добору персоналу в сервісних центрах МВС; про організацію професійного розвитку та навчання персоналу сервісних центрів МВС тощо [3].

На жаль, негативним моментом у діяльності сервісних центрів, за результатами досліджень, поки що є існування проблеми перетину особистісної та професійної позицій працівників

сервісу, що виявляється у схильності співробітників спілкуватись з клієнтами та колегами, так само як і з близьким оточенням. Однак, одразу відзначимо, що дана проблема притаманна не лише визначеній сфері, а й більшості публічних установ, що діють в Україні. Таким чином, зростає ризик емоційних зривів, порушення норм робочої поведінки. Бажання «подобатись» клієнту та значущість симпатії/антипатії до нього створюють передумови для розгортання невротичних реакцій, пов'язаних із нездатністю утримувати (відновлювати) професійну позицію. Подібні установки призводять до підміни професійних оцінок ситуації емоційними (замість орієнтації на вирішення запиту клієнта виникає образа на «невдячних» або «вічно невдоволених» клієнтів), що стає причиною вигоряння, появи професійного цинізму й виявляється в нетолерантному або байдужому ставленні до клієнтів [4].

Висновки. Отже, питанню пошуку ефективних механізмів подальшого впровадження сервісного підходу в системі публічного управління нашої держави слід приділяти більше уваги в умовах впровадження реформ на всіх рівнях, також необхідним є використання сучасних моделей управління змінами, що дозволять зменшити опір співробітників у процесі реформування у сфері надання послуг. Водночас невирішеним питанням залишається форму-

вання належної системи моніторингу якості надання адміністративних послуг, що сприяла б удосконаленню даної процедури.

ЛІТЕРАТУРА:

1. Закон України «Про адміністративні послуги». URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17?find=1&text=%D0%BA%D1%80%D0%B8%D1%82%D0%B5%D1%80%D1%96%D1%97+%D1%8F%D0%BA%D0%BE%D1%81%D1%82%D1%96#w2_1
2. Рибінська А.П. Адміністративно-правове забезпечення діяльності з надання сервісних послуг МВС. Дисертація на здобуття наукового ступеня кандидата юридичних наук за спеціальністю 12.00.07 – адміністративне право і процес; фінансове право; інформаційне право. Державний науково-дослідний інститут Міністерства внутрішніх справ України, Київ, 2019. URL: https://dndi.mvs.gov.ua/files/pdf/dissertation_Rybinska_A_P.pdf
3. Головний сервісний центр МВС України. URL: <https://hsc.gov.ua/>
4. Кунцевська А. В. Професійна позиція як механізм регулювання діяльності (на прикладі діяльності працівників сервісних центрів МВС України) Організаційна психологія. Економічна психологія. № 3 (14) / 2018. URL: <http://orgpsy-journal.in.ua/userfiles/issues/i14/n14/8.pdf>
5. Коптєв А.М. Правове та організаційне забезпечення діяльності сервісних центрів МВС України. Трибуна молодого науковця. URL: <http://legalposition.umsf.in.ua/archive/2017/2/20.pdf>