

Сергій Б. Паладійчук

Національний Університет Водного Господарства та Природокористування

ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0003-2748-4482>

ІННОВАЦІЙНІ ПІДХОДИ ДО ОЦІНЮВАННЯ ЯКОСТІ НАДАННЯ ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ

У статті обґрунтовано необхідність оновлення й осучаснення підходів до оцінювання якості надання публічних послуг в Україні в умовах цифровізації, розвитку омніканальних моделей комунікацій й обслуговування, розширення екосистеми «Дія» і посилення вимог до людиноцентричності, інклюзивності і безперервності процесу надання державних і муніципальних сервісів. Актуальність підсилюється умовами військового стану і необхідності резильєнтності як органів публічної влади так і суспільства. Метою дослідження є теоретичне обґрунтування і розроблення комплексного прикладного підходу до оцінювання якості надання публічних послуг в Україні. Методологічну основу дослідження становлять системний, процесний і людиноцентричний підходи до оцінювання якості публічних послуг. Використано методи аналізу і синтезу, порівняння, структурно-логічного і процесного моделювання, нормування, зваженого агрегування й елементи контент-аналізу користувацьких відгуків. В дослідженні визначено основні принципи побудови комплексної системи оцінювання якості публічних послуг, а саме: двоконтурність оцінювання, гібридність каналів надання послуг, інклюзивність, а також пояснюваність і коригувальна придатність отриманих результатів. Розроблено і запропоновано коефіцієнт адаптивної якості публічної послуги - $K_{\text{АЯП}}$, який формується як зважене поєднання середовища надання сервісів (адміністративний контур) і середовища громадян, тобто користувачів відповідних сервісів (користувацький контур). Адміністративний контур охоплює своєчасність надання послуги, результативність проходження процедури з першого звернення, правомірність, надійність і безперервність сервісу. Користувацький контур включає доступність й інклюзивність, простоту і зрозумілість процедури, якість зворотного зв'язку, сприйняту справедливість і довіру до результату. Конкретизовано зміст кожного індикатора, порядок його вимірювання

Ключові слова: публічні послуги, електронні послуги, коефіцієнт адаптивної якості публічної послуги, цифрові публічні послуги, управлінський моніторинг, інклюзивність, зворотний зв'язок.