

УДК 316.613.42.

Коробов Володимир Кузьмич

кандидат соціологічних наук, доцент

Херсонський державний університет

ЗАСТОСУВАННЯ ДОСЛІДНИЦЬКОЇ СТРАТЕГІЇ ACTION RESEARCH У ДОСЛІДЖЕННІ СУЧАСНИХ ПРАКТИК НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ

Анотація

В статті аналізуються результати соціологічного дослідження сучасних практик надання адміністративних послуг в Україні в цілому і зокрема – у Херсоні. Дослідження проведено в парадигмі соціологічного акціоналізму, із застосуванням дослідницької стратегії action research. Застосовувались опитування, експертні оцінки, спостереження, аналітичні методи.

Сучасна українська соціологія стоїть перед дуже жорсткими суспільними викликами. Перший виклик це криза затребуваності соціологічних досліджень, соціологічної професії, доводилося чути песимістичну оцінку від майбутніх соціологів, мовляв, соціологічний факультет – це «факультет непотрібних речей» («факультет ненужных вещей», по образному вираженню писателя Домбровського), виникає гостра проблема працевлаштування молодих соціологів, які отримали освіту на соціологічних факультетах університетів. Соціологи-практики, полстери посилаються на постійне зменшення замовлень для проведення соціологічних і маркетингових опитувань. Страждає від браку коштів і академічна соціологія, соціологічним інститутам і творчим колективам немає можливості забезпечити проведення фундаментальних соціологічних досліджень. Можливо праві ті, хто вважає, що соціологія «любить» демократію і гроші: там де демократії і грошей вдосталь, там для соціології відкриваються

великі можливості, великі перспективи. Там, де демократії і грошей бракує, там погано почуває себе і соціологія. Пам'ятаємо ще «кучмівський» президентський указ 2001 року про розвиток соціології, та в наш буремний час питанням розвитку соціології держава не переймається, є питання більш важливі. Наше сучасне суспільство страждає від масової бідності і звуження демократичних можливостей, тому і соціології в нашому суспільстві меншає.

Другий виклик полягає в теоретико-методологічній кризі суспільних, соціальних, зокрема, соціологічних досліджень. Відчуваємо нездатність сучасної соціології виробити адекватні наукові теорії, які б слугували ефективними інструментами для пояснення і дослідження суспільства, в якому ми живемо.

Нарешті, третій виклик полягає у своєрідній неадекватності української соціологічної спільноти, яка протягом десятиріч пострадянської соціологічної ейфорії не змогла виробити ефективні механізми креативного оновлення, не стала органічною частиною світової (європейської) науки, не завершила процес своєї інституціоналізації. Не витримала наша професійна спільнота і випробування політичними «спокусами», наприклад, розкол 2004 року в Соціологічній асоціації так і не було остаточно подолано.

Можливо, ситуація, що склалася, може сприяти інтересу соціологічної молоді до соціального акціоналізму, концепції, яку розробляв відомий французький соціолог Ален Турен. Для українського суспільства, яке переживає постійні соціальні зміни, революції, ідея про активне втручання дослідника у соціальне життя, про соціальну інтервенцію дуже органічна. «Соціологія, як і історія, змінюється разом з самою суспільною реальністю, - писав Ален Турен, - і мало-помалу звільняється від звернення до природи і сутності речей, по мірі того, як з'ясовується, що наше суспільне життя все більш прямо здійснюється і змінюється нашою працею, нашими соціальними конфліктами, культурними твореннями і політичними дебатами» [1; 128].

В умовах, що склалися, проведення соціологічних досліджень на замовлення і у форматі проектної діяльності громадських організацій стали для

українських соціологів привабливою можливістю професійної і дослідницької самореалізації. В 2014 році херсонська соціологічна творча група (керівник – Володимир Коробов), згуртована навколо Центра досліджень південноукраїнського прикордоння, в рамках проекту, підтриманого Європейським союзом, провела дослідження - «Актуальні практики надання адміністративних послуг і перспективи їх реформування і удосконалення» (Громадське бачення стану і перспектив роботи Херсонського Центру надання адміністративних послуг). Проведено опитування клієнтів херсонського Центру надання адміністративних послуг (опитування проводилося на виході із Центру надання адміністративних послуг - ЦНАП), досліджувались і експертні оцінки роботи ЦНАПу¹. Ця робота проведена якраз у парадигмі соціологічного акціоналізму і з допомогою дослідницьких стратегій і технологій, відомих під назвою Action Research (AR).

AR – сімейство науково-практичних методологій, які на рівноправних підставах використовують як методи наукового пізнання (опитування, спостереження, діагностику, експертизу та ін.), так і методи активного втручання (зміни, перетворення, покращення) в об'єкт дослідження. Цей метод розглядається і як метод досліджень, і як метод «міждисциплінарних прикладних технологій» [2; 607].

Окрім проведення соціологічного і експертного опитування, підготовки аналітичного звіту, соціологічна група провела і потужну регіональну інформаційно-лобістську кампанію по вдосконаленню діяльності центру надання адміністративних послуг та системи адміністративних послуг в Херсоні. Ця кампанія включала застосування наступних методів інформаційного тиску:

- Проведення міждисциплінарного круглого столу з питань актуальних практик надання адміністративних послуг;

¹ Цей проект здійснено Поліським фондом міжнародних та регіональних досліджень (м. Чернігів) у партнерстві з Центром досліджень південноукраїнського прикордоння, Асоціацією регіональних аналітичних центрів, міжнародною Асоціацією Інституцій Регіонального Розвитку "МАІРР" та Асоціацією аналітичних центрів за Відкрите суспільство (PASOS) за підтримки Європейського Союзу.

- Проведення прес-конференції спільно із керівництвом Херсонської міської ради і Херсонського ЦНАПу;
- Поширення прес-релізу з висновками і рекомендаціями;
- Створення групи у соціальній мережі Фейсбук;
- Інформаційне звернення до мера міста;
- Проведення консультацій і переговорів із представниками міськвиконкому і керівником ЦНАПу;
- презентація рекомендацій та аналітичних записок, офіційні запити і звернення;
- публікації статей в місцевих ЗМІ, Інтернет-виданнях і наукових журналах [3].

Аналіз результатів дослідження дозволяє дійти наступних висновків:

1. Створення центру надання адміністративних послуг, на думку переважної більшості опитаних, сприяло покращенню якості надання адміністративних послуг. 52 респондента повністю отримали через ЦНАП всі необхідні їм послуги².
2. Мешканці Херсону вже досить активно користуються послугами ЦНАП. Серед постійних клієнтів центрів переважають представники юридичних осіб. Більшість опитаних фізичних осіб вперше скористалися послугами ЦНАП.
3. Основними джерелами інформації про центри та їх послуги є побутові контакти, офіційні сайти міських рад та телефонні консультації. Наявні канали інформування про функціонування ЦНАП у двох третинах випадків забезпечують їх клієнтів повною інформацією, ще у чверті випадків – частковою. При цьому найбільш запитуваними відомостями є дані про перелік документів, необхідних для отримання адмінпослуг, перелік послуг, режим роботи та тривалість обслуговування клієнтів. При зростанні кількості постійних клієнтів ЦНАП зменшується їх потреба в інформації про функціонування центрів.

² Опитування відвідувачів ЦНАПу у кількості 100 чол. за випадковою вибіркою (принцип опитування відвідувачів на виході із ЦНАПу) проводився групою інтерв'юєрів - студентів під керівництвом Лариси Владімірової, члена ХОВ САУ, викладача ХНТУ.

4. Якість обслуговування клієнтів у центрах надання адміністративних послуг респонденти характеризують як високу. Загалом позитивно оцінили роботу ЦНАП 84 відвідувачів. Про належний рівень обслуговування свідчать наступні факти:

- 52 опитаних зазначили, що їх питання були вирішені повністю, ще 32 повідомили, що питання вирішуються (переважно через технологічні особливості надання послуг);

- для 36 респондентів тривалість надання адмінпослуги чи отримання консультації не перевищували 30 хв., протягом години вирішувалося питання ще 4 –х респондентів.

5. При оцінці роботи центрів їх клієнти передусім звертають увагу на ввічливість персоналу, дотримання законності та нормативних процедур, загальну тривалість обслуговування і доступність повної інформації про адміністративні послуги. При цьому рівень задоволення клієнтів за згаданими критеріями є досить високим.

Відвідувачі центру надання адміністративних послуг переважно позитивно оцінюють факт їх створення, відмічають високий організаційний та професійний рівень їх функціонування.

Водночас з метою подальшого поліпшення рівня надання адміністративних послуг через ЦНАП пропонується наступне:

- 1) поліпшення інформаційної роботи (передусім із фізичними особами - користувачами послуг центрів) з метою донесення повної інформації про функціонування ЦНАП. Передусім користувачів цікавить повний перелік послуг, вартість їх отримання та організація роботи з надання послуг. В якості ефективних каналів передачі інформації вбачаються місцеві засоби масової інформації та адресне інформування. Ефективною може бути реклама ЦНАПу через популярні інформаційні сайти Херсона. Зазначені заходи сприятимуть зменшенню частки звернень до ЦНАП з метою отримання консультацій, і, відповідно, скороченню часу на надання адмінпослуг через зменшення навантаження на персонал центрів;

2) розширювати перелік надаваних у ЦНАП послуг за рахунок залучення до роботи в центрах представників Пенсійного фонду, МВС, МНС, інших структур, діяльність яких носить дозвільно-регуляторний характер;

3) зважаючи на вагомість для клієнтів центрів фактору витрат часу на отримання послуги вважається доцільним впровадження процедур дистанційного отримання адміністративних послуг. Зокрема, посилити сайт Центру механізмами надання таких послуг.

Оптимізувати графік роботи центру, вести 6-денну роботу, 3 дні на тиждень мати графік роботи до 20 години.

Покращити роботу парковки, зробити парковку центру позаду будинку міськвиконкому.

Надавати супутні послуги: кава, банкомат, ксерокопія, WiFi,

Налагодити електронну реєстрацію в черзі, встановити електронне табло.

- Приміщення не відповідає вимогам і масштабам необхідної активності, доцільно підшукати чи побудувати сучасне приміщення для розміщення ЦНАПу, зручне для відвідувачів і пристосоване для різних категорій відвідувачів. Приміщення, яке використовується в цей час має дуже вигідне розташування в самому центрі, проте, воно замале, має незручності, нефункціональне.

- Необхідно модернізувати ЦНАП з точки зору використання ІТ-технологій. По-перше, зробити більш інформативним і функціональним веб-сайт Центру, що б це був сучасний багатофункціональний портал, а не просто сайт-візитівка, тут клієнти повинні мати змогу створити електронну чергу, реєструватись для відвідин у зручний час, отримувати послуги і консультації в режимі он-лайн, здійснювати зворотній зв'язок, висловлювати свої оцінки, побажання, критику тощо. Електронну пошту необхідно перевірити щодня і оперативно (через кілька годин а не кілька днів) надавати консультації. У всякому разі, при отриманні листа треба посилати повідомлення відправнику. Розробити і використовувати електронну чергу. Надавати послугу WiFi/

- Термінал повинен бути включений під час роботи постійно.

- Відпрацювати інтегральну систему надання послуг, єдине вікно, одна людина дає довідки та ін..
- Зробити більш зручним графік: працювати в суботу (6 днів на тиждень), 2 дні – в четвер і п'ятницю працювати до 20.00.
- Встановити у центрі міста біля будівлі міськвиконкому біл-борд з інформацією про ЦНАП. Поширювати інформацію про роботу центру в місцевих ЗМІ,
- Відпрацювати вивчення громадської думки про роботу центру розробити систему моніторингу громадської думки про роботу центру.
- Надавати супутні послуги в центрі, зокрема, продавати канцтовари.
- Запровадити засоби, які полегшують доступ і пересування для осіб з функціональними обмеженнями.
- Все таки потрібно продумати роботу з дітьми відвідувачів незважаючи на брак місця.
- Встановити камери відеоспостереження

На системному рівні:

- З метою покращення якості надання адміністративних послуг і кращого інформування громадян, встановленню прозорості в практиках надання і отримання громадянами адміністративних послуг, створити єдину, загальноукраїнську електронну базу даних отриманих адміністративних послуг громадянами України, підключити всі регіональні ЦНАПи до цієї бази, розробити зручну і ефективну пошукову систему, кожен клієнт ЦНАПу будь-якому регіоні матиме змогу швидко отримати довідку про адмінпослуги, які надавалися конкретній людині і про людей, яким надавалася певна адмінпослуга. Громадяни матимуть інформацію про зразки отримання адмінпослуг в інших регіонах.

Опитування відвідувачів ЦНАПу в Херсоні стало частиною загальноукраїнського дослідження³. Загалом близько 40,9% респондентів є

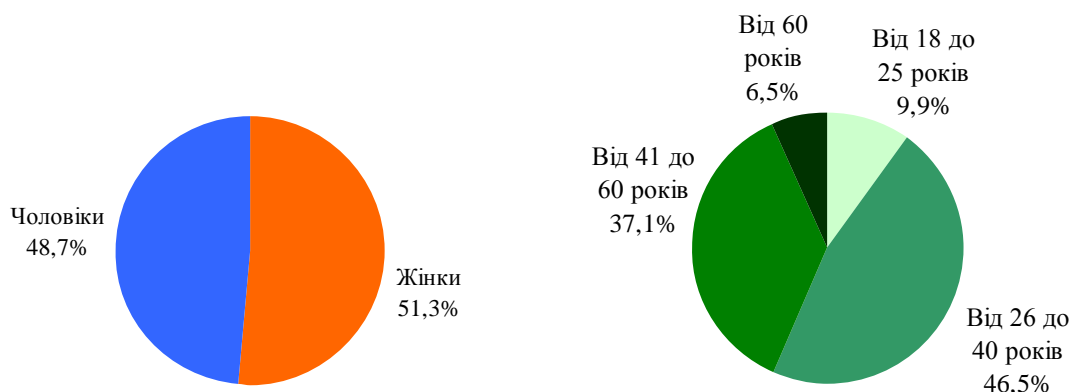
³ Вибіркове анкетне опитування через інтерв'юєрів на виході з центрів надання адміністративних послуг (ЦНАП) Спосіб формування вибірки: пропорційна стохастична (випадкова) вибірка з урахуванням часу роботи ЦНАПів та рівномірного охоплення всіх регіонів (в кожному з 14 обласних центрів опитано близько 100 респондентів)

постійними клієнтами центрів надання адміністративних послуг (ЦНАП).
 Частка тих, хто вперше звернувся до центрів складає 30,2% [4].

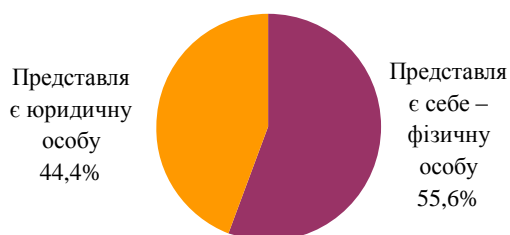
Найбільш регулярно послугами ЦНАП користуються представники юридичних осіб, серед яких частка тих, хто більше трьох разів відвідував ЦНАП складає 55,8%. Серед опитаних фізичних осіб найбільшою є група респондентів, які вперше завітали до центрів – майже 40% респондентів. Див наступні діаграми.

Соціально-демографічний паспорт респондентів

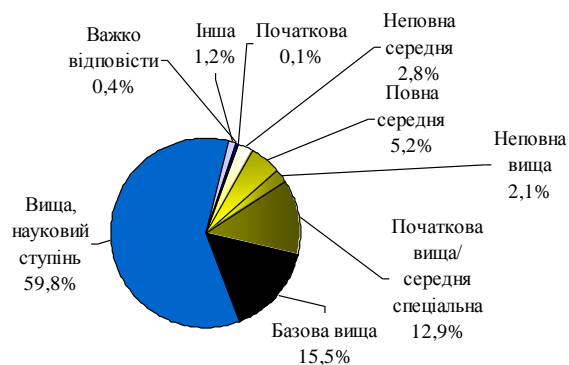
Статеві-вікова структура



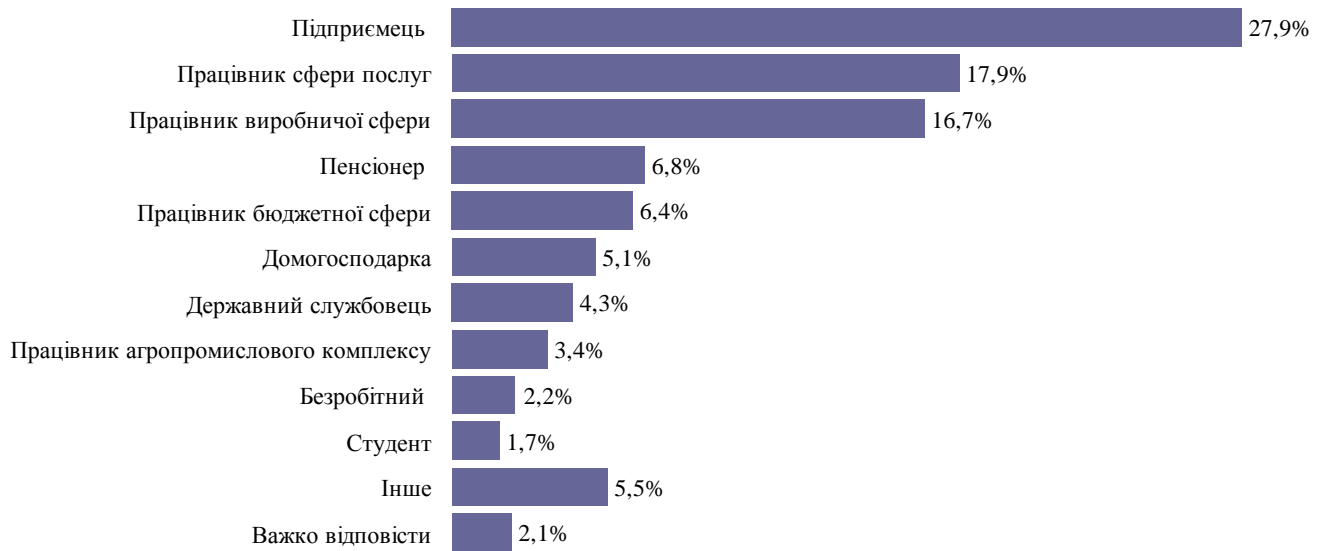
Суб'єктність



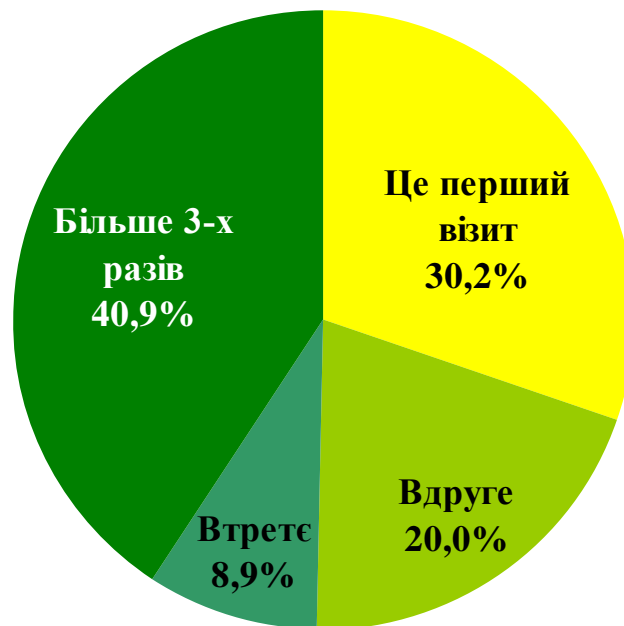
Розподіл за рівнем освіти



Розподіл за родом діяльності



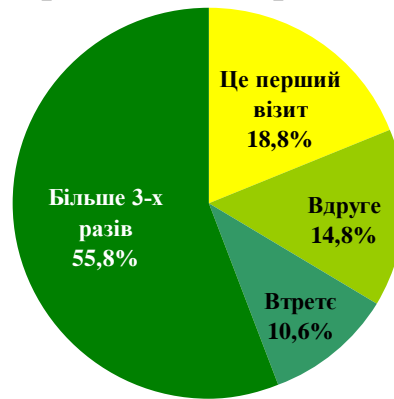
Відповіді на запитання: «Наскільки регулярно Ви відвідуєте Центр надання адміністративних послуг?»



Фізична особа



Представник юридичної особи

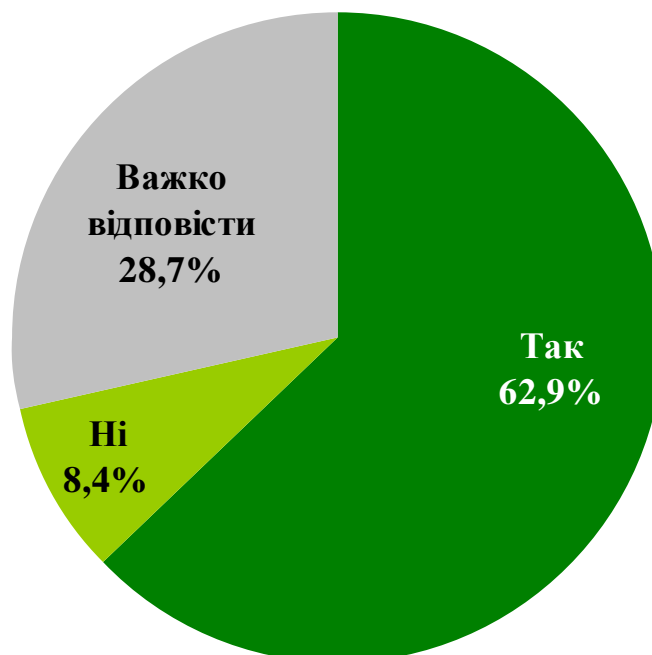


62,9% опитаних можуть отримати всі необхідні їм послуги через ЦНАП, 8,4% - ні. Понад чверть опитаних (28,7%) не змогли дати на це питання однозначної відповіді.

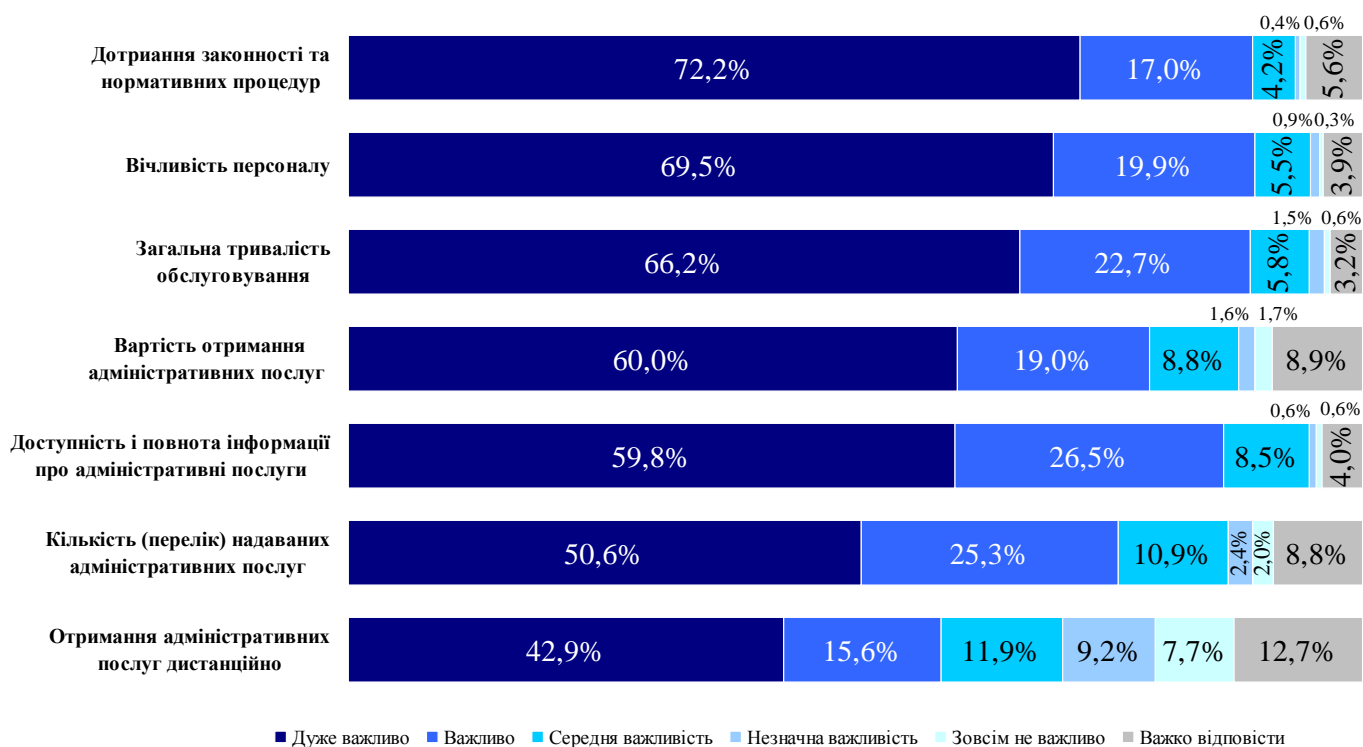
Серед послуг, які респонденти хотіли б отримувати у ЦНАП найчастіше згадувалися:

- оформлення закордонного паспорту;
- реєстраційні та погоджувальні дії підрозділів МВД і МНС.

Відповіді на запитання: «Чи всі адміністративні послуги, необхідні Вам, можна отримати через Центр?»



Відповіді на запитання: «Оцініть, будь-ласка, важливість окремих аспектів роботи ЦНАП»



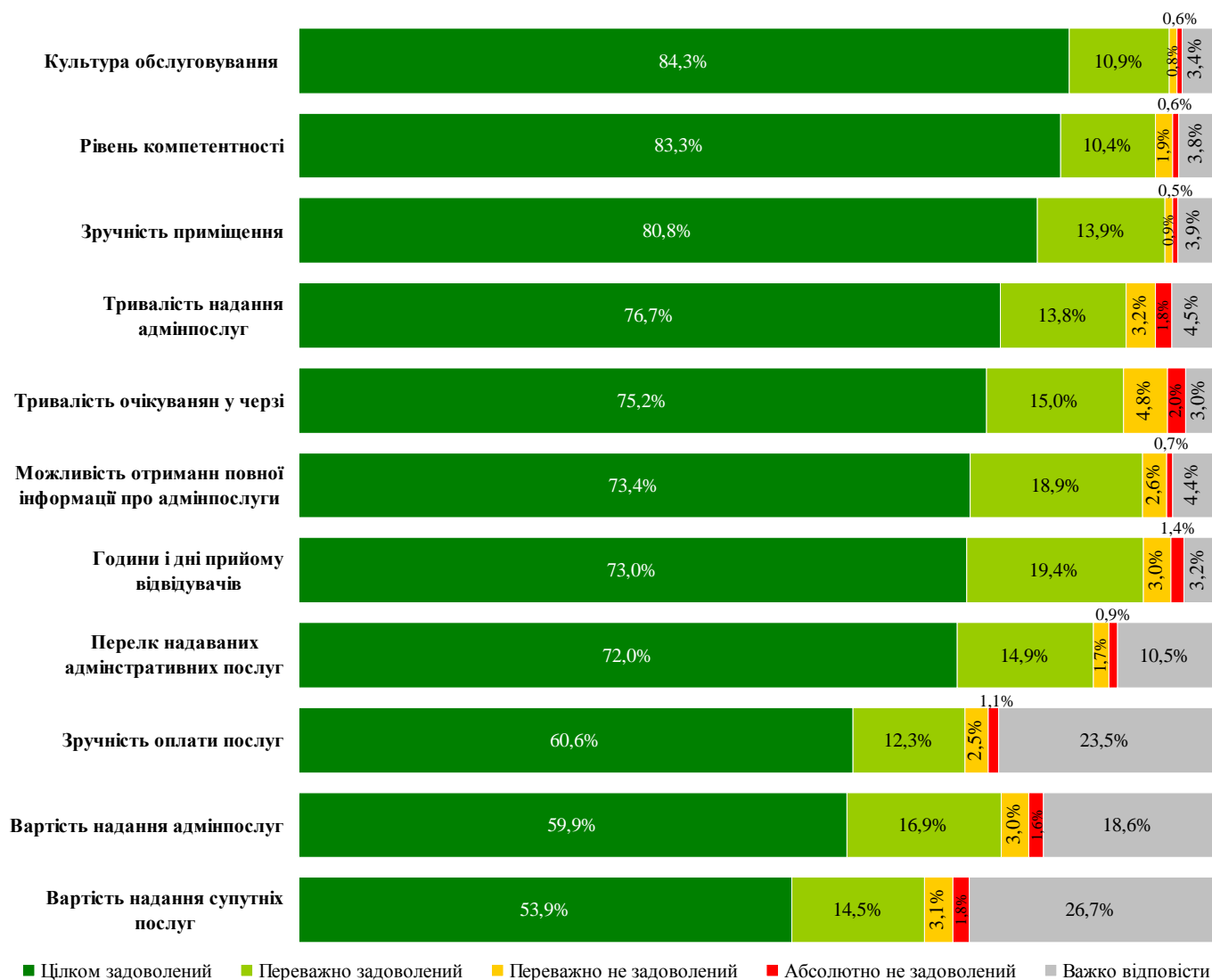
Загалом опитані відвідувачі ЦНАП високо оцінили важливість всіх запропонованих аспектів надання адміністративних послуг.

Порівняно більш значущими для респондентів в роботі ЦНАП є:

- ввічливість персоналу (сумарна частка відповідей „Дуже важливо” і „Важливо” 89,4%);
- дотримання законності та нормативних процедур (89,2%);
- загальна тривалість обслуговування (88,9%);
- доступність і повнота інформації про адміністративні послуги (86,3%).

Найменш важливим аспектом виявилася можливість отримання адміністративних послуг дистанційно.

Відповіді на запитання: «Оцініть, будь ласка, наскільки Ви задоволені роботою ЦНАП та умовами, створеними для відвідувачів?»



Найбільше схвальних відгуків відвідувачі отримали наступні аспекти функціонування ЦНАП:

- культура обслуговування (сумарна частка відповідей „Цілков задоволений” і „Переважно задоволений” 95,2%);
- зручність приміщення (94,7%);
- рівень компетентності (93,7%);
- графік прийому відвідувачів (92,4%);
- можливість отримання повної інформації про адмінпослуги (92,3%).

Найбільшу сумарну частку негативних оцінок („Абсолютно не задоволений” та „Переважно не задоволений”) отримали такі пункти, як:

- тривалість очікування у черзі (6,8%);
- тривалість надання адмінпослуг (5,0%);
- вартість надання супутніх послуг (4,9%);
- вартість надання адмінпослуг (4,6%).

Загалом рівень задоволення роботою ЦНАП та умовами, створеними для відвідувачів, опитані оцінюють як дуже високий.

Для обговорення⁴:

Опитування відвідувачів центрів надання адміністративних послуг в 14 обласних центрах проводилося з метою визначення ефективності роботи ЦНАП та якості адміністративних послуг в регіонах України.

Аналіз результатів опитування дозволяє дійти наступних висновків:

1. Створення центрів надання адміністративних послуг, на думку переважної більшості опитаних, сприяло покращенню якості надання адміністративних послуг. 63% респондентів можуть отримати через ЦНАП всі необхідні їм послуги, не мають такої можливості лише 8,4% опитаних.
2. Мешканці обласних центрів, де проводилося дослідження, вже досить активно користуються послугами ЦНАП. Серед постійних клієнтів центрів переважають представники юридичних осіб. Більшість опитаних фізичних осіб вперше скористалися послугами ЦНАП.
3. Основними джерелами інформації про центри та їх послуги є побутові контакти, офіційні сайти міських рад та телефонні консультації. Наявні канали інформування про функціонування ЦНАП у двох третинах випадків забезпечують їх клієнтів повною інформацією, ще у чверті випадків – частковою. При цьому найбільш запитуваними відомостями є дані про перелік документів, необхідних для отримання адмінпослуг, перелік послуг, режим роботи та тривалість обслуговування клієнтів. При зростанні кількості постійних клієнтів ЦНАП зменшується їх потреба в інформації про функціонування центрів.
4. Якість обслуговування клієнтів у центрах надання адміністративних послуг респонденти характеризують як високу. Загалом позитивно оцінили роботу ЦНАП 88,5% відвідувачів. Про належний рівень обслуговування свідчать наступні факти:
 - дві третини опитаних зазначили, що їх питання були вирішені повністю, ще чверть повідомили, що питання вирішуються (переважно через технологічні особливості надання послуг);
 - половині респондентів взагалі не довелося очікувати на отримання адмінпослуг чи консультацій, чверть перебувала в черзі не більше 10 хв.;
 - у двох третинах випадках тривалість надання адмінпослуги чи отримання консультації не перевищували 30 хв., протягом години вирішувалося 82,3% питань.

⁴ Висновки і результати всеукраїнського дослідження належать Поліському фонду міжнародних і регіональних досліджень, як організатору і замовнику дослідження, використано матеріали Асоціації регіональних аналітичних центрів України

5. При оцінці роботи центрів їх клієнти передусім звертають увагу на ввічливість персоналу, дотримання законності та нормативних процедур, загальну тривалість обслуговування і доступність повної інформації про адміністративні послуги. При цьому рівень задоволення клієнтів за згаданими критеріями є досить високим.
6. Частки позитивних відповідей на питання щодо наявності порушень технологічних карт та прозорості надання адміністративних послуг є досить низькою (2,3%-6,6%) та формується переважно за рахунок окремих регіонів, де частіше допускаються окремі порушення.
7. Відчутних територіальних диспропорцій в оцінці ефективності роботи ЦНАП не виявлено. Порівняно більшу кількість позитивних оцінок відвідувачів отримали ЦНАП в м. Луганську, Києві, Луцьку, Миколаєві та Вінниці. Найбільша сумарна кількість негативних оцінок припадає на м. Полтаву, однак їх рівень (7,8%) не дозволяє зробити висновок про суттєві проблеми в роботі цього Центру.

Таким чином, відвідувачі центрів надання адміністративних послуг переважно позитивно оцінюють факт їх створення, відмічають високий організаційний та професійний рівень їх функціонування.

Водночас з метою подальшого поліпшення рівня надання адміністративних послуг через ЦНАП пропонується наступне:

- 1) поліпшення інформаційної роботи (передусім із фізичними особами - користувачами послуг центрів) з метою донесення повної інформації про функціонування ЦНАП. Передусім користувачів цікавить повний перелік послуг, вартість їх отримання та організація роботи з надання послуг. В якості ефективних каналів передачі інформації вбачаються місцеві засоби масової інформації та адресне інформування. Зазначені заходи сприятимуть зменшенню частки звернень до ЦНАП з метою отримання консультацій, і, відповідно, скороченню часу на надання адмінпослуг через зменшення навантаження на персонал центрів;
- 2) розширювати перелік надаваних у ЦНАП послуг за рахунок залучення до роботи в центрах представників МВС, МНС, інших структур, діяльність яких носить дозвільно-регуляторний характер;
- 3) зважаючи на вагомість для клієнтів центрів фактору витрат часу на отримання послуги вважається доцільним впровадження процедур дистанційного отримання адміністративних послуг.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

1. Турен А. Возвращение человека действующего. Очерк социологии. — М.: Научный мир, 1998. — 204 с.

2. Добреньков В.И., Кравченко А.И. Методы социологического исследования: Учебник. — М.: ИНФРА-М, 2004. — 768 с.
3. Коробов В. Нові практики надання адміністративних послуг // Сайт Центру досліджень південноукраїнського прикордоння. – [Електронний ресурс]. - 21.11.2014. – Режим доступу. - <http://www.sufont.org/en/monitoring-administrativnyx-uslug/55-mau/119-nov-praktiki-nadannya-admnstrativnix-poslug->.
4. Надання адміністративних послуг в Україні: погляд з регіонів. Відповідальний за випуск М.Корявець. Чернігів: Видавництво «Десна», 2015. – 117 с.