

УДК 342.959:351.741

A.V. Burbii

## CLIENT FEEDBACK AS A WAY OF QUALITY IMPROVEMENT OF ADMINISTRATIVE SERVICE IN THE SPHERE OF INTERNAL AFFAIRS OF UKRAINE

*Paper analyzes the institution of client feedback as a way of quality improvement of administrative service provision and prospects of its implementation in the sphere of Internal Affairs of Ukraine. The basic tools for its implementation have been highlighted in the paper. Special attention in the paper has been focused on such instruments of client feedback as surveys, installation of feedback boxes and involvement of mystery shopper.*

**Keywords:** *feedback, center of administrative services provision, sphere of internal affairs, applicant.*

### REFERENCES

1. Otsinky naselenniam Ukrainy yakosti nadannia administratyvnykh posluh. [Elektronnyi resurs]. – Rezhym dostupu: <http://dif.org.ua/ua/publications/press-relizy/ocinki-naselenokami.htm>.
2. Ways to improve the administrative service provision were discussed in Vinnytsya region [Elektronnyi resurs]. – Rezhym dostupu: <http://www.ua.undp.org/content/ukraine/en/home/presscenter/articles/2015/05/04/ways-to-improve-the-administrative-service-provision-were-discussed-in-vinnytsya-region-.html>.
3. Khaletskyi A. V. Zviazky orhaniv derzhavnoi vlady z hromadskistiu: informatsiina vzaiemodiia [Elektronnyi resurs]. – Rezhym dostupu: <http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=547>.
4. Derzhavne upravlinnia i menedzhment: Navch. posib. u tablytsiakh i skhemakh / H.S. Odintsova, H.I. Mostovyi, O.Yu. Amosov ta in.; Za zah. red. d-ra ekon. nauk, prof. H.S. Odintsovoi. – Kh.:KharRI UADU, 2002. – 492 s.
5. Averianov V.B. Onovlennia doktrynalnykh zasad ukrainskoho administratyvnoho prava usvitli yevro intehtratsiinykh vymoh / V.B. Averianov // Yurydychna Ukraina. – 2010. – # 3(87), 111 s.
6. Nebrat O.O. Deiaki aspekty nadannia administratyvnykh posluh v Ukraini / O.O. Nebrat // Visnyk KhNUVS. – 2014. – #1(64). – 206 s.
7. PricewaterhouseCoopers The road ahead for public service delivery – [Elektronnyi resurs]. Rezhym dostupu: [http://www.pwc.com/gx/en/psrc/pdf/the\\_road\\_ahead\\_for\\_public\\_service\\_delivery.pdf](http://www.pwc.com/gx/en/psrc/pdf/the_road_ahead_for_public_service_delivery.pdf).
8. Naukovo-praktychnyi komentar do Zakonu Ukrainy "Pro administratyvni posluhy" / Zazah. red. V.P. Tymoshchuka. – K.: FOP Moskalenko O.M. – 2013. – 392 s. – ISBN 978-966-2214-37-6.
9. Administratyvni posluhy: Posibnyk / [V. Tymoshchuk]; Shveitsarsko-ukrainskyi proekt "Pidtrymka detsentralizatsii v Ukraini – DESPRO". – K.: TOV "Sofiiia-A". – 2012. – 104 s. – ISBN 978-966-8684-00-9.
10. Uchast hromadskosti u monitorynhu nadannia posluh orhanamy publichnoi vlady: normatyvne rehuliuвання ta isnuvchi praktyky. – Kyiv, 2013. – 120 s.
11. Chmil L. Portal u maibutnie. Svitovyi dosvid elektronnykh posluh dlia Ukrainy. [Elektronnyi resurs]. Rezhym dostupu – <http://www.pravda.com.ua/columns/2016/03/21/7102585/>.

### СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Оцінки населенням України якості надання адміністративних послуг. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://dif.org.ua/ua/publications/press-relizy/ocinki-naselenokami.htm>.
2. Ways to improve the administrative service provision were discussed in Vinnytsya region [Електронний ресурс]: Режим доступу: <http://www.ua.undp.org/content/ukraine/en/home/presscenter/articles/2015/05/04/ways-to-improve-the-administrative-service-provision-were-discussed-in-vinnytsya-region-.html>.
3. Халецький А. В. Зв'язки органів державної влади з громадськістю: інформаційна взаємодія [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=547>.
4. Державне управління і менеджмент: Навч. посіб. у таблицях і схемах / Г.С. Одінцева, Г.І. Мостовий, О.Ю. Амосов та ін.; За заг. ред. д-ра екон. наук, проф. Г.С. Одінцової. – Х.: ХарPI УАДУ, 2002. – 492 с.
5. Авер'янов В.Б. Оновлення доктринальних засад українського адміністративного права у світлі євро інтеграційних вимог / В.Б. Авер'янов // Юридична Україна. – 2010. – № 3(87), 111 с.

6. *Небрат О.О.* Деякі аспекти надання адміністративних послуг в Україні / О.О. Небрат// Вісник ХНУВС. – 2014. – №1(64). – 206 с.
7. PricewaterhouseCoopers The road ahead for public service delivery – [Електронний ресурс]. Режим доступу: [http://www.pwc.com/gx/en/psrc/pdf/the\\_road\\_ahead\\_for\\_public\\_service\\_delivery.pdf](http://www.pwc.com/gx/en/psrc/pdf/the_road_ahead_for_public_service_delivery.pdf).
8. Науково-практичний коментар до Закону України “Про адміністративні послуги” / За заг. ред. В.П.Тимощука. – К.: ФОП Москаленко О.М. – 2013. – 392 с. – ISBN 978-966-2214-37-6.
9. Адміністративні послуги: Посібник / [В. Тимощук]; Швейцарсько-український проект “Підтримка децентралізації в Україні – DESPRO”. – К. : ТОВ “Софія-А”. – 2012. – 104 с. – ISBN 978-966-8684-00-9.
10. Участь громадськості у моніторингу надання послуг органами публічної влади: нормативне регулювання та існуючі практики. – Київ, 2013. – 120 с.
11. *Чміль Л.* Портал у майбутнє. Світовий досвід електронних послуг для України. [Електронний ресурс]. Режим доступу –<http://www.pravda.com.ua/columns/2016/03/21/7102585/>.