

## MANAGEMENT AND MARKETING

## ДОСЛІДЖЕННЯ ЯКОСТІ НАДАННЯ ПОСЛУГ ПІДПРИЄМСТВ РЕАЛІЗАТОРІВ ГАЗУ

аспірантка **Оксана Швед**, Україна, Івано-Франківськ, Івано-Франківського національного технічного університету нафти і газу

DOI: [https://doi.org/10.31435/rsglobal\\_ijtss/31082019/6622](https://doi.org/10.31435/rsglobal_ijtss/31082019/6622)

## ARTICLE INFO

Received 19 June 2019  
Accepted 23 August 2019  
Published 31 August 2019

## KEYWORDS

sociological survey, gas sales company, service, cooperation, consumer.

## ABSTRACT

The study was aimed at establishing the level of quality of service delivery of gas companies. A sociological survey of consumers of gas sellers' services was conducted by filling in the respondents with a special questionnaire developed by the authors. The following gas companies have agreed to conduct a consumer survey of their services: Ivano-Frankivsk Gas Sales, Lvivgas Sales, Poltavagaz Sales, Ternopilgaz Sales, Cherkasygaz Sales. According to the results of the survey, the weaknesses in the work of gas sellers with the consumers of their services were identified and recommendations were given regarding the need for detailed diagnostics of the needs of gas service consumers, the development of a manual that provides a clear algorithm for the work of the personnel with the services of gas converters. and consumers of gas companies.

**Citation:** Оксана Швед. (2019) Doslidzhennia Yakosti Nadannia Posluh Pidpriumstv Realizatoriv Hazu. *International Journal of Innovative Technologies in Social Science*. 5(17). doi: 10.31435/rsglobal\_ijtss/31082019/6622

**Copyright:** © 2019 Оксана Швед. This is an open-access article distributed under the terms of the **Creative Commons Attribution License (CC BY)**. The use, distribution or reproduction in other forums is permitted, provided the original author(s) or licensor are credited and that the original publication in this journal is cited, in accordance with accepted academic practice. No use, distribution or reproduction is permitted which does not comply with these terms.

**Вступ.** Одним з ключових критеріїв оцінки діяльності підприємств реалізаторів газу на сьогодні є якість та ефективність надання послуг громадянам і юридичним особам. На жаль, на сучасному етапі розвитку нашої держави державні установи не в повному обсязі забезпечують своїх громадян послугами, зокрема якісними послугами. На це впливає ряд факторів: законодавчий, адміністративний, фінансовий, людський, корупційний тощо. Європейська інтеграція України позитивно впливає на удосконалення нормативно-правового регулювання сфери послуг, вивчення питань щодо надання послуг та покращення їх якості, відповідальності за ненадання або неякісне надання послуг, тобто це є одним із стратегічних завдань сучасного українського державного підприємства.

Розглядаючи питання покращення якості послуг, [1,2] доцільно будувати відносини підприємств реалізаторів газу та споживачів їхніх послуг на наступних принципах: верховенства права як пріоритету прав та свобод людини і громадянина, справедливості та гуманізму у діяльності публічної адміністрації; законності як діяльності публічної адміністрації відповідно до повноважень та у порядку, визначених законом; відкритості як доступності для громадян інформації про діяльність та рішення публічної адміністрації, а також іншої публічної інформації; процедурної справедливості як гарантування зваженого та неупередженого застосування права, поваги до людини, захисту її честі та гідності; пропорційності як вимоги щодо обмеження адміністративних дій метою, якої необхідно досягти, а також обов'язку публічної адміністрації зважати на наслідки своїх рішень, дій та бездіяльності; підконтрольності як обов'язкового внутрішнього та зовнішнього, в тому числі судового, контролю за діяльністю публічної адміністрації; відповідальності як обов'язку кожного адміністративного органу відповідати за свої дії та прийняті рішення перед особою та суспільством.

**Мета дослідження** Аналіз, інтерпретація та узагальнення результатів опитування споживачів послуг підприємств реалізаторів газу, проведеного з метою покращення надання послуг підприємств реалізаторів газу.

**Матеріал та методи.** Дослідження споживачів послуг підприємств реалізаторів газу проводилося шляхом заповнення респондентами спеціальної анкети, розробленої авторами [3].

Розроблена анкета нараховувала 12 питань, кожне з яких містить кілька варіантів можливих відповідей. Із 1000 надісланих у зазначену організацію анкет добровільно і анонімно були заповнені 873. Наступні газові компанії погодилися провести опитування споживачів своїх послуг: Івано-Франківськгаз збут, Львівгаз збут, Полтавагаз збут, Тернопільгаз збут, Черкасигаз збут.

**Результати дослідження.** Для отримання об'єктивної інформації про стан настання послуг підприємств реалізаторів газу за ініціативою інституту економіки та менеджменту Івано-Франківського національного технічного університету нафти і газу, підтриманою відповідним листом керівництва університету, керівники «Івано-Франківськгаз збут», «Львівгаз збут», «Полтавагаз збут», «Тернопіль збут» та інші дали згоду на проведення анкетування споживачів їхніх послуг.

Опитування споживачів послуг підприємств реалізаторів газу проводилося шляхом заповнення респондентами спеціальної анкети, розробленої авторами.

Розроблена анкета нараховувала 12 питань (не включаючи блок із загальними відомостями про респондентів), кожне з яких містить кілька варіантів можливих відповідей. Із 1000 надісланих у зазначену організацію анкет добровільно і анонімно були заповнені 873.

**Анкета споживача послуг, що надає підприємство реалізатор газу  
Процедури обслуговування відвідувачів**

Загальні відомості

Ваше прізвище,  
ім'я, по батькові: \_\_\_\_\_  
Ваша адреса,  
телефон: \_\_\_\_\_

Соціальний статус:

(потрібне підкреслити)

- |  |                                       |
|--|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> службовець,                         | <input type="checkbox"/> пенсіонер,   |
| <input type="checkbox"/> робітник,                           | <input type="checkbox"/> підприємець, |
| <input type="checkbox"/> студент,                            | <input type="checkbox"/> непрацюючий, |
| <input type="checkbox"/> представник громадської організації |                                       |
| <input type="checkbox"/> інші                                |                                       |

1. Чи задоволені Ви якістю отриманих послуг?  
 так  ні
  2. Чи були ввічливими та уважно відносилися до порушених Вами питань співробітники підприємства реалізатора газу?  
 так  ні
  3. Чи є загальноприйнятим серед працівників підприємства реалізатора газу у телефонній розмові представлятися із зазначенням власного ім'я, посади та назви підрозділу?  
 так  ні  по телефону не звертався
  4. Чи доводилося Вам декілька раз приходити до підприємства реалізатора газу за однією і тією ж послугою?  
 так  ні
  5. Якщо Ви чекаєте розгляду своєї справи, чи надається Вам інформація щодо того, скільки громадян перебуває у черзі перед Вами, або щодо прогнозного очікування?  
 так  ні
  6. Чи отримували відповіді на письмові звернення в строки, передбачені чинним законодавством (30 календарних днів)?  
 так  ні
- Якщо не отримували в термін відповіді, то протягом якого часу?  
\_\_\_\_\_
7. Чи стикалися Ви із проявами корупції у даному підприємстві реалізаторі газу?  
 так  ні
  8. Чи скаржилися Ви на працівників даного підприємства реалізатора газу?  
 так  ні
  9. Чи зверталися до судових інстанцій зі скаргами щодо діяльності підприємства реалізатора газу?  
 так  ні
  10. Який напрямок діяльності підприємства реалізатора газу з обслуговування відвідувачів потребує покращення або перегляду?  
Будь ласка, уточніть \_\_\_\_\_
  11. Чи є доступними необхідні номери телефонів?  
 так  ні  не телефонував
  12. Пропозиції споживача послуг щодо покращення роботи підприємства реалізатора газу: Чи є у Вас пропозиції щодо покращення роботи органу? Які саме?  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**ДЯКУЄМО ЗА СПІВПРАЦЮ!!!!**

Результати проведеного дослідження продемонстрували наступні результати: 100% опитаних респондентів 71% жіночої статі, 24% опитаних у віці від 30-40 років, 64% - після 40 років. На запитання «Чи задоволені Ви якістю отриманих послуг?» 85% респондентів відповіли ствердно, 8% - не задоволені якістю отриманих послуг, а решта вагаються з відповіддю.

Респонденти відзначають ввічливість та толерантність працівників підприємств реалізаторів газу (рис. 1): позитивність працівників відзначають 46 % опитаних, 32 % стверджують, що персонал зазвичай привітний, 10% опитаних зазначають, що працівники підприємств реалізаторів газу іноді привітні, і 12 % при зверненні відзначають не ввічливе ставлення до споживачів.

Щодо питання «Чи є загальноприйнятим серед працівників підприємства реалізатора газу у телефонній розмові представлятися із зазначенням власного ім'я, посади та назви підрозділу?», то думки респондентів поділися, адже більшість опитаних ніколи не зверталися з проблемою по телефону, а користувалися особистими кабінетами служби, а ті, що телефонували, то відзначають, що працівники практично не представлялися при телефонному зверненні. При опрацюванні анкет тільки 11,5 % респондентів відзначили, що працівники підприємств реалізаторів газу у телефонній розмові представлялися із зазначенням власного ім'я, посади та назви підрозділу.

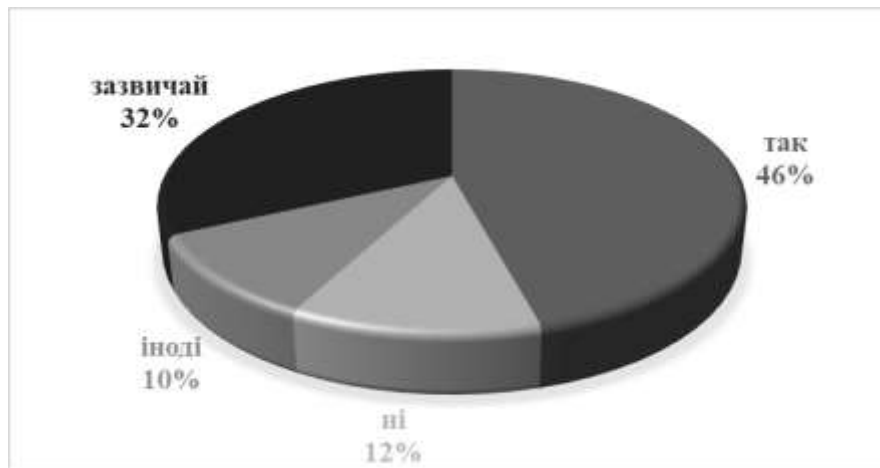


Рис. 1. Чи були ввічливими та уважно відносилися до порушених Вами питань співробітники підприємства реалізатора газу?

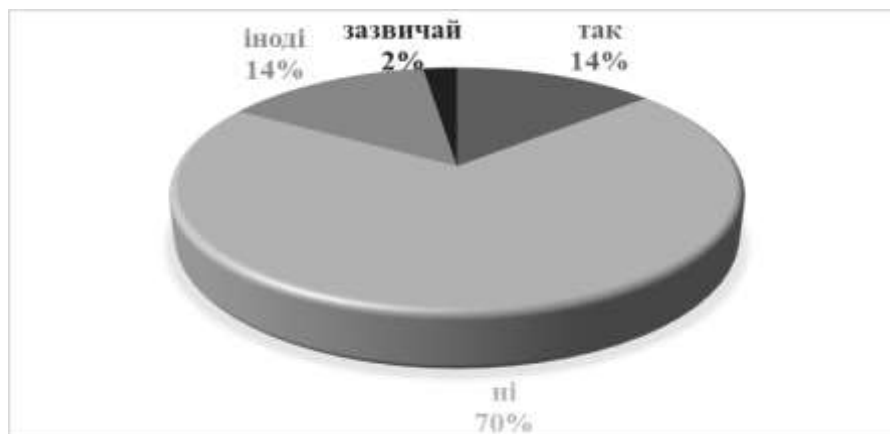


Рис. 2. Чи доводилося Вам декілька раз приходити до підприємства реалізатора газу за однією і тією ж послугою?

Якість надання послуг підприємств реалізаторів газу характеризують дані на рис.2. більшість опитаних (70%) стверджують, що проблема, з якою вони зверталися вирішувалася з першого разу і тільки 14 % респондентів зверталися повторно з однією проблемою.

Негативним явищем при дослідженні встановлено те, що при очікуванні розгляду своєї справи 46 % опитаних не надавалася інформація щодо того, скільки громадян перебуває у черзі

перед ними, або щодо прогнозного очікування (рис.3). Натомість 40 % респондентів отримували необхідну інформацію при особистому зверненні.

Однозначно та ствердно респонденти відповіли на питання «Чи отримували відповіді на письмові звернення в строки, передбачені чинним законодавством (30 календарних днів)?»: 100% так, тобто всі звернення розглядаються в зазначений законодавством період, тобто підприємство є відповідальним і перед своїми споживачами, так і перед державою.

Також, всі респонденти (100%) стверджують, що не стикалися із проявами корупції на підприємствах реалізаторах газу.

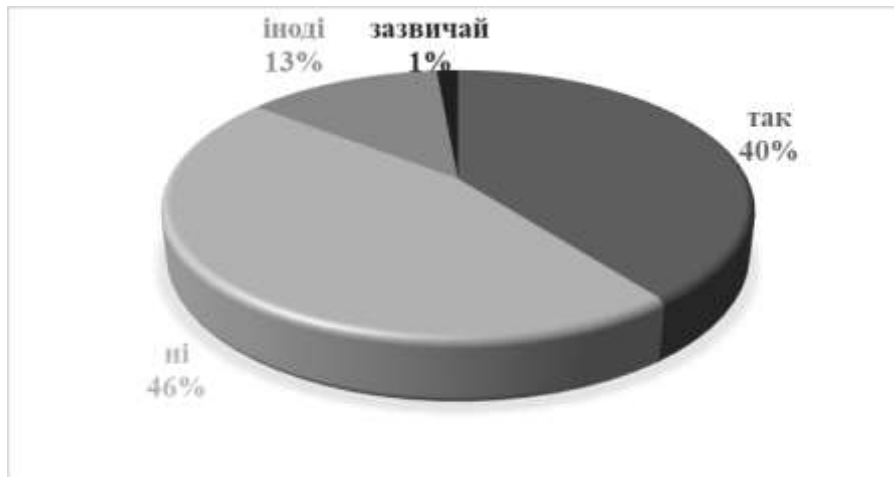


Рис. 3. Якщо Ви чекаєте розгляду своєї справи, чи надається Вам інформація щодо того, скільки громадян перебуває у черзі перед Вами, або щодо прогнозного очікування?

На запитання «Чи скаржилися Ви на працівників даного підприємства реалізатора газу?» респонденти дали не однозначну відповідь: 46% респондентів відповіли, що ніколи не скаржилися на працівників підприємства реалізатора газу, 40 % - скаржилися і 14% висловлювали незадоволення від роботи працівників підприємства реалізатора газу, але не оформляли скаргу офіційно у письмовому вигляді. Також, позитивним явищем є відсутність скарг до судових інстанцій від споживачів щодо діяльності підприємства реалізатора газу (100% респондентів).

Щодо питання «Який напрямок діяльності підприємства реалізатора газу з обслуговування відвідувачів потребує покращення або перегляду?», то респонденти виділили наступні напрями покращення роботи підприємств реалізаторів газу:

підвищення ефективності діяльності контролюваного суб'єкта; – зниження рівня корупції; – підвищення рівня довіри громадян до влади; – якісне поліпшення стосунків органів влади і населення; – позитивне сприйняття громадськістю та сприяння в реалізації ініціатив та реформ, що проводяться у державі [4].

затвердження державних стандартів якості надання послуг та проведення постійного державного моніторингу процесу надання послуг та оцінювання якості послуг, що надаються; – створення механізму вивчення потреб громадян у послугах та задоволеності щодо їх надання; – забезпечення участі громадськості в процесі оцінки якості послуг, що надаються, та прозорості їх надання. – впровадження дійової системи оскарження дій суб'єкта надання послуги; – забезпечення функціонування єдиного державного електронного порталу адміністративних послуг та розвиток системи електронних послуг [5].

**Висновки.** За результатами опитування було виявлено слабкі місця в роботі підприємств реалізаторів газу зі споживачами їх послуг та надано рекомендації щодо необхідності детальної діагностики потреб споживачів підприємств реалізаторів газу, розробка інструкції, що забезпечує чіткий алгоритм роботи персоналу з споживачами послуг і споживачів підприємств реалізаторів газу.

Підвищення якості послуг підприємств реалізаторів газу потребує проведення комплексної реформи, що дозволить удосконалити й узгодити нормативно-правові акти, які регламентують механізм надання послуг, і забезпечать їх спрощення, зокрема шляхом упровадження сучасних інформаційних технологій. Доцільно раціоналізувати також процедури розгляду пропозицій і скарг.

Окремим напрямком удосконалення системи надання послуг підприємств реалізаторів газу має бути децентралізація повноважень працівників підприємств реалізаторів газу. Для забезпечення ефективності надання послуг підприємств реалізаторів газу важливим також є встановлення стандартів їх якості та критеріїв результативності, своєчасності, доступності, зручності, відкритості, поваги до особи, професійності. Стандарти якості надання послуг повинні встановлювати мінімальні вимоги щодо того, як надається та чи інша послуга, ураховувати критерії оцінювання послуги, необхідності переведення роботи всіх працівників підприємств реалізаторів газу на систему електронного консультування, спрощення надання послуг, відкриття реєстрів.

#### ЛІТЕРАТУРА

1. Центри надання адміністративних послуг: створення та організація діяльності: Практичний посібник, Видання 2-ге, доповнене і доопрацьоване / [Бригілевич І.І., Ванько С.І., Загайний В.А., Коліушко І.Б. та ін.] / За заг.ред. Тимошука В.П. – К.: СПД Москаленко О.М., 2011. – 432 с
2. Сороковська С. В. Проблематика надання послуг органами місцевого самоврядування / С. В. Сороковська // Науковий вісник Академії муніципального управління. Серія : Управління. - 2013. - Вип. 1. - С. 385-397. - Режим доступу: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nvamu\\_upravl\\_2013\\_1\\_51](http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nvamu_upravl_2013_1_51)
3. Кісь С.Я. Про доцільність виконання масштабної діагностики і оцінки стану персоналу організаційних утворень нафтогазового комплексу України// С.Я. Кісь, Д.В. Тимошенко, В.П. Петренко// Науковий вісник Івано-Франківського національного технічного університету нафти і газу-2009.-№1(19) - С. 43-47.
4. Петриків, А. В. Залучення громадськості до здійснення моніторингу діяльності органів місцевого самоврядування в питаннях надання адміністративних послуг [Текст] / Анна Володимирівна Петриків // Наука молода : зб. наук. праць молодих вчених ТНЕУ. - 2016. - № 24. - С. 13-19.
5. Грабар Н. С. Шляхи підвищення якості надання адміністративних послуг в Україні / Н. С. Грабар // Актуальні проблеми державного управління. - 2015. - № 1. - С. 33-39. - Режим доступу: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/apdy\\_2015\\_1\\_6](http://nbuv.gov.ua/UJRN/apdy_2015_1_6)