

ЧОРНОМОРСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ПЕТРА МОГИЛИ
ІНСТИТУТ ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ
Кафедра публічного управління та адміністрування

ЧУХАРЕВ АРТЕМ ВАЛЕРІЙОВИЧ

**ПІДВИЩЕННЯ ЯКОСТІ МУНІЦИПАЛЬНИХ ПОСЛУГ В УМОВАХ
ДЕЦЕНТРАЛІЗАЦІЇ**

Спеціальність: 281 Публічне управління та адміністрування

АВТОРЕФЕРАТ

магістерської роботи на здобуття наукового ступеня
магістра публічного управління

Миколаїв – 2020

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми. В умовах децентралізації влади й розбудови демократичної, правової української держави, в якій пріоритетними питаннями є забезпечення громадянам України європейського рівня життя, особливо актуальними стають дослідження, що проводяться з метою вдосконалення якості надання публічних послуг. По-перше, це дозволить зрозуміти природу публічної, муніципальної послуги; по-друге, виявити реальну картину з надання послуг, зокрема на муніципальному рівні для подальшого їх вдосконалення; по-третє надання послуг держслужбовцями й посадовими особами місцевого самоврядування має стати складовою їхньої професійної діяльності.

Актуальність дослідження якості муніципальних послуг в даний час підсилюється ще й тому що послуги, які надаються громадянам повинні мати визначенні критеріїв оцінки їх якості, а також міри відповідальності держслужбовців за надання неякісних і заохочення держслужбовців до надання якісних послуг.

Держава, поряд із багатьма іншими характеристиками своєї сутності, ще й сервіс, покликаний максимально полегшувати життя своїх громадян, ефективно і своєчасно реагувати на їх запити, консультувати з проблемних питань і знаходити вирішення відповідних проблем. Все це, в тій чи іншій мірі, вирішується через надання громадянам якісних публічних (державних та муніципальних послуг. Держава й її органи стає сервісної організацією з надання державних й муніципальних послуг, а їх своєчасне і якісне надання

Отже надання вчасних, якісних послуг, створення зручних і доступних умов для їх отримання, та їх постійне вдосконалення – це одна з пріоритетних задач діяльності держави. Саме через якість отриманих послуг, що надаються інституціями держави й місцевого самоврядування кожен громадянин оцінює діяльність влади, зокрема органів місцевого самоврядування.

Оптимізація загальної системи надання послуг, як на державному так і муніципальному рівні тісно пов'язана з усіма змінами, що відбуваються у державі, і особливо – на тлі процесів децентралізації. Найважливішою в умовах реформи децентралізації стає проблема не тільки розширення спектру послуг, що надаються, але й підвищення їх якості і доступності.

Важливим аспектом удосконалення надання муніципальних послуг є не тільки наявність достатніх фінансових, матеріальних і технічних ресурсів, але й наявність кваліфікованих працівників та менеджерів, що забезпечуватимуть ефективне їх розподілення та використання, а тому формування кадрового потенціалу з ухилом на діяльність з обслуговування громадян повинні виноситися на перший план і контролюватися на усіх етапах впровадження реформи децентралізації.

В основу магістерської роботи покладено наукові здобутки вітчизняних та зарубіжних дослідників, які займались проблемами муніципальних послуг дослідників, а саме Ю. Абраменко, О. Андрєєв, М. Буханевич, В.Венедіктова, М. Геддс, Д. Горелов, Н. Грицьак, Н. Добрянська, С. Дубенко, О. Євтушенко, С. Жарая, Ю. Жук, Я. Кайль, П. Клімушин, Я. Коженко, Т. Маматова, Н. Мариняк, Я. Михайлюк, Р. Патнам, Т. Саченко, О. Соловійов, В. Сороко, В.Тимошук, А. Топча, Р. Федушинської та ін.

Незважаючи на численні праці з проблематики муніципальних послуг, не досліджуваної залишилась проблема підвищення якості й доступності муніципальних

послуг в контексті децентралізації владних повноважень. Саме визначило тему і практичну спрямованість магістерської роботи.

Мета і завдання дослідження. Метою магістерської роботи є теоретичне обґрунтування та розробка практичних рекомендацій щодо удосконалення надання державних і муніципальних послуг в Україні в умовах децентралізації владних повноважень.

В рамках визначеної мети необхідне виконання наступних завдань:

- визначити теоретичні засади дослідження й дати класифікацію адміністративних, державних і муніципальних послуг;
- охарактеризувати підходи до визначення якості муніципальних послуг;
- дослідити зарубіжний досвід надання муніципальних послуг (стандарти і регламенти);
- виявити особливості регламентації й стандартизації державних і муніципальних послуг в Україні;
- здійснити оцінку якості й доступності муніципальних послуг в умовах децентралізації;
- провести моніторинг оцінки задоволеності споживачів якістю й доступністю муніципальної послуги на рівні територіальної громади;
- обґрунтувати перспективи розбудови в Україні сервісної держави з надання публічних послуг;
- дати рекомендації щодо удосконалення надання державних і муніципальних послуг в Україні.

Об'єктом дослідження є муніципальні послуги, як складова сервісної держави.

Предметом дослідження є особливості підвищення якості муніципальних послуг в умовах децентралізації влади й розбудови місцевого самоврядування.

Методи дослідження. Методологічною основою дослідження є система загальнонаукових методів: аналізу, синтезу, порівняння, абстрагування, дедукції та індукції. Також були використані методи класифікації об'єктів і процесів під час розробки науково-теоретичних засад дослідження. Крім того, у дослідженні були використані: історичний, порівняльний і логіко-семантичний методи.

Наукова новизна одержаних результатів.

обґрунтовано, що в умовах децентралізації органи державної влади й місцевого самоврядування треба розглядати, як сервісну організацію з надання послуг (державних і муніципальних), тому завдання органів влади полягає в переорієнтації державних службовців на необхідність переходу до сервісної системи управління, спрямованої на надання вчасних, якісних послуг населенню;

доведено, що оцінка якості надання послуг є інструментом, який сприяє забезпеченню громадянам рівного доступу до послуг, що надаються органами влади, тим самим держава виконує власні зобов'язання, що щодо покращення життя людини;

визначено, що без належної системи оцінки якості послуг їх надання є неефективним і не призводить в результаті до задоволення потреб громадян, а значить до реалізації їх прав;

удосконалено понятійно-категоріальний апарат науки державного управління, зокрема шляхом уточнення понять «державні послуги», «муніципальні послуги», «публічні послуги»;

запропоновано поняття «надання послуг», як суспільно-значуща діяльність, регламентована законодавством, що будується на добровільному інтересі споживача до послуг, що надаються будь-якими установами, згідно законодавства від імені держави.

Практичне значення отриманих результатів полягає у тому, що магістерська робота ґрунтується на результатах практичного аналізу доступності муніципальних послуг, моніторингу оцінки задоволеності споживачів якістю й доступністю муніципальної послуги на рівні територіальної громади, яку автор здійснив особисто. Розроблені в роботі положення, висновки та рекомендації можуть бути використані для розуміння регламентації й стандартизації державних і муніципальних послуг в Україні, а також в навчальному процесі при підготовці магістрів за спеціальністю 281 «Публічне управління та адміністрування».

Апробація результатів магістерської роботи. Основні положення магістерської роботи було обговорено на Всеукраїнської науково-практичної конференції: «Могилянські читання – 2020: Досвід та тенденції розвитку суспільства в Україні: глобальний, національний та регіональний аспекти» (2020р.) м. Миколаїв.

Структура магістерської роботи. Відповідно до мети та завдань, магістерська робота складається із вступу, трьох розділів, загальних висновків, списку використаних джерел. Загальний обсяг магістерської роботи – 86 сторінки, з них основного тексту – 79 сторінок. Кількість використаних джерел – 63..

Ґрунтовно проаналізувавши тему роботи, можна з упевненістю стверджувати, що питання оптимізації надання адміністративних послуг є не просто черговим проблемним питанням у сфері державного управління, а питанням, вирішення якого дасть нашій державі змогу значно пришвидшити темпи свого розвитку. Адміністративні послуги, пронизуючи усі рівні відносин «держава-громадянин», потребують до себе особливої уваги, адже якість їх надання та рівень їхньої кінцевої ефективності здатний не лише підвищити рівень довіри до держави, але й значно покращити основні показники ефективності такої держави загалом.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ МАГІСТЕРСЬКОЇ РОБОТИ

У **вступі** обґрунтовано актуальність теми, сформульовано мету та основні завдання, об'єкт і предмет, методи дослідження, висвітлено наукову новизну і практичне значення виконаної роботи. Наведено результати апробації основних положень та особистий внесок автора дослідження.

У **першому розділі** *«Теоретичні основи дослідження якості муніципальних послуг»* проаналізовано теоретичні підходи до визначення якості публічних послуг, дана класифікація державних і муніципальних послуг та досліджено зарубіжний досвід надання муніципальних послуг.

Підрозділ 1.1. «Поняття і класифікація державних і муніципальних послуг» присвячений теоретичному аспекту дослідження даного питання.

У сучасній правовій системі України публічні послуги визнаються однією з провідних категорій і їх значення, особливо в умовах проведеної реформи децентралізації, зростає з кожним роком. Сучасний ринок публічних послуг характеризується тенденцією його зростання і стрімкої диверсифікацією. Різноманіття послуг, які здатні забезпечувати індивідуальні та колективні потреби особистості, суспільства і держави, обумовлює

необхідність їх своєчасного регулювання, моніторингу і вдосконалення. Про це свідчать стрімкі темпи розвитку законодавства про публічні послуги, де встановлюються види послуг, суб'єкти їх надання та отримання, закріплюються юридичні гарантії прав і законних інтересів громадян і юридичних осіб при отриманні послуг.

Визначено, що державна послуга, перш за все, характеризує суб'єкт, що її надає, тобто орган державної влади, тому послуги, які надає орган місцевого самоврядування, відповідно до його конституційного статусу є муніципальними. Таж державними послугами називають послуги, забезпечення яких бере на себе держава, тому що вони стосуються суспільно значимих інтересів, й потреб людини.

Доведено, що державні послуги – це послуги, що надаються від імені держави будь-якими установами в порядку виконання делегованих повноважень за рахунок коштів державного бюджету. Тому муніципальні послуги – це послуги, що надаються комунальними установами та підприємствами, виконавчими органами місцевого самоврядування за рахунок місцевого бюджету.

Надання послуг – це суспільно-значуща діяльність, регламентована законодавством, що будується на добровільному інтересі споживача, а послуги громадянам згідно законодавства від імені держави можуть надаватися, як державними, муніципальними і будь-якими органами, тому публічні послуги, ми розглядаємо як такі, що надаються від імені держави громадянам України.

Процес надання послуги розглядається як суспільно-значуща діяльність, регламентована законодавством, як послідовність адміністративних процедур, за результатами яких заявник одержує благо, яке відповідає певним параметрам, що задовольняє його потреби. Подібні характеристики державних й муніципальних послуг і процесів їх надання закріплюються в нормативно правових актах – адміністративних регламентах і стандартах.

У підрозділі 1.2. «Підходи до визначення якості муніципальної послуги» розкрито особливості здійснення оцінювання рівня якості публічних послуг.

Зазначено, що процес підвищення якості та доступності державних і муніципальних послуг в Україні є настільки ж важливим елементом державного будівництва, наскільки важливим є сам факт наявності можливостей для громадян отримувати такі послуги. Адже простого запровадження системи надання таких послуг буде недостатньо – надзвичайно важливим є процес постійного вдосконалення системи для постійних і стабільно високих результатів ефективності муніципальної послуги. Досягнення цієї мети визначається поліпшенням параметрів якості та доступності державних і муніципальних послуг.

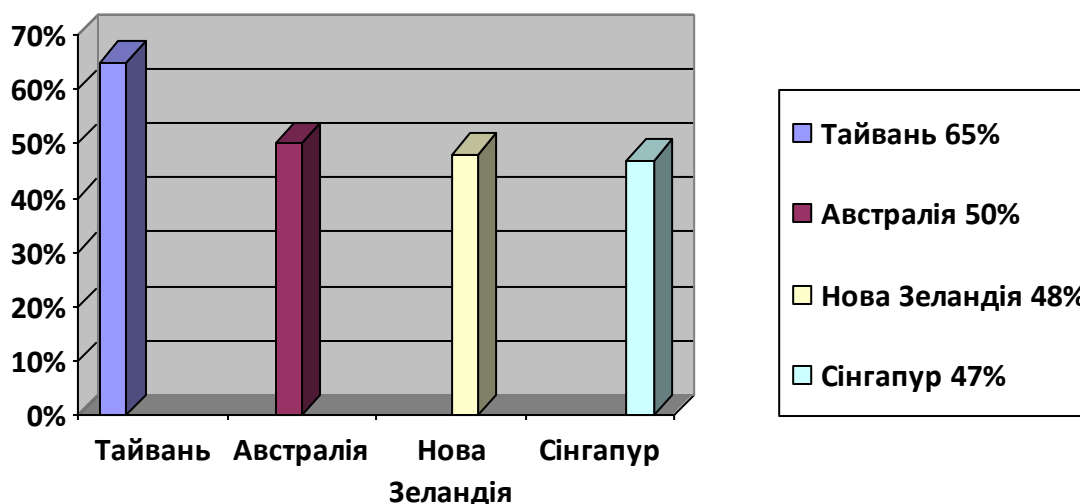
Незважаючи на те, що певні кроки в напрямку урізноманітнення способів оцінки послуг робилися і робляться, універсальної і загальновизнаної методики комплексної оцінки якості муніципальних послуг на даний час не вироблено. Найчастіше використовуються такі види оцінювання щодо якості надання послуг:

- оцінка споживачами послуг (оцінка ззовні, через різноманітні опитування та моніторинги);
- оцінка надавачами послуг (певні форми самооцінки);
- змішана оцінка.

У підрозділі 1.3 «Зарубіжний досвід надання муніципальних послуг» розглянуто сучасні світові тенденції організації надання адміністративних послуг, зокрема муніципальних.

Вважаємо, що в умовах інформаційного суспільства, вивчення зарубіжного досвіду сьогодні найбільш цікаве з точки зору імплементації в політику надання послуг, новітніх, електронних методів і технологій, що будуть сприяти підвищення якості їх надання й покращення взаємодії держави і громадянина.

Зарубіжний досвід розвитку е-врядування, створення урядових, відомчих, регіональних інформаційних порталів, що надають інформацію з державних послуг, а також он-лайн послуги на основі потреб заявника, показує ефективність використання в процесі надання послуг інформаційно-комунікаційних технологій. З 196 країн світу за рівнем наданих он-лайн послуг (повністю) «перше місце займає Тайвань (65%), за ним йде Німеччина (59%), Австралія (50%), Острови Кука (50%), Нова Зеландія (48%) і Сінгапур (47%)» (Діаграма 1.1).



Діаграма 1.1. Країни, що надають он-лайн послуги

Таким чином, зарубіжний досвід надання муніципальних послуг показує, що їх якість напряму залежить від переходу країни на цифрові, інформаційно-комунікаційні технології, які стають інструментом реформ державного управління, створюючи нові демократичні взаємовідносини між владою й суспільством.

У другому розділі «Аналіз якості муніципальних послуг в Україні» проаналізовано стан речей щодо якості та загального рівня ефективності надання державних і муніципальних послуг в Україні.

У підрозділі 2.1. «Особливості регламентації й стандартизації державних і муніципальних послуг в Україні» вказано, що сьогодні на найвищому рівні державного управління відбувається усвідомлення нової ролі держави – служіння інтересам кожного громадянина.

Об'єктами стандартизації визнані: «продукція, процеси і послуги, матеріали, складники, обладнання, системи, їх сумісність

Процедури надання адміністративних послуг набувають форми стандартів або виступають складовою стандарту діяльності органу влади. У вітчизняній науці під «стандартом» (англ. «standart») визначено зразок, шаблон, трафарет, еталон, який немає

нічого оригінального, творчого і прийнятий за вихідний для співставлення з ним інших подібних об'єктів; нормативно-технічний документ, що встановлює одиниці виміру, терміни їх визначення, вимоги до продукції, послуг, виробничих процесів тощо.

Критерії оцінки якості, повинні будуватися на стандартах надання послуг, що містить основні вимоги щодо результату взаємодії заявника та уповноваженого органу, його якісних та кількісних характеристик.

Зазначено, що у сфері регламентації з використанням технологій е-урядування ключовими є поняття регламенту – правил, інструкцій, призначених для упорядкування діяльності з надання послуг. Найбільш важливими аспектами регламентації послуг є: розробка, створення технологічної карти надання послуги, інформаційне забезпечення послуги, коригування послуги.

Таким чином, дослідження особливостей регламентації й стандартизації державних і муніципальних послуг в Україні дозволяє зробити наступні висновки:

- нова роль держави – орієнтація на служіння інтересам громадян;
- розробка стандартів послуг (витрати часу, дії, ресурси одержувача та кількості документів, що ним надаються);
- регламентація послуг (потреба в її запровадженні, суб'єкт розроблення, суб'єкт споживання, оцінка можливих ризиків, н-д корупційних) у тому числі й електронна;
- розробка технологічної карти надання послуги (опис впровадження, алгоритмізація дій посадових осіб та споживачів);
- інформаційне забезпечення послуги (інформування про її надання);
- використання інформаційно-комунікаційних технологій при наданні послуг;
- закріплення вимірюваних вимог до якості та доступності послуги;
- розробка критеріїв оцінки якості послуг, що надається громадянам

У підрозділі 2.2. «Оцінка якості й доступності муніципальних послуг в умовах децентралізації» зазначено, що оцінка ефективності системи надання муніципальних послуг безпосередньо пов'язана із забезпеченням раціональності виконання бюджету і вирішенням завдань соціально-економічного розвитку регіону. Для досягнення максимального ефекту в першу чергу необхідно виділити елементи, що визначають отримання результату для кожної адміністративної послуги.

Оцінка окремих показників системи надання державних послуг проводиться через вивчення думки отримувача послуг.

Доведено, що оцінка якості надання послуг є тим інструментом, який сприяє забезпеченню рівних прав і свобод громадян в процесі їх взаємовідносин з органами влади. Отже, без належної системи оцінки якості державних послуг їх надання є неефективним і не призводить у результаті до задоволення потреб громадян, а значить до реалізації їх прав. Під якістю, розуміється ступінь задоволеності очікувань отримувача послуг, а серед характеристик, що її формують є: дотримання приписаних вимог і стандартів, відповідність послуг, що надаються, їх вартості, загальна сукупність технічних, технологічних і експлуатаційних характеристик, за допомогою яких послуга буде відповідати потребам отримувача такої послуги.

У висновку зазначено, що для визначення рівня якості надання державних послуг, ступеня задоволеності споживачів послуг, необхідний відповідний інструментарій: оцінка якості надання послуг, що реалізується у вигляді процесу, в результаті якого вимірюється

ступінь відповідності якості надання послуг еталону, зафіксованому в нормативно-правових документах, а також очікуванням споживачів.

У підрозділі 2.3 «Моніторинг оцінки задоволеності споживачів якістю й доступністю муніципальної послуги на рівні територіальної громади» наводяться результати власного ґрунтового дослідження щодо рівня задоволеності населенням якістю муніципальними послугами, що надаються.

Результати дослідження відображають загальний стан задоволеності населення якістю надання муніципальних послуг. Питання, що ставилися перед опитуваними, мали на меті не тільки дізнатися виключно суб'єктивне ставлення і оцінку, але й поєднати опитуваних у категорії з метою більш глибокого аналізу при подальшому вивченні результатів опитування. Воно покликане не лише дати відповідь на питання підрозділу, але й виявити проблеми в наданні муніципальних послуг органами місцевого самоврядування, а тому вважаємо за потрібне розмістити тут ті висновки і результати, що були отримані в результаті опрацювання даних, отриманих під час опитування громадськості м. Миколаєва.

Отже, бланк анкети, що пропонувалася опитуваним, мав у собі чотири питання, серед яких:

1) вік опитуваного, з метою встановлення загальної картини його кореляції з активністю користування муніципальними послугами та їх типом, встановлення співвідношень між частотою звернень та віком опитуваних;

2) стать, для прив'язки її до типу та частоти зумовлених муніципальних послуг;

3) власна оцінка за шкалою від 1 до 3, де 1 – негативно, 2 – середнє, 3 – позитивно;

4) в четвертому питанні опитуваному пропонувалося відповісти, що із перелічених властивостей муніципальних послуг є найбільш важливим для найкращого їх сприйняття, або ж чого опитуваному в них найбільше не вистачає. Запропонованими варіантами були наступні характеристики: результативність, своєчасність, доступність, зручність, повага до особи, професійність.

Підбиваючи підсумки моніторингу оцінки задоволеності споживачів якістю й доступністю муніципальної послуги, можна виокремити декілька висновків:

– загальний рівень задоволеності формується на основі аналізу усіх груп населення, виходячи із віку, статі, освіти та низки інших важливих формуючих факторів;

– якість послуги є достатньо багатоконпонентним поняттям, а тому її оцінка формується в кожній окремій людині дещо по-своєму, адже питання якості муніципальних послуг пов'язане із суб'єктивізмом оцінювання очікуваного результату.

– загальний рівень задоволеності відповідає середньому показнику на рівні 60-65%

У третьому розділі «Підвищення ефективності надання муніципальних послуг в Україні в умовах децентралізації» досліджено основні можливі практичні і теоретичні напрацювання, що дали б змогу підвищити загальний рівень якості надання муніципальних послуг, надані власні рекомендації стосовно їх оптимізації.

У підрозділі 3.1. «Перспективи розбудови в Україні сервісної держави з надання публічних послуг» визначено, що у сучасній західноєвропейській науці саме розробки напрямків оптимізації управління державою провідними з точки зору покращення

загальної ситуації є побудова моделі «держава-громадянин». Вченими пропонуються, а на практиці реалізуються ідея сервісного публічного управління, як інституції з надання публічних послуг. У «сервісній» організації управління домінуючим показником ефективності виступає спеціальний, наскрізний показник під назвою «задоволеність споживачів».

Вважаємо, що сервісний підхід до виконання зобов'язань держави, пов'язаний з такими напрямками оптимізації владно-правової діяльності, як

- розвиток мережових форм управлінської взаємодії;
- формування «електронного уряду»;
- комунікативних технологій контролю та планування;
- розвиток онлайн-послуг;
- формування багатосторонніх зв'язків, що дозволяють громадянам брати активну участь у здійсненні влади.

Обґрунтовано, що для подальшого руху в бік розвитку України як сервісної держави необхідно вирішити такі завдання і проблеми в області забезпечення надання публічних послуг, як державних так і муніципальних:

1) продовжувати процеси законодавчого закріплення поняття публічних послуг, системи публічних послуг, видів публічних послуг, механізму їх надання, проводити оптимізацію законодавства у цій галузі;

2) продовжувати роботу у сфері підтримки працездатності і поліпшення функціональності «Єдиного державного порталу адміністративних послуг»;

3) вирішити проблему не лише вироблення на законодавчому рівні критеріїв та стандартів якості надання публічних послуг, але й механізмів контролю за їх дотриманням;

4) вирішити проблему створення належних матеріальних, фінансових та організаційних умов для забезпечення здійснення відповідної діяльності суб'єктами публічної адміністрації з надання публічних послуг.

У підрозділі 3.2. «Рекомендації щодо удосконалення надання державних і муніципальних послуг в Україні» відстоюється думка про те, що життєво-важливим і необхідним є поступова максимізація переходу сфери адміністративних послуг в координатну площину електронного врядування.

Основними результатами, отриманими в ході дослідження які можна було б конвертувати у рекомендації, на нашу думку, слід назвати наступні:

– підвищення загального рівня обізнаності населення через ЗМІ, телебачення, соціальні служби процесу про надання публічних послуг;

– універсальна рекомендація, що полягає у підвищенні заробітної платні працівникам органів-надавачів адміністративних послуг, що стимулює професійне зростання, й дозволяє зберегти досвідчених працівників. Тому питання грошового забезпечення працівників стає фактором підвищення ефективності роботи органу.

– покращення матеріальної та технічної бази, адже в умовах поступової цифровізації відносин «держава-громадянин» життєво-важливим є питання безперебійної та швидкої роботи електронних пристроїв.

Таким чином, в перспективі розбудова України, як сервісної держави з надання публічних послуг – це автоматизація процедур надання послуг; впровадження сервісного підходу в систему публічного управління, що потребує змін в законодавстві; підготовці

фахівців для роботи в нових умовах; зміна принципів формування бюджету та перерозподіл частини управлінських функцій від влади до громадських структур, що потребує зміни ціннісних парадигм розвитку суспільства та є основою для модернізації управління державою у XXI столітті.

ВИСНОВКИ

В результаті проведеного дослідження було зроблено наступні висновки:

1. Охарактеризовані термінологічні особливості досліджуваної понятійної бази й розмежовані найбільш часто згадувані у літературі поняття «адміністративні», «державні», «публічні», «муніципальні послуги» для уникнення подальшої плутанини. Дана класифікація послуг за низкою критеріїв, а також сформована теоретична база для більш глибокого подальшого аналізу досліджуваної проблеми.

Під державними послугами, розуміються послуги, що надаються від імені держави будь-якими установами в порядку виконання делегованих повноважень за рахунок коштів державного бюджету.

Муніципальні послуги розглядаються нами, як послуги, що надаються комунальними установами та підприємствами, виконавчими органами місцевого самоврядування.

Надання послуг – це суспільно-значуща діяльність, регламентована законодавством, що будується на добровільному інтересі споживача, а послуги громадянам згідно законодавства від імені держави можуть надаватися, як державними, муніципальними і будь-якими органами, тому публічні послуги, ми розглядаємо як такі, що надаються від імені держави громадянам України.

Поняття адміністративні послуги, тотожні поняттю публічні (державні та муніципальні) послуги, тому що надаються уповноваженими державою суб'єктами в межах реалізації владних повноважень.

2. Були досліджені різні підходи і бачення до визначення якості муніципальних послуг, методів, інструментів, процедур їх надання. Показниками якості надання послуг є кількісні та якісні характеристики, відповідно до конкретно визначеного критерію. Запровадження оцінки якості надання послуг є з'ясування тенденцій, що впливають на покращення або погіршення якості послуги.

3. Був опрацьований зарубіжний досвід надання муніципальних послуг, країн, що досягли найбільших успіхів у сфері реформування системи надання послуг. За результатами дослідження стало зрозуміло, що найбільш ефективним напрямом такої діяльності є всеохоплююче залучення технічних засобів і поступова цифровізація процесів взаємодії держави і громадян. Аналіз зарубіжного досвіду використання цифрових технологій в державному управлінні показує, що цифрова трансформація зачіпає не тільки організацію надання послуг, а й інші види державних функцій. Більш активне використання «проривних» цифрових технологій в органах влади на всіх етапах управлінського циклу дозволить: підвищити оперативність отримання даних, а також використовувати більш досконалі інструменти аналізу фактичного впливу реалізації державної політики, виконання тих чи інших державних програм на різні цільові групи. Можливість використання даних про результати власної діяльності дасть змогу надавачам послуг підвищити їх і своєчасність.

4. Був проведений пошук і дослідження особливостей регламентації й стандартизації послуг (державних і муніципальних) в Україні. Їх основною метою є уніфікація і приведення до єдиного шаблону-стандарту процесу і результату надання будь-яких послуг з метою спрощення доступу громадян до їх отримання, підвищення їх якості й полегшення взаємовідносин з державою для бізнесу, підвищенню рівня поваги до держави.

5. Оцінка якості надання послуг є тим інструментом, який сприяє забезпеченню громадянам рівного доступу до послуг органів влади, тим самим дозволяє державі виконувати власні зобов'язання, що щодо покращення життя людини.

Доведено, що без належної системи оцінки якості послуг їх надання є неефективним і не призводить в результаті до задоволення потреб громадян, а значить до реалізації їх прав.

Підкреслено, що досягнення високої якості надання послуг має стати одним із пріоритетних напрямків політики держави. Без ефективного вирішення проблем забезпечення доступності та якості надання послуг навряд чи можливий перехід від традиційної до соціальної сервісної держави, що взаємодіє з суспільством на рівних, партнерських умовах.

6. Проведений власноруч моніторинг оцінки задоволеності споживачів якістю й доступністю муніципальної послуги на рівні територіальної громади показав, що більшість населення наразі оцінюють свій досвід отримання муніципальних послуг нейтрально, але позитивно – набагато менше. Це говорить про суттєві недоліки наявної нині системи надання муніципальних послуг, тому необхідне постійне їх вдосконалення за рядом параметрів, які були встановлені виходячи з дослідження.

7. Перспективи розбудови в Україні сервісної держави з надання публічних послуг полягають в тому, що сервісна держава – це функціональна модель сучасної держави, зорієнтована на максимальну деконцентрацію і децентралізацію функцій, реалізація яких здійснюється, як правило, на конкурентних засадах в ситуативному режимі з орієнтацією на потреби громадян.

Обґрунтовано необхідність зміни сучасного стилю державного управління на сервісний, який має за мету забезпечення якісного рівня обслуговування громадян. Цифровізація послуг дає змогу отримувати їх в зручний час, але впровадження в Україні електронних послуг тільки починається. Розбудова сервісної держави – це чутливе ставлення до потреби людини, її комфорту та почуття гідності, це формування позитивного іміджу країни на міжнародному рівні та довіра громадян до своєї країни.

8. Розроблені рекомендації щодо перспективі розбудови України, як сервісної держави з надання публічних послуг (державних і муніципальних) відповідно до сучасних концепцій підвищення ефективності взаємовідносин між державою і громадянином. Рекомендовано:

- поступовий перехід до електронного уряду;
- автоматизацію адміністративних процедур надання послуг;
- впровадження сервісного підходу в систему публічного управління, що потребує змін в законодавстві;
- підготовка фахівців для роботи в умовах сервісного підходу;
- перерозподіл частини управлінських функцій від влади до громадських структур й зміна ціннісних парадигм розвитку українського суспільства.

СПИСОК ОПУБЛІКОВАНИХ ПРАЦЬ ЗА ТЕМОЮ

Чухарев А. В., Євтушенко О.Н. Шляхи оптимізації системи надання адміністративних послуг населенню в умовах децентралізації в Україні. Могилянські читання – 2020: досвід та тенденції розвитку суспільства в Україні: глобальний, національний та регіональний аспекти: XXIII Всеукр. наук.-метод. конф.: тези доповідей. Публічне управління в Україні в умовах децентралізації влади та наближення її до європейських стандартів, Миколаїв, 16-20 листоп.2020р./ЧНУ ім. Петра Могили. – Миколаїв: Вид-во ЧНУ ім. Петра Могили, 2020. – С.15-17.

АНОТАЦІЯ

Чухарев А. В. Підвищення якості муніципальних послуг в умовах децентралізації. – На правах рукопису.

Магістерська робота на здобуття освітнього ступеню «магістр». Чорноморський національний університет імені Петра Могили. – Миколаїв, 2020

Визначено, що адміністративні послуги — це публічні (державні та муніципальні) послуги, що надаються органами виконавчої влади, виконавчими органами місцевого самоврядування та іншими уповноваженими суб'єктами, і надання яких пов'язане з реалізацією владних повноважень.

Проаналізовано зарубіжний досвід, з точки зору імплементації в політику надання послуг, новітніх, електронних методів і технологій, що будуть сприяти підвищенню якості їх надання й покращення взаємодії держави і громадянина.

Доведено, що оцінка якості надання послуг є тим інструментом, який сприяє забезпеченню рівних прав і свобод громадян в процесі їх взаємовідносин з органами влади. Отже, без належної системи оцінки якості державних послуг їх надання є неефективним і не призводить у результаті до задоволення потреб громадян, а значить до реалізації їх прав.

Обґрунтована ідея сервісного публічного управління, як інституції з надання публічних послуг. У «сервісній» організації управління домінуючим показником ефективності виступає спеціальний, наскрізний показник під назвою «задоволеність споживачів».

Підкреслено, що досягнення високої якості надання послуг має стати одним із пріоритетних напрямків політики держави. Без ефективного вирішення проблем забезпечення доступності та якості надання послуг навряд чи можливий перехід від традиційної до соціальної сервісної держави, що взаємодіє з суспільством на рівних, партнерських умовах.

Зроблено висновок, що в перспективі розбудова України, як сервісної держави з надання публічних послуг – це автоматизація процедур надання послуг; впровадження сервісного підходу в систему публічного управління, що потребує змін в законодавстві; підготовці фахівців для роботи в нових умовах; зміна принципів формування бюджету та перерозподіл частини управлінських функцій від влади до громадських структур, що потребує зміни ціннісних парадигм розвитку суспільства та є основою для модернізації управління державою.

Ключові слова: державні послуги, муніципальні послуги, адміністративні послуги, публічна служба, якість адміністративних послуг

ANNOTATION

Chukharev A.V. Improving the quality of municipal services in the context of decentralization. - On the rights of the manuscript.

Master's thesis for obtaining educational degree of "master". Petro Mohyla Black Sea National University. – Mykolaiv, 2020.

It has been established that administrative services are public (state and municipal) services provided by executive authorities, executive bodies of local self-government and other authorized subjects, and provision of which is related to the implementation of the powers of authority.

Analyzed the foreign experience in terms of implementation in the policy of providing services, the latest, electronic methods and technologies that will improve the quality of their provision and improve the interaction between the state and the citizen.

It's proved that assessment of the quality of services is a tool that contributes to ensuring equal rights and freedoms of citizens in the process of their relationship with the authorities. Consequently, without an appropriate system of quality assessment of public services their provision is ineffective and does not result in the satisfaction of citizens' needs, and thus the realization of their rights.

The idea of service-based public administration as institutions for the provision of public services is justified. In the "service" organization of management the dominant performance indicator is a special, cross-cutting indicator called "customer satisfaction".

It's emphasized that achievement of high quality of services should become one of the priorities of state policy. Without effective solution to the problems of accessibility and quality of services, it is hardly possible the transition from traditional to the social service state, interacting with society on an equal, partnership basis.

It's concluded that in perspective the development of Ukraine as a service state in the provision of public services is the automation of procedures of services; introduction of service approach to the system of public administration, contributing changes in legislation; training specialists to work in new conditions; change of principles of budgeting and redistribution of managerial functions from government to social structures, contributing changes in the value paradigms of society and is the basis for modernization of state management

Key words: public services, municipal services, administrative services, public service, quality of administrative services