

законодавства, а й затвердження планів забудови та розвитку територій населених пунктів.

Для максимальної реалізації владно-управлінських функцій їх правова регламентація повинна мати максимальне нормативне закріплення. При цьому наукове нормативно-правове обґрунтування управлінських функцій повинно мати реальне втілення в реалізації практичних завдань. Відсутність правової реалізації призводить до того, що декларативне втілення правової норми в нормативні акти породжує протиріччя, суперечки і конфлікти при втіленні права на реалізацію.

Література:

1. Закон України “Про місцеве самоврядування в Україні” від 21 травня 1997 року із наступ. змінами і доповненнями/ - [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua>

2. Мартиненко П. Децентралізації у здійсненні державної влади, як конституційний принцип в Україні // Вісник Конституційного Суду України. - 2000. - № 6. - С. 42.

ДИСЬКО Марія

слухачка магістратури за спеціальністю

«Державна служба»

(науковий керівник – д.е.н., професор Желюк Т.Л.)

ІМПЛЕМЕНТАЦІЯ ТЕХНІКИ СОЦІОЛОГІЧНИХ ВИМІРЮВАНЬ В РОБОТУ ОРГАНУ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ

Існуюча система надання публічних послуг не завжди чітко розмежовує відповідальність за надання якісних послуг населенню між різними рівнями публічної влади, не забезпечує своєчасне надання послуг, їх відкритість, прозорість. Така ситуація вимагає пошуку механізмів моніторингу якості надання публічних послуг, серед яких особливе місце слід відвести системі соціологічних досліджень.

Проведений аналіз стану надання публічних послуг в Надвірнянському районі Івано-Франківської області свідчить про те, що існуюча практика надання публічних послуг з погляду зручності для громадян має багато вад як об'єктивного, так і суб'єктивного характеру.

Передусім йшлося про такі послуги: адміністративні: отримання дозволів, довідок, реєстрацій, РАГС, БТІ тощо; житлово-комунальні: благоустрій, озеленення, освітлення тощо; медичні: державна/комунальна поліклініка за місцем проживання, сімейна амбулаторія, лікарня, швидка допомога; освітні: державний/комунальний садочок, школа, ліцей, гімназія тощо; соціального захисту: оформлення допомоги малозабезпеченим, при народженні, по догляду за дитиною до досягнення нею 3-річного віку, самотні матері, інваліди з дитинства та дітям-інвалідам; культури та дозвілля: діяльність державних/комунальних музеїв, бібліотек тощо.

Респондентам для оцінювання якості послуг пропонувалася п'ятибальна шкала, де 1 – "дуже погана" оцінка якості послуг, а 5 – "дуже добра" оцінка. Згідно з середніми оцінками якості тієї чи іншої послуги громадськість сходиться на узагальненій оцінці – задовільно – 3,1 бала (табл. 1).

Таблиця 1

Середня оцінка якості послуг, що надаються органами місцевого самоврядування та державними (комунальними) закладами

Галузь	Середня оцінка
Культура та дозвілля	3,4
Освітні	3,4
Соціального захисту	3,1
Медичні	3,1
Житлово-комунальні	2,9
Адміністративні	2,5
Узагальнена середня оцінка якості послуг	3,1

Примітка: наведено на основі соціологічного дослідження 300 респондентів.

В результаті соціологічних вимірювань якості надання адміністративних послуг були виявлені наступні проблемні аспекти обслуговування громадян: невідповідність роботи центрів надання адміністративних послуг вимогам Закону України "Про адміністративні послуги", зокрема щодо часу прийому суб'єктів звернень (протягом 6 днів на тиждень та без перерви на обід; недостатність інформації та

консультування громадян з питань надання послуг у центрах; ненадання супутніх послуг (ламінування, ксерокопіювання, банківські послуги, фотографування, продаж канцелярських товарів); вимога додаткових, не передбачених законодавством документів для надання адміністративної послуги; необхідність самостійно погоджувати документи в інших органах державної влади, органах місцевого самоврядування, а також пропозиції отримати адміністративну послугу через посередників (приватні фірми, громадські організації, благодійні фонди, юридичні компанії тощо) за додаткову плату, що є прямим порушенням норм Закону України "Про адміністративні послуги".

Основними недоліками надання адміністративних послуг державними органами громадяни вважають неможливість отримати послугу за один візит, відсутність належних умов для очікування/заповнення документів, зручностей для відвідувачів, організації управління чергою, а також нав'язування співробітниками державних установ на додаток до обов'язкових державних платежів супутніх платних послуг.

Однією із причин невисокої якості надання адміністративних послуг органами державної виконавчої влади та органами місцевого самоврядування є низький рівень оплати державних службовців та посадових осіб місцевого самоврядування а також відсутність у них мотивації у задоволенні потреб громадян-клієнтів.

В рамках дальшого реформування системи адміністративних послуг з метою поліпшення якості їх надання населенню слід вдосконалити процедуру моніторингу та оцінювання якості надання адміністративних послуг. З цією метою необхідно здійснити наступні кроки:

Місцевим органам виконавчої влади та органам місцевого самоврядування, при яких утворені центри надання адміністративних послуг:

- привести діяльність утворених при них центрів у відповідність із вимогами Закону України "Про адміністративні послуги", зокрема, щодо часу прийому суб'єктів звернень;
- поліпшити інформування громадян з питань надання адміністративних послуг в центрах;

- покращити якість консультування громадян з питань надання адміністративних послуг в центрах;
- розглянути можливість організації надання супутніх послуг у приміщеннях утворених при них центрів.

З метою підтримання ефективного зворотного зв'язку із споживачами адміністративних послуг також доцільно створити гарячу телефонну лінію для повідомлення громадянами про незаконні дії працівників центрів надання адміністративних послуг та співробітників органів виконавчої влади, які надають адміністративні послуги.

З метою формування у посадових осіб центрів надання адміністративних послуг, органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування, які надають адміністративні послуги, ставлення до громадян як до клієнтів, їх мотивування до кращого обслуговування споживачів адміністративних послуг необхідно:

- проводити навчання працівників центрів надання адміністративних послуг, співробітників органів виконавчої влади, які надають адміністративні послуги, з питань культури обслуговування громадян;
- запровадити системи заохочень (винагород, надбавок) за ефективну роботу для працівників центрів надання адміністративних послуг, співробітників органів виконавчої влади, які надають адміністративні послуги.

ДОБРОВОЛЬСЬКА Зоряна

слухачка магістратури за спеціальністю

«Адміністративний менеджмент»

(науковий керівник: д.е.н., професор Шкільняк М.М.)

РЕСУРСНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ПРОЦЕДУРИ ПРИЙНЯТТЯ ТА РЕАЛІЗАЦІЇ УПРАВЛІНСЬКИХ РІШЕНЬ В СФЕРІ РЕКЛАМИ

Динамічні зміни у зовнішньому середовищі діяльності організації вимагають від неї забезпечити оптимальне співвідношенні ресурсів, необхідних як для її розвитку, так і реалізації прийнятих управлінських рішень. Виходячи із того, що ресурси є основною складовою потенціалу розвитку організації, необхідно сформувати такий внутрішній їх резерв,