

**ХОМЕНЧУК Лілія**

слухачка магістратури за спеціальністю

«Державна служба»

(науковий керівник: к.н.держ.упр., доцент кафедри державного і  
муніципального управління Петриків А.В.)

## **МОНІТОРИНГ ДІЯЛЬНОСТІ ОРГАНУ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ В ПИТАННЯХ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ**

Створення зручних і доступних умов для отримання громадянами адміністративних послуг є однією з головних завдань, що має вирішуватися органами державної влади та місцевого самоврядування. Адже саме за якістю послуг кожна людина оцінює турботу влади про нього.

Реалізація цієї задачі особливо актуальна для України, де система надання адміністративних послуг часто є непрозорою, нераціональною та такою, що не повністю враховує інтереси громадян. Законом України «Про адміністративні послуги» визначено, що «адміністративна послуга – результат здійснення владних повноважень суб'єктом надання адміністративних послуг за заявою фізичної або юридичної особи, спрямований на набуття, зміну чи припинення прав та/або обов'язків такої особи відповідно до закону».

Якість задоволення потреб споживачів адміністративних послуг, а отже, дієвість державної влади залежить від готовності персоналу продемонструвати належну адміністративну культуру, поєднану з професіоналізмом [2]. Пошук шляхів підвищення якості надання адміністративних послуг та оцінювання результатів їх надання неможливі без отримання оперативних даних щодо стану етапів процесу їх вироблення. Отримання таких даних є місією моніторингу діяльності з питань надання адміністративних послуг, який виступає невід'ємною частиною сучасного організаційного управління.

Регулярний моніторинг ефективності послуг розуміється як вимірювання результатів [1]. Моніторинг трактують і як систематичне збирання та обробку інформації, що може бути використана для покращення процесу прийняття рішення, а також, опосередковано, для інформування громадськості та як інструмент зворотного зв'язку з метою

здійснення проектів, оцінки програм чи вироблення політики. Підхід до розуміння сутності моніторингу існує й у площині системи управління. При цьому сутність моніторингу діяльності персоналу полягатиме у відстеженні та вимірюванні якості проміжних ключових етапів процесу надання послуги. Такий підхід гарантує, що кінцева послуга задовільнятиме критерії якості споживача.

Моніторинг діяльності державних службовців з надання адміністративних послуг є підсистемою моніторингу діяльності органу місцевого самоврядування, який уповноважений надавати послуги і його роль полягає у своєчасному наданні даних для забезпечення керованості кожного з етапів надання публічної послуги зі сторони осіб, відповідальних за її якість.

Процес моніторингу при наданні адміністративних послуг в Тернопільській міській раді є складовою системи управління якістю згідно з вимогами стандарту ISO 9001 та здійснюється з врахуванням кількісних показників, а саме: кількість наданих адміністративних послуг, кількість об'єктивних скарг замовників послуг, кількість послуг наданих з порушенням термінів, кількість відмов у наданні адміністративних послуг і якісних, які мають нематеріальну основу і можуть бути опосередковано оцінені експертними методами (анкетування, опитування тощо). До якісних показників адміністративних послуг можна віднести ступінь задоволеності громадян, своєчасність, доступність, зручність, точність, безпеку, довіру тощо.

Виконавчі органи Тернопільської міської ради для оцінки якості наданих послуг здійснюють дослідження задоволеності замовників рівнем наданих послуг, використовуючи наступні методи дослідження: розгляд та аналіз скарг замовників, постійне анкетування замовників посадовими особами міської ради в пунктах прийому суб'єктів звернень/замовників; опитування та проведення консультацій з громадськістю. Анкетування здійснюється постійно, добровільно та анонімно в пунктах прийому суб'єктів звернень/замовників згідно затвердженої анкети. Зміст анкети стосується оцінки якості надання послуг в пунктах прийому суб'єктів звернень/ замовників, оцінки особистої культури і ввічливості працівників, що надають послуги, оцінки терміновості вирішення питань та пропозицій щодо покращення якості

надання адміністративної послуги. Один раз в квартал відповідальні особи міської ради аналізують результати анкетування та готують пропозиції щодо покращення діяльності.

При проведенні аналізу моніторингу, можна зробити висновок, що активність громади міста у проведених анкетуваннях та опитуваннях з питань надання адміністративних послуг є невисокою. Впродовж кількох років все-таки залишається відсоток замовників, яким надаються послуги з порушенням термінів визначених чинним законодавством та серед громадян є незадоволені компетентністю і уважним ставленням посадових осіб міської ради при наданні послуг. Приємним є той факт, що мешканці міста зазначають збільшення доступної для них інформації щодо одержання послуг у приміщеннях виконавчих органів міської ради, на її інформаційному сайті, в засобах масової інформації.

Також при наданні адміністративних послуг та опрацюванні даних моніторингу у виконавчих органах Тернопільської міської ради спостерігається відсутність досконалих єдиних баз даних та інноваційного програмного забезпечення, що давало би можливість значно ефективніше використовувати робочий час працівників, а за умови існування відповідних законодавчих та нормативних актів дозволило би надавати адміністративні послуги мешканцям міста, значно зменшивши їх постійні ходіння по різних установах.

Таким чином з метою удосконалення моніторингу діяльності в сфері надання адміністративних послуг необхідне впровадження певних складових в системі моніторингу. Зокрема, проведення спільних та незалежних з громадськими організаціями проектів щодо моніторингу надання адміністративних послуг: соціологічних досліджень, опитувань, анкетувань тощо. Щодо здійснення такого анкетування то у ньому можна виділити два етапи: оцінка якості надання адміністративних послуг шляхом голосування відвідувачів (талон обслуговування кидається у одну із скриньок «Задоволені обслуговуванням» або «Незадоволені обслуговуванням») та заповнення анкет з поданням пропозиції щодо покращення роботи Тернопільської міської ради безпосередньо у приміщенні виконавчого органу чи ЦНАПу, або на офіційному сайті міської ради з подальшим надсиланням її на електронну адресу сектору управління якістю міської ради.

Важливою складовою покращення роботи, на нашу думку, є впровадження та використання спеціалізованих комп'ютерних програм для обробки і систематизації інформації та аналізу результатів соціологічних досліджень.

#### *Література:*

1. Байназарова О.О. , Ракчєєва В.В. Моніторинг та оцінювання якості освіти: Методичний посібник. – Харків: ХНУ імені В.Н. Каразіна. - 2009. – 58 с.

2. Сороко В. М. Впровадження системи управління якістю в органах державної влади: пріоритет у сфері організації надання державних послуг. – Режим доступу : <http://www.niss.gov.ua/book/StrPryor/4/01-Soroko.pdf>

#### **ХОРУЖЕНКО Катерина**

слухачка магістратури за спеціальністю

«Адміністративний менеджмент»

(науковий керівник: к.е.н., доцент, доцент кафедри державного і муніципального управління Велешук С.С.)

### **ЩОДО ПОНЯТТЯ ФУНКЦІОНАЛЬНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ СТРУКТУРНОГО ПІДРОЗДІЛУ ДЕРЖАВНОГО ОРГАНУ**

Важливим елементом управлінської діяльності в системі державного управління виступає функціональна діяльність органів державного управління загалом і їх структурних підрозділів зокрема як одних з основних системотвірних компонентів.

Обґрунтуємо, що функціональна діяльність структурного підрозділу державного органу є різновидом адміністративної діяльності. Так, етимологічний словник української мови зазначає, що слово «адміністративний», «адміністрація» походять від латинського «administratio», що означає прислужування, допомога, керування, адміністрація і є похідним від дієслова «administro» – прислужую, допомагаю, керую, завідую, утвореного від префікса «ad-» («при-, до-») і дієслова «ministro» (служу, керую), що походить від «minister» – слуга, помічник [5, с. 49]. З іншого боку, адміністрація (лат. administratio –