

термінів процедури надання послуг [2, с.107].

Надання адміністративних послуг органами юстиції осмислюється як складний та ієрархічний процес, що передбачає певний набір вимог до порядку надання послуги органом влади та поєднує технічній, матеріальній і ресурсний аспекти надання послуги за потребами споживачів.

У письмовій формі процес надання адміністративної послуги встановлюється нормативно-правовим актом, що визначає місце надання послуги, необхідний для її надання проміжок часу, ціни на послуги, вимоги до кваліфікації персоналу та інформаційну підтримку клієнтів. Іншими словами, процес надання адміністративних послуг має на увазі певний договір між державою і суспільством, де визначається порядок надання адміністративних послуг.

Процес надання адміністративних послуг в цілому передбачає наступні напрями:

- підвищення якості адміністративних послуг, шляхом залучення в процес фізичних осіб, юридичних осіб і контролюючих органів;
- оптимізацію якості послуг, тобто розмежуванням сфер діяльності і впливу, припинення нав'язування адміністративних послуг примусово;
- конституційний захист прав і інтересів споживачів з боку органів влади і посадовців.

Процес надання адміністративних послуг передбачає дотримання наступних принципів: відкриті дії органів державної влади; правомірність надання адміністративних послуг органами і стягування за них мита; доступність звернення як безпосередньо, так і через альтернативні шляхи (електронні ресурси тощо).

Наявність грамотних і коректних процедур між учасниками процесу є актуальним за будь-яких умов, оскільки держава надає певний сервіс, а споживач аналізує якісний рівень послуги, що надається [1, с.125-126].

У разі визнання держави основним «сервісним центром» з надання послуг громадянам і задоволення їх потреб основною метою існування держави стає цінність прав громадян, що робить позитивний вплив на діяльність державних органів зсередини.

Проте залишаються проблеми комунікаційно-інформаційної взаємодії органів юстиції з органами державної влади, органами місцевого самоврядування та іншими стейкхолдерами щодо надання адміністративних послуг; проблеми технологічного характеру, пов'язані, в основному, із відсутністю переліку надання адміністративних послуг і

недостатньою опрацьованістю нормативно-правових норм, що регулюють цю сферу відносин [2, с.106].

У зв'язку з цим виникають суперечки щодо процедур надання адміністративних послуг. Державні органи самостійно організують порядок надання тієї або іншої послуги, ціноутворення, термін виконання. Внаслідок цього необхідно приділяти особливу увагу дотриманню правил та процедур надання адміністративних послуг з урахуванням потреб споживачів.

Таким чином, покращення надання адміністративних послуг передбачає впровадження таких правил та процедур надання адміністративних послуг, які дозволяють досягти з меншими затратами кращих результатів шляхом модернізації системи надання адміністративних послуг (вдосконалення організаційно-правового забезпечення, інформаційних та технологічних аспектів та ін.).

Література:

1. Авер'янов В. Б. До питання про поняття так званих «управлінських послуг» / В. Б. Авер'янов // Право України. – 2002. – № 6. – С. 125–127.
2. Гринюк Р. Ф., Синкова О. М. Правове забезпечення інформаційного та технологічного аспекту надання адміністративних послуг // Часопис Київського університету права. – 2013. – № 2. – С. 106–109.
3. Котюк І. Адміністративні послуги як категорія адміністративного права / І. КНУ ім. Т. Шевченка. Серія «Юридичні науки». – 2010. – №84. – С. 104–107.

Андрій ГОЛОВЕЦЬКИЙ

слухач магістратури за спеціальністю

«Державна служба»

(науковий керівник: к.е.н., викладач кафедри менеджменту та публічного управління Котис Н.В.)

КРИТЕРІЇ ВИЗНАЧЕННЯ СОЦІАЛЬНОЇ ЕФЕКТИВНОСТІ ДІЯЛЬНОСТІ МІСЦЕВОГО ОРГАНУ ВИКОНАВЧОЇ ВЛАДИ

Актуальність дослідження ефективності діяльності органів державної влади обумовлена необхідністю забезпечення соціальних результатів функціонування державних інститутів в Україні відповідно до європейських стандартів. Кінцевою метою підвищення соціальної

ефективності державного управління в цілому є керована трансформація суспільства, приведення його до якісно нового стану, що характеризується розвинутою конкурентною економікою, високими соціальними стандартами, демократичним управлінням, розвитком громадянського суспільства і правової держави. Досягнення зазначених якісних характеристик неможливе без визначення критеріїв оцінки соціальної ефективності діяльності державного управління з метою покращення діяльності місцевих органів виконавчої влади.

На відміну від економічної ефективності, соціальна ефективність є більш широким поняттям і розповсюджується переважним чином на об'єкти і процеси, що приносять соціальний результат у вигляді підвищення доходів і рівня життя населення, доступності суспільних благ, забезпечення зайнятості, задоволення соціальних запитів, тривалості життя. Соціальні ефекти набагато важче піддаються кількісному розрахунку, вимірюванню в порівнянні з економічними. У ряді випадків вони є якісними поняттями, що виражаються категоріями «якість життя», «корисність і доступність благ», «задоволеність умовами існування», «стан навколишнього середовища», «справедливість», «рівність» тощо [1]. Такі соціальні результати вимірюються, визначаються найчастіше за допомогою непрямих експертних оцінок, відносяться до суджень, що служать серйозною перепорою до об'єктивного визначення кількісної оцінки соціального ефекту, а отже, і соціальної ефективності.

Можна виділити декілька рівнів критеріїв соціальної ефективності державного управління, які до певної міри відображають і розкривають результати і ефекти управління. Найбільш узагальнюючий і визначальний клас складають критерії загальної соціальної ефективності державного управління, що розкривають результати функціонування системи, тобто сукупності суб'єкта і керованих об'єктів державного управління [2]. Такі критерії, з одного боку, об'єктивно пов'язані з потребами, інтересами і цілями суспільного розвитку (як загальнонаціонального, так і регіонального), а з іншого — дають можливість бачити і визначати міру задоволення потреб, інтересів і цілей, що досягається за допомогою державного управління.

До критеріїв загальної соціальної ефективності управління науковці відносять: а) рівень продуктивності праці, співвіднесений зі світовими параметрами за його відповідними видами; б) темпи і масштаби приросту національного багатства, що обчислюються по методиці ООН; в) рівень добробуту життя людей з розрахунку на душу населення і з розбиттям

доходів різних категорій, а також порівняно із стандартами розвинених країн; г) впорядкованість, безпеку і надійність суспільних відносин, їх відтворення з наростаючим позитивним результатом [2].

Критерії спеціальної соціальної ефективності використовується для аналізу і оцінки стану організації і функціонування самої держави як суб'єкта управління суспільними процесами. До критеріїв спеціальної соціальної ефективності відносять: цілеорієнтованість організації і функціонування державно-управлінської системи; витрати часу на вирішення управлінських питань і здійснення управлінських операцій; стиль функціонування державно-управлінської системи; складність організації суб'єкта державного управління, його підсистем і ланок; витрати на управління і забезпечення функціонування державно-управлінської системи, її підсистем та інших організаційних структур [2, с. 34-39].

Для оцінки ефективності діяльності кожного управлінського органу і посадової особи, кожного одиничного управлінського рішення, дії, впливу використовуються критерії конкретної соціальної ефективності: ступінь відповідності напрямів, змісту і результатів управлінської діяльності органів і посадових осіб тим її параметрам, які відображені у правовому статусі органу і окремої посади; законність рішень і дій органів державної влади та органів місцевого самоврядування, а також їх посадових осіб; реальність управлінських впливів; зміст будь-яких управлінських актів (рішень, вчинків, дій тощо) з погляду відображення в них запитів і потреб людей, спрямованості на їх добробут і розвиток; характер й обсяг взаємозв'язків відповідних органів державної влади чи органів місцевого самоврядування та їх посадових осіб з громадянами, їх об'єднаннями і колективами; міра забезпечення в рішеннях і діях органу і його посадових осіб престижу держави; правдивість і доцільність управлінської інформації, яка видається органами та їх посадовими особами; морально-ідеологічний вплив управлінської діяльності на «зовнішнє» середовище, на людей, з якими управлінські органи і посадові особи стикаються, взаємодіють, спільно вирішують різні проблеми.

Аналіз наукових підходів до оцінювання соціальної ефективності діяльності органів виконавчої влади доводить несформованість методологічної бази та відсутність єдиної методики комплексної оцінки ефективності державного управління. Наразі майже всі наявні моделі оцінювання ефективності державного управління не мають чітко визначених критеріїв та методик оцінювання ефективності державного управління на різних рівнях влади.

Література:

1. Ефективність державного управління / Ю. Бажал, О. Кілієвич, О. Мертенс та ін.; за заг. ред. І. Розпутенка. - К. : К.І.С., 2002. - 420 с.
2. Приходченко Л. Л. / Забезпечення ефективності державного управління: теоретико-методологічні засади [Текст]: монографія / Л.Л. Приходченко; НАДУ при Президентіві України, ОРІДУ. - О.: [Оптимум], 2009. - 299 с

Микола ГОРДІЄНКО

слухач магістратури за спеціальністю
«Державна служба»

(науковий керівник: д.е.н., проф., професор кафедри менеджменту
та публічного управління Желюк Т.Л.)

СУБ'ЄКТИ КОНКУРЕНТНИХ ВІДНОСИН РЕГІОНУ

Для моніторингу конкуренції в регіоні необхідно верифікувати суб'єктів конкурентних відносин. Усі існуючі конкуренти, що діють у конкретному регіоні, поділяються на два основні види:

- прями конкуренти – це суб'єкти підприємництва, які задовольняють ту саму потребу, виробляючи аналогічні товари, а також пропонують на ринок товари-замінники;
- потенційні конкуренти – по-перше, підприємства, що давно існують, які розширюють асортимент або застосовують нову технологію, займаються вдосконалюванням продукту для того, щоб краще задовольняти потреби покупців і в результаті стати прямими конкурентами; по-друге, нові фірми, що тільки вступають у конкурентну боротьбу і будуть працювати з продукцією нових технологічних укладів.

Для аналізу конкурентів у регіоні необхідно використовувати схему, що включає чотири основні елементи, до яких повинна бути зведена вся зібрана інформація, у тому числі отримана з фірмових і товарних досьє, що складаються на кожного конкурента і його продукцію: цілі на майбутнє (що мотивує конкурента); поточна стратегія (як конкурент веде та має намір поводитися надалі в конкурентній боротьбі); уявлення конкурента про себе та про галузь; можливості конкурента, його сильні та слабкі сторони. М. Портер у роботі «Конкурентна стратегія» дає схему п'яти конкурентних сил, що визначають привабливість галузі та позиції даної фірми в конкурентній боротьбі в цій галузі, а саме: 1) поява нових конкурентів; 2) загроза заміни даного

продукту новими продуктами; 3) сила позиції постачальників; 4) сила позиції покупців; 5) конкуренція серед виробників у самій галузі [1, с. 36].

На конкурентну боротьбу істотний вплив виявляє бар'єр входження в галузь, висоту якого слід урахувувати як організаціям, що перебувають усередині галузі (для них чим вище бар'єр, тим краще), так і організаціям, що бажають увійти в нову галузь (для них чим він нижче, тим краще). Висота бар'єра визначаються наступними факторами:

1. Економією на масштабі виробництва. Звичайно організація, що вперше з'явилася на ринку, починають діяльність по збуту нового продукту в масштабах суттєво менших, ніж його традиційні виробники. Тому їх виробничо-збутові витрати вище, що обумовлює при приблизній рівності ринкових цін одержання ними меншого прибутку, а можливо навіть і збитків. Заради освоєння нового бізнесу організація повинна свідомо йти на це.

2. Звичністю марки товару. Як відомо, споживачі орієнтовані на придбання товарів певних марок. Зробити нову марку популярною серед споживачів – досить непросте завдання.

3. Фіксованими витратами, пов'язаними із входженням у нову галузь (впровадження нових стандартів, вимоги дизайну та ін.).

4. Витратами на нові основні фонди, які в багатьох випадках потрібно створювати для випуску нового продукту.

5. Доступом до системи руху товарів. Традиційні виробники даної галузі можуть створити бар'єри для новачків на шляху їх проникнення у функціонуючі збутові мережі. У цьому випадку новим виробникам прийдеється створювати свої канали руху товарів, що пов'язано зі значними витратами.

6. Доступом до галузевої системи постачання, де існують ті ж бар'єри, що й у випадку із системою руху товарів.

7. Відсутністю досвіду виробництва даного виду продукту, внаслідок чого його собівартість за інших рівних умов вище, ніж у традиційних виробників.

8. Можливими діями у відповідь з боку підприємств галузі, спрямованими на захист своїх інтересів. Наприклад, відмова в продажу необхідних патентів, лобіювання в уряді та місцевих структурах влади своїх інтересів, у результаті чого традиційні виробники можуть одержати податкові та інші пільги, а доступ на ринок нових товаровиробників стане ускладненим.

Що стосується погрози заміщення даного продукту товарами-замінниками, то мається на увазі виробництво нових товарів, які