

УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ

Посилення процесів євроінтеграції в Україні викликає необхідність у реформування системи державного управління, яке повинне бути спрямоване на удосконалення організації роботи апаратів органів влади та підвищення довіри громадян до органів державної влади.

Як свідчать соціологічні дослідження, незважаючи на підвищення компетентності державних службовців і посадових осіб місцевого самоврядування та прагнення перейти до демократичних інституційних стандартів а також, не зважаючи на те, що питання формування механізму з покращення ефективності і якості надання адміністративних послуг розглядалися багатьма вченими, такими, як: І. Коліушко, В. Тимошук, К. Афанасьєв, С. Ківалов, В. Занфіров, А. Кірмач, В. Авер'янов, О. Циганов та ін., а також попри багаторічний досвід країн Європейського Союзу, нажаль у громадян України не має можливості отримати якісні адміністративні послуги в ряді установ.

На думку І. Коліушко, адміністративні послуги – це ті публічні (тобто державні та муніципальні) послуги, що надаються органами виконавчої влади, органами місцевого самоврядування та іншими уповноваженими суб'єктами, і надання яких пов'язане з реалізацією владних повноважень [1].

Слід зазначити, що чинним законодавством України у сфері надання адміністративних послуг не визначено критерії оцінювання їх якості. Разом із тим, у статті 4 Закону України «Про адміністративні послуги» визначено принципи державної політики у зазначеній сфері, зокрема: верховенства права; стабільності; рівності перед законом; відкритості та прозорості; оперативності та своєчасності; доступності інформації про надання адміністративних послуг; захищеності персональних даних; раціональної мінімізації кількості документів та процедурних дій, що вимагаються для отримання адміністративних послуг; неупередженості та справедливості; доступності та зручності для суб'єктів звернень [2].

Не зважаючи на унормування надання адміністративних послуг залишається багато актуальних проблем, нижче наведені основні з них.

Відсутність реального механізму вивчення потреб громадян в адміністративних послугах.

Відсутність фінансування заходів із вдосконалення систем надання адміністративних послуг.

Якість надання адміністративних послуг в Україні є значно нижчою ніж у країнах Європейського Союзу.

Перевагами системи надання адміністративних послуг у країнах ЄС, на думку експертів, є непотрібність давати хабарі, “віддячувати” (55,3 %); націленість органів публічного управління на надання послуг (47,7 %); оперативність розгляду звернень і вирішення питань (40 %).

При цьому критеріями якості послуг, які надаються органами місцевого самоврядування експерти визнали доступність послуги, її невелику вартість (48,3 %), відповідність потребам громадян (25,8 %), оперативність послуги, своєчасність її надання (24,4 %), мінімум бюрократичних процедур для її отримання (23,4 %), повнота надання послуги (23,4 %) та своєчасність (23 %).

Серед факторів, що сприятимуть підвищенню якості надання адміністративних послуг, поряд із спрощенням процедури надання послуг (37,7 %), експерти виділили необхідність збільшення місцевих бюджетів (27,5 %) та залучення громадського контролю за процесом їх надання (23,7 %) [3, с.36].

З урахуванням більш якісного надання таких послуг у країнах ЄС доцільно перейняти європейський досвід.

Першою спільною рисою для всіх європейських країн є наявність законодавчо встановленого вичерпного переліку послуг.

Використання у всіх країнах принципу субсидіарності, тобто надання адміністративних послуг тими органами влади (місцевими, регіональними, центральними), які можуть їх надати найбільш ефективно [4, с. 89].

Створення умов для постійного обміну досвідом між різними органами влади щодо надання адміністративних послуг [5].

Активний розвиток системи надання електронних послуг. У більшості європейських країн багато послуг можна отримати онлайн, надіславши документи в електронному вигляді.

Чітке, стандартизоване визначення критеріїв якості адміністративних послуг та процедур їх надання, нормативне закріплення цих критеріїв, підвищення якості управлінських рішень та прозорості механізму їх прийняття, а також установлення належного контролю за їх дотриманням та використання гнучкої системи стимулів, сприятиме підвищенню ефективності роботи адміністративних органів, що сприятиме підвищенню авторитету органів влади серед громадян.

Бібліографія

1. Коліушко І. Управлінські (адміністративні) послуги – новела адміністративного права / / І. Коліушко // Центр політико-правових реформ [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://pravo.org.ua>.

2. Про адміністративні послуги : Закон України від 6 вересня 2012 р. № 5203-VI // Відом. Верхов. Ради України. – 2013. – № 32. – Ст. 409.

3. Шляхи підвищення якості надання адміністративних послуг в Україні / Н. С. Грабар // Актуальні проблеми державного управління. - 2015. - № 1. - С. 33-39.

4. Адміністративна процедура та адміністративні послуги. Зарубіжний досвід і пропозиції для України / авт.-упоряд. В. П. Тимошук. – К. : Факт, 2003. – 496 с.

5. Холопов В.А. Сравнительный анализ инновационных механизмов предоставления государственных и муниципальных услуг в зарубежных странах [Електронний ресурс] / В. А. Холопов. – Режим доступу : <http://www.center-bereg.ru/h195.html>.

Надія ПАНЬКІВ

Тернопільський національний економічний університет, Україна

УПРАВЛІННЯ ФАКТОРАМИ КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНОСТІ ПІДПРИЄМСТВА

Питання підвищення конкурентоспроможності підприємств на сьогоднішній день є особливо актуальним. Конкурентоспроможність нашої країни залежить від конкурентоспроможності її підприємств і галузей. У суспільстві назріло розуміння необхідності професійного управління мікро- і макросистемами як основним фактором розвитку національної економіки.

У сучасних умовах господарювання висока конкурентоспроможність підприємства вважається запорукою отримання високого та стабільного прибутку. Нині для вітчизняних підприємств виявлення резервів підвищення конкурентоспроможності розглядається як перманентна та гостра проблема.

Проблеми управління факторами конкурентоспроможності в цей період зумовлені посиленням характером конкуренції. Постійні та стрімкі зміни характеру ринкового середовища змушують шукати все нові й нові фактори залучення уваги споживача до продукції, в результаті чого їх вибір на практиці не завжди носить системний характер.

У контексті розгляду системи управління конкурентоспроможністю підприємства важливим є питання оцінювання конкурентоспроможності організації. Необхідно зазначити, що критерії такого оцінювання можуть залежати від позиції, з якої вона виробляється. Так, наприклад, з позиції акціонерів конкурентоспроможність може бути виражена через стабільність отримання дивідендів по акціях, що їх можливий ріст і