

характер. Крім того, підрозділи муніципальної поліції мають різнопланові завдання та функції (від охорони громадського порядку до естетичного вигляду об'єктів території).

Серед різноманітних напрямків «функціонування» муніципальної поліції, одним з основних є взаємодія з органами внутрішніх справ та іншими правоохоронними і контролюючими структурами з питань попередження та профілактики порушень правопорядку на території територіальної громади, а також контроль за дотриманням різноманітних аспектів охорони публічного порядку.

Так, для прикладу, до повноважень Тернопільського міського публічного формування «Охорона порядку» належить опора пунктів охорони порядку та інших публічних формувань, а саме: одержувати у встановленому законом порядку від органів місцевого самоврядування, підприємств і установ інформацію, необхідну для здійснення своїх функцій; відповідно до розпоряджень міського голови в межах своєї компетенції вивчати стан роботи структурних підрозділів міської ради та комунальних підприємств, розташованих на території міста, з питань дотримання екологічних, природоохоронних норм та інших напрямів діяльності тощо.

Тобто, на сьогодні місцева (муніципальна) поліція є однією з оптимальних форм реалізації правоохоронної функції місцевого самоврядування, оскільки вона максимально наближена до населення, яке вона «обслуговує», а тому спроможна вчасно й адекватно реагувати на ті проблеми, що виникають.

Використані джерела

1. Муніципальна поліція вже працює! URL: <http://nem-rada.gov.ua/munitsypalna-politsiya-vzhe-pratsyuje/> (дата звернення 23.03.2018)

Мацала Богдан

Тернопільський національний економічний університет
(науковий керівник: к.е.н., доцент кафедри менеджменту,
публічного управління та персоналу Попович Т.М.)

УДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ В ПРОЦЕСІ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ В ТЕРИТОРІАЛЬНІЙ ГРОМАДІ

Однією з найважливіших передумов забезпечення високої якості управління, як свідчить іноземний і вітчизняний досвід, є управління якістю, що здійснюється через впровадження в практику управлінських органів організації їхньої діяльності на основі систем якості. Серед методів підвищення ефективності

надання адміністративних послуг найвідомішою є система управління якістю (СУЯ) на основі стандарту ISO серії 9001. СУЯ будується на комплексі певних стандартів – установлених нормативно-правовими актами вимог до обсягу, якості і умов надання послуги. Стандарти містять також перелік послуг, регламенти процесів надання послуги. Міжнародний досвід використання стандарту ISO 9001 гарантує такі результати: більш ефективний контроль та управління; зменшення кількості помилок; підвищення задоволеності споживачів; зменшення неефективних витрат (у тому числі витрат часу); поліпшення іміджу організації; підвищення задоволеності персоналу.

За рекомендаціями Організації економічного співробітництва та розвитку (OECD) «Адміністрування як надання послуг, громадськість як клієнт», до основних принципів надання якісних публічних послуг, як процесу реагування на потреби громадськості належать: відкритість – клієнти повинні знати, як здійснюється державне управління, які чинники обмежують діяльність держслужбовців, хто і за що несе відповідальність і як можна виправити ситуацію у випадку неправильних дій; залучення клієнтів – відносини з клієнтами формуються на підґрунті того, що клієнти сприймаються як активні учасники пропозицій та дій органів державної влади; задоволення потреб клієнтів – послуги надаються у відповідь на конкретні запити людей; доступність – клієнти повинні мати легкий доступ до органів влади в зручний час та до інформації в зручній формі [4].

Проведені дослідження та узагальнення практики управління якістю [2-3], дозволили виокремити низку ключових напрямів, які дозволять суттєво підвищити якість надання адміністративних послуг в територіальній громаді та налагодити відповідний зворотній зв'язок між місцевою владою та жителями в питаннях контролю за якісними показниками отримуваних послуг. До них варто віднести: постійне вдосконалення процесів поліпшення якості адміністративних послуг; прийняття нової філософії в управлінні якістю в органі місцевого самоврядування та зміна стилю управління; поліпшення системи обслуговування громадян та бізнесу; постійне навчання працівників на робочому місці; прагнення до позитивних змін в обслуговуванні громадян; впровадження командного принципу роботи персоналу; заохочення прагнення працівників до самоосвіти і самовдосконалення, підвищення кваліфікації персоналу шляхом проведення спеціальних тренінгів і майстер-класів.

Для оцінювання якості адміністративних послуг, варто більш ширше використовувати інструменти як онлайн-опитування (сайт або портал, Facebook-сторінки електронні системи), експертне оцінювання, орієнтація на кращі практики, впровадження елементів електронних повідомлень (SMS-повідомлення, мобільні додатки, електронний кабінет, Skype-консультування, ведення веб-

сторінок в соцмережах тощо). Основним правилом для застосування таких інструментів оцінки якості послуг має стати системність і систематичність.

Важливим інструментом у забезпеченні надання якісних адміністративних послуг в територіальній громаді є вироблення комплексної системи контролю за дотриманням встановлених критеріїв якості і стандартів її надання, впровадження елементів громадського контролю. Загальна модель такого контролю проілюстрована на рис.1 [5].



Рис. 1. Модель комплексної контрольної діяльності у сфері забезпечення якості надання адміністративних послуг

Наведена модель ілюструє поєднання та взаємодоповнення зовнішніх та внутрішніх аспектів контролювання за якістю надання адміністративних послуг. Ключовими елементами в наведеній моделі є: 1) встановлення вимог до якості з боку споживачів (або шляхом розроблення стандарту адмінпослуги); 2) встановлення відповідності вимогам та постійне поліпшення якості адміністративної послуги та процесу її надання.

Комплексність системи передбачає: по-перше, залучення до розроблення стандартів адміністративних послуг широкого кола зацікавлених сторін, серед яких основними є держава, суб'єкти надання адміністративних послуг, споживачі адміністративних послуг та громадські організації. Для забезпечення фаховості стандартів можливим є також залучення професійних організацій у сфері стандартизації та науковців сфері державного управління; по-друге, встановлення відповідності процесів надання адміністративних послуг визначеним стандартам: лише поєднання ресурсів державного контролю, контролю з боку самих клієнтів та громадського контролю зможе забезпечити результативність процесів контролювання.

Використані джерела

1. Галько Л.Р., Попович Т.М. Забезпечення ефективної взаємодії центрів надання адміністративних послуг з стейкхолдерами. Тернопіль, 2015. С.246-249.
2. Попович Т.М. Управління якістю: навч. посібник. Тернопіль. КРОК, 2013. 352с

3. Про адміністративні послуги. Закон України від 06.09.2012 р. № 5203 – VI. URL. [http : // zakon.rada. gov.ua](http://zakon.rada.gov.ua).

4. Уряд для громадян. Ініціативи щодо поліпшення якості послуг / Перекл. з англ. – Л.: SIGMA PHARE, 2000. – 293 с.; Administration as a Service – the Public as a Client: The OECD Report / OECD. URL: www.oecd.org/governance/public-innovation/1910557.pdf

5. Шаров Ю., Маматова Т. Громадський моніторинг надання адміністративних послуг в Україні: огляд стану нормативного регулювання. URL: http://www.irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbuv/cgiirbis_64.exe?..._2013_4_6.pdf

Медведь Ольга, Михальчишин Катерина

Тернопільський національний економічний університет
(науковий керівник: д.е. н., професор кафедри менеджменту,
публічного управління та персоналу Микитюк П. П.)

МЕХАНІЗМ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ПРОФЕСІОНАЛІЗАЦІЇ ТА НЕЙТРАЛЬНОСТІ ПОСАДОВИХ ОСІБ В ОРГАНАХ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ

У чинному законодавстві визначення служби в органах місцевого самоврядування закріплено в Законі України "Про службу в органах місцевого самоврядування": служба в органах місцевого самоврядування – це професійна, на постійній основі діяльність громадян України, які займають посади в органах місцевого самоврядування, що спрямована на реалізацію територіальною громадою свого права на місцеве самоврядування та окремих повноважень органів виконавчої влади, наданих законом (ст. 1), згідно зі ст. 5 Закону "на посаду можуть бути призначені особи, які мають відповідну освіту і професійну підготовку" [1]. Враховуючи наведене, ми бачимо законодавчо закріплену сферу діяльності службовців органів місцевого самоврядування, а також те, що ця служба має здійснюватися особами з відповідною освітою та професійною підготовкою.

Сьогодні органи місцевого самоврядування є найбільш наближеними до громадян і питання місцевого значення ефективно вирішуються завдяки місцевим органам влади, які краще обізнані щодо реального стану справ на місцях. Одержувачем послуг на місцях є громадяни, які зацікавлені в якості цих послуг і саме територіальна громада регулює діяльність органів місцевого самоврядування та посадовців. Інакше кажучи, наявна взаємозалежність і зацікавленість у взаємозв'язку між територіальною громадою, яка є користувачем послуг, і службовцями органів місцевого самоврядування, які мають забезпечити надання якісних послуг у межах своєї компетенції. Основне завдання органів місцевого самоврядування – це компетентне вирішення ними під свою відповідальність частини публічних справ у межах чинного законодавства України та в інтересах місцевого населення. Компетенція (від лат. *competo* – добиваюсь, відповідаю,