

Яремишин Оксана

(науковий керівник: к.е.н., доцент, доцент кафедри менеджменту, публічного управління та персоналу ЗУНУ Кривокульська Н.М.)

ВДОСКОНАЛЕННЯ НАДАННЯ ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ МІСЦЕВИМИ ОРГАНАМИ ВЛАДИ НА ЗАСАДАХ СИНЕРГІЇ

Загалом «синергія» означає збільшення ефективності діяльності в результаті поєднання, з'єднання, інтеграції, злиття окремих частин в єдину систему, завдяки емерджентним (виникнення нових якостей) отриманої системи... Взаємодія окремих учасників між собою обумовлює виникнення синергетичного ефекту [1].

Вдосконалення надання публічних послуг місцевими органами влади на засадах синергії можна досягти через упорядкування процесу регламентування надання послуг.

Сьогодні перед органами місцевого самоврядування стоїть проблема кардинальної зміни чинних процедур регламентування надання адміністративних послуг, що стосуються не просто якості послуг, зручності умов, прозорості і доступності, а й нового стилю відносин між громадянином і органом самоврядування, у якому домінують сучасні технології комунікації і в центрі комунікацій – інтереси населення.

Можливість упорядкувати процес регламентування надання послуг органом місцевого самоврядування в контексті покращення якості, прозорості та доступності послуг для громадян забезпечить впровадження ефективної системи моніторингу у діяльність досліджуваного органу місцевого самоврядування.

Під моніторингом діяльності досліджуваного органу місцевого самоврядування в частині надання ним адміністративних послуг будемо розуміти систематично повторюване спостереження за якістю, комфортом та доступністю послуг, ефективністю їх надання на основі єдиної системи показників.

Побудова якісної системи моніторингу діяльності органу

місцевого самоврядування в питаннях надання ним послуг, у свою чергу, потребує урізноманітнення методів на усіх етапах здійснення моніторингу, удосконалення заходів щодо підвищення компетентності, мотивації посадових осіб органу місцевого самоврядування, які надають послуги населенню, а також активного залучення до моніторингу діяльності громадських організацій та небайдужих громадян задля посилення громадського контролю, налагодження ефективного зворотного зв'язку між владою та членами територіальної громади, підвищення довіри до органу місцевого самоврядування з боку громадян.

Система моніторингу діяльності органу місцевого самоврядування в частині надання ним послуг, при успішному впровадженні цим органом, може стати інституційним джерелом постійного вдосконалення процесу надання адміністративних послуг, а також підвищення їх якості та доступності населенню.

Результати моніторингу дозволять досягти того, що адміністративні послуги стануть більш прозорими та доступними для кожного громадянина.

Активне залучення до моніторингової діяльності громадських організацій дозволить вдосконалити процес надання адміністративних послуг досліджуваним органом місцевого самоврядування за рахунок посилення громадського контролю та налагодження ефективного зворотного зв'язку між місцевою владою та мешканцями. Завданням громадського моніторингу має стати підвищення підзвітності, прозорості діяльності органу місцевого самоврядування та просування реформ в інтересах суспільства.

Саме моніторинг сприятиме налагодженню взаєморозуміння між досліджуваним органом місцевого самоврядування та громадськістю в процесі надання послуг населенню. У даному контексті органу місцевого самоврядування слід акцентувати більше уваги та використовувати в діяльності різні форми співпраці:

- звітування обраних осіб перед виборцями;
- загальні збори громадян за місцем проживання;

- звернення громадян до органу місцевого самоврядування;
- обговорення питань місцевого значення і проектів рішень органів місцевого самоврядування, в тому числі, і у сфері підвищення якості надання послуг населенню.

Основною метою громадського моніторингу діяльності щодо надання досліджуваним органом місцевого самоврядування послуг є поліпшення рівня життя в громаді. Громадський моніторинг діяльності щодо надання досліджуваним органом місцевого самоврядування послуг уможливить:

- виключення (зведення до мінімуму) зловживань (корупційних ризиків);
- проведення оцінки громадської думки щодо стану, основних проблем та перспектив розвитку сфери надання адміністративних послуг органом місцевого самоврядування;
- виключення одностороннього суб'єктивного підходу;
- наближення діяльності досліджуваного органу місцевого самоврядування до потреб громади;
- проведення і аналіз експертних оцінок щодо стану, проблем та перспектив діяльності органу місцевого самоврядування в контексті надання адміністративних послуг;
- відслідковування роботи досліджуваного органу місцевого самоврядування за цілями та критеріями, цікавими громадськості.

Результати громадського моніторингу сформуєть стійку основу для внесення змін в поточну роботу органу місцевого самоврядування, під час стратегічного планування та визначення пріоритетних напрямків його функціонування і діяльності. Тому, як вказують Н.Дніпренко, О.Дащаківська, результати громадського моніторингу завжди доносяться до громадськості в цілому та тих груп, які можуть вплинути на вирішення проблеми [3].

Використані джерела

1. Сутність ефекту синергії в процесі функціонування організації. URL: <http://www.ukrreferat.com/index.php?referat=25723>.
2. Верхоглядова Н., Лисенко Ю. Методичний підхід до визначення синергетичних ефектів інтеграційних угод. . URL: <http://www.easterneurope->

ebm.in.ua/journal/1_2016/09.pdf

3. Битяк Ю. Державна служба в Україні, її види. Вісник АПНУ. 2000. №3. С.58-59.

4. Луцький О.Ю. Інституційний характер державної служби в контексті формування її іміджу. URL: [irbis-nbuv.gov.ua > cgi-bin > irbis_nbuv > cgiirbis_64 > Nvatu_upravl_2..](http://irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbuv/cgiirbis_64?Nvatu_upravl_2)

5. Оболенський О. Ю. Державна служба: навч. посібник. К.: КНЕУ, 2006. 467 с.

6. Полянська А. Синергія: приховані можливості конкурентного розвитку підприємств. URL: http://ena.lp.edu.ua:8080/bitstream/ntb/28947/1/112_187_188.pdf