

стратегічного планування; участь громадськості у процесі стратегічного планування; оцінка аналітичної стадії процесу стратегічного планування; оцінка стадії розробки стратегічних документів; оцінка впровадження (реалізації стратегічних документів); оцінка етапу періодичного моніторингу і оцінки результатів виконання стратегічних документів; оцінка післяпрограми етапу; оцінка етапу внесення змін та корегування стратегічних документів (за необхідності) [1, с. 205]. Її застосування комплексно оцінює якість стратегічного планування на рівні територіальної громади, починаючи від започаткування процесу розробки стратегії розвитку і закінчуючи етапом після програмного аналізу. Важливо також, що в основу цієї методики покладена схема врахування відповідності стратегічних документів розвитку інтересам усіх зацікавлених сторін. Це забезпечує високий рівень об'єктивності результатів оцінювання.

Отже, не зважаючи на усі переваги й недоліки наявних підходів до вибору індикаторів моніторингу стратегії розвитку територіальної громади, вони мають на меті оцінити рівень виконання закріплених у стратегії завдань. Однак, якість самого стратегічного планування ці методики не визначають. Відтак, існує потреба в оцінюванні якості розробки стратегічних документів розвитку, їх відповідності інтересам усіх бенефіціарів.

Використані джерела

1. Беззубко Б. І. Вдосконалення державних механізмів стратегічного планування соціально-економічного розвитку територій: дис. ... канд. екон. наук.: 25.00.02 / Донецький державний університет управління. Маріуполь, 2017. 245 с.
2. Берданова О. В., Вакуленко В. М., Валентюк І. В., Ткачук А. Ф. Стратегічне планування розвитку об'єднаної територіальної громади: навч. посіб. / [О. В. Берданова, В. М. Вакуленко, І. В. Валентюк, А. Ф. Ткачук]. К. : 2017. 121 с
3. Планування та надання послуг з МЕР. Веб-портал Проекту Канадської федерації муніципалітетів «Місцевий економічний розвиток міст України». URL: <http://www.mled.org.ua/ukr/strategic>

Ольга Вітківська
Західноукраїнський національний університет
(науковий керівник – д.н.держ.упр, професор, професор кафедри менеджменту,
публічного управління та персоналу, ЗУНУ
Толуб'як В.С.)

ДИСКУСІЙНІ ПИТАННЯ ТЛУМАЧЕННЯ СУТНОСТІ ТА ІМАНЕНТНИХ ОЗНАК АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ

Характерною ознакою сучасного етапу державотворення є концентрація уваги органів влади на забезпеченні соціально-економічного розвитку держави через надання якісних публічних послуг. Відповідно до положень концепції «сервісної держави»

відбувається трансформація ціннісних орієнтирів діяльності органів влади усіх рівнів та їхніх відносин з громадськістю. Вона пов'язана із усвідомленням того, що основною метою держави є задоволення потреб громадян та ґрунтується на відношенні чиновника до індивіда не як до прохача, а як до клієнта, від якого залежить його репутація і особистий добробут. Тому якість і доступність публічних послуг розглядають як головний чинник, який впливає на оцінку громадськістю підсумків діяльності органів влади, формує їхній авторитет.

У складі публічних послуг вагоме місце займають адміністративні послуги. В умовах проведення системних реформ щодо перерозподілу владних повноважень між рівнями публічного управління теоретичні та методологічні засади надання адміністративних послуг зазнають ґрунтовних змін, що зумовлює актуальність дослідження цієї проблематики. Дискусійним є не тільки саме тлумачення сутності та іманентних ознак адміністративних послуг, але і їх місце в системі публічних послуг, оцінювання ефективності їх надання.

В основу дефініції адміністративної послуги покладена вихідне поняття «послуга». У науковій літературі під послугою розуміють дію, вчинок, що дає користь, допомогу іншому; систему господарсько-побутових вигод, які надаються населенню [2, с. 215]. На думку французьких вчених Д. Шанда і М. Арнберг, «послуги можуть бути різного роду – це може бути виплата або отримання платежу, надання поради або інформації, освітніх чи транспортних послуг, забезпечення медичним обслуговуванням» [7, с. 212]. Ю. Тихомиров трактує послугу як здійснення дій уповноваженим суб'єктом для задоволення потреб і прав інших осіб, або все те, що приносить користь іншій особі. Більш широку дефініцію цього поняття формулює Ф. Котлер: «...послуга (*service*) – будь-яка діяльність, яка являє собою благо, що його одна сторона може запропонувати іншій. Послуга за своєю суттю є невідчутною і не веде до заволодіння власністю (до передачі власності) [5, с. 56]. В економічному аспекті характеризує послугу економічна енциклопедична література, де її асоціюють з особливою споживчою вартістю процесу праці, вираженого у споживчому ефекті, який задовольняє потреби людини, колективу, суспільства [3, с. 114].

Наукові підходи до тлумачення поняття «адміністративних послуг» не вирізняються однозначністю. Кожен з дослідників, акцентуючи увагу на певному аспекті цього поняття, при формулюванні дефініції адміністративної послуги характеризує її окремі сторони, тоді як цілісне розуміння досі відсутнє. Із введенням поняття адміністративних послуг у науковий обіг, їх фактично ототожнювали із управлінськими послугами. Зокрема, відомий фахівець з галузі адміністративного права І. Коліушко

розмежовував публічні послуги на державні (ті, що надаються органами виконавчої влади, державними підприємствами, установами й організаціями) та муніципальні (надають органи місцевого самоврядування і комунальні підприємства, установи та організації). При цьому під адміністративними послугами вчений розуміє передбачену законом розпорядчу діяльність уповноважених органів (виконавчої влади та місцевого самоврядування), яка здійснюється за ініціативою фізичних і юридичних осіб та спрямована на реалізацію їхніх прав, свобод та законних інтересів [4, с. 117]. Таким чином, у дефініції І. Коліушка можна виокремити дві ключові ознаки адміністративних послуг, а саме чітке визначення суб'єкта надання (адміністрація, адміністративні органи) та владно-публічну (адміністративну) природу таких послуг.

У подібному ракурсі характеризує адміністративні послуги К. Афанасьєв [1, с. 28]. Він розглядає їх як різновид управлінських послуг, які надають органи виконавчої влади, виконавчі органи місцевого самоврядування та інші уповноважені структури, а самі ці послуги пов'язані із реалізацією владних повноважень. Поряд із двома уже зазначеними ознаками адміністративної послуги, К. Афанасьєв виокремлює також додаткові, а саме те, що адміністративну послугу надають за ініціативою (зверненням) юридичних та фізичних осіб, а також результатом надання послуги є адміністративний (індивідуальний) акт.

Подібне бачення адміністративної послуги поділяють також інші науковці. Зокрема, В. Сороко, який визначає особливістю цих послуг, що виокремлює їх із загального кола управлінських послуг те, що ці послуги державні органи надають в рамках законодавчо визначеного порядку реалізації їхніх повноважень, конкретизованих нормативно-правовими актами [6, с. 16]. Таким чином, на відміну від власне послуг управління, які передбачають творчу компоненту (вироблення та реалізація політики впливу на певний сегмент економіки чи сферу суспільного життя), адміністративні послуги надаються відповідно до визначених процедур, закріплених у нормативному порядку.

Узагальнення наукових підходів до розуміння адміністративних послуг дає підстави виокремити їхні іманентні ознаки, що повною мірою розкривають сутність та суспільне призначення цього різновиду публічних послуг, а саме: по-перше, адміністративні послуги є прерогативою органів виконавчої влади (в окремих випадках – спеціально уповноважених на це державних підприємств, організацій чи установ), а їхнє надання пов'язане з реалізацією владних повноважень; по-друге, процедури надання цих послуг у правовому порядку чітко визначені; по-третє, результатом надання адміністративної послуги є адміністративний акт, який засвідчує реалізацію прав, свобод та інтересів особи у відносинах із державою; по-четверте, для адміністративних послуг

притаманна типовість (ординарність), коли взаємодія між надавачем і споживачем послуги має так званий «документальний» характер і не вимагає особистого контакту. Важливість виокремлення останньої ознаки адміністративних послуг у тому, що завдяки їй формуються передумови для інформатизації процедур їхнього надання, звуження середовища для корупційних дій, реального впровадження концепції «сервісної» держави у діяльності органів влади на усіх рівнях управління.

Використані джерела

1. Афанасьєв К. Державні управлінські послуги та законні інтереси особи: взаємозв'язок понять. *Юридична Україна*. 2007. № 7. С. 26-29.
2. Великий тлумачний словник сучасної української мови / Укладач і голов. ред. В. Т. Бусел. К., Ірпінь: ВТФ «Перун», 2004. 1440 с.
3. Економічна енциклопедія: у 3 т. / Редкол.: С. В. Мочерний (відп. ред.) та ін. Тернопіль: Видавничий центр «Академія», 2002. Т. 3. 951 с.
4. Коліушко І. Б. Виконавча влада та проблеми адміністративної реформи в Україні: монографія. К.: Факт, 2002. 260 с.
5. Котлер Ф. Основы маркетинга. СПб.: АО Коруна, АОЗ «Литера плюс», 1994. 698 с.
6. Сороко В. Концептуальний підхід до проблеми запровадження інституту надання державних послуг у практику діяльності державних службовців. *Вісник державної служби України*. 2004. № 3. С. 11-19.
7. Уряд для громад: Ініціативи щодо поліпшення якості послуг: Укр. пер. / ЛФ УАДУ, 2000. 293 с.

Волошин Ірина

Західноукраїнський національний університет

(науковий керівник: к.е.н., доцент, доцент кафедри

економіки та економічної теорії ЗУНУ Ляхович Л.А.)

ОРГАНІЗАЦІЙНО-МЕТОДИЧНІ ОСНОВИ ФОРМУВАННЯ СИСТЕМИ КОНТРОЛІНГУ НА ПІДПРИЄМСТВІ

Сьогодні ефективне управління підприємством потребує створення такої інформаційної системи, яка забезпечить цей процес якісними, релевантними та своєчасними даними для прийняття обґрунтованих рішень. У цьому розрізі істотно посилюється роль контролінгу як складової системи управління економічними суб'єктами.

Контролінг є спеціальною системою методів та інструментів, спрямованих на функціональну підтримку процесу управління підприємством, яка охоплює інформаційне забезпечення планування, організацію взаємодії, мотивацію і контроль та зорієнтована на розвиток підприємства в майбутньому. Це своєрідний механізм саморегулювання, що