

Бібліографія:

1. Коваль Р.А. Інформаційно-аналітичне забезпечення діяльності органів влади. Автореф. дис. на здобуття наук. ступ. канд. наук з держ. упр. за спец. 25.00.02. – [Електронний ресурс] Режим доступу: www.irbis-nbuv.gov.ua/.../cgiirbis_64.exe?...

2. Дегтяр А.О. Інформаційно-аналітичне забезпечення прийняття управлінських рішень у діяльності органів державної влади. – [Електронний ресурс] Режим доступу: <http://www.kbuara.kharkov.ua/e-book/tpdu/2013-3/doc/1/05.pdf>

Галина ІВАСЕНКО

слухачка магістратури за спеціальністю
«Публічне управління та адміністрування»
(науковий керівник – к. н. держ. упр., доцент кафедри
менеджменту та публічного управління Петриків А.В.)

ШЛЯХИ ПІДВИЩЕННЯ ЯКОСТІ НАДАННЯ ПОСЛУГ ОРГАНОМ ДЕРЖАВНОЇ ВЛАДИ

Сучасний етап розвитку українського суспільства позначився активним запровадженням європейських стандартів, зміною принципів і форм відносин між владою і громадою (громадянами), впровадженням нової філософії державно-управлінської діяльності, суть якої полягає не в управлінні суспільством, а в наданні послуг, у „служінні” інтересам суспільства і людини. Адже, саме тому, одним з пріоритетів зовнішньої політики України є інтеграція до Євросоюзу. Це передбачає поступове переформування діяльності державних службовців згідно із сучасною європейською філософією державного управління, яка визначає процеси надання публічних послуг як основу функціонування влади в демократичному суспільстві. Розробка методологічних підходів та методик щодо вдосконалення системи надання населенню публічних послуг в Україні саме на часі.

Основним завданням державного управління стає покращення добробуту населення як основної складової якості його життя, що в умовах розвитку громадянського суспільства полягає у забезпеченні законодавчих, організаційних, економічних та інших умов для цього. Звідси впливає концепція сучасної сервісної держави як такої, що надає послуги особі (громадянину) та суспільству в цілому, а також системи владних інститутів як системи надання послуг. Поняття "послуга" у

контексті служіння суспільству належить до кола не вузькоекономічних, а соціальноекономічних категорій. Під послугою розуміється результат безпосередньої взаємодії надавача та споживача послуг, тобто результат діяльності надавача послуг щодо задоволення потреб їх споживача. В термінах економічної науки послуга є не чим іншим, як корисною дією споживчої вартості - товару або безпосередньої праці.

В українському законодавстві відсутнє чітке формулювання поняття публічних послуг, що дає можливість їх неоднозначного трактування. Як тотожні поняттю "публічні послуги" використовують поняття "державні послуги", "адміністративні послуги", "муніципальні послуги", "громадські послуги" тощо.

Незважаючи на відсутність у нормах Основного Закону держави посилань на такий атрибут державної влади, як послуги, що надаються її інститутами, в Конституції України визначено засади прав і свобод людини і громадянина, які фактично встановлюють основи і межі діяльності державних інституцій, зокрема в частині гарантій надання державних послуг. Таким чином функціонування державних інститутів має забезпечити демократичний характер взаємодії зі споживачем послуги, в основу якої має бути покладено соціальні гарантії її отримання, причому здійснюватися вона має виключно на правових засадах. І тому, державна послуга може здійснюватися трьома конституційно-визначеними гілками влади або мати відповідні складові.

З метою підвищення ефективності виконання державною службою завдань і функцій держави є необхідністю визначити та запровадити стандарти професійної діяльності державних службовців на засадах стратегічного планування діяльності державних органів з орієнтацією на надання державних послуг [2].

Таким чином, надання послуг державними службовцями має стати складовою їхньої професійної діяльності, що потребує: визначення груп споживачів послуг і складення переліків послуг, які їм надаються; установлення порядку і регламенту надання послуг, визначення критеріїв оцінки їх якості, міри відповідальності державних службовців; заохочення державних службовців за досягнення ними високих результатів у роботі; вивчення доцільності передачі права надання окремих послуг бюджетним установам та організаціям. Адже саме за якістю послуг кожна людина оцінює турботу влади про нього.

Бібліографія:

1. Сороко В. М. Впровадження системи управління якістю в органах державної влади: пріоритет у сфері організації надання державних

послуг. – [Електронний ресурс]. - Режим доступу :
<http://www.niss.gov.ua/book/StrPryor/4/01-Soroko.pdf>

Костянтин ІЗОТКІН

слухач магістратури за спеціальністю
«Публічне управління та адміністрування»
(науковий керівник – д.е.н., проф., професор, професор кафедри
менеджменту та публічного управління Мельник А.Ф.)

ВИКОРИСТАННЯ СИСТЕМНОГО ПІДХОДУ В УПРАВЛІННІ ОРГАНІЗАЦІЯМИ: ОБГРУНТУВАННЯ НЕОБХІДНОСТІ

В умовах підвищених вимог з боку суспільства до діяльності організацій підприємницького і некомерційного секторів національної економіки і продуктів їх діяльності роботу цих організацій слід будувати на основі дієвих підходів до управління ними. Одним із підходів, який слід використовувати в управлінні організаціями, є системний.

Системний підхід – це напрям методології спеціального наукового пізнання та соціальної практики, в основу якого покладено дослідження об'єктів як систем [1].

Система є сукупністю (множиною) елементів, які перебувають у взаємному зв'язку та взаємодії між собою, що утворюють визначену цілісність, єдність.

З погляду системного підходу будь-яка система, в тому числі, організація, розглядається як сукупність взаємопов'язаних елементів, що має вхід, вихід, зв'язок із зовнішнім середовищем та зворотний зв'язок.

У науковій літературі системний підхід розглядається також як кібернетичний. Кібернетичний підхід полягає в обґрунтуванні інформаційної сутності управління, у визнанні універсальності законів управління для систем різної природи, у виявленні та організації механізмів зворотного зв'язку, що діють в системах управління, в оптимізації поведінки системи на основі зворотних зв'язків та відповідно до заздалегідь визначених цілей [2].

Сучасні теорії організації управління виходять із зростаючої ролі людини в процесі виробництва та в суспільстві, а основними факторами, що впливають на організацію виробництва, визначають: системний підхід; динамічний характер процесів, що протікають в організаціях; багатовимірність організаційної структури; адаптація до змін та ін.

Управління організаціями, які є складними системами, вимагає, щоб