

їхня реалізація; реалізація стратегій майбутнього. З метою отримання оптимальних результатів визначення майбутнього розвитку кадрових процесів системи публічної служби доцільно використовувати всі можливі механізми проведення форсайт-дослідження.

Водночас, результатом діяльності форсайтингу є так звані «дорожні карти». Дорожня карта є офіційним документом, у якому відображено можливі напрями розвитку кадрового потенціалу у сфері публічної служби, на підставі яких формуються довгострокові пріоритети. Дорожня карта передбачає вже задане майбутнє і надає основу для його реалізації.

Дорожні карти формуються для кожного з ключових напрямів розвитку, описаних у наукових прогнозах, і мають зазвичай продуктивний характер – результатом реалізації дорожньої карти повинна бути конкурентоспроможна продукція [2]. Відтак, форсайтінг у системі управління персоналом публічної служби дає можливість прискорити ті зміни, які потрібні, зробити систему управління персоналом більш гнучкою з урахуванням інформаційних викликів суспільства, а також відкритою до діалогу з інститутами громадянського суспільства.

Таким чином, застосування механізмів форсайтингу в системі управління персоналом публічної служби забезпечить планомірний розвиток та оновлення кадрів публічної служби.

Використані джерела

1. Федулова Л.І. Форсайт: сучасна методологія технологічного прогнозування. Економіка і прогнозування. 2008. № 4. С. 124-138.
2. Карасев О.И., Вишнеvский К.О. Возможности интеграции форсайта в разработку инновационной политики. URL: <https://publications.hse.ru>.

Гудима Лілія

Тернопільський національний економічний університет
(науковий керівник: д.н.держ.упр., професор кафедри менеджменту,
публічного управління та персоналу Толкованов В.В.)

ОСОБЛИВОСТІ ОЦІНЮВАННЯ ЯКОСТІ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ, ЩО НАДАЮТЬСЯ НАСЕЛЕННЮ ОРГАНАМИ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ

Органи місцевого самоврядування є найбільш наближеними до населення та безпосередньо відповідають за якість послуг, що йому надаються. Відтак, основною їх метою щодо населення має бути надання якісних послуг з оптимальними витратами при прозорій діяльності та чіткій відповідальності.

Надання якісних адміністративних послуг органами місцевого самоврядування в контексті підвищення довіри населення до них та зменшення

соціального напруження виступає вагомим чинником, що характеризує ефективність місцевого управління. Задоволеність споживача та орієнтація на споживача мають бути основними принципами під час визначення критеріїв оцінювання якості надання адміністративних послуг. Відтак, оцінювання якості надання адміністративних послуг є перевіркою діяльності адміністративного органу щодо надання адміністративних послуг, зокрема результату такої діяльності, на відповідність офіційно встановленим вимогам або очікуванням споживачів [1]. Для того, щоб мати змогу оцінювати якість надання адміністративних послуг і стандартизувати їх надання, є потреба у визначенні критеріїв оцінювання якості надання адміністративних послуг.

Критеріями оцінки якості надання адміністративних послуг є показники, які визначають рівень задоволення потреб та інтересів споживачів адміністративних послуг, професійність діяльності органів, що надають адміністративні послуги, які повинні здійснюватися на основі наступних вимог: результативності, своєчасності, доступності, зручності, відкритості, поваги до особи, професійності.

Принципово важливе призначення критерію полягає у тому, що він є основою для визначення одного або кількох стандартів надання адміністративних послуг. Здійснення оцінювання якості надання адміністративних послуг може визначатися з погляду держави (внутрішнє оцінювання органу) та споживачів (зовнішнє оцінювання). Крім того, можна виокремити «змішане» оцінювання, яке здійснює зовнішній суб'єкт, що є не споживачем, а швидше за все «відповідальним надавачем» послуги [2].

Задоволеність споживача та орієнтація на споживача мають бути основним принципом під час визначення критеріїв оцінювання якості надання адміністративних послуг.

В контексті прийняття дієвих управлінських рішень щодо підвищення якості надання адміністративних послуг доцільно відповідну інформацію піддавати інформаційно-аналітичному опрацюванню. Відтак, сьогодні актуальним завданням є створення сучасної інформаційно-аналітичної інфраструктури органів місцевого самоврядування. Від того, наскільки повно буде використана інформація про якість обслуговування громадян, про рівень довіри населення до влади, залежатиме результативність управління. Отже, консолідація інформації у галузі оцінювання якості адміністративних послуг спрямована на якісне інформаційно-аналітичне забезпечення органів місцевого самоврядування з метою підтримки прийняття управлінських рішень.

Оцінку результативності надання адміністративної послуги можна здійснити і за допомогою методів оцінювання, що використовуються при управлінні якістю [3]. Найпоширенішим з них є метод управління за цілями,

який полягає в оцінці досягнутих органом місцевого самоврядування та державним службовцем цілей.

Серед методів вивчення очікувань споживачів щодо надання послуги та задоволеності наданою послугою можна виділити: анкетування, опитування, інтерв'ювання, тестування тощо, а серед методів поліпшення найвідомішими є бенчмаркінг та реінжиніринг.

Отже, критерії оцінки якості надання адміністративних послуг - це визначені системні якісні характеристики послуги, що є підставою для оцінки її відповідності встановленим вимогам, а показники оцінки якості надання адміністративної послуги визначають кількісні та якісні характеристики послуги відповідно до визначеного критерію її оцінки.

Забезпечення належного рівня якості надання адміністративних послуг потребує здійснення низки системних заходів, зокрема,:

- залучення споживачів до оцінки якості надання адміністративних послуг, що дозволить чіткіше визначати пріоритетні проблеми у сфері надання адміністративних послуг та шляхи їх вирішення;

- більш об'єктивне оцінювання роботи органів місцевого самоврядування з надання послуг задля вироблення критеріїв оцінки на основі визначення стандартів надання адміністративних послуг;

- можливість складання перспективних планів розвитку щодо покращання якості надання адміністративних послуг органами місцевого самоврядування, що надають їх;

- можливість вживання заходів щодо покращання правового регулювання цих послуг.

Таким чином, одним з пріоритетних напрямів реформування сфери адміністративних послуг нині є децентралізація системи їх надання. Делегування повноважень з надання найбільш затребуваних громадянами адміністративних послуг на місця дозволить покращити і спростити доступ громадян до таких послуг, зробити отримання таких послуг більш зручним для споживачів, а також поліпшити якість їх обслуговування, що є необхідною передумовою створення сервісної держави.

Використані джерела

1. Занфіров В.А. Критерії якості управлінських послуг публічної сфери. Держава та регіони: наук.-вироби. журн. Запоріжжя: Класичний приватний ун-т, 2009. № 4. С. 35-40.

2. Бабінова О. Проблеми оцінки якості та ефективності діяльності органів місцевої влади. URL: <http://www.niss.gov.ua>.

3. Буренко Т. О. Актуальні підходи до оцінювання ефективності системи надання державних адміністративних послуг в Україні. Інвестиції : практика та досвід, 2011. № 9. С. 100-103.