

Наступним рівнем місцевого самоврядування був повіт. Повіт, як і гміна, є юридичною особою, і його самостійність підлягає судовому захисту. Завдання і функції повіту мають комплементарний характер по відношенню до функцій гміни, тобто повіт виконує те, чого гміна виконати не може.

При цьому, що перший не має жодних контрольних або керівних повноважень щодо останньої. На території Польщі в результаті реформи було утворено 478 гмін, на регіональному рівні з'явилися 373 повіти, з них 65 повітів, що мають статус виділених міст – міста на правах повітів.

Таким чином, ґрунтовне вивчення польського досвіду та його адаптація до власних реалій політичної, соціальної і економічної сфери може стати запорукою успіху в проведенні адміністративно-територіальної реформи в Україні.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

1. Chojnicki Z., 1996, *Region w ujęciu geograficzno-systemowym*, [w:] Czyż T. (red.), *Podstawy regionalizacji geograficznej*, Bogucki Wydawnictwo Naukowe, Poznań, 300 s.
2. Chojnicki Z., Czyż T., 1997, *Struktura przestrzenna nauki w Polsce*, Bogucki Wydawnictwo Naukowe, Poznań. 400 s.
3. Regulski J. *Samorzd III Rzeczypospolitej. Koncepcje i realiyacja*. Warszawa: PWN, 2000. 214 s..
4. Бочаров С. *Адміністративна реформа в Польщі як крок до інтеграції в Європейський Союз*. Схід. 2009. № 4 (95). С. 10-19.

Матейко Мирон Федорович, магістрант,
Горан Тетяна Анатоліївна, к.і.н., старший викладач кафедри,
міжнародної економіки, маркетингу і менеджменту

ІННОВАЦІЇ ЯК СКЛАДОВА МОДЕРНІЗАЦІЇ ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ В УКРАЇНИ

Інновації в державному управлінні є необхідними для забезпечення його ефективності. Управлінські інновації повинні бути соціально орієнтовані, відповідати потребам та запитам громадськості. Інноваційна діяльність у сфері управління дає змогу досягти вищих результатів в процесі керування та підвищити його ефективність.

Слід звернути увагу на той факт, що інновації у сфері управління значно відрізняються від технологічних інновацій. Останні стосуються виключно науково-технічного прогресу та запровадження нових методів і способів організації виробничого процесу. Під управлінськими інноваціями сучасні дослідники розуміють зміни в системі державного керування на рівні соціуму чи його певної складової. Мета запровадження управлінських інновацій полягає у досягненні стратегічно важливих цілей чи вирішення певних завдань, які пов'язані з функціонуванням системи управління. Інноваційна діяльність у сфері управління включає в себе нові організаційно-управлінські форми, методи реалізації функції керівництва стосовно суспільства, як об'єкта управління, а також нові підходи до організації роботи державних службовців.

Побудова сучасної конкурентоспроможної держави можлива за наявності клієнто-орієнтованої моделі влади, яка передбачає не керування суспільством, а надання якісних державних послуг. Важливим є вибір найоптимальнішої моделі побудови демократичного суспільства та чітке визначення місця і ролі громадськості у виробленні та реалізації стратегії сталого розвитку України [1].

Таким чином, специфіка управлінських інновацій полягає у їх прямій залежності від тенденцій розвитку суспільства. В Україні на сьогоднішній день відбувається кілька трансформаційних процесів: європейська інтеграція, побудова ефективної конкурентоспроможної економіки, становлення сучасних соціально-економічних відносин. Всі ці процеси вимагають інноваційних методів організації державного управління.

Для ефективного інноваційного розвитку системи державного управління необхідно врахувати бажання громадян, влади, а також усвідомити, що можливість інноваційних змін визначається об'єктивно обумовленим потенціалом розвитку держави. У процесі інноваційної діяльності важливо розуміти, що це досить ризикована справа, адже будь-які масштабні зміни дуже важко піддаються прогнозуванню і як, наслідок, контролюванню. Окрім того введення управлінських інновацій вимагає узгодженості дій у всіх сферах суспільного розвитку.

Ефективне здійснення управлінських інновацій у сфері державного управління залежить від:

- підготовки управлінських кадрів;
- готовності громадськості до реформування сфери управління;
- об'єктивної оцінки потенціалу інноваційного розвитку;
- ефективного розподілу наявних ресурсів.

На нашу думку доцільно було б створити централізований орган управління інноваційною діяльністю, який би контролював виконання функцій інноваційного менеджменту, що є важливо необхідними в органах виконавчої влади як в центрі так і на місцях. Також важливим є застосування зарубіжного досвіду щодо практики упровадження інновацій у сфері управління. Однак для України це і надалі залишається проблемою, адже дуже важко побороти той консерватизм, який глибоко вкоренився у свідомості як чиновників так і громадськості.

Серед позитивних зрушень у напрямку інноваційних трансформацій у сфері державного управління слід виділити упровадження електронного урядування. Заради справедливості потрібно зазначити, що на сьогодні електронне урядування є однією із найперспективніших форм взаємодії органів державної влади та суспільства.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

3. Шульга М. А. Інновації в державному управлінні як умова розбудови сервісної держави. Вісник Київського національного університету імені Тараса Шевченка. Державне управління. 2014. № 1. С. 97–100.

**Каляндрук Христина Володимирівна, магістрантка,
Дмитришин Марта Василівна, к.е.н., доцентка,
доцентка кафедри управління та адміністрування**

УНІВЕРСАЛЬНИЙ СТАНДАРТ ОБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ БАНКУ

Успіх банку на роздрібному ринку прямо залежить від рівня обслуговування клієнтів. Клієнти не хочуть нічого надзвичайного: їм потрібно щоб працівники банку були привітними, дружелюбними та компетентними [1].

Головними очікуваннями клієнтів відносно обслуговування є: привітність та доброзичливість працівників, комфортна атмосфера обслуговування; простота спілкування та задоволення від нього; висока швидкість надання послуг; здатність швидко та якісно вирішувати проблеми; цілеспрямованість персоналу, серйозне відношення до роботи, статусність та надійність.

Більше всього клієнтів роздратовують: черги у відділеннях банку; затримки через відсутність працівників на робочих місцях; неввічливість і непривітність працівників.

Завдання банку – створити привітну, довірливу, комфортну атмосферу для клієнта (див. табл. 1).

Таблиця 1

Очікування клієнтів та спосіб їм відповідати

№	Що очікують клієнти	Як це виконується
А	В	С
.	Привітність та доброзичливість.	- миттєво звертати увагу на клієнта, як тільки він заходить у відділення банку (зону обслуговування); - дати зрозуміти клієнту, що його побачили – кивком голови і жестом, запрошуючи підійти та присісти; - коли клієнт підійшов – привітатися, посміхнутися, дивлячись йому в очі; - бути завжди готовим усміхатися, навіть якщо немає настрою; - в складних ситуаціях застосовувати терпіння та витримку (якщо клієнт не розуміє що потрібно зробити з першого разу, то також ввічливо, як в перше, дати необхідні пояснення).