

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАХІДНОУКРАЇНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
Навчально-науковий інститут публічного управління
Кафедра менеджменту, публічного управління та персоналу

ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ НАДАННЯ ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ В
ОБ'ЄДНАНИХ ТЕРИТОРІАЛЬНИХ ГРОМАДАХ

спеціальність 281 «Публічне управління та адміністрування»
освітньо-професійна програма – Державна служба

Кваліфікаційна робота за освітнім ступенем «магістр»

Виконала
Студентка групи ДСПУАзм-27
Дроздова Наталія Григорівна
_____ підпис

Науковий керівник:
к.е.н., доцент Дудкіна О.П.
_____ підпис

Кваліфікаційну роботу допущено до
захисту «__» _____ 20__р.

Завідувач кафедри

підпис

ВСТУП

Актуальність теми. Децентралізація призвела до розширення повноважень об'єднаних територіальних громад (ОТГ). Загальне прискорення темпів життя, збільшення інформаційного навантаження, збільшення місцевого економічного росту громади, що зумовило попит на публічні послуги.

В сучасних умовах модернізації місцевого самоврядування одним і з пріоритетних завдань органів місцевого самоврядування є забезпечення високої якості надання ними публічних послуг, перед усім, через впровадження в них систем управління якістю, які спрямовані на досягнення основоположних цілей: підвищення якості послуг органу місцевого самоврядування (ОМС), що отримують споживачі; підвищення ефективності діяльності ОМС та використання бюджетних коштів; підвищення прозорості діяльності ОМС для споживачів та для керівництва; збільшення керованості ОМС, здатності до спрямування на розв'язання завдань, що ставляться перед територіальними громадами.

Основним показником ефективної роботи є кваліфіковані працівники та впровадження новітніх технологій в ОТГ, що зможе забезпечити якість надаваних публічних послуг та задоволеність мешканців громади.

Питання розвитку місцевого самоврядування та надання публічних послуг були і все ще залишаються сферою наукових досліджень. Різні аспекти з питань місцевого самоврядування та муніципального менеджменту розглядають А. Мельник, Г.Монастирський, О.Дудкіна. Проблеми соціальної політики на різних рівнях, надання соціальних послуг досліджують Е. Лібанова, О. Палій, А. Жуковська, В. Скуратівський та ін. Теоретичні й практичні дослідження проблем класифікації публічних послуг та організації їх надання висвітлюються І. Венедіктовою, Т. Маматовою та ін. Проте особливості надання якісних публічних послуг на рівні територіальних громад ще потребують додаткового вивчення.

Метою випускної кваліфікаційної роботи є теоретичне обґрунтування та розробка пропозицій щодо удосконалення якості їх надання.

Досягнення поставленої мети передбачає вирішення таких **завдань**:

- Охарактеризувати сутність публічних послуг: класифікація та особливості надання на рівні територіальної громади.
- Систематизувати нормативно-правову базу забезпечення якості надання публічних послуг в умовах децентралізації.
- Оцінити стан та проблематику надання публічних послуг Поромівською сільською радою.
- проаналізувати організаційно-функціональне забезпечення надання публічних послуг в досліджуваній ТГ.
- Оцінити якість надання публічних послуг в досліджуваній територіальній громаді.
- Обґрунтувати напрямки запровадження сучасних управлінських технологій в систему надання публічних послуг на рівні територіальної громади.
- Визначити шляхи удосконалення інформаційно-комунікативного забезпечення якості надання публічних послуг об'єднаною територіальною громадою.

Об'єктом дослідження є процес забезпечення якості надання публічних послуг в Поромівській ОТГ та шляхи його удосконалення.

Предмет дослідження: практичні аспекти, механізми надання якісних публічних послуг жителям об'єднаної територіальної громади.

Практичне значення одержаних результатів полягає у розробці практичних рекомендацій щодо підвищення якості надання системи публічних послуг на рівні територіальних громад.

РОЗДІЛ 1.

ТЕОРЕТИКО-ПРАВОВІ ОСНОВИ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ НАДАННЯ ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ В ОБ'ЄДНАНИХ ТЕРИТОРІАЛЬНИХ ГРОМАДАХ

1.1. Сутність публічних послуг: класифікація та особливості надання на рівні територіальної громади

В умовах децентралізації та реформи місцевого самоврядування зростає необхідність удосконалення діяльності органів публічного управління різних рівнів, перед усім, для якнайшвидшого та ефективного вирішення всіх нагальних економічних та соціальних проблем розвитку територіальних громад. Це можливе на основі орієнтації їх діяльності на використання нових управлінських методів та важелів управлінського впливу, спрямованих на забезпечення якості надання публічних послуг, максимальне задоволення потреб мешканців територіальних громад, формування комфортного життєвого середовища, досягнення високого рівня та якості життя громадян.

Відповідно до Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні» «органи місцевого самоврядування, як суб'єкти публічного управління на рівні територій та громад, покликані вирішувати питання місцевого значення в межах Конституції та законів України» [51]. Саме органи місцевого самоврядування (ОМС) є тими суб'єктами публічної влади, що найбільш повно володіють інформацією про розвиток та потреби територіальної громади, локальні особливості та ресурси, та є найбільш наближеними до населення. Сучасні тренди суспільного життя, обумовлені процесами децентралізації та удосконалення територіальної організації влади в Україні, формуванням нової парадигми публічного управління, що має своєю ціллю «служіння громаді», актуалізують вимоги підвищення результативності та ефективності управлінської діяльності ОМС та орієнтацію їх функціонування на підвищення якості надання ними публічних послуг.

В нових умовах саме «сервісизація» системи місцевого самоврядування дозволить зреалізувати стратегічні завдання підвищення рівня соціально-економічного розвитку територіальних громад, забезпечення гарантованих державою параметрів рівня життя мешканців, перед усім, на основі відповідного організаційно-функціонального та ресурсного забезпечення процесів надання публічних (зокрема – муніципальних) послуг, підвищення їх якості, доступності та прозорості. Досягненню цих завдань сприятиме впровадження в практику функціональної діяльності ОМС на рівні територіальних громад сучасних методів, принципів і систем управління якістю, що обґрунтовані державною політикою у сфері управління якістю послуг (товарів, робіт), а також світовим та європейським досвідом публічного управління, зокрема впровадження систем забезпечення та оцінювання якості управління – TQM, ISO та інших, в практику управлінської діяльності органів влади різного ієрархічного рівня.

З огляду на це, комплексні завдання підвищення якості публічних (зокрема, адміністративних) послуг та удосконалення системи управління процесами надання публічних послуг вимагають впровадження в діяльність ОМС сучасних управлінських технологій, інструментів та принципів, що дозволяють забезпечувати максимальне задоволення потреб мешканців територіальної громади, окремих верств і груп населення, суб'єктів підприємництва, інституцій громадянського суспільства, що функціонують на території громади та зацікавлені в її сталому розвитку, на основі раціонального використання соціально-економічного потенціалу території, організаційно-функціональних та управлінських ресурсів.

Відповідно до ст.4 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», «місцеве самоврядування в Україні здійснюється на принципах правової, організаційної та матеріально-фінансової самостійності, в межах повноважень, визначених чинним законодавством» [51]. Тобто, важливою складовою реалізації власних та делегованих повноважень ОМС є надання ними публічних послуг.

Слід наголосити, що сутність поняття публічних послуг є надзвичайно багатограним, проте, сучасні наукові дослідження при визначенні розуміння публічних послуг виходять з твердження, що публічні (або адміністративні послуги) виконують основне завдання, як і послуги у сфері економіки, соціального, гуманітарного, екологічного розвитку, а саме – задоволення певних потреб конкретної особи, чи юридичної особи, яка здійснюється за чітко регламентованими правилами і нормативно-правовими умовами, у відповідності до її звернення. Як вважає Чаусовська С.І., «послуга – це спеціальна діяльність надавачів послуг, що спрямована на забезпечення споживачів цих послуг... і має на меті досягнення рівня задоволеності споживача послуги у його потребах та прагненнях, і що досягається використанням наявних ресурсів суб'єктами надання послуг» [64].

Основні методологічні, нормативно-правові та методичні засади надання публічних послуг визначені відповідно до «Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади» [20], затвердженої розпорядженням Кабінету Міністрів України від 15 лютого 2006 року № 90-р. Цим документом визначено, що «сферу публічних послуг становлять послуги, що надаються органами державної влади, органами місцевого самоврядування, підприємствами, установами, організаціями, які перебувають в їх управлінні» [20].

В цілому ж науковці в сфері публічного управління та публічної служби єдині у розумінні того, що «публічні послуги – це всі послуги, що надаються публічним сектором або іншими суб'єктами за рахунок публічних коштів. Проте, багатогранність суспільних та соціально-економічних процесів, що відбуваються на рівні держави, регіонів та громад, визначає потребу класифікації публічних послуг та їх ранжування у відповідності до рівня, сфери та суб'єктності їх надання, ресурсного, організаційного, інформаційно-комунікативного та процедурного забезпечення» [14].

Зокрема, залежно від суб'єкта, що надає публічні послуги, розрізняють державні та муніципальні послуги. Згідно положень чинної нормативно-

правової бази, зокрема – роз'яснень Мінрегіону України «державні послуги надаються органами державної влади (в основному виконавчої) та державними підприємствами, установами, організаціями, а також органами місцевого самоврядування в порядку виконання делегованих державою повноважень за рахунок коштів державного бюджету» [60].

В свою чергу – «муніципальні послуги надаються органами місцевого самоврядування, а також органами виконавчої влади та підприємствами, установами, організаціями в порядку виконання делегованих органами місцевого самоврядування повноважень за рахунок коштів місцевого бюджету» [57].

В даному контексті слід наголосити, що науковці також виокремлюють окремий вид публічних послуг – соціальні послуги. Зокрема, на думку І. В. Венедіктової, «соціальні послуги надаються громадянам і лише громадянам, а не юридичним особам. Порядок їх надання чітко регламентований законодавством, для них характерна адресна суб'єктна спрямованість, вони надаються лише в межах цільової державної програми, їх фінансування здійснюється за рахунок бюджетних коштів. Отже, для соціальних послуг характерними є, по-перше, суб'єкти, що надають і споживають ці послуги; по-друге, процедура надання і фінансування послуги; по-третє, імперативний метод регулювання правовідносин, що виникають» [3]. З огляду на те, що обсяг та якість надання соціальних послуг безпосередньо впливають на соціальні параметри рівня та якості життя населення, процедура та суб'єкти їх надання безпосередньо визначаються нормативно-правовими актами та завданнями державної соціальної політики.

Розглядаючи різні класифікаційні підходи до вичленування особливостей надання та споживання публічних послуг, в системі публічного управління та адміністрування розрізняють певні види публічних послуг, а саме:

а) «за сферою надання – послуги освіти, науки, культури, духовного розвитку, послуги охорони здоров'я, житлово-комунальні, послуги транспортного обслуговування, послуги туризму та рекреації тощо;

б) за соціальним призначенням – послуги соціального захисту, соціального забезпечення, підтримки окремих соціально-вразливих верств населення та ін.;

в) за призначенням – послуги, що забезпечують потреби індивідуальні, колективні, групові, територіальної громади чи регіону;

г) за формою представлення та документаційного забезпечення – паперові та електронні (останні особливо актуальні в сучасних умовах діджиталізації суспільного життя, цифровізації економіки та повномасштабного впровадження електронного урядування);

д) за формою оплати – платні та безоплатні» [57].

Щодо останньої групи публічних послуг, то слід наголосити, що згідно чинного законодавства, плата за надання таких послуг повинна визначатися: законом; у фіксованому розмірі; як правило, на основі собівартості надання даного виду послуг; з обов'язковим проведенням попередніх консультацій з громадськістю (майбутніми споживачами послуг). Безоплатними повинні бути послуги: з питань державного пенсійного та соціального забезпечення; з питань, які безпосередньо стосуються реалізації основних прав і свобод людини.

В контексті нашого дослідження необхідно наголосити, що особливим видом публічних послуг є адміністративні послуги. Так, у «Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади» «адміністративна послуга визначається як результат здійснення владних повноважень уповноваженим суб'єктом, що відповідно до закону забезпечує юридичне оформлення умов реалізації фізичними та юридичними особами прав, свобод і законних інтересів за їх заявою» [20].

Згідно Закону України «Про адміністративні послуги» [37]. «адміністративна послуга – це результат здійснення владних повноважень

суб'єктом надання адміністративних послуг за заявою фізичної або юридичної особи, спрямований на набуття, зміну чи припинення прав та/або обов'язків такої особи відповідно до закону» [37].

З огляду на те, що адміністративна послуга розглядається як спеціальна публічно-владна діяльність органу публічної влади, до її надання висуваються певні вимоги (рис.1.1.).

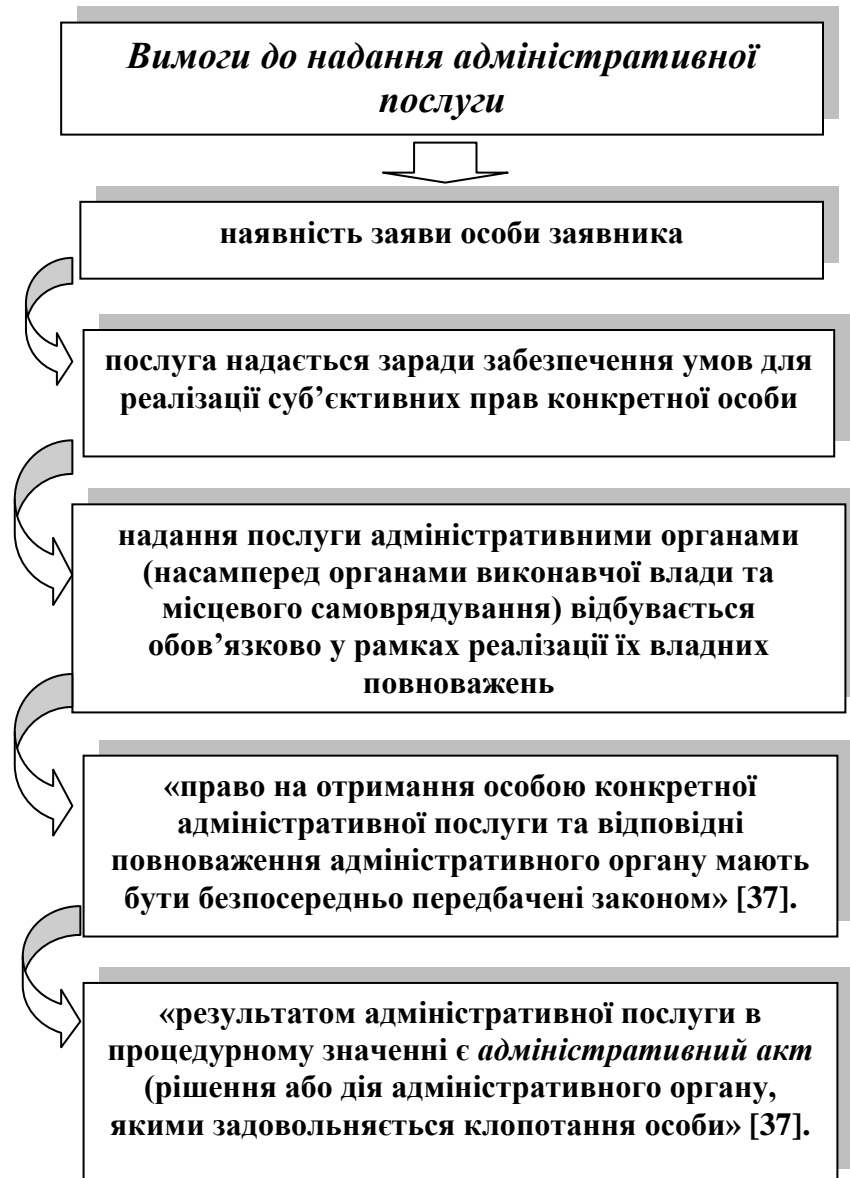


Рис.1.1. Вимоги до надання адміністративних послуг [37]

Також слід зазначити, що проведений нами аналіз наукової літератури та практики діяльності органів публічного управління на сучасному етапі

висвітлив певні проблеми ефективності та прозорості надання публічних послуг в Україні.

Так, сучасна система організації надання адміністративних послуг характеризується багатьма недоліками об'єктивного та суб'єктивного характеру. Зокрема: «органи влади, що надають адміністративні послуги, розпорошені територіально, тому їх відвідування вимагає від особи-заявника витрачання значних зусиль, часу та ресурсів; також в деяких органах публічної влади встановлено обмеження щодо днів та годин прийому громадян, причому далеко не завжди з урахуванням критерію зручності для приватних осіб; є труднощі з отриманням достатньої інформації про порядок надання та споживання послуг; строки, встановлені для надання деяких послуг, є необґрунтовано тривалими» [23]; спостерігається певні проблеми в нормативно-правовому та інструктивно-методичному забезпеченні та регламентуванні процедур надання окремих видів послуг, перед усім, на рівні місцевому, рівні територіальної громади; в деяких суб'єктів надання адміністративних послуг спостерігається недопустиме нормативними вимогами фактичне примушування осіб-заявників до отримання супутніх платних послуг (таких як ксерокопіювання, консультування тощо); «вимагання документів, не передбачених законодавством, або у формі, не передбаченій законодавством (наприклад нотаріально посвідчених копій документів); необґрунтоване справляння плати або необґрунтовано великі розміри плати за надання окремих видів послуг» [23].

Підсумовуючи зазначимо, що головною проблемою при наданні публічних (адміністративних) послуг є, в багатьох випадках, ставлення до особи-заявника як до прохача, орієнтація не на сприяння в задоволенні потреби чи запиту споживача послуги, а на формальне дотримання правил і виписаних процедур. Саме тому найважливішим завданням реформи державного управління та місцевого самоврядування на сучасному етапі має стати «сервісизація» публічної служби на засадах впровадження принципів належного урядування та нового публічного менеджменту.

1.2. Нормативно-правова база забезпечення якості надання публічних послуг в умовах децентралізації

Надання публічних послуг обумовлене досить повною системою нормативно-правового та інструктивно-методичного забезпечення. Зокрема, діяльність усіх органів публічного управління відбувається на підставі дотримання вимог Конституції, законів та інших нормативно-правових актів, під постійним контролем територіальної громади. Згідно Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні»[51] у своїй функціональній діяльності органи місцевого самоврядування виконують в межах своїх прав надані їм повноваження. Так, «у межах своєї компетенції місцеві органи влади користуються владними повноваженнями, а також повноваженнями виступати від імені територіальної громади, встановлювати обов'язкові для інших органів, громадських організацій і громадян правила поведінки у формі рішень і розпоряджень; вимагати від них виконання відповідних правових обов'язків; застосовувати засоби заохочення, а в необхідних, передбачених законом випадках – й засоби примусу» [51].

На думку Маматової Т.В. та Гладкої О.М., в умовах децентралізації особливо важливим є посилення уваги до вироблення інноваційних підходів до системи надання публічних послуг. Адже одним із пріоритетів реалізації адміністративної реформи та реформи місцевого самоврядування визначено наближення адміністративних послуг до громадян, підвищення якості обслуговування споживачів послуг. Саме сучасні процеси децентралізації та удосконалення територіальної організації влади в Україні дали можливість «децентралізувати частину повноважень центральних органів виконавчої влади щодо надання базових послуг на регіональному та місцевому рівнях, підвищити компетентність персоналу, що надає публічні послуги» [23]. Відповідно до цього було розширено нормативно-правову базу, прийнято систему нормативних та інших організаційно-розпорядчих та інструктивних документів, що спрямовані на подальший розвиток системи надання адміністративних

послуг. Це стосується, перед усім, нормативно-правового врегулювання надання публічних послуг на рівні новостворених територіальних громад, їх організаційного забезпечення (зокрема шляхом створення ЦНАП), а також посилення та імплементації сучасних вимог діджиталізації суспільного життя та процесів публічного адміністрування.

Відповідно, види адміністративних послуг, згідно статті 16 Закону України «Про адміністративні послуги» виписуються у Реєстрі адміністративних послуг, що повинен виконувати дві основні функції:

1) «ведення обліку адміністративних послуг на засадах формування достовірного переліку послуг, їх коректних найменувань, правових підстав для надання інформації щодо платності/безоплатності для суб'єктів їх надання;

2) забезпечення доступу до інформації про послуги для потенційних суб'єктів звернення» [37].

Повноцінне використання вказаної системи інформаційно-аналітичних систем, регламентних, організаційно-розпорядчих документів та процедур дозволить вирішити одну із найважливіших проблем функціональної діяльності ОМС, а саме – підвищення якості надання публічних та, перед усім, адміністративних послуг.

В нормативно-правових документах та сучасних наукових розвідках з питань публічного управління акцентується увага на проблемах забезпечення якості, параметрах та критеріях якості надання публічних послуг. Зокрема, «Примірним регламентом центру надання адміністративних послуг» [36], вказано, що «якість адміністративної послуги розглядається як сукупність характеристик послуги, що визначають її здатність задовольняти потреби замовника стосовно результату послуги. Якість послуги складається з якості обслуговування та результату наданої послуги. Якість обслуговування передбачає інформованість замовника про послугу, комфортність очікування послуги, доступність послуги, етику поведінки державних службовців, наявність інструментів оскарження рішення або протиправних дій службовців» [36].

Удосконалення територіальної організації влади в Україні та формування спроможних громад однією із своїх цілей мають вимоги доступності отримання мешканцями публічних послуг. Саме тому, Міністерством розвитку громад та територій України розроблена та реалізується політика доступності та якості адміністративних та соціальних послуг. В основі останньої – положення про те, що «рівень та якість послуг повинні відповідати мінімальним стандартам, визначеним державою, з можливістю їх корегування органами місцевого самоврядування в бік покращення залежно від рівня розвитку певних регіонів» [47].

Не зважаючи на те, що на даний час створене певне нормативно-правове та організаційно-функціональне забезпечення надання публічних послуг в територіальних громадах, зокрема: використовуються можливості Єдиного державного порталу адміністративних послуг, створено ЦНАПи, організовано мобільні офіси надання соціальних та інших послуг, проте залишають ще певні проблеми забезпечення якості, доступності та результативності надання послуг. Серед цих проблем: недосконалі стандарти та механізми надання адміністративних, соціальних та інших публічних послуг; недостатнє врахування запитів та потреб споживачів послуг, що виникають в нових соціально-економічних умовах; незабезпеченість висококваліфікованими кадрами органів місцевого самоврядування, що надають послуги; в багатьох випадках – недотримання державних соціальних стандартів та гарантій; неналежне матеріально-технічне та інформаційно-комунікативне забезпечення процесів надання послуг.

Відповідно, гостро постає необхідність розробки та дотримання системи стандартизації та регламентування процесів надання публічних послуг. ОВВ та ОМС повинні в повному обсязі дотримуватись стандарти якості адміністративних послуг. Останні слід визначати як «мінімальні вимоги до надання адміністративної послуги, які повинен забезпечити адміністративний орган, а також критерії, за допомогою яких можна оцінити, наскільки споживач адміністративної послуги буде задоволений її наданням» [49].

Як ми зазначали вище, реформа децентралізації та удосконалення територіальної організації влади в Україні привела до утворення нових об'єднаних територіальних громад, спроможних відповідно до свого ресурсного, фінансового та організаційного забезпечення надавати якісні публічні послуги, формувати комфортне життєве середовище для своїх мешканців, гарантувати споживання ними визначеного державою мінімального набору публічних послуг та сервісів (що в кінцевому підсумку – забезпечують досягнення відповідного рівня життя громадян). Тобто, саме на муніципальному рівні (територій та громад) мають забезпечуватись стандарти якості та доступності публічних послуг.

В даному контексті необхідно наголосити, що на сучасному етапі в Україні «політика стандарту якості та доступності публічних послуг передбачає чітке визначення стандартів та нормативів послуг, які надаватимуться на різних рівнях адміністративно-територіального устрою країни. Зокрема системою нормативно-правових актів на рівні районів визначаються стандарти, що стосуються екстреної медичної допомоги; вторинної спеціалізованої стаціонарної допомоги; безпеки (поліція, пожежна безпека); утримання доріг загального значення та транспортного обслуговування; культури; в справах молоді та спорту тощо. На рівні територіальної громади визначаються стандарти, що стосуються: середньої та початкової освіти; первинної медичної допомоги; соціальних послуг та інклюзії; молоді та спорту; культури; безпеки; якості життєвого середовища та екології; роботи ЦНАПів; доріг місцевого значення, транспортного обслуговування, пасажирських перевезень тощо» [46].

Підсумовуючи можемо зазначити, що в нових соціально-економічних умовах, проведення реформи децентралізації саме органи місцевого самоврядування стають тими суб'єктами, що повинні забезпечувати якісне, повноцінне та своєчасне надання всіх життєво важливих публічних послуг на рівні територіальних громад.

Висновки до розділу 1.

В сучасних умовах впровадження підходів належного урядування та нового публічного менеджменту в діяльність органів місцевого самоврядування однією із основних функцій системи публічного адміністрування є забезпечення потреб суспільства, громадян чи їх об'єднань шляхом надання їм публічних (адміністративних послуг).

Публічні послуги, як твердять сучасні науковці, повинні мати чітку соціальну орієнтацію – на задоволення, перед усім, суспільних потреб та забезпечення відповідного рівня соціального розвитку; мати соціальне призначення та уможливлювати якісне життєзабезпечення населення. Також в процесі надання публічних послуг повинен досягатись консенсус між публічним (державним, громадським, суспільним) та приватним інтересом. В цілому – надання публічних послуг органами державної влади та місцевого самоврядування має забезпечувати виконання основних соціальних, економічних, суспільних, безпекових, гуманітарних та інших функцій держави.

РОЗДІЛ 2.

АНАЛІЗ ПРАКТИКИ НАДАННЯ ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ В ПОРОМІВСЬКІЙ ОТГ

2.1. Оцінка стану розвитку громади та проблематики надання публічних послуг Поромівською сільською радою

Реформа децентралізації та сучасні процеси удосконалення територіальної організації влади в Україні заактивізували впровадження нових управлінських підходів в функціональну діяльність органів публічного управління, перед усім, на рівні територій та громад. У процесі децентралізації органи місцевого самоврядування отримали одночасно нові повноваження та завдання, а також – відповідний організаційно-економічний та фінансовий ресурс, сукупність нових управлінських інструментів, що створюють можливості для забезпечення сталого соціально-економічного розвитку територіальної громади.

Одне із основних завдань реформи децентралізації – формування життєздатних конкурентоспроможних територіальних громад, що орієнтують свою діяльність на створення комфортного життєвого середовища для своїх мешканців, що мають можливості та визначені сучасною нормативно-правовою базою управлінські інструменти для надання якісних та доступних публічних послуг мешканцям громад.

Так, процес децентралізації влади, що розпочався в Україні у 2014 р., привів до утворення 16 грудня 2016 року Поромівської сільської об'єднаної територіальної громади, до складу якої увійшли такі населені пункти: села Поромів, Бужанка, Бортнів, Верхнів, Іванів, Лежниця, Михалє, Млинище, Петрове та Шахтарське, з адміністративним центром у селом Поромів.

Територія громади, згідно з адміністративно-територіальним устроєм України, входить до складу Володимир-Волинського району Волинської області. Відстань від адміністративного центру громади – села Поромів до

районного центру – 26 км, до обласного центру – 100 км. Особливістю економіко-географічного розташування громади, та відповідно – її беззаперечною конкурентною перевагою є те, що із заходу громада межує із воєводствами Республіки Польща. Проте, таке розташування створює і одночасно певні загрози стосовно невпорядкованих процесів міграції, перед усім, економічно активного населення громади за кордон. «Унікальність територіального розташування громади полягає також і в тому, що адміністративний центр громади с. Поромів знаходиться на рівновіддаленій відстані від двох обласних центрів – м. Львова і м. Луцьк, і міста обласного значення м. Нововолинськ та на автошляху державного значення Жовква – Ковель. З урахуванням моделі інвестиційної привабливості міст та з огляду на регіональний периметр, можна стверджувати, що Поромівської ОТГ перебуває в зоні інвестиційного впливу м. Нововолинськ» [63]. Вказане вище свідчить про те, що територіальна громада має об'єктивні умови та можливості щодо забезпечення доступності мешканців громади до споживання різноманітних видів публічних послуг.

На даний час «до складу Поромівської територіальної громади входять 18 населених пунктів. Площа громади становить 110,09 км.кв. Загальна кількість мешканців – 6090 осіб, в тому числі 1175 дітей, з них: дошкільного віку – 329 дитини, шкільного віку – 846 дітей. На території громади зареєстровано 75 суб'єкти господарювання, у тому числі 25 юридичних осіб» [63]. Досліджувана територіальна громада займає досить вагоме місце в загальних показниках Волинської області та адміністративного району (табл.2.1.).

Слід вказати, що економічний комплекс громади має аграрно-промислову спеціалізацію, що характеризується переважаючим розвитком галузі видобутку кам'яного вугілля. В промисловості найбільшу питому вагу займає вугільна галузь, представлена діяльністю таких підприємств як: ДП Волиньвугілля, ВП Шахта «Бужанська», ДП «Передпускова дирекція шахти № 10 «Нововолинська». Також не менш вагому роль у доходах громади відіграє

ПРАТ «Волиньобленерго», ДНЗ «Нововолинський ЦПТО». На території громади функціонує близько 20 основних сільськогосподарських підприємств, що здійснюють діяльність у галузі рослинництва [55].

Таблиця 2.1

Порівняльні показники регіонального розвитку Поромівської територіальної громади [55]

Регіони	Площа, км ²	Площа у % до загальної площі/району/області	Населення, осіб	Населення у % до загального населення/району/області	Щільність населення
Поромівська громада	110,09	0,55	6723	0,65	61
Володимир-Волинський район	2579,30	12,81	172947	16,83	67
Волинська область	20 143	-	1027397	-	51

Згідно чинного законодавства, Поромівська сільська рада здійснює управління місцевим економічним розвитком, забезпечує задоволення соціальних потреб мешканців громади, формує систему надання всього комплексу публічних послуг, що забезпечують відповідний рівень життя мешканців громади. Проведений нами у першому розділі роботи аналіз наукових досліджень з питань публічного управління та адміністрування засвідчив, що надання якісних публічних послуг на рівні територіальної громади може досягатись лише на основі відповідного та адекватного забезпечення публічними коштами, зокрема за рахунок коштів місцевого бюджету.

Систему освіти Поромівської сільської ради утворюють: заклади загальної середньої освіти I-III ступенів – 3; заклади загальної середньої освіти I-II ступенів – 2; закладів загальної середньої освіти I ступеня – 4; дошкільні навчальні заклади – 4 (табл.2.3.).

Проведений нами аналіз засвідчив, що мережа закладів освіти в досліджуваній територіальній громаді на сьогодні є оптимальною та

пристосованою до потреб населення. Однак, у зв'язку із зменшенням учнівського контингенту потребує оптимізації. Передбачається, що у перспективі надання повної загальної середньої освіти буде зосереджено в опорному закладі, який зможе забезпечити порівняно вищу якість послуг. У разі оптимізації мережі початкова ланка шкільної освіти залишиться без змін, а для здобувачів освіти старшого шкільного віку буде забезпечене довозення автобусами до опорного закладу. Створення опорного закладу дасть можливість сформувати освітній округ, який забезпечить якісний науково-методичний супровід освітнього процесу, підвищить комунікативні зв'язки між закладами освіти, дозволить надавати якісні публічні послуги освіти мешканцям територіальної громади.

В цілому, відповідно до програмно-орієнтованого формування та використання публічних коштів, в місцевому бюджеті досліджуваної територіальної громади першочергово формуються ресурси на надання якісних публічних послуг, таких як: освіта, культура та соціальний захист, діяльність структурних підрозділів органів місцевого самоврядування. Зростання цих бюджетних видатків свідчить про розуміння ролі цього сектору публічної сфери у формуванні позитивного іміджу органу влади, посилення його «сервісизації» та задоволення потреб мешканців.

Важливою складовою надання публічних послуг є розвиток в територіальній громаді організацій публічної сфери соціально-культурного спрямування (бібліотек, Центру культури, дозвілля, естетичного виховання та спорту, будинків культури, клубів, народних домів «Просвіта»). Їх ефективне функціонування, проведення ними цілої низки культурно-освітніх та просвітницьких заходів для різних вікових та соціальних верств населення територіальної громади дозволяють враховувати найрізноманітніші національні, міжконфесійні, духовні, культурні та інші соціальні потреби мешканців.

Це, в свою чергу, вимагає посилення уваги до утримання цих закладів та всесторонньої участі органів місцевого самоврядування та інших зацікавлених

стейкхолдерів у наданні якісних публічних послуг в сфері соціально-культурного розвитку. Показники динаміки видатків з місцевого бюджету забезпечення надання публічних послуг соціально-культурного спрямування в досліджуваній територіальній громаді представлені в табл. 2.4.

Такий значний приріст видатків на розвиток соціально-культурної сфери у 2019 році зумовлений приєднанням до Поромівської територіальної громади ще двох сільських рад. В результаті значних видатків на культуру, у 2020 році оптимізували культурні заклади, що призвело до економії бюджетних коштів.

В контексті формування комфортного життєвого середовища в територіальній громаді, та ефективного надання системи публічних (муніципальних) послуг, виконавчим комітетом сільської ради розробляються

Таблиця 2.4.

**Динаміка видатків на соціально-культурні послуги з місцевого бюджету
Поромівської територіальної громади за 2017–2020 рр. [56]**

Показники	2017 р.	2018 р.	2019 р.	2020 р.
Обсяг видатків на соціально-культурні цілі, тис. грн.	314,8	415,3	922,0	854,6
Абсолютний приріст, тис. грн.	-	100,5	506,7	-67,4
Темп зростання, %	-	131,9	222,0	92,7

та досить успішно «реалізуються регіональні та місцеві програми, такі як: «Програма економічного і соціального розвитку Поромівської сільської ради» [55], «Програма соціального захисту населення»[56], «Програма розвитку масового спорту на селі», «Програма зайнятості та підтримки підприємництва». В цих програмних документах визначаються також інструменти впливу сільської ради на якість та повноту «надання житлово-комунальних, побутових та інших послуг, зокрема: організацію благоустрою населених пунктів, утримання та розвиток автомобільних доріг загального користування та

дорожньої інфраструктури, забезпечення інтернетом, водозабезпечення та енергопостачання, утримання сміттєзвалищ тощо» [55].

Підсумовуючи зазначимо, що система якісного надання публічних послуг Поромівською сільською радою напряду залежить від впливу внутрішнього та зовнішнього середовища розвитку громади, її сильних та слабких сторін та чинників, що впливають на нові можливості та напрямки нівелювання загроз розвитку територіальної громади, що наглядно ілюструє проведений SWOT-аналіз

Відповідно, визначені у стратегії розвитку Поромівської громади стратегічні напрями її розвитку, зорієнтовані на підвищення економічної спроможності громади та розвитку сільських територій повинні стати конкретними цілеорієнтирами в сфері надання публічних послуг в досліджуваній територіальній громаді.

2.2. Аналіз організаційно-функціонального забезпечення надання публічних послуг в досліджуваній ОТГ

Відповідно до Концепції реформування місцевого самоврядування в Україні основним його призначенням визнано необхідність створення та підтримки такого середовища, яке буде сприятливе та придатне для життя, всебічного розвитку людини, а також надання мешканцям територіальних громад, що утворились в результаті удосконалення територіальної організації влади та змін адміністративно-територіального устрою, доступних та якісних публічних послуг, перед усім, на основі раціонального використання соціально-економічного потенціалу, досягнення сталого місцевого економічного розвитку, та ефективного публічного управління на рівні території.

Основна ціль «Концепції реформування місцевого самоврядування повинна бути реалізована за рахунок визначення обґрунтованої територіальної

основи, необхідної для діяльності органів місцевого самоврядування та органів виконавчої влади, які будуть здатні забезпечити доступність та відповідну якість публічних послуг, які надаються даними органами влади, а також ті, які пов'язані з виконанням делегованих повноважень, що передані органу місцевого самоврядування центральними органами виконавчої влади» [53].

Тому, в результаті реалізації завдань адміністративно-територіальної реформи, у Поромівській сільській раді постала необхідність створення власного адміністративного апарату, формування нових управлінських структур та виконавчих органів, які покликані здійснювати нові повноваження та завдання новоствореної ОТГ. З огляду на це, в Поромівській сільській раді були вирішені нові управлінські завдання, а саме: створення нових відділів; проектування їх організаційної структури, а також визначення системи завдань та розподілу функцій, спрямованих на створення умов для надання системи публічних послуг. Структура Поромівської сільської ради та її виконавчого комітету представлена на рис. 2.2.

«Відповідальний за діяльність Поромівської сільської ради є сільський голова, він візує та підписує усі документи, що стосуються основної діяльності сільської ради. Виконавчий комітет ради утворюється у складі сільського голови, заступника сільського голови з питань діяльності виконавчих органів, керуючого справами (секретаря) виконавчого комітету, а також керівників відділів, інших виконавчих органів ради та інших осіб. До складу виконавчого комітету сільської ради входять також за посадою секретар ради, 3 старости» [33].

«Виконавчий комітет ради:

попередньо розглядає проекти програм соціально-економічного і культурного розвитку, цільових програм з інших питань, місцевого бюджету, проекти рішень з інших питань, що вносяться на розгляд ради;

координує діяльність відділів, підприємств, установ та організацій, що належать до комунальної власності територіальної громади, заслуховує звіти про роботу їх керівників;

має право змінювати або скасовувати акти підпорядкованих йому відділів, інших виконавчих органів ради, а також їх посадових осіб» [33].

Сільська рада може прийняти рішення про розмежування повноважень між її виконавчим комітетом, відділами, іншими виконавчими органами ради та сільським головою в межах повноважень виконавчим органам ради, наданих Законом України «Про місцеве самоврядування в Україні» [51].

Структура управлінського апарату досліджуваної територіальної громади сформована таким чином, щоб в повному обсязі забезпечувати всі напрямки соціально-економічного розвитку громади та надавати якісні публічні послуги її мешканцям. Зокрема, Поромівською сільською радою надається низка «адміністративних послуг, зокрема: присвоєння поштової адреси об'єктам нерухомого майна – будинку, якщо об'єкт побудована; реєстрація народження дитини; реєстрація шлюбу; реєстрація смерті; укладення заповіту; видача довіреності; посвідчення вірності підпису; посвідчення вірності копії з оригіналом; реєстрація місця проживання громадян; зняття з місця реєстрації; видача мешканцям довідок усіх видів» [63].

Слід зазначити, що в умовах децентралізації перелік адміністративних, та публічних послуг, загалом, що надається об'єднаною територіальною громадою буде зростати. Це є об'єктивною реакцією на нові потреби громади, на нові виклики та чинники зовнішнього середовища, сучасні умови суспільного життя. Тобто, для досліджуваної територіальної громади доцільним, на нашу думку, має стати створення Центру надання адміністративних послуг (ЦНАП).

Слід наголосити, що особливості та характерні риси соціально-економічного розвитку Поромівської територіальної громади, виписані в Паспорті громади, вимагають особливої уваги органів місцевого самоврядування до надання соціальних послуг мешканцям громади та інших публічних послуг, що дозволяють досягати відповідних параметрів рівня та якості життя, забезпечення соціальних потреб різних верств громадян.

З огляду на наведені показники, одними із найбільш важливих публічних послуг, що надаються в Поромівській територіальній громаді є соціальні послуги. Згідно чинного законодавства, «соціальні послуги – це комплекс правових, економічних, психологічних, освітніх, медичних, реабілітаційних та інших заходів, спрямованих на окремі соціальні групи чи індивідів, які перебувають у складних життєвих обставинах та потребують сторонньої допомоги, з метою поліпшення або відтворення їх життєдіяльності, адаптації та повернення до повноцінного життя. Основними формами надання соціальних послуг є: матеріальна допомога особам, що знаходяться у складній життєвій ситуації, у вигляді грошової або натуральної допомоги, та соціальне обслуговування – тобто надання кваліфікованими спеціалістами різних видів послуг, необхідних соціально незахищеним особам для адаптації до навколишніх умов та повноцінного життя в суспільстві» [52].

Відштовхуючись від цих вимог, та враховуючи особливості соціальної ситуації в Поромівській територіальній громаді, Рішенням сесії сільської ради відділ освіти, соціального захисту, культури, сім'ї, молоді та спорту було реорганізовано у відділ освіти, культури, сім'ї, молоді та спорту, функціональне навантаження якого забезпечують: спеціаліст I категорії із соціальної роботи (за напрямками діяльності – діти, сім'ї, молодь, складні життєві обставини, супровід, недієздатні, профілактика, роз'яснювальна робота тощо) а також діловоди старостинських округів Поромів, Морозовичі та Стара Лішня (за напрямками – збір документів для призначення усіх видів соціальних допомог, житлових субсидії, пільг тощо).

Принципові засади надання соціальних послуг на рівні територіальної громади представлені на рис.2.3.

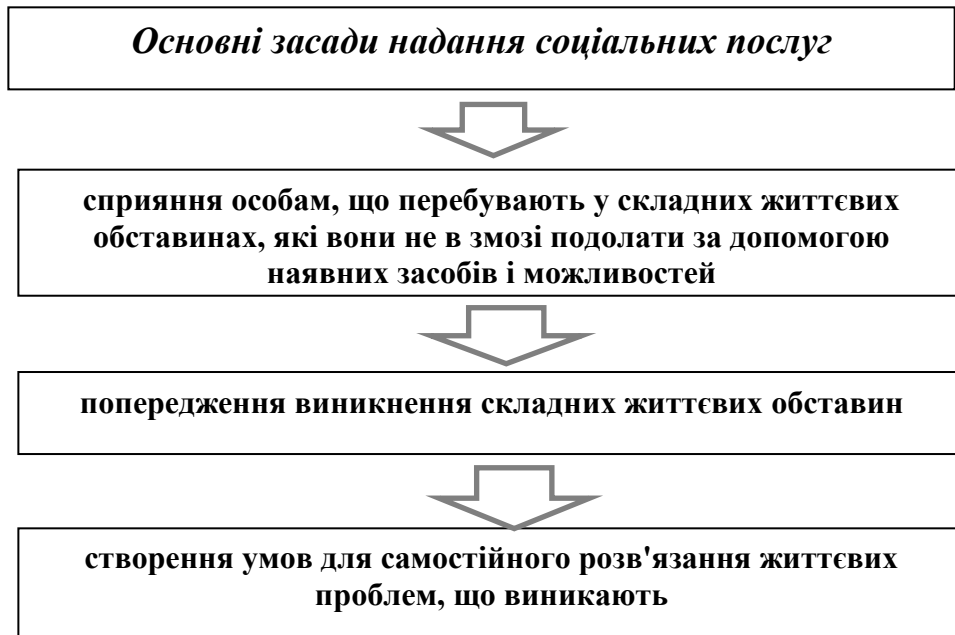


Рис. 2.3. Основні засади надання соціальних послуг мешканцям територіальної громади

Також у громаді соціальні послуги та послуги соціального супроводу мешканцям населених пунктів Поромівської ОТГ надає спеціаліст I категорії із соціальної роботи (психологічні, соціально-педагогічні, юридичні, інформаційні, соціально-економічні, соціально-медичні послуги та послуги соціального супроводу).

Про результативність функціональної діяльності сільської ради в сфері надання соціальних послуг мешканцям громади свідчать наступні показники. «Протягом I півріччя 2021 року було прийнято 192 справи на призначення різних видів соціальних допомог, компенсацій та пільг, а також прийнято 95 справ для розгляду щодо призначення житлової субсидії. Серед них на призначення: державної соціальної допомоги малозабезпеченим сім'ям – 55 справ; у зв'язку з вагітністю та пологами – 9 справ; при народженні дитини – 14 справ; допомоги на дітей одиноким матерям – 20 справ; державної соціальної допомоги інвалідам з дитинства та дітям-інвалідам – 2 справи; тимчасової державної допомоги дітям – 2 справи; допомоги на догляд (внаслідок психічного розладу) – 10 справ; соціальної допомоги на дітей-сиріт та дітей,

позбавлених батьківського піклування – 1 справа; компенсаційної виплати особі, яка здійснює догляд за інвалідом I групи або особою, яка досягла 80 років – 5 справ; для відшкодування витрат на оплату житлово-комунальних послуг – 47 справ; для відшкодування витрат на придбання скрапленого газу, твердого та рідкого пічного побутового палива – 48 справ. Прийнято та передано до районного управління соціального захисту населення 64 справи для призначення допомоги на дітей, які виховуються у багатодітних сім'ях. Також було здано 27 справ у зв'язку з оформленням та продовженням пільг багатодітної сім'ї, 31 справа – щодо оформлення, поновлення або продовження пільг та соцвиплат пільговим категоріям населення (атовцям, інвалідам війни, учасникам бойових дій, учасникам війни, дітям війни та ін.). Протягом звітнього періоду вперше звернулися на оформлення таких допомог: відшкодування вартості послуг за програмою «Муніципальна няня» – 1 сім'я; державна соціальна допомога особам, які не мають права на пенсію, та інвалідам – 5 справ» [63].

Слід вказати, що в Поромівській територіальній громаді надаються різноманітні публічні послуги соціально-культурного спрямування, зокрема – платні послуги надають заклади культури. Це також сприяє формуванню комфортного життєвого середовища мешканців громади.

2.3. Оцінка якості надання публічних послуг в досліджуваній територіальній громаді

Створення об'єднаної територіальної громади та необхідність організаційно-функціонального забезпечення соціальних потреб мешканців та якісного надання їх публічних послуг обумовило потребу створення в громаді спеціальної комунальної установи – Центру надання соціальних послуг Поромівської сільської ради. Згідно основних нормативно-правових та

установчих документів, Центр організований для надання соціальних послуг громадянам, які перебувають у складних життєвих обставинах і потребують сторонньої допомоги за місцем проживання. Свою роботу ЦНСП Поромівської сільської ради розпочав 01.01.2020 року. Структуру Центру складає: відділення соціальної допомоги вдома, соціальні робітники (6 осіб) та його адміністративний персонал (2 особи).

Слід наголосити, що для покращення якості надання соціальних послуг населенню Поромівської ТГ у відділенні соціальної допомоги вдома впроваджено «Державний стандарт догляду вдома». Цей регламентуючий документ «визначає зміст, обсяг, умови та порядок надання соціальної послуги догляду вдома, показники її якості та механізми оцінки дотримання стандарту і застосовується для організації надання соціальної послуги догляду вдома громадянам похилого віку, особам з інвалідністю, хворим (з числа осіб працездатного віку на період до встановлення їм групи інвалідності, але не більше ніж чотири місяці), які не здатні до самообслуговування і потребують постійної сторонньої допомоги, здійснення моніторингу й контролю надання соціальної послуги догляду вдома» [8].

В цілому, функціональна діяльність Центру спрямована на виявлення мешканців територіальної громади, які перебувають у складних життєвих обставинах; визначення їх потреб у наданні соціальних послуг та забезпечення якісного надання соціальних послуг.

Зокрема, за даними управлінських документів Поромівської сільської ради, протягом 2020 року на обслуговуванні у відділенні соціальної допомоги вдома перебувало 47 одиноких та самотньо проживаючих громадян, які згідно з медичним висновком мають III, IV і V групу рухової активності. Станом на 01.04.2021р. на обслуговуванні перебуває 45 осіб. Соціальні працівники відділення надали соціальну послугу «Догляд вдома» 47 особам, з них: 15-особи віком 80 р. і старше; 47 осіб похилого віку; 11 осіб з інвалідністю; 12 ветеранів праці; 6 дітей війни; 6 учасників війни, 1 постраждалий внаслідок аварії на ЧАЕС.

«Соціальне обслуговування в досліджуваній територіальній громаді здійснюють 6 соціальних робітників та 1 завідувач відділення соціальної допомоги вдома 1-завідувач відділення (с. Ботрнів), 1-соціальний робітник (с.Поромів, с. Петрове), 1- соціальний робітник (с. Млинище, с. Лежниця, с.Петрове) 1- соціальний робітник (с. Нова Лішня, с. Осмиловичі, с. Космівка, с.Стара Лішня) 1-соціальний робітник(с. Лежниця, с. Михалле, с. Нова Лішня), 1-соціальний робітник (с.Бужанка, с.Верхнів) 1 – соціальний робітник (Морозовичі, Волиця-Морозовицька), які надають послугу соціальної допомоги вдома жителям Поромівської ТГ. Середня навантаженість на 1 соціального робітника становить 7 осіб. У 2020 році було здійснено 15 виїзних перевірок виконання посадових обов'язків соціальних робітників» [63].

Всього соціальними працівниками за 2020 рік та 6 місяців 2021 року у кількісному вимірі було надано 23475 послуг, здійснено 4692 відвідування.

Відповідно до вимог державних стандартів, особлива увага приділяється дотриманню параметрів та індикаторів якості надання соціальних послуг на рівні територіальної громади. Зокрема, здійснюється постійний моніторинг за індикаторами оцінювання виконання функцій у сфері соціального захисту населення та захисту прав дітей на рівні Поромівської об'єднаної територіальної громади, система яких представлена в Додатку А.

Надання соціальної послуги «Догляд вдома» соціальними працівниками на рівні Поромівської територіальної громади передбачає виконання таких «видів робіт:

- допомога у самообслуговуванні (зміна постільної білизни, надання допомоги при купанні) ;
- допомога у веденні домашнього господарства (допомога в приготуванні їжі, миття посуду, придбання та доставка продуктів харчування, промислових та господарчих товарів, медикаментів);
- доставка води з колодязя;
- надання допомоги в обробітку присадибної ділянки (не більше 0,02 га);

- виклик лікаря, надання допомоги в проведенні періодичних медичних оглядів та госпіталізації, відвідування хворих у лікарні;
- допомога у прибиранні приміщення, миття вікон, винесення сміття;
- прання та прасування білизни;
- надання послуг з особистої гігієни;
- дрібний ремонт одягу;
- оформлення документів на отримання субсидій на оплату житлово-комунальних послуг та інших видів соціальної допомоги, оплата платежів;
- сприяння у забезпеченні необхідними технічними та іншими засобами реабілітації;
- вирішення за дорученням громадян, які обслуговуються, різних питань у державних органах, на підприємствах, в установах та організаціях;
- психологічна підтримка (бесіди, спілкування, мотивація)» [8].

Надано соціальні послуги: інформування, консультування, соціальна профілактика, сприяння в отриманні гуманітарної допомоги. За звітний період проводилися інформаційно-просвітницькі заходи, спрямовані на профілактику та запобігання поширенню коронавірусної інфекції серед осіб похилого віку, самотніх та осіб із інвалідністю. Здійснено 47 соціальних відвідувань осіб, які знаходяться на обслуговуванні у Центрі надання соціальних послуг. Враховуючи карантинні обмеження послуги консультування надавались переважно у телефонному режимі.

Проведено Семінар «Зігріймо серце добротою» з нагоди Міжнародного дня людей похилого віку та Дня ветерана. У квітні 2020 року Центр надання соціальних послуг Поромівської сільської ради разом із сільським головою та старостами громади роздали набори самотнім особам похилого віку, особам із інвалідністю, які потрапили у складні життєві обставини, які надала Національна мережа магазинів АТБ та Мінсоцполітики для забезпечення незахищених верств населення. Також Центром надання соціальних послуг за сприяння спонсорів передано набори харчових продуктів мешканцям громади, які потрапили в складні життєві обставини. Кошти на закупівлю продуктів

передали українці, які зараз проживають у США. У 2020-2021 рр. Центром надання соціальних послуг Поромівської сільської ради за сприянням спонсорів здійснювалася два рази в місяць доставка безкоштовних гарячих обідів самотнім особам похилого віку, особам із інвалідністю та людям, які потрапили у складні життєві обставини.

Результативність діяльності Центру надання соціальних послуг Поромівської сільської ради постійно моніториться для того, щоб адекватно реагувати на проблеми та приймати обґрунтовані управлінські рішення, спрямовані на підвищення якості надання даного виду публічних послуг. В процесі моніторингу аналізується низка індикаторів, що представлені в Додатку Б.

Оцінювання якості надання публічних (зокрема, соціальних) послуг на рівні територіальної громади відбувається згідно «Порядку проведення моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг» [35], передбачає встановлення рівня відповідності наданих соціальних послуг затвердженим державним стандартам соціальних послуг. При проведенні внутрішньої та зовнішньої оцінки якості соціальних послуг використовуються спеціальні методи, такі як: «опитування отримувачів соціальних послуг або їх законних представників; спостереження за процесом надання соціальних послуг; бесіди/співбесіди з персоналом надавача соціальних послуг; вивчення документації надавача соціальних послуг, іншої документації, у тому числі звернень отримувачів соціальних послуг» [35].

Відповідно, для визначення рівня якості надання соціальних послуг та ступеня задоволеності споживачів, який визначається за результатами проведення спеціального анкетування, керівниками Центру здійснюється моніторинг та систематично один раз в місяць проводяться перевірки виконання посадових обов'язків соціальних робітників. За результатами перевірки встановлено, що мешканці територіальної громади достатньо високо оцінили якість та рівень надання їм соціальних послуг, також були проведені 12

нарад, на яких було вирішено планові проблемні питання та прийняті конструктивні рішення.

Підсумовуючи зазначимо, що функціональна діяльність Поромівської сільської ради в сфері надання публічних послуг має спрямовуватись, перед усім, на виявлення проблем, недоліків надання послуг, пошук ресурсів та засобів для удосконалення діяльності органу місцевого самоврядування в цьому питанні, підвищення рівня професійної компетентності своїх працівників, та у підсумку підвищення якості публічних послуг і надання їх на рівні державних стандартів та вимог.

Висновки до розділу 2.

Обсяги та структуру державних соціальних допомог населенню на певній території визначають демографічна ситуація, баланс трудових ресурсів, обсяг отримуваних населенням доходів та ряд інших соціально-економічних чинників. Згідно зі статистичними даними, у громаді майже 80% соціально незахищених верств населення опинилося за межею бідності. Безумовно, ці громадяни потребують підтримки з боку ОМС.

Проаналізувавши матеріали Поромівської сільської ради, бачимо, що різко зросла кількість звернень за призначенням усіх видів соціальної допомоги. Також поступово зростає питома вага у структурі призначених виплат державної соціальної допомоги малозабезпеченим сім'ям. Серед пріоритетів у діяльності – вирішення питань адресності надання соціальної допомоги.

Щодо діяльності виконавчого комітету, то з його боку здійснюється недостатній контроль за достовірністю виданих довідок організаціями, установами про доходи громадян, тому бувають випадки неправильного призначення допомог, а це породжує незадоволеність, скарги в різні інстанції.

Вирішенню проблем надання публічних послуг сприятиме визначення чітких та прозорих критеріїв адресності в наданні основних видів соціальних допомог, а соціальні служби повинні шукати нові, нетрадиційні форми роботи в нових умовах і за тих негараздів, які маємо нині в країні та громаді, зокрема.

РОЗДІЛ 3.

УДОСКОНАЛЕННЯ МЕХАНІЗМІВ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ НАДАННЯ ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ ОБ'ЄДНАНОЮ ТЕРИТОРІАЛЬНОЮ ГРОМАДОЮ

3.1. Запровадження сучасних управлінських технологій в систему надання публічних послуг на рівні територіальної громади

Діяльність органів місцевого самоврядування (ОМС) в умовах удосконалення територіальної організації влади в Україні має бути спрямована на підвищення рівня життя населення, підтримку соціально вразливих верств населення, перед усім, через забезпечення якості надання публічних послуг. Серед останніх особливо важливим є соціальні послуги.

Враховуючи зміни, що відбуваються у сфері соціального захисту, потрібно спростити процедуру надання та споживання соціальних послуг, а також наблизитись до «єдиного пакету документів», що необхідні для призначення та отримання соціальних допомог. Саме тому, для підвищення якості надання соціальних послуг ОМС доцільно створити «мобільний соціальний офіс», що надаватиме соціальну підтримку громадянам безпосередньо за місцем проживання. Для вдосконалення організаційної та контрольної-аналітичної роботи ОМС в процесі визначення нужденності громадян та надання їм необхідної допомоги, потрібно запровадити інститут соціальних інспекторів.

«Мобільний соціальний офіс» рекомендуємо створити в ОМС на підставі відповідного рішення для здійснення виїзного обслуговування населення, тобто, надання послуг соціального спрямування безпосередньо за їх місцем проживання. «Виконання заходів соціального захисту населення, а саме: інформування населення з питань чинного законодавства та заходів соціального захисту; здійснення консультаційно-роз'яснювальної роботи з питань реабілітації та зайнятості осіб з інвалідністю; проведення співбесіди з

населенням, надання допомоги в оформленні заяви та прийом єдиної заяви і відповідного пакета документів; інформування про призначення відповідних видів соціальної допомоги; виявлення малозабезпечених громадян та осіб, які потребують додаткової соціальної підтримки тощо» [47].

Одним із напрямів удосконалення механізмів забезпечення якості публічних послуг ОМС є надання адресних допомог молодим сім'ям. Зокрема, в останні роки в Україні почала діяти соціальна програма «Муніципальна няня», з допомогою якої є можливість відшкодувати батькам частину заробітної плати няні, яка доглядає їхніх дітей.

Згідно чинного законодавства, «муніципальна няня» – «послуга, що надається для підтримки батьків (усиновлювачів), опікунів дитини для забезпечення догляду за дитиною до трьох років» [7]. Це – допомога українським сім'ям, у яких народилися діти, і немає значення, чи вийшла мама на роботу, чи залишилась у декретній відпустці доглядати за немовлям, держава виплачуватиме такій сім'ї щомісячну компенсацію на няню.

«Муніципальною нянею може бути будь-яка фізична особа-підприємець або юридична особа, яка надає послугу з догляду за дітьми (крім державних і комунальних закладів дошкільної освіти) та з якою укладено договір про здійснення догляду за дитиною до трьох років. Ця програма також має на меті підтримати жінок, які працюють нянями, адже вони зможуть офіційно працевлаштуватися та мати право на гідну пенсію. Отримувач послуги «муніципальна няня» – батьки (усиновлювачі), опікуни дитини до трьох років і на законних підставах проживають на території України» [7].

Отже, щоб скористатися послугою, батьки самостійно обирають няню, укладають з нею у письмовій формі цивільно-правовий договір, який, до слова, не потребує нотаріального завірення. Далі мають подати документи в орган управління для оформлення компенсації цієї послуги.

У договорі має бути визначено, зокрема, «назву послуги, її обсяг із зазначенням конкретних заходів, умови та строк її надання, вартість, періодичність оплати, відповідальність сторін. Для отримання компенсації

послуги «муніципальна няня» отримувач цієї послуги протягом місяця після укладення договору подає місцевому структурному підрозділу з питань соціального захисту населення за місцем свого проживання заяву та документи чи відомості у паперовій або електронній формі» [7].

Процедура документаційного супроводу надання цієї послуги представлена на рис. 3.2.



Рис. 3.2. Порядок подання документів на компенсацію за послугу «муніципальна няня» [7]

Така послуга, на нашу думку, є реальною і корисною, оскільки забезпечує сім'ї від недобросовісних нянь. Формалізація відносин між батьками та нянею

додає ще більшої відповідальності й впевненості обом сторонам. Няня, отримавши офіційне працевлаштування, отримує впевненість у завтрашньому дні, а мама – гарантію, що її дитина у надійних руках.

Ще більше уваги з боку органів місцевого самоврядування потребують діти з обмеженими можливостями здоров'я. Адже кожна дитина, незалежно від свого фізичного стану та розвитку, має оволодіти певними уміннями, знаннями та навичками. Діти з обмеженими можливостями мають однакові права зі своїми однолітками, проте у них мало шансів самостійно знайти та зайняти своє місце у суспільстві. Тому їм треба створювати відповідні умови для реалізації своїх можливостей, адже діти-інваліди постійно потребують підвищеної уваги і турботи.

3.2. Удосконалення організаційного забезпечення якості надання публічних послуг об'єднаною територіальною громадою

Впровадження міжнародних стандартів якості в Україні є одним із інструментів для підвищення ефективності публічного управління та надання якісних адміністративних послуг, про що свідчить прийняття «Програми запровадження системи управління якістю в органах виконавчої влади» [49].

Доведено, що оцінка якості надання публічної послуги має бути побудована на основних принципах: «орієнтації на замовника; лідерства; залучення працівників; процесного та системного підходів до управління» [49]. Зокрема, для розроблення та впровадження управління якістю надання адміністративних послуг необхідно здійснити:

«вивчення потреб та очікувань споживачів щодо якості надання адміністративних послуг і проведення відповідного аналізу;

розробку на основі проведеного аналізу політики, цілей органу влади у сфері якості;

визначення процесів, ресурсів та відповідальності, необхідних для досягнення визначених;

встановлення методів та їх застосування для вимірювання результативності та ефективності кожного процесу;

визначення засобів, які дають змогу запобігати невідповідностям і усувати їх причини;

запровадження та застосування процесу постійного поліпшення системи управління якістю» [46].

Як свідчить досвід європейських країн, в сучасних умовах модернізації місцевого самоврядування, одним і з пріоритетних завдань ОМС є забезпечення високої якості надання ними публічних послуг, перед усім, через впровадження в них «систем управління якістю (СУЯ), які спрямовані на досягнення основоположних цілей: підвищення якості послуг органу місцевого самоврядування (ОМС), що отримують споживачі; підвищення ефективності діяльності ОМС та використання бюджетних коштів; підвищення прозорості діяльності ОМС для споживачів та для керівництва; збільшення керованості ОМС, здатності до спрямування на розв'язання завдань, що ставляться перед територіальними громадами» [34].

Побудова СУЯ повинна розглядатися як «першочергове завдання, спрямоване на удосконалення діяльності ОМС. Треба розуміти, що фактично мова йде не про окрему систему управління якістю, а про звичайну систему управління, яка повинна бути зручним робочим інструментом, за допомогою якого керівництво управляє діяльністю ОМС» [34].

Передумовою для успішного розроблення СУЯ є правильне визначення публічних послуг, які надаються відповідним ОМС, і на забезпечення якості яких вона повинна бути зорієнтована. При цьому треба мати на увазі, що не будь-які функціональні обов'язки працівників сільської ради можуть розглядатись як послуги. «Основною ознакою послуги є те, що вона повинна

створювати цінність для споживачів та забезпечувати конкретні потреби мешканців територіальної громади. Особлива увага повинна приділятися сутності та масштабу послуг, адже дуже часто окремі управлінські дії або функції ОМС не сприймаються мешканцями громади як публічна послуга» [35]. Після цього для кожної послуги, яка надається на рівні територіальної громади, необхідно визначити:

- «характеристики якості послуги (які мають відбивати очікування споживачів та формувати критерії для їх оцінювання);
- порядок перевірки відповідності послуги визначеним характеристикам якості;
- можливі засоби коригування рівня та організації надання послуги, інформування споживачів про зміни тощо» [35].

З огляду на це, нами було проведене опитування мешканців Поромівської територіальної громади щодо отримання інформації про їх ставлення до надання соціальних послуг.

Дослідження засвідчило, що: населення ще недостатньо знає, що таке «соціальні послуги». «Найчастіше це поняття асоціюється з соціальними пільгами, субсидіями, матеріальною допомогою або ототожнюється з пенсійним забезпеченням. Серед категорій населення, які можуть розраховувати на безоплатні послуги, найчастіше називали: дітей-сиріт (58%); постраждалих від стихійного лиха (41%); малозабезпечених (39%) та безробітних (34%). Незначна частка опитаних знає, що соціальні послуги надаються також людям, які зазнали насильства (6%). Найменше опитані знають про можливість надання соціальних послуг особам, які звільнилися з місць позбавлення волі (2%). З усіх видів отриманих послуг найчастіше називали грошову допомогу (43%). Водночас, більшість опитаних виказували незадоволення надто складною процедурою отримання соціальних послуг, бюрократичними вимогами, а також висловлювали зневіру в тому, що їм реально допоможуть (48%)» [56].

Отже, результати опитування підтвердили, що система надання соціальних послуг в територіальній громаді потребує значних подальших змін. А це вимагає запровадження повноцінної інформаційно-роз'яснювальної роботи щодо надання соціальних послуг, зокрема, за допомогою:

систематичного інформування про зміни в законодавстві, соціальній політиці;

створення позитивного іміджу сільської ради;

ефективної і налагодженої взаємодії ОМС, бізнес-структур та місцевої громади і громадських організацій.

На нашу думку, для досліджуваної територіальної громади важливо, щоб соціальна реклама і робота з громадськістю стали важливим етапом надання соціальних послуг. В даний час на місцевому рівні соціальною рекламою займається лише зовсім небагато ЗМІ, у той час як досвід європейських країн показує, що значення таких форм взаємодії ОМС з мешканцями громади повинне зростати. Це пояснюється, перед усім, ускладненням завдань, що повинні вирішуватись на рівні територіальної громади (наркоманія, злочинність, бездоглядність, соціальне сирітство, насильство в сім'ї і т.д.); розширенням завдань органів місцевої влади і дуже часто – недостатністю бюджетних ресурсів для їх вирішення; неефективним механізмами взаємодії між органами влади, громадянами, громадськими та благодійними організаціями та ін.

Для цього в Поромівській територіальній громаді доцільно використати «рекомендації Міністерства соціальної політики України щодо: удосконалення порядку взаємодії ОМС та закладів, на які покладено функції з питань запобігання та протидії насильству в сім'ї; використання методичних матеріалів з підготовки соціальних робітників, які надають соціальні послуги особам, постраждалим від насильства в сім'ї, інших спеціалістів, які здійснюють роботу з попередження насильства стосовно жінок та дівчат; розроблення тренінгових програми для жінок, які постраждали від насильства, з розвитку навичок соціально-психологічної адаптації; розроблення корекційної

програми для чоловіків, які вчиняють насильство в сім'ї; розповсюдження соціальної реклами та інформаційної кампанії в місцевих ЗМІ «Захист дітей від насильства», спрямованої на допомогу дітям у реалізації їхніх прав на безпечне існування без шкоди для здоров'я і несправедливого ставлення» [61].

Підвищення життєвого рівня жителів громади, якомога повніше задоволення їх потреб та якісне надання соціальних послуг – це ті напрямки функціональної діяльності сільської ради, які закладені в пріоритетні цілі розвитку територіальної громади (рис.3.4.).



Рис. 3.4. Напрямки діяльності Поромівської сільської ради в сфері надання соціальних послуг [63]

Вирішення даної проблематики передбачено також і в спеціальному розділі «Програми соціально-економічного розвитку Поромівської територіальної громади», в якому визначені спеціальні завдання ОМС,

спрямовані на підвищення якості надання соціальних послуг в громаді. Зокрема: «здійснювати контроль за станом правовиховної роботи у закладах загальної середньої освіти сіл Поромів, Лежниця, Млинище, Бужанка, Бортнів, Верхнів. Стара Лішня, Морозовичі, Будятичі; працювати над зменшенням рівня дитячої злочинності, бездоглядності та бродяжництва; активізувати роботу ради опіки і піклування над дітьми позбавленими батьківського піклування; проводити профілактичну роботу в неблагополучних сім'ях з метою зменшення кількості соціальних дітей-сиріт» [55].

На реалізацію цих організаційних форм має бути спрямована також і діяльність Поромівської територіальної громади.

Висновки до розділу 3

Вимоги сучасного публічного управління ґрунтуються на засадах сервісизації діяльності органів місцевого самоврядування. Адже, згідно з положеннями Європейської хартії: «якість – це мета досконалості організації; спосіб активної участі персоналу, відповідального за надання адміністративних послуг, адже сприяє забезпеченню споживачів якісними послугами» [34].

Діяльність органів місцевого самоврядування в умовах удосконалення територіальної організації влади в Україні має бути спрямована на підвищення рівня життя населення, зменшення масштабів бідності та усунення їх найгостріших проявів, підтримку соціально вразливих верств населення. Основним завданням є забезпечення реалізації державної та регіональної соціальної політики на рівні територіальної громади у сфері соціального захисту населення.

ВИСНОВКИ

Тобто, для системи публічних послуг, що надаються органами державної влади та органами місцевого самоврядування, обов'язковим є публічний характер, висока суспільна значущість, надання цих послуг за рахунок публічних коштів, відповідальність і встановлення гарантій їх надання, орієнтація на виконання функцій держави та досягнення цілей державної політики та окремих її складових (економічної, соціальної, регіональної, екологічної, гуманітарної, інноваційної та інших).

На сьогодні одним із найважливіших завдань реформування публічного управління та адміністрування визначено створення зручних і доступних умов для отримання громадянами, суб'єктами підприємництва, громадськими організаціями якісних публічних послуг. Адже саме високий рівень якості цих послуг формує позитивний імідж органу місцевого самоврядування у мешканців територіальної громади, ілюструє рівень поваги до запитів, потреб, прав і свобод людини і громадянина [62].

Звідси, власне, і посилюється актуальність модернізації управлінських технологій надання публічних послуг та забезпечення підвищення їх якості.

В цілому, для новостворених територіальних громад з метою підвищення результативності, ефективності та якості надання публічних послуг необхідно: чітко визначити та оптимізувати перелік (номенклатуру) адміністративних послуг; максимально децентралізувати надання публічних послуг, залучати до їх надання суб'єктів різних інституційних секторів, всіх стейкхолдерів місцевого економічного розвитку; забезпечити надання системи публічних послуг на основі принципу субсидіарності, що дозволить наблизити їх до споживачів, більш точно визначати їхні потреби та забезпечувати виконання; детально регламентувати процедуру надання адміністративних послуг, адже правова визначеність у процедурних питаннях зменшує можливості для зловживань та гарантує якісні параметри споживання публічних послуг; впроваджувати маркетингові підходи в діяльність суб'єктів, що надають публічні послуги, що дозволить вивчати кон'юнктуру,

сегментувати потреби та попит на окремі види послуг, враховувати конкурентні переваги територіальних громад в аспектах сталого соціально-економічного розвитку; запроваджувати нові організаційні форми надання публічних послуг, у вигляді: центрів надання адміністративних послуг (ЦНАП), «універсамів послуг», за принципом «єдиного вікна», електронних адміністративних послуг, розвитку спеціальних електронних сервісів, віддалених робочих місць з надання адміністративних послуг, мобільних соціальних офісів тощо.

Серед пріоритетів у діяльності управління – вирішення питань адресності надання соціальної допомоги. Вирішенню проблем надання соціальних допомог сприятиме визначення чітких та прозорих критеріїв адресності в наданні основних видів соціальних допомог, а соціальні служби повинні шукати нові, нетрадиційні форми роботи в нових умовах і за тих негараздів, які маємо нині в країні та районі зокрема.

Саме тому для підвищення якості надання соціальних послуг доцільно створити «мобільний соціальний офіс», що надаватиме соціальну підтримку громадянам безпосередньо за місцем проживання. Для вдосконалення контрольної-організаційної роботи органу місцевого самоврядування в процесі визначення нужденності громадян, надання їм необхідної допомоги потрібно запровадити інститут соціальних інспекторів.

Враховуючи зміни, які відбуваються у сфері соціального захисту громадян України, потрібно по-новому організовувати роботу тих органів публічної влади, і зокрема – органів місцевого самоврядування, які покликані забезпечувати якість та своєчасність надання соціальних послуг. Потрібно спростити процедуру одержання допомог та наблизитись до «єдиного пакету документів». У такому разі усі необхідні документи подаватимуться в відповідний орган влади разом із заявою та анкетною сім'єю, внаслідок чого будуть призначені всі види соціальної допомоги.

Сьогодні є очевидним те, що робота органу місцевого самоврядування багато в чому залежить від поінформованості громадян. Про зміни, які стосуються того чи іншого напрямку діяльності, необхідно інформувати

громадськість. Це слід робити за допомогою прес-релізів, роз'яснень, оголошень, проведення інформаційних кампаній. Це дозволить досягнути основного призначення місцевої влади – задоволення потреб громадян.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

1. Бідак В. Складові системи державного регулювання соціального розвитку і соціального захисту. *Україна: аспекти праці*. 2014. № 1. С. 35–41.
2. Болотіна Н. Б. Право соціального захисту: становлення і розвиток в Україні : монографія. Київ : Знання, 2010. 381 с.
3. Венедіктова І. В. Юридична природа публічних послуг *Вісник Харківського національного університету*. 2009. № 841. С. 88 – 91.
4. Державна стратегія регіонального розвитку на період до 2020 року : затв. Постановою Кабінету Міністрів України від 6 серпня 2014 р. № 385. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/385-2014-%D0%BF>.
5. Державне управління : підручник. / А. Ф. Мельник, О. Ю. Оболенський, А. Ю. Васіна; за ред. А. Ф. Мельник. Київ : Знання, 2009. 582с.
6. Деякі питання надання державної соціальної допомоги малозабезпеченим сім'ям : Постанова Кабінету Міністрів України від 21 серпня 2001 р. № 1091. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1091-2001-%D0%BF>.
7. Деякі питання надання послуги з догляду за дитиною до трьох років «муніципальна няня» : Постанова Кабінету Міністрів України від 30 січня 2019 р. № 68. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/68-2019-%D0%BF>.
8. Державний стандарт догляду вдома. Затверджений наказом Мінсоцполітики України від 13.11.2013 р. № 760. <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1990-13#Text>.
9. Державний стандарт соціального супроводу сімей, у яких виховуються діти-сироти і діти, позбавлені батьківського піклування. Наказ Мінсоцполітики України від 11.08.2017 №1307. <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1100-21#Text>.
10. Дзюндзюк В. Б. Публічне адміністрування в Україні : навч. посіб. / В. Б. Дзюндзюк, Н. М. Мельтюхова та ін. Харків : Магістр, 2014. 306 с.
11. Дроздова Н.Г. Особливості систем управління якістю в територіальній громаді. *Актуальні проблеми економіки, підприємництва та управління на сучасному етапі* : збірник тез доповідей П'ятої міжнародної науково-

практичної конференції студентів та молодих вчених (Тернопіль, ЗУНУ, 15 травня 2021). URL: <http://library.tneu.edu.ua/index.php/uk/>.

12. Дроздова Н.Г. Особливості надання соціальних послуг на рівні територіальної громади. *Інноваційні технології в менеджменті та публічному управлінні*: збірник матеріалів доповідей цієї конференції науковій інтернет-конференції студентів та молодих вчених кафедри менеджменту, публічного управління та персоналу «» та опубліковані в (м. Тернопіль, ЗУНУ, 25 листопада 2021р.).

13. Дудкіна О. П. Регіональне управління : навч. посіб. Тернопіль : Астон, 2013. 206 с.

14. Дудкіна О.П. Навчально-методичний комплекс з дисципліни «Публічна служба» модуля «Публічне адміністрування». Тернопіль. ФОП Паляниця В.А., 2017. 48 с.

15. Європейська соціальна хартія : Хартія Ради Європи від 3 травня 1996 р. ETS № 163. URL: https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/994_062.

16. Жовтко І. Й. Удосконалення систем надання соціальних послуг в об'єднаних територіальних громадах. *Матеріали інтернет-конференції «Інноваційні технології в менеджменті та публічному управлінні»*, листопад 2019 року. Тернопіль : ТНЕУ, 2019.

17. Іванова О. Л. Соціальна політика: теоретичні аспекти. Київ : Академія, 2003. 107 с.

18. Конституція України від 28.06.1996 р. № 254к/96-ВР. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254%D0%BA/96-%D0%B2%D1%80>.

19. Концепція адміністративної реформи в Україні : затв. Указом Президента України від 22 липня 1998 р. № 810/98. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/810/98>.

20. Концепція розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади. Затверджена розпорядженням Кабінету Міністрів України від 15 лютого 2006 року № 90-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua>.

21. Кравченко В., Пітцик М. Питання компетенції місцевого самоврядування в контексті реформування системи територіальної системи влади. *Збірник матеріалів та документів* / за заг. ред. Р. П. Безсмертного. Київ : Атіка-Н, 2009. С. 227–234.
22. Лаврухін В. В. Державне управління у сфері соціального захисту населення: теоретичні аспекти. *Аспекти публічного управління*. 2015. № 1/2 (січ.-лют.). С. 66–72.
23. Маматова Т.В., Гладка О.М. Інноваційні підходи до розвитку системи надання адміністративних послуг в умовах децентралізації. *Державне управління та місцеве самоврядування*. 2020, вип. 1(44) URL: [http://www.dridu.dp.ua/zbirnik_dums/2020/2020_01\(44\)/13.pdf](http://www.dridu.dp.ua/zbirnik_dums/2020/2020_01(44)/13.pdf).
24. Мамонова В. В. Методологія управління територіальним розвитком : монографія. Харків : Вид-во ХарПІ НАДУ, 2006. 196 с.
25. Мельник А. Ф., Васіна А. Ю., Дудкіна О. П. Державне і регіональне управління : навч. метод. комплекс. Тернопіль : ТНЕУ, 2020. 286 с.
26. Мельник А. Ф., Монастирський Г. Л., Дудкіна О. П. Муніципальний менеджмент : підручник. Тернопіль : Економічна думка, 2013. 363 с.
27. Методичний посібник для фахівців місцевих органів праці та соціального захисту населення «Надання соціальної допомоги за одним зверненням». Київ, 2002.
28. Місцеве самоврядування в Україні: сучасний стан та основні напрями модернізації : наук. доп. / Ю. В. Ковбасюк, К. О. Ващенко, В. В. Толкованов та ін. ; за заг. ред. Ю. В. Ковбасюка. Київ : НАДУ, 2014.
29. Місцевий розвиток за участі громади. Монографія. У 2 т. Т. 1. Теоретичні основи сталого місцевого розвитку, орієнтованого на громаду / за заг. ред. М. Ю. Петрушенка. Суми : Університетська книга, 2013. 352 с.
30. Основи законодавства України про охорону здоров'я : Закон України від 19 листопада 1992 р. № 2801-ХІІ. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2801-12>.

31. Особливості публічного управління та адміністрування : навч. посіб. / В. Д. Бакуменко, І. С. Бондар, В. Г. Горник, В. В. Шпачук. Київ : КНУКіМ, 2016. 167 с.
32. Павлюк К. Соціальні послуги: недофінансувати чи міняти систему. *Незалежний аудитор*. 2012. № 10. С. 58–61.
33. Положення про виконавчий комітет Поромівської сільської ради. URL: <http://www.poromivska-gromada.org.ua/>.
34. Попович Т.М. Управління якістю : навч. пос. Тернопіль, КРОК. 2013, 376 с.
35. Порядок проведення моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг. Затверджено постановою Кабінету Міністрів України від 1 червня 2020 р. № 449. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/449-2020-%D0%BF#Text>.
36. Примірний регламент Центру надання адміністративних послуг (ЦНАП). Затверджений постановою КМУ від 01.08.2013 р. №588.
37. Про адміністративні послуги. Закон України від 14.08.2021 року №5203-VI. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17 - Text>.
38. Про державну допомогу сім'ям з дітьми : Закон України від 21 листопада 1992 р. № 2811-XII (із змінами, внесеними у 1994–2001 рр.). URL: <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/2811-12>.
39. Про державну службу : Закон України від 10 грудня 2015 р. № 889-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/889-19>.
40. Про державну соціальну допомогу малозабезпеченим сім'ям : Закон України від 1 червня 2000 р. № 1768-III (із змінами, внесеними у 2002–2019 рр.). URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1768-14>.
41. Про державну соціальну допомогу особам з інвалідністю з дитинства та дітям з інвалідністю : Закон України від 16 листопада 2000 р. № 2109-III (із змінами, внесеними у 2004–2017 рр.). URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2109-14>.
42. Про доступ до публічної інформації : Закон України від 13 січня 2011 р. № 2939-VI. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/main/2939-17>.

43. Про запобігання корупції : Закон України від 14 жовтня 2014 р. № 1700-VII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1700-18>.
44. Про затвердження Державного стандарту догляду дома. Наказ Мінсоцполітики від 13.11.2013 №760 URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1990-13>.
45. Про затвердження Інструкції щодо порядку оформлення і ведення особових справ отримувачів усіх видів соціальної допомоги : наказ Міністерства праці та соціальної політики України від 19.09.2006 № 345 (із змінами, внесеними згідно з наказами Міністерства соціальної політики № 898 від 07.09.2015, № 1106 від 17.07.2019 – зміни опрацьовуються). URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1098-06>.
46. Про затвердження Методичних рекомендацій з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг : наказ Міністерства соціальної політики України від 27.12.2013 № 904. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v0904739-13>.
47. Про затвердження Методичних рекомендацій щодо надання громадянам соціальної підтримки за принципом «єдиного вікна» та виїзної роботи «мобільного соціального офісу» : наказ Міністерства соціальної політики України від 14.03.2012 № 137. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v0137739-12>.
48. Про затвердження переліку платних послуг, які можуть надаватися закладами освіти, іншими установами та закладами системи освіти, що належать до державної і комунальної форми власності. Постанова Кабінету міністрів від 15.10.2021 №796-2010-п URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/796-2010-%D0%BF - Text>.
49. Про затвердження Програми запровадження системи управління якістю в органах виконавчої влади. Постанова Кабінету Міністрів України від 11.05.2006 року № 614 . URL: www.rada.gov.ua/
50. Про місцеві державні адміністрації : Закон України від 9 квітня 1999 р. № 586-XIV. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/586-14>.

51. Про місцеве самоврядування в Україні. Закон України 21.05.1997 р. № 280/97: URL <http://zakon.rada.gov.ua/>.
52. Про соціальні послуги : Закон України від 17 січня 2019 р. № 2671-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19>.
53. Про схвалення Концепції реформування місцевого самоврядування та територіальної організації влади в Україні : розпорядження Кабінету Міністрів України від 1 квітня 2014 р. № 333-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/333-2014-%D1%80>.
54. Про схвалення Концепції реформування системи соціальних послуг : розпорядження Кабінету Міністрів України від 13 квітня 2007 р. № 178-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/178-2007-%D1%80>.
55. Програма економічного і соціального розвитку Поромівської сільської ради на 2019-2020 роки. URL: <http://www.poromivska-gromada.org.ua/>.
56. Програма соціального захисту населення Поромівської сільської ради на 2019-2020 роки. URL: <http://www.poromivska-gromada.org.ua/>.
57. Публічне управління : НМК з дисципліни для магістрів галузі знань 28 «Публічне управління та адміністрування» / А. Ф.Мельник, А. Ю. Васіна, О. П. Дудкіна. Тернопіль : ТНЕУ, 2018. 197 с.
58. Регламент роботи Поромівської сільської ради. URL: <http://www.poromivska-gromada.org.ua/>.
59. Розвиток міської громади: запровадження нових технологій муніципального управління : практ. посіб. / за ред. В. Кравченка, В. Д. Полтавець. Київ, 2006.
60. Роз'яснення Мінрегіону України щодо стандарту доступності отримання послуг. URL: <https://auc.org.ua/novyna/rozyasnennya-minregionu-shchodo-standartiv-dostupnosti-ta-yakosti-poslug>.
61. Скуратівський В., Палій О., Лібанова Е. Соціальна політика. Київ : НАДУ, 2013. 265 с.
62. Толуб'як В. С., Попович Т. М., Дудкіна О. П. Стратегічне управління : навчально-методичний комплекс. Тернопіль : ТНЕУ, 2018. 213 с.

63. Управлінські документи та матеріали Поромівської сільської ради. URL: <http://www.poromivska-gromada.org.ua/>.
64. Чаусовська С.І. Поняття публічних послуг та їх класифікація. *Держава та регіони*. 2017. №1 (57). С.102-108.