

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
«ХАРКІВСЬКИЙ ПОЛІТЕХНІЧНИЙ ІНСТИТУТ»

**УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ДЕРЖАВНИХ І
МУНІЦИПАЛЬНИХ ПОСЛУГ**

Конспект лекцій

для студентів другого (магістерського) рівня вищої освіти спеціальності
281 «Публічне управління та адміністрування»
денної та заочної форм навчання

Затверджено редакційно-
видавничою радою університету,
протокол № від 2024 р.

Харків
НТУ «ХПІ»
2024

Конспект лекцій з дисципліни «Управління якістю державних і муніципальних послуг» для студентів другого (магістерського) рівня вищої освіти спеціальності 281 «Публічне управління та адміністрування» денної та заочної форм навчання / уклад. В. В. Круглов, В. М. Мороз, Д. А. Терещенко – Харків : НТУ «ХПІ», 2024. – 52 с.

Укладачі: В. В. Круглов

В. М. Мороз

Д. А. Терещенко

Рецензент: Л. М. Грень

Кафедра соціології і публічного управління

ВСТУП

У сучасному світі ефективно надання державних і муніципальних послуг має першочергове значення для забезпечення задоволення потреб громадян, підвищення соціального добробуту та сприяння сталому розвитку. Управління якістю відіграє центральну роль у підвищенні ефективності, результативності та оперативності надання державних і муніципальних послуг, тим самим сприяючи загальному добробуту громад і вдосконаленню практики державного управління.

Управління якістю державних і муніципальних послуг має важливе значення для задоволення різноманітних потреб та очікувань громадян, підвищення доступності послуг та покращення результатів надання послуг. Державні та муніципальні послуги охоплюють широкий спектр сфер, включаючи охорону здоров'я, освіту, транспорт, комунальні послуги, соціальні послуги та адміністративні функції, які безпосередньо впливають на якість життя та функціонування суспільства.

Впроваджуючи принципи та практики управління якістю, державні установи, муніципалітети та постачальники публічних послуг можуть впорядкувати процеси, оптимізувати розподіл ресурсів та оптимізувати моделі надання послуг, щоб краще задовольняти потреби громадян та зацікавлених сторін. Крім того, зосередженість на управлінні якістю дозволяє організаціям та установам сприяти прозорості, підзвітності та постійному вдосконаленню своєї діяльності, що сприяє зміцненню довіри серед громадян та підвищенню рівня довіри суспільства до державних установ.

Мета вивчення дисципліни «Управління якістю державних і муніципальних послуг» полягає в освоєнні теоретичних засад, методів та інструментів управління, спрямованих на підвищення якості надання публічних та муніципальних послуг. Головною метою є підготовка студентів до роботи у сфері публічного управління та муніципального управління, де знання з управління якістю є ключовим елементом професійної компетентності.

Завдання вивчення дисципліни:

- ознайомлення з теоретичними основами управління якістю в контексті державного та муніципального секторів;
- вивчення методів та підходів до оцінки якості публічних та муніципальних послуг;
- аналіз сучасних підходів до вдосконалення системи управління якістю в державному та муніципальному секторах;
- розгляд правового регулювання у сфері управління якістю державних та муніципальних послуг;
- проведення практичних вправ та вирішення кейсів з практичного застосування методів управління якістю в конкретних ситуаціях;
- розвиток навичок аналізу, критичного мислення та прийняття рішень у контексті управління якістю державних та муніципальних послуг;
- підготовка студентів до участі у професійній діяльності, пов'язаній з управлінням якістю в органах державної та муніципальної влади.

Застосовуючи ключові принципи, методології та рамки управління якістю, організації можуть покращити результати надання послуг, підвищити рівень задоволеності громадян та зміцнити довіру до державних установ. Завдяки спільним зусиллям, інноваційним підходам і прагненню до постійного вдосконалення, управління якістю може слугувати каталізатором позитивних змін і просування суспільних інтересів у сучасному динамічному та складному операційному середовищі.

ТЕМА 1. КОНСТИТУЦІЙНІ ЗАСАДИ НАДАННЯ ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ

Предмет конституційно-правового регулювання державної влади як форми політичної організації суспільства. Конституція України як основа гарантування прав і свобод людини та громадянина, які фактично встановлюють основи і межі діяльності державних інституцій, зокрема в частині гарантій надання публічних послуг.

Публічні послуги мають важливе значення для добробуту та процвітання будь-якого суспільства, оскільки вони сприяють реалізації основних прав громадян та ефективному функціонуванню держави. В Україні надання публічних послуг міцно вкоренилося в конституційній основі країни, яка встановлює керівні принципи, обов'язки та гарантії, що регулюють відносини між державою та її громадянами.

Управління якістю в державних і муніципальних послугах охоплює різні концепції, методології та рамки, спрямовані на забезпечення досконалості послуг, задоволення потреб клієнтів та організаційної ефективності. До ключових принципів управління якістю належать різні напрями.

Підхід, орієнтований на споживача. Пріоритетність потреб, уподобань та задоволеності громадян і користувачів послуг є необхідною умовою для надання високоякісних державних і муніципальних послуг. Розуміння очікувань споживачів, збір зворотного зв'язку та залучення зацікавлених сторін є критично важливими аспектами клієнтоорієнтованого підходу до управління якістю.

Оптимізація процесів. Визначення, аналіз та вдосконалення процесів надання послуг є ключовим для підвищення ефективності, зменшення відходів та максимального використання ресурсів. Оптимізація процесів передбачає впорядкування робочих процесів, усунення вузьких місць і впровадження найкращих практик для досягнення операційної досконалості.

Вимірювання та оцінка ефективності. Встановлення показників ефективності, контрольних показників та ключових показників ефективності (KPI) дозволяє організаціям контролювати, оцінювати та покращувати якість послуг з плином часу. Вимірювання ефективності уможлиблює прийняття рішень на основі фактичних даних, полегшує підзвітність і стимулює постійне вдосконалення.

Безперервне вдосконалення. Прийняття культури безперервного вдосконалення має важливе значення для сприяння інноваціям, навчанню та адаптації у сфері надання державних і муніципальних послуг. Організації повинні заохочувати залучення персоналу, розширювати права і можливості працівників, які працюють на передовій, і сприяти обміну знаннями, щоб стимулювати поступові та трансформаційні зміни.

Конституція України є основним законом країни, що встановлює принципи та цінності, на яких будується держава. У сфері надання публічних послуг кілька конституційних положень є особливо актуальними.

Принцип верховенства права закріплений у преамбулі Конституції, підкреслюючи верховенство права та обов'язок органів державної влади поважати і забезпечувати конституційні права і свободи. Цей принцип гарантує, що публічні послуги надаються відповідно до встановлених правових норм і процедур, сприяючи підзвітності, прозорості та передбачуваності адміністративних дій.

Стаття 3 Конституції визнає людську гідність найвищою цінністю та проголошує утвердження і забезпечення прав і свобод людини головним обов'язком держави. Це положення підкреслює важливість забезпечення рівного доступу до публічних послуг для всіх громадян, незалежно від їхнього походження, статусу чи обставин, і забороняє дискримінацію при наданні послуг.

Конституція гарантує громадянам соціальні права та захист, включаючи право на соціальне забезпечення, охорону здоров'я, освіту та соціальну допомогу. Ці положення зобов'язують державу створювати та утримувати

державні установи, які надають основні послуги для задоволення базових потреб населення, сприяють соціальній інтеграції та зменшують нерівність у доступі до послуг.

Децентралізація є основоположним принципом системи управління в Україні, закріпленим у статті 140 Конституції. Це положення надає органам місцевого самоврядування повноваження управляти місцевими справами, включаючи надання певних публічних послуг, тим самим сприяючи участі громадян, субсидіарності та реагуванню на місцеві потреби.

Конституція розмежовує права та обов'язки як громадян, так і держави у сфері надання публічних послуг.

Громадяни мають право на доступ до публічних послуг на рівних засадах, на отримання своєчасної та ефективної допомоги від державних установ, а також на оскарження їхніх скарг в адміністративному та судовому порядку. Крім того, громадяни мають право брати участь у процесах прийняття рішень, пов'язаних з наданням публічних послуг, як зазначено в статті 5 Конституції.

Держава зобов'язана створювати та утримувати інститути публічної служби, які працюють прозоро, ефективно та підзвітно, забезпечуючи ефективне надання основних послуг громадянам. Держава повинна виділяти достатні ресурси, приймати відповідне законодавство та створювати механізми нагляду і підзвітності для забезпечення якості та доступності публічних послуг.

Конституція України, прийнята в 1996 році, є найвищим правовим документом, який закріплює права, свободи та обов'язки громадян, а також фундаментальні принципи державного управління. Кілька статей Конституції закладають основу для надання публічних послуг та визначають роль держави у забезпеченні доступу до цих послуг.

Стаття 3 Конституції встановлює, що "права і свободи людини та їх гарантії визначають зміст і спрямованість діяльності держави". Цей принцип підкреслює основний обов'язок держави захищати і утверджувати права і свободи своїх громадян, включаючи право на доступ до основних суспільних послуг, які сприяють їхньому добробуту та особистому розвитку.

Стаття 16 передбачає, що "забезпечення екологічної безпеки і підтримання екологічної рівноваги на території України, подолання наслідків Чорнобильської катастрофи - катастрофи планетарного масштабу, збереження генофонду Українського народу є обов'язком держави". Це положення встановлює обов'язок держави надавати публічні послуги, пов'язані з охороною довкілля, ліквідацією наслідків надзвичайних ситуацій та охороною здоров'я, які мають вирішальне значення для забезпечення добробуту громадян і майбутніх поколінь.

Стаття 46 закріплює право громадян на соціальний захист, що включає право на "забезпечення їх у разі повної, часткової або тимчасової втрати працездатності, втрати годувальника, безробіття з незалежних від них обставин, а також у старості та в інших випадках, передбачених законом". Ця стаття слугує конституційною основою для надання публічних послуг, пов'язаних із соціальним забезпеченням, включаючи пенсії, допомогу по безробіттю та інші форми соціальної допомоги.

Стаття 49 гарантує право на охорону здоров'я та медичну допомогу, стверджуючи, що "охорона здоров'я забезпечується державним фінансуванням відповідних соціально-економічних, медико-санітарних, оздоровчих і лікувально-профілактичних програм". Це положення підкреслює відповідальність держави за надання послуг у сфері охорони здоров'я, включаючи профілактику, лікування та програми зміцнення здоров'я, з метою забезпечення добробуту та захисту здоров'я громадян.

Вказані конституційні положення закладають основу для надання публічних послуг в Україні, підкреслюючи відповідальність держави за забезпечення доступу до основних послуг, які сприяють добробуту, розвитку та захисту прав і свобод громадян.

На додаток до конкретних статей, що визначають права громадян та обов'язки держави, Конституція України встановлює кілька керівних принципів, які формують надання публічних послуг. Ці принципи слугують основою системи надання публічних послуг, гарантуючи, що послуги надаються у спосіб, який підтримує демократичні цінності, сприяє прозорості та підзвітності.

Стаття 8 Конституції України закріплює принцип верховенства права, зазначаючи, що "Конституція України має найвищу юридичну силу. Закони та інші нормативно-правові акти приймаються на основі Конституції України і повинні відповідати їй". Цей принцип гарантує, що надання публічних послуг регулюється чіткою та послідовною правовою базою, захищаючи громадян від свавілля та забезпечуючи рівність перед законом.

Конституція встановлює систему поділу влади та стримувань і противаг між законодавчою, виконавчою та судовою гілками влади (статті 6, 19 та 55-63). Ця система спрямована на запобігання концентрації влади та забезпечення прозорого і підзвітного надання публічних послуг, а також належного нагляду та механізмів розгляду скарг і відшкодування збитків у разі порушення прав громадян.

Статті 7 та 140-146 Конституції визнають принципи децентралізації та місцевого самоврядування, надаючи місцевим громадам право управляти своїми справами та вирішувати питання місцевого значення, включаючи надання певних публічних послуг. Такий децентралізований підхід має на меті наблизити процес прийняття рішень до громадян, сприяти реагуванню на місцеві потреби та посилити підзвітність на рівні громади.

Стаття 34 Конституції гарантує право на свободу думки і слова, а також право вільно збирати, зберігати, використовувати і поширювати інформацію. Цей принцип є основоположним для забезпечення прозорості та підзвітності у наданні публічних послуг, оскільки він дозволяє громадянам отримати доступ до інформації про наявні послуги, критерії прийнятності та процеси прийняття рішень.

Конституція закріплює широкий спектр прав і свобод, включаючи право на життя (стаття 27), право на повагу до гідності (стаття 28), право на свободу пересування та вільний вибір місця проживання (стаття 33), право на безпечне для життя і здоров'я довкілля (стаття 50). Ці права слугують керівними принципами для надання публічних послуг, гарантуючи, що при наданні послуг поважаються і підтримуються основні права і свободи громадян.

Вказані конституційні принципи забезпечують надійну основу для надання публічних послуг в Україні, сприяючи прозорості, підзвітності та захисту прав і свобод громадян. Дотримуючись цих принципів, держава може сприяти зміцненню довіри до системи публічних послуг, а також гарантувати, що послуги надаються справедливо, ефективно та у спосіб, що відповідає демократичним цінностям і верховенству права.

Виклики та можливості у дотриманні конституційних принципів

Незважаючи на те, що конституційні засади надання публічних послуг в Україні є усталеними, країна стикається з низкою викликів на шляху до повної реалізації цих принципів на практиці. Водночас, вирішення цих проблем відкриває можливості для зміцнення системи державної служби та забезпечення її відповідності конституційним цінностям і гарантіям.

Одним із ключових викликів у сфері надання публічних послуг є забезпечення рівного доступу та недискримінації, особливо для вразливих або маргіналізованих груп населення. Незважаючи на конституційні гарантії рівності перед законом та захисту прав і свобод, певні верстви населення можуть стикатися з бар'єрами або дискримінацією у доступі до основних публічних послуг через такі фактори, як соціально-економічний статус, географічне розташування, інвалідність, етнічне або мовне походження.

Вирішення цієї проблеми вимагає узгоджених зусиль, спрямованих на виявлення та усунення системних бар'єрів, просування інклюзивної політики та практик, а також надання цільової підтримки та пристосувань для забезпечення того, щоб публічні послуги були дійсно доступними для всіх громадян, незалежно від їхніх обставин.

Корупція залишається значною проблемою в Україні, яка може підірвати принципи прозорості, підзвітності та верховенства права у сфері надання публічних послуг. Корупційні практики, такі як хабарництво, фаворитизм або нецільове використання державних ресурсів, можуть підірвати суспільну довіру, обмежити доступ до послуг і непропорційно вплинути на вразливі верстви населення.

Боротьба з корупцією вимагає багатогранного підходу, який включає посилення антикорупційного законодавства та механізмів правозастосування, сприяння прозорості та ініціативам щодо відкритих даних, а також формування культури доброчесності та етичної поведінки серед державних службовців. Крім того, розширення прав і можливостей громадян та організацій громадянського суспільства щодо моніторингу та повідомлення про випадки корупції може сприяти підвищенню підзвітності та нагляду в системі публічної служби.

Забезпечення фінансової стійкості та розподіл ресурсів

Надання якісних публічних послуг вимагає достатніх фінансових ресурсів та ефективних механізмів їх розподілу. Однак обмеженість бюджетів, неефективне витрачання коштів та наявність конкуруючих пріоритетів можуть створювати проблеми у забезпеченні сталого фінансування та справедливого розподілу ресурсів для надання публічних послуг.

Вирішення цієї проблеми передбачає впровадження ефективних практик фінансового менеджменту, вивчення альтернативних джерел фінансування (наприклад, державно-приватне партнерство, плата за певні послуги) та розробку моделей розподілу ресурсів на основі даних, які визначають пріоритетність основних послуг та цільових сфер, що потребують найбільшої уваги. Крім того, підвищення ефективності та рентабельності шляхом вдосконалення процесів, технологічних інновацій та розбудови потенціалу може допомогти оптимізувати використання обмежених ресурсів.

Розбудова інституційної спроможності та компетентності

Ефективне надання публічних послуг значною мірою залежить від інституційної спроможності та компетентності відповідних організацій, що надають публічні послуги. Проблеми можуть виникати через такі фактори, як недостатні можливості для навчання та професійного розвитку державних службовців, застарілі або неефективні процеси та системи, а також відсутність координації та співпраці між різними установами та рівнями влади.

Таким чином, Конституція України визначає конституційні засади надання публічних послуг, встановлюючи принципи, права та обов'язки, якими

керуються інститути публічної служби і які забезпечують захист прав та інтересів громадян. Підтримуючи верховенство права, поважаючи людську гідність, гарантуючи соціальні права та просуваючи децентралізацію, Україна прагне побудувати систему надання публічних послуг, яка є чутливою, інклюзивною та підзвітною потребам своїх громадян.

ТЕМА 2. ПОНЯТТЯ ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ

Економічна парадигма, концентрація уваги переважно на матеріально-речових аспектах, надаючи їм значення домінанти суспільного розвитку. Надання послуги особі та суспільству в цілому, а також системи владних інститутів як системи надання послуг.

Публічні послуги відіграють важливу роль у функціонуванні сучасних суспільств та добробуті громадян. Вони охоплюють широкий спектр діяльності та послуг, що надаються урядами, державними установами та організаціями для задоволення колективних потреб населення. Розуміння концепції публічних послуг має вирішальне значення як для політиків, так і для державних службовців та громадян, оскільки вона формує спосіб, у який ми думаємо і підходимо до надання основних товарів і послуг. У цій лекції ми розглянемо визначення, характеристики та різні аспекти публічних послуг, підкреслимо їх значення та виклики, з якими вони стикаються.

Публічні послуги можна визначити як товари та послуги, що надаються урядом або державними установами на користь широкої громадськості. Ці послуги, як правило, не підлягають виключенню, що означає, що їхні переваги не можуть бути обмежені певною групою осіб, і не є конкурентними, що означає, що споживання однією особою не зменшує доступність послуги для інших.

Характеристики публічних послуг включають наступне.

Неприбуткова орієнтація. Публічні послуги в першу чергу керуються не мотивами отримання прибутку, а метою служіння суспільним інтересам та сприяння соціальному добробуту.

Державна власність і контроль. Публічні послуги, як правило, належать, фінансуються і контролюються урядом або органами державної влади, хоча деякі з них можуть включати участь приватного сектору через державно-приватне партнерство.

Універсальний доступ. Публічні послуги повинні бути доступними для всіх громадян, незалежно від їх соціально-економічного статусу чи місця проживання, забезпечуючи рівність та інклюзивність.

Підзвітність. Надавачі публічних послуг підзвітні громадськості та підлягають різним механізмам нагляду, таким як законодавчий нагляд, аудит та громадський контроль.

Безперервність. Очікується, що публічні послуги повинні надаватися на безперервній та безперебійній основі, забезпечуючи їх доступність у разі потреби.

Типи публічних послуг.

Публічні послуги можна класифікувати за різними категоріями залежно від їхньої природи та призначення. Деякі з найпоширеніших типів включають:

1. Основні послуги - послуги, які вважаються фундаментальними для добробуту та функціонування суспільства, такі як охорона здоров'я, освіта, громадська безпека та інфраструктура (наприклад, водопостачання, каналізація, транспорт).

2. Соціальні послуги- послуги, спрямовані на сприяння соціальному добробуту та вирішенню суспільних проблем, такі як програми соціальної допомоги, служби захисту дітей та підтримка вразливих груп населення.

3. Регуляторні послуги - послуги, пов'язані із забезпеченням дотримання законів, правил і стандартів, такі як ліцензування, інспекції та захист прав споживачів.

4. Адміністративні послуги - послуги, що сприяють функціонуванню уряду та державного управління, такі як збір податків, ведення документації, видача дозволів та ліцензій.

5. Культурні та рекреаційні послуги - послуги, що сприяють культурному збагаченню, проведенню дозвілля та розвитку громади, такі як бібліотеки, парки та музеї.

Значення публічних послуг.

Публічні послуги відіграють вирішальну роль у різних аспектах життя суспільства.

Економічний розвиток: Добре функціонуючі публічні послуги, такі як інфраструктура, освіта та нормативно-правова база, сприяють економічному зростанню та конкурентоспроможності.

Соціальна згуртованість: Публічні послуги сприяють соціальній згуртованості, забезпечуючи соціальний захист та доступ до основних товарів і послуг для всіх громадян, незалежно від їхнього соціально-економічного статусу.

Якість життя: Публічні послуги підвищують якість життя громадян, забезпечуючи доступ до охорони здоров'я, освіти, відпочинку та інших основних послуг, які сприяють загальному добробуту.

Захист навколишнього середовища: Публічні послуги, такі як утилізація відходів, очищення води та екологічне регулювання, відіграють важливу роль у захисті довкілля та сприянні сталому розвитку.

Національна безпека: Публічні послуги, пов'язані з правоохоронною діяльністю, реагуванням на надзвичайні ситуації та обороною, мають важливе значення для забезпечення національної та громадської безпеки.

Хоча публічні послуги спрямовані на служіння колективним інтересам суспільства, їх надання може бути складним через різні фактори.

Фінансові та ресурсні обмеження: Публічні послуги часто стикаються з обмеженими фінансовими ресурсами та бюджетними обмеженнями, що може вплинути на їх якість, доступність та ефективність.

Зміна суспільних потреб: Публічні послуги повинні адаптуватися до мінливих суспільних потреб, демографічних зрушень і нових проблем, таких як технологічний прогрес, зміна клімату і зміна культурних цінностей.

Справедливість та доступність: Забезпечення рівного доступу до публічних послуг у різних регіонах, соціально-економічних групах та демографічних характеристиках може бути значним викликом, особливо в районах з обмеженими ресурсами чи інфраструктурою.

Підзвітність та прозорість: Підтримання підзвітності та прозорості у наданні публічних послуг має вирішальне значення для забезпечення суспільної довіри та ефективного нагляду, але може бути складним завданням через бюрократичні складнощі та потенційні конфлікти інтересів.

Координація та співпраця: Ефективне надання публічних послуг часто вимагає координації та співпраці між різними державними установами, рівнями влади та зацікавленими сторонами, чого може бути важко досягти через різні пріоритети та організаційну культуру.

Приватизація та державно-приватне партнерство: Залучення суб'єктів приватного сектору до надання публічних послуг через приватизацію або державно-приватне партнерство може викликати занепокоєння щодо підзвітності, якості та доступності.

Стратегії покращення надання публічних послуг.

Для вирішення проблем та покращення надання публічних послуг можна використовувати різні стратегії та підходи.

Управління ефективністю та оцінювання: Впровадження надійних систем управління ефективністю та регулярне оцінювання результативності та ефективності публічних послуг може допомогти визначити сфери, що потребують вдосконалення, та надати інформацію для прийняття рішень.

Залучення та участь громадян: Залучення громадян та зацікавлених сторін до планування, надання та оцінки публічних послуг може сприяти формуванню почуття відповідальності, підвищенню підзвітності та забезпеченню відповідності послуг потребам громади.

Технологічні інновації: Використання нових технологій, таких як цифрові платформи, аналіз даних та автоматизація, може впорядкувати процеси, покращити якість послуг та підвищити прозорість і доступність.

Розбудова спроможності та навчання: Інвестиції в розбудову потенціалу та навчальні програми для постачальників публічних послуг можуть покращити їхні навички, знання та здатність ефективно надавати високоякісні послуги.

Співпраця та партнерства: Сприяння співпраці та партнерству між державними установами, неурядовими організаціями та суб'єктами приватного сектору може сприяти залученню різноманітних ресурсів, досвіду та поглядів для вирішення складних суспільних проблем.

Моделі сталого фінансування: Вивчення моделей сталого фінансування, таких як плата за користування, державно-приватне партнерство або інноваційні механізми фінансування, може допомогти вирішити проблему обмеженості ресурсів і забезпечити довгострокову життєздатність публічних послуг.

Формування політики на основі фактичних даних: Базування політичних рішень і стратегій надання послуг на надійних даних і фактах може підвищити ефективність і результативність публічних послуг, гарантуючи, що вони відповідають реальним потребам і досягають бажаних результатів.

Публічні послуги є невід'ємною складовою сучасного суспільства, відіграючи важливу роль у сприянні економічному розвитку, соціальній згуртованості та загальному добробуту. Хоча надання публічних послуг може бути складним завданням, вирішення цих проблем за допомогою таких стратегій, як управління ефективністю, залучення громадян, технологічні інновації та співпраця, має вирішальне значення для забезпечення ефективного та справедливого надання послуг. Розуміючи концепцію публічних послуг і постійно прагнучи покращити їх надання, органи влади можуть краще реалізовувати колективні інтереси своїх громадян і сприяти створенню більш процвітаючого та інклюзивного суспільства.

ТЕМА 3. СОЦІАЛЬНО-ЕКОНОМІЧНА СУТНІСТЬ ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ

Надання органами державної та муніципальної влади та некомерційними організаціями послуг. Методи і форми планування та контролю ефективності продукування і надання послуг кінцевому споживачу.

Публічні послуги лежать в основі добре функціонуючого суспільства, відіграючи вирішальну роль у сприянні соціальному добробуту, економічному розвитку та загальному благополуччю громадян. Ці послуги, що надаються державними структурами, громадськими установами та неприбутковими організаціями, покликані задовольняти колективні потреби населення та забезпечувати рівний доступ до основних товарів і послуг. Розуміння соціально-економічної сутності публічних послуг є важливим як для політиків, державних службовців, так і для громадян, оскільки воно формує підхід до надання послуг і впливає на якість життя в громадах.

I. Надання послуг державними та муніципальними органами влади та неприбутковими організаціями

1.1 Державні та муніципальні органи влади як надавачі послуг

Органи влади на різних рівнях, включаючи національний, регіональний та місцевий, відповідають за надання широкого спектру публічних послуг своїм громадянам. Ці послуги можуть включати:

а. *Основні послуги:* Охорона здоров'я, освіта, громадська безпека, інфраструктура (наприклад, дороги, водопостачання, каналізація) та програми соціального забезпечення.

б. *Регуляторні послуги:* Забезпечення дотримання законів, правил і стандартів, захист прав споживачів та охорона навколишнього середовища.

с. *Адміністративні послуги:* Збір податків, ведення обліку, видача дозволів і ліцензій та інші бюрократичні функції.

1.2 Неприбуткові організації як постачальники послуг

Неприбуткові організації, які часто фінансуються урядами, приватними донорами або комбінацією джерел, відіграють вирішальну роль у наданні публічних послуг, особливо в тих сферах, де державні ресурси обмежені або де потрібні спеціальні знання та досвід. Зазначені напрями включають:

а. *Соціальні послуги*: Надання послуг підтримки для вразливих верств населення, таких як люди похилого віку, інваліди або домогосподарства з низьким рівнем доходу.

б. *Розвиток громад*: Ініціативи, спрямовані на підвищення добробуту громади, такі як доступне житло, професійна підготовка та молодіжні програми.

с. *Збереження довкілля*: Зусилля, спрямовані на захист природних ресурсів, просування сталих практик та підвищення екологічної обізнаності.

1.3 Співпраця та партнерство

Ефективне надання публічних послуг часто вимагає співпраці та координації між різними зацікавленими сторонами, включаючи державні установи, неприбуткові організації та, в деяких випадках, суб'єкти приватного сектору. Такі партнерства можуть використовувати різноманітні ресурси, досвід і перспективи для вирішення складних суспільних проблем і підвищення якості послуг.

II. Методи і форми планування та контролю ефективності виробництва і надання послуг

2.1 Стратегічне планування та постановка цілей

Ефективне планування має важливе значення для забезпечення ефективного виробництва та надання публічних послуг. Цей процес, як правило, включає в себе:

а. *Оцінку потреб*: Визначення та визначення пріоритетності потреб цільової групи населення шляхом залучення громадськості, аналізу даних та інформації від зацікавлених сторін.

б. *Постановка цілей*: Встановлення чітких і вимірюваних цілей, які відповідають визначеним потребам, місії та цінностям організації.

с. *Розподіл ресурсів*: Визначення фінансових, людських і матеріальних ресурсів, необхідних для досягнення поставлених цілей, та їх відповідний розподіл.

2.2 Вимірювання та оцінка ефективності

Для забезпечення підзвітності та постійного вдосконалення дуже важливо вимірювати та оцінювати ефективність надання публічних послуг. Цього можна досягти за допомогою:

а. *Ключові показники ефективності (КПЕ)*: Встановлення кількісних та якісних показників для вимірювання ефективності, результативності та впливу надання послуг.

б. *Збір та аналіз даних*: Впровадження надійних систем збору даних та аналітичних структур для моніторингу ефективності та визначення сфер для вдосконалення.

с. *Зворотній зв'язок із зацікавленими сторонами*: Збір інформації від отримувачів послуг, партнерів та членів громади для оцінки рівня задоволеності та визначення проблемних питань.

2.3 Управління якістю та постійне вдосконалення

На основі результатів оцінювання діяльності постачальники публічних послуг можуть впроваджувати стратегії управління якістю для покращення надання послуг:

а. *Оптимізація процесів*: Впорядкування процесів, усунення неефективності та використання технологічних рішень для покращення надання послуг.

б. *Навчання та розбудова потенціалу*: Інвестування у професійний розвиток постачальників послуг з метою підвищення їхніх навичок, знань та можливостей.

с. *Залучення громадян*: Залучення громадян та зацікавлених сторін до процесів прийняття рішень та розробки послуг для забезпечення відповідності потребам громади.

2.4 Підзвітність та прозорість

Підтримання підзвітності та прозорості має вирішальне значення для побудови довіри з боку громадськості та забезпечення ефективного використання ресурсів. Цього можна досягти за допомогою:

а. Звітності та розкриття інформації: Надання регулярних та вичерпних звітів про ефективність надання послуг, розподіл ресурсів та процеси прийняття рішень.

б. Аудит та нагляд: Впровадження надійних механізмів аудиту та зовнішнього нагляду для забезпечення дотримання нормативно-правових актів та етичних стандартів.

с. Доступ громадськості до інформації: Сприяння відкритому доступу до інформації та даних, пов'язаних з наданням публічних послуг, з урахуванням відповідних міркувань конфіденційності та безпеки.

III. Соціально-економічний вплив публічних послуг

3.1 Економічний розвиток та конкурентоспроможність

Ефективно функціонуючі публічні послуги роблять значний внесок в економічний розвиток та конкурентоспроможність завдяки наступним факторам:

а. Підвищення кваліфікації робочої сили: Якісна освіта та програми професійної підготовки забезпечують людей знаннями та навичками, необхідними для продуктивної робочої сили.

б. Сприяння зростанню бізнесу: Надійна інфраструктура, нормативно-правова база та допоміжні послуги створюють середовище, сприятливе для розвитку бізнесу та інвестицій.

с. Сприяння інноваціям: Державні інвестиції в дослідження, технології та підприємництво можуть стимулювати інновації та економічну диверсифікацію.

3.2 Соціальний захист та справедливість

Публічні послуги відіграють важливу роль у підвищенні соціального добробуту та вирішенні проблем нерівності та маргіналізації:

а. *Доступ до основних послуг*: Забезпечення рівного доступу до охорони здоров'я, освіти, житла та програм соціальної допомоги для всіх громадян, незалежно від соціально-економічного статусу.

б. *Зниження рівня бідності*: Програми соціального захисту та ініціативи з підтримки доходів допомагають зменшити рівень бідності та підтримати вразливі верстви населення.

с. *Згуртованість громади*: Громадські простори, культурні програми та ініціативи із залучення громади сприяють соціальній інтеграції, громадянській участі та почуттю приналежності.

3.3 Екологічна стійкість

Публічні послуги відіграють важливу роль у вирішенні екологічних проблем та просуванні сталих практик:

а. *Охорона навколишнього середовища*: Нормативно-правові акти, правозастосування та кампанії з інформування громадськості допомагають пом'якшити погіршення стану довкілля та сприяють відповідальному управлінню ресурсами.

б. *Стала інфраструктура*: Інвестиції в "зелену" інфраструктуру, таку як відновлювані джерела енергії, громадський транспорт та системи управління відходами, зменшують вплив на навколишнє середовище.

с. *Природоохоронні заходи*: Державні установи та неприбуткові організації відіграють ключову роль у збереженні природних середовищ існування, захисті біорізноманіття та просуванні сталих практик.

3.4 Якість життя та добробут

Зрештою, надання високоякісних публічних послуг безпосередньо впливає на якість життя та добробут громадян:

а. *Задоволення базових потреб*: Доступ до основних послуг, таких як охорона здоров'я, освіта, житло та громадська безпека, задовольняє фундаментальні потреби людини та сприяє її особистісному розвитку.

в. *Рекреаційні та культурні можливості*: Громадські місця, парки, бібліотеки та культурні програми збагачують особисте життя і сприяють фізичному та психічному благополуччю.

с. *Почуття безпеки та приналежності*: Ефективні заходи громадської безпеки, системи соціальної підтримки та ініціативи із залучення громади сприяють зміцненню почуття безпеки та соціальної згуртованості.

Соціально-економічна сутність публічних послуг є багатогранною та далекосяжною. Надаючи основні товари та послуги, державні установи та неприбуткові організації відіграють вирішальну роль у сприянні економічному розвитку, соціальному добробуту, екологічній стійкості та загальній якості життя. Однак ефективне надання послуг вимагає ретельного планування, вимірювання результатів діяльності, управління якістю та механізмів підзвітності для забезпечення ефективного використання ресурсів та відповідності потребам громади. Співпраця між зацікавленими сторонами, залучення громадян та прагнення до постійного вдосконалення є важливими для посилення впливу та сталості публічних послуг. У міру того, як суспільство долає нові виклики, роль публічних послуг у розбудові інклюзивних та процвітаючих громад і надалі залишатиметься надзвичайно важливою.

ТЕМА 4. КЛАСИФІКАЦІЯ ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ

Підходи до класифікації послуг. Класифікатор послуг як засіб систематизації сфер надання послуг.

Публічні послуги є різноманітною та багатогранною сферою, що охоплює широкий спектр діяльності та послуг, які надаються урядами, державними установами та некомерційними організаціями для задоволення колективних потреб суспільства. Враховуючи широту та складність публічних послуг, системи класифікації відіграють вирішальну роль в організації та розумінні різних видів послуг, що пропонуються. Класифікація не лише сприяє

ефективному управлінню та розподілу ресурсів, але й сприяє прозорості, підзвітності та прийняттю обґрунтованих рішень.

I. Підходи до класифікації публічних послуг

1.1 Функціональна класифікація

Підхід функціональної класифікації групує публічні послуги на основі їхньої основної мети або функції. Цей підхід широко використовується державними установами та міжнародними організаціями для класифікації та аналізу державних видатків. Приклади функціональних категорій включають:

a. *Загальні публічні послуги*: Адміністрація, операції з державним боргом та закордонні справи.

b. *Оборона*: Військові послуги та послуги цивільної оборони.

c. *Громадський порядок і безпека*: Поліція, пожежна охорона та суди.

d. *Економічні питання*: Сільське господарство, виробництво, транспорт та послуги зв'язку.

e. *Охорона навколишнього середовища*: Управління відходами, боротьба із забрудненням та збереження біорізноманіття.

f. *Житлово-комунальні послуги*: Міський та сільський розвиток, водопостачання та вуличне освітлення.

g. *Охорона здоров'я*: Лікарні, служби охорони здоров'я та медичні дослідження.

h. *Рекреація, культура та релігія*: Спорт, заклади відпочинку, культурні послуги та релігійні питання.

i. *Освіта*: Послуги дошкільної, початкової, середньої та вищої освіти.

j. *Соціальний захист*: Допомога у зв'язку з хворобою та інвалідністю, пенсії за віком та програми соціальної допомоги.

1.2 Класифікація за типом послуг

Інший підхід до класифікації публічних послуг базується на типі послуги, що надається. Ця класифікація може допомогти зрозуміти природу послуги та відповідно адаптувати стратегії надання послуг. Приклади типів послуг включають:

a. *Регуляторні послуги*: Ліцензування, інспекції та забезпечення дотримання законів і нормативних актів.

b. *Перерозподільчі послуги*: Соціальне забезпечення, соціальні програми та ініціативи з підтримки доходів.

c. *Колективні послуги*: Національна оборона, громадський порядок і безпека, захист навколишнього середовища.

d. *Установчі послуги*: Поширення інформації, розгляд скарг та залучення громадськості.

1.3 Класифікація за формою власності та управління

Публічні послуги також можна класифікувати на основі структури власності та управління постачальника послуг. Цей підхід корисний для розуміння структур управління, механізмів підзвітності та джерел фінансування. Класифікаційні підходи включають:

a. *Послуги, що належать та управляються державою*: Послуги, що надаються безпосередньо національними, державними або місцевими органами влади.

b. *Державно-приватні партнерства (ДПП)*: Послуги, що надаються в рамках співпраці між державними та приватними організаціями.

c. *Неприбуткові послуги*: Послуги, що надаються неурядовими організаціями, благодійними фондами та громадськими організаціями.

1.4 Класифікація за цільовою аудиторією або бенефіціаром

Інший підхід до класифікації публічних послуг базується на цільовій аудиторії або групі бенефіціарів. Ця класифікація може допомогти в адаптації надання послуг та забезпеченні рівного доступу до них і включає:

a. *Універсальні послуги*: Послуги, призначені для широких верств населення, такі як громадська безпека, інфраструктура та охорона навколишнього середовища.

b. *Цільові послуги*: Послуги, спрямовані на конкретні сегменти населення, такі як молодь, люди похилого віку, інваліди або малозабезпечені групи.

с. Послуги, орієнтовані на громаду: Послуги, пристосовані до унікальних потреб конкретних громад, таких як корінне населення або мовні меншини.

II. Класифікатори послуг як засіб систематизації сфер надання послуг

2.1 Роль класифікаторів послуг

Класифікатори послуг - це систематизовані структури або системи кодування, що використовуються для категоризації та організації публічних послуг. Ці класифікатори виконують кілька важливих функцій:

а. Стандартизація: Класифікатори сприяють створенню спільної мови та розумінню публічних послуг, що полегшує ефективну комунікацію та співпрацю між зацікавленими сторонами.

б. Збір та аналіз даних: Класифікатори уможливають систематичний збір та аналіз даних, пов'язаних з наданням послуг, розподілом ресурсів та вимірюванням ефективності.

с. Розробка політики та програм: Надаючи структуроване уявлення про сфери послуг, класифікатори сприяють прийняттю обґрунтованих рішень та розробці цільових політик і програм.

д. Бенчмаркінг та порівняння: Класифікатори дозволяють порівнювати надання послуг у різних регіонах, установах чи юрисдикціях, що дає змогу виявляти найкращі практики та сфери, які потребують вдосконалення.

2.2 Приклади класифікаторів послуг

Кілька національних та міжнародних організацій розробили класифікатори послуг для систематизації сфер надання послуг. Деякі з них включають в себе наступні приклади:

а. Класифікація функцій уряду Організації Об'єднаних Націй (COFOG): Широко використовуваний функціональний класифікатор, який класифікує державні витрати на основі їх цілей, таких як охорона здоров'я, освіта та соціальний захист.

б. Статистична класифікація видів економічної діяльності Європейського Союзу (NACE): Система класифікації, що використовується країнами-членами

Європейського Союзу для класифікації видів економічної діяльності, включаючи різні сектори послуг.

с. Північноамериканська система класифікації промисловості (NAICS): Система класифікації, що використовується в США, Канаді та Мексиці для класифікації підприємств на основі їхньої основної економічної діяльності, включаючи сферу послуг.

d. Австралійська та новозеландська стандартна галузева класифікація (ANZSIC): Система класифікації, що використовується в Австралії та Новій Зеландії для класифікації підприємств на основі їхньої основної економічної діяльності, включаючи сферу послуг.

2.3 Розробка та ведення класифікаторів послуг

Розробка та ведення класифікаторів послуг - це безперервний процес, який вимагає співпраці між зацікавленими сторонами, включаючи державні установи, статистичні органи та експертів у відповідній галузі. Основні міркування при розробці та підтримці класифікаторів послуг включають наступне:

a. *Консультації із зацікавленими сторонами*: Взаємодія з постачальниками послуг, політиками та користувачами для забезпечення того, щоб класифікатор відображав поточний ландшафт надання послуг та відповідав їхнім потребам.

b. *Адаптивність та гнучкість*: Класифікатори повинні бути розроблені таким чином, щоб враховувати нові сфери послуг, зміни в термінології та еволюцію суспільних потреб.

c. *Сумісність та інтеграція*: Класифікатори повинні бути сумісними з існуючими системами класифікації та структурами даних, щоб полегшити інтеграцію та аналіз даних у різних сферах.

d. *Періодичний перегляд та оновлення*: Регулярний перегляд та оновлення необхідні для того, щоб класифікатор залишався актуальним і точно відображав поточний стан надання послуг.

2.4 Проблеми та обмеження класифікаторів послуг

Хоча класифікатори послуг пропонують численні переваги, їх впровадження та використання може також створювати проблеми та обмеження, такі як:

a. *Складність та неоднозначність*: Деякі публічні послуги можуть не вписуватися в чітко визначені категорії, що призводить до неоднозначності та потенційної неправильної класифікації.

b. *Взаємозалежності та дублювання*: Публічні послуги часто пов'язані із взаємозалежністю та перетином з іншими сферами послуг, що ускладнює їх чітке розмежування.

c. *Доступність та якість даних*: Ефективна класифікація залежить від наявності та якості даних, пов'язаних з наданням послуг, що може бути проблемою в деяких контекстах.

d. *Опір змін*: Впровадження нових або оновлених класифікаторів може зіткнутися з опором зацікавлених сторін через необхідність міграції даних, зміни процесів та потенційні проблеми в роботі.

Класифікація публічних послуг є критично важливим аспектом ефективного управління послугами та врядування. Використовуючи різні підходи, такі як класифікація за функціональною ознакою, типом послуги, формою власності або цільовою аудиторією, уряди та державні установи можуть отримати структуроване уявлення про різноманітний спектр послуг, що надаються. Класифікатори послуг, такі як COFOG, NACE, NAICS та ANZSIC, слугують цінними інструментами для систематизації сфер надання послуг, уможливаючи збір даних, аналіз та прийняття обґрунтованих рішень. Однак розробка та підтримка цих класифікаторів вимагає постійної співпраці, адаптивності та врахування таких викликів, як складність, взаємозалежність і доступність даних. Зрештою, добре розроблена та впроваджена система класифікації може значно підвищити ефективність, прозорість та підзвітність надання публічних послуг, сприяючи покращенню суспільних результатів та загального добробуту громадян.

ТЕМА 5. НЕОБХІДНІСТЬ ЗАКОНОДАВЧОГО ВРЕГУЛЮВАННЯ ПОРЯДКУ І СТАНДАРТІВ НАДАННЯ ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ

Підвищення ефективності діяльності держави в інтересах громадян та їх об'єднань. Відсутність достатньої правової бази і традицій мати як обов'язковий результат позитивну оцінку надання послуг громадянам і організаціям.

Державні послуги мають фундаментальне значення для добробуту та процвітання сучасних суспільств, слугуючи важливою ланкою між громадянами та урядом. Однак ефективне надання цих послуг залежить від надійної правової бази, яка чітко визначає процедури, стандарти та заходи підзвітності. Відсутність комплексного законодавства, що регулює надання публічних послуг, може призвести до неефективності, непослідовності та відсутності довіри громадян до державних інституцій.

I. Підвищення ефективності діяльності держави в інтересах громадян та їх об'єднань

1.1 Сприяння прозорості та підзвітності

Законодавче регулювання процедур і стандартів надання публічних послуг має вирішальне значення для підвищення прозорості та підзвітності державних органів. Встановлюючи чіткі правила та керівні принципи, таке законодавство гарантує, що процеси надання послуг є відкритими, справедливими та піддаються ретельному контролю. Це, в свою чергу, сприяє зміцненню довіри з боку громадськості та впевненості у здатності держави ефективно служити інтересам своїх громадян та їх об'єднань.

1.2 Забезпечення послідовності та рівного доступу

Відсутність єдиної законодавчої бази може призвести до неузгодженості у наданні послуг у різних регіонах, відомствах чи демографічних групах. Законодавче регулювання допомагає встановити узгоджені стандарти та процедури, забезпечуючи всім громадянам та їхнім об'єднанням рівний доступ

до публічних послуг, незалежно від їхнього місцезнаходження чи соціально-економічного статусу.

1.3 Сприяння ефективному розподілу ресурсів

Комплексне законодавство може допомогти впорядкувати розподіл ресурсів для надання публічних послуг шляхом встановлення чітких пріоритетів, показників ефективності та заходів підзвітності. Це, в свою чергу, може призвести до більш ефективного використання обмежених державних ресурсів, мінімізації марнотратства та забезпечення спрямування коштів у сфери, які найбільше потребують допомоги.

1.4 Забезпечення участі та залучення громадян

Законодавче регулювання також може забезпечити механізми участі та залучення громадян до планування, надання та оцінки державних послуг. Закріплюючи права та обов'язки як надавачів, так і отримувачів послуг, таке законодавство може надати громадянам та їхнім об'єднанням можливість відігравати активну роль у формуванні послуг, які впливають на їхнє життя.

II. Наслідки неналежної правової бази та традицій: неможливість забезпечити позитивну оцінку надання послуг

2.1 Відсутність стандартизації та контролю якості

За відсутності всеосяжної правової бази надання державних послуг може страждати від браку стандартизації та контролю якості. Без чітко визначених процедур та стандартів діяльності якість послуг може суттєво відрізнятись в різних установах або регіонах, що призводить до непослідовного та потенційно неякісного надання послуг.

2.2 Неефективне використання ресурсів

Без чітких інструкцій та заходів підзвітності державні ресурси, виділені на надання послуг, можуть бути використані не за призначенням або розподілені неправильно, що призведе до неефективності та марнотратства. Це може в кінцевому підсумку підірвати здатність держави ефективно служити інтересам громадян та їх об'єднань, оскільки обмежені ресурси не спрямовуються на ті сфери, які найбільше потребують допомоги.

2.3 Відсутність засобів правового захисту для громадян та організацій

Недостатня правова база надання державних послуг може залишити громадянам та організаціям обмежені можливості для оскарження у випадку незадовільного надання послуг або порушення їхніх прав. Без чітко визначених процедур та механізмів розгляду скарг громадянам та організаціям важко притягнути постачальників послуг до відповідальності або отримати відшкодування за неякісні послуги.

2.4 Перешкоди для ефективного моніторингу та оцінки

Без надійної правової бази стає складно здійснювати точний моніторинг та оцінку ефективності надання державних послуг. Відсутність чітких показників ефективності, вимог до збору даних та зобов'язань щодо звітності може обмежувати здатність держави визначати сфери для вдосконалення та впроваджувати політичні рішення, що ґрунтуються на фактах.

III. Задоволення потреби в законодавчому регулюванні

3.1 Комплексне законодавство про надання публічних послуг

Для вирішення проблем, пов'язаних з недостатньою правовою базою та відсутністю усталених традицій, уряди повинні визначити пріоритетом розробку та впровадження комплексного законодавства, спеціально спрямованого на регулювання надання публічних послуг. Законодавство має охоплювати такі ключові аспекти, як:

- a. Визначення обсягу та видів державних послуг, що мають надаватися.
- b. Встановлення чітких процедур та стандартів надання послуг.
- c. Визначення показників ефективності та заходів контролю якості.
- d. Окреслення механізмів підзвітності та процедур розгляду скарг.
- e. Встановлення вимог до збору даних, звітності та прозорості.
- f. Забезпечення участі та залучення громадян до процесу надання послуг.

3.2 Залучення зацікавлених сторін та консультації

Розробка такого законодавства повинна передбачати широкі консультації та залучення зацікавлених сторін, зокрема, постачальників послуг, експертів, організацій громадянського суспільства, представників громадян та їхніх

об'єднань. Такий спільний підхід гарантує, що законодавство точно відображатиме потреби та занепокоєння всіх зацікавлених сторін, а також сприятиме формуванню почуття причетності та зацікавленості.

3.3 Розбудова спроможності та навчання

Ефективна імплементація законодавчої бази вимагатиме розбудови потенціалу та навчальних ініціатив для постачальників державних послуг та адміністраторів. Це включає навчання новим процедурам, стандартам діяльності та заходам підзвітності, а також розвиток технічних навичок і компетенцій, необхідних для ефективного та якісного надання послуг.

3.4 Моніторинг, оцінка та постійне вдосконалення

Після створення законодавчої бази дуже важливо створити надійні механізми моніторингу та оцінки для визначення її ефективності та виявлення сфер, що потребують вдосконалення. Це має включати регулярний аудит, аналіз ефективності та отримання зворотного зв'язку від громадян та їхніх об'єднань. На основі цих оцінок законодавство повинно періодично переглядатися та оновлюватися, щоб воно залишалось актуальним і відповідало потребам суспільства, що змінюються.

Необхідність законодавчого врегулювання процедур та стандартів надання публічних послуг важко переоцінити. Досконала правова база слугує фундаментом для підвищення ефективності держави в обслуговуванні інтересів громадян та їхніх об'єднань, сприяння прозорості, підзвітності та рівному доступу до послуг. І навпаки, відсутність належної правової бази та усталених традицій неминуче призводить до неефективності, непослідовності та неможливості забезпечити позитивну оцінку надання послуг. Надаючи пріоритет розробці та впровадженню надійного законодавства у поєднанні із залученням зацікавлених сторін, розбудовою потенціалу та постійним моніторингом і оцінкою, уряди можуть створити систему, яка сприятиме зміцненню суспільної довіри, ефективному розподілу ресурсів та наданню високоякісних послуг, що відповідають потребам громадян та їхніх об'єднань, які постійно зростають. Зрештою, законодавче регулювання є важливим кроком на шляху до створення

більш чутливої, ефективної та орієнтованої на громадян системи публічних послуг.

ТЕМА 6. МЕТОДИКА ОПИСУ ПУБЛІЧНОЇ ПОСЛУГИ

Опис послуги для уніфікації відомостей про державні (управлінські, адміністративні, соціальні та ін.) послуги, тобто послуги, які надаються від імені держави. Специфіка повноважень конкретного державного органу та його апарату, що визначені як у завданнях та функціях, окреслених у положенні про орган, так і у нормативно-правових актах всіх рівнів.

Державні послуги є основою добре функціонуючого суспільства, забезпечуючи громадян основними товарами та послугами від імені держави. Однак різноманітність і складність цих послуг може призвести до неузгодженості, неефективності та непрозорості їх надання. Для вирішення цих проблем вкрай важливо створити стандартизовану методологію опису державних послуг, яка б забезпечувала однаковість та чіткість наданої інформації.

I. Опис державних послуг з уніфікації інформації

1.1 Потреба у стандартизації

Державні послуги надаються різними державними установами, кожна з яких має власні повноваження, процедури та термінологію. Без стандартизованого підходу до опису цих послуг громадяни та організації можуть зіткнутися з непослідовною або суперечливою інформацією, що призведе до плутанини та потенційних бар'єрів у доступі до основних послуг.

1.2 Сприяння прозорості та доступності

Єдиний та послідовний опис державних послуг підвищує прозорість та доступність для громадян та організацій. Завдяки наданню чіткої та стислої інформації про характер, критерії прийнятності та процедури надання кожної

послуги, громадяни можуть краще зрозуміти свої права та обов'язки, а також приймати обґрунтовані рішення щодо взаємодії з державними службами.

1.3 Сприяння міжвідомчій співпраці

Стандартизовані описи послуг можуть сприяти міжвідомчій співпраці та координації, оскільки різні державні установи можуть легко зрозуміти та узгодити свої пропозиції послуг. Це особливо важливо для послуг, які надаються за участю кількох відомств або вимагають безперешкодного переходу між різними постачальниками послуг.

1.4 Підтримка збору та аналізу даних

Послідовні та уніфіковані описи послуг мають важливе значення для точного збору та аналізу даних. Запровадивши єдину термінологію та структуру для опису послуг, державні органи можуть більш ефективно відстежувати використання послуг, показники ефективності та визначати сфери, що потребують вдосконалення або коригування політики.

II. Специфіка повноважень та обов'язків суб'єкта

2.1 Повноваження та функції, викладені в положеннях органів влади

Повноваження та обов'язки кожного державного органу, як правило, викладені в його статуті або законі про створення. Ці документи визначають місію органу, сферу його повноважень та конкретні функції, які він зобов'язаний виконувати. Точний опис державних послуг вимагає глибокого розуміння цих повноважень і функцій, щоб забезпечити їх відповідність основній меті та юридичним зобов'язанням органу.

2.2 Нормативно-правова база

Надання державних послуг регулюється не лише статутами конкретних відомств, але й складною мережею законів, нормативно-правових актів та політик на різних рівнях влади. Ці правові рамки визначають критерії прийнятності послуг, стандарти їх надання, вимоги до якості та механізми підзвітності. Точний опис державних послуг вимагає всебічного розуміння та врахування цих відповідних нормативно-правових положень.

2.3 Операційні процедури та настанови

На додаток до формальної законодавчої бази, державні установи часто розробляють внутрішні операційні процедури та інструкції, які керують впровадженням та наданням державних послуг. Ці процедури можуть стосуватися таких питань, як процеси подання заявок на отримання послуг, вимоги до документації, строки та заходи контролю якості. Включення цих операційних деталей в описи послуг гарантує, що громадяни та організації матимуть доступ до повної та точної інформації.

2.4 Міжвідомча координація та співпраця

Багато державних послуг передбачають участь та координацію діяльності різних державних установ, кожна з яких має свої специфічні повноваження та обов'язки. Опис таких послуг вимагає чіткого розмежування ролей та обов'язків кожного залученого відомства, а також механізмів міжвідомчої співпраці та обміну інформацією.

III. Методологія опису державних послуг

3.1 Створення стандартизованого шаблону

Для забезпечення послідовності та однаковості опису послуг важливо створити стандартизований шаблон, який би визначав ключові компоненти та структуру опису. Цей шаблон повинен включати розділи для:

a. *Огляд послуги*: Короткий опис послуги, її призначення та цільової аудиторії.

b. *Критерії прийнятності*: Чітко визначені вимоги до осіб чи організацій для доступу до послуги.

c. *Процес надання послуги*: Покроковий опис процедур, документації та термінів, необхідних для отримання послуги.

d. *Відповідальність органу/агентства*: Розмежування ролей та обов'язків організації, що надає послуги, та її персоналу.

e. *Нормативно-правова база*: Посилання на відповідні закони, нормативні акти та політики, що регулюють надання послуги.

f. *Стандарти діяльності та забезпечення якості*: Конкретні показники ефективності, заходи контролю якості та механізми підзвітності.

г. *Контактна інформація*: Чіткі та доступні контактні дані для запитів та допомоги, пов'язаної з послугою.

3.2 Спільна розробка та перегляд

Розробка точних і всебічних описів послуг вимагає спільних зусиль із залученням експертів у відповідних галузях, постачальників послуг, юристів і представників відповідних груп зацікавлених сторін. Такий спільний підхід гарантує, що всі аспекти послуги, включно з мандатами, правовими рамками та операційними процедурами, будуть точно зафіксовані та відображені в описі.

3.3 Періодичні оновлення та зміни

Державні послуги є динамічними та схильними до змін у політиці, нормативних актах та операційних процедурах. Щоб підтримувати точність та актуальність описів послуг, важливо запровадити процес їх періодичного оновлення та перегляду. Це може включати регулярні цикли перегляду, механізми врахування відгуків від постачальників та користувачів послуг, а також чіткий процес затвердження змін до описів.

3.4 Поширення та доступність

Після розробки та затвердження описів послуг важливо забезпечити їх широке розповсюдження та доступність для громадян та організацій. Цього можна досягти за допомогою різних каналів, таких як урядові веб-сайти, портали, друковані матеріали та кампанії з інформування громадськості. Крім того, описи послуг мають бути доступними різними мовами та у різних форматах, щоб задовольнити потреби різних груп населення та з урахуванням їхньої доступності.

IV. Виклики та проблематика

4.1 Складність державних послуг

Державні послуги можуть бути дуже складними, часто за участю багатьох відомств, запутаної правової бази та багаторівневих операційних процедур. Відображення цієї складності у стислому та зрозумілому описі послуги може бути складним завданням, що вимагає ретельного балансування між комплексністю та чіткістю.

4.2 Еволюція мандатів та регуляторного ландшафту

Зі зміною державних пріоритетів, політики та нормативно-правової бази описи послуг можуть застарівати або потребувати значних змін. Підтримання точних та актуальних описів може бути ресурсомістким і вимагати постійних зусиль з боку державних органів та зацікавлених сторін.

4.3 Міжвідомча координація та участь

Опис послуг, до яких залучено кілька відомств, може бути ускладнений різними мандатами, термінологією та операційними процедурами. Досягнення міжвідомчої координації та підтримки стандартизованої методології опису послуг може вимагати значних зусиль і переговорів.

4.4 Баланс між стандартизацією та гнучкістю

Хоча стандартизація має важливе значення для узгодженості та прозорості, може знадобитися певна гнучкість, щоб врахувати унікальні вимоги до послуг або регіональні відмінності. Пошук відповідного балансу між стандартизацією та гнучкістю може бути складним завданням при розробці ефективної методології опису послуг.

Створення комплексної та стандартизованої методології опису державних послуг має вирішальне значення для підвищення прозорості, доступності та ефективності надання послуг. Завдяки уніфікації інформації про державні послуги та чіткому розмежуванню повноважень і відповідальності органів влади, громадяни та організації можуть краще розуміти та орієнтуватися у складному ландшафті надання державних послуг. Методологія, викладена в цій лекції, включаючи використання стандартизованих шаблонів, спільну розробку, періодичне оновлення та широке розповсюдження, забезпечує основу для досягнення цих цілей. Однак важливо визнати і вирішити проблеми, пов'язані зі складністю державних послуг, еволюцією мандатів, міжвідомчою координацією та необхідністю балансувати між стандартизацією і гнучкістю. Зрештою, добре розроблена і впроваджена методологія опису послуг може сприяти зміцненню довіри, підзвітності та рівному доступу до основних державних послуг, що сприятиме загальному добробуту і процвітанню суспільства.

ТЕМА 7. ОСНОВНІ КРИТЕРІЇ ОЦІНКИ ЯКОСТІ НАДАННЯ ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ

Реалізація загальних стандартів державних послуг. Досягнення визначеного Конституцією України рівня забезпечення свобод і гарантій прав громадян.

Державні послуги є основою сучасного суспільства, відіграючи важливу роль у забезпеченні добробуту та процвітання громадян. Однак простого надання цих послуг недостатньо; не менш важливо забезпечити високий рівень якості, ефективності та реагування на потреби населення. Оцінка якості надання публічних послуг має важливе значення для визначення сфер, які потребують вдосконалення, посилення підзвітності та, зрештою, досягнення конституційних гарантій і прав, закріплених у законах країни.

I. Реалізація загальних стандартів державних послуг

1.1 Доступність та інклюзивність

Одним з основних критеріїв оцінки якості надання державних послуг є доступність та інклюзивність. Високоякісні послуги повинні бути доступними для всіх громадян, незалежно від їх географічного розташування, соціально-економічного статусу чи демографічних характеристик. Це включає забезпечення фізичного доступу до місць надання послуг, а також надання альтернативних каналів, таких як онлайн-платформи або мобільні послуги, для задоволення різноманітних потреб та уподобань.

1.2 Своєчасність та оперативність

Своєчасне та оперативне надання послуг має вирішальне значення для підтримання довіри та задоволеності населення. Оцінка якості послуг повинна враховувати такі фактори, як ефективність процесів, час виконання запитів на послуги та здатність постачальників послуг оперативно реагувати на запити та проблеми. Затримки, бюрократичні перепони або nereагування на запити

можуть підірвати довіру громадськості та перешкоджати ефективному використанню державних послуг.

1.3 Прозорість та підзвітність

Прозорість та підзвітність є важливими елементами якісного надання державних послуг. Громадяни мають право на доступ до чіткої та вичерпної інформації про наявні послуги, критерії прийнятності, процедури подання заявок та пов'язані з ними витрати або збори. Крім того, постачальники послуг повинні мати надійні механізми підзвітності, такі як моніторинг ефективності, аудит та системи розгляду скарг, щоб забезпечити дотримання встановлених стандартів і реагування на будь-які випадки неправомірної поведінки або неналежного надання послуг.

1.4 Послідовність та справедливість

Послідовність та справедливість у наданні послуг мають вирішальне значення для забезпечення рівного ставлення до всіх громадян. Оцінка якості послуг повинна визначати, чи надаються послуги послідовно в різних регіонах, установах або демографічних групах, без дискримінації та упередженості. Необхідно встановити чіткі та об'єктивні критерії, якими слід керуватися в процесі надання послуг, забезпечуючи справедливе та поважне ставлення до всіх громадян, незалежно від їхніх особистих характеристик чи обставин.

II. Досягнення конституційного рівня забезпечення свобод і гарантій прав громадян

2.1 Приведення надання послуг у відповідність до конституційних принципів

Якість надання державних послуг слід оцінювати в контексті дотримання основних прав і свобод, закріплених у конституції країни. Надання послуг має підтримувати та просувати принципи громадянських свобод, рівного захисту перед законом та захисту прав і гідності особи. Оцінювання має визначати, чи відповідає практика надання послуг цим конституційним цінностям і чи не порушує вона права і свободи громадян.

2.2 Захист приватності та конфіденційності

Захист приватного життя та конфіденційності є ключовим аспектом захисту прав громадян у контексті надання публічних послуг. Критерії оцінювання повинні розглядати заходи, що вживаються для забезпечення безпечної обробки та зберігання персональних даних, а також дотримання конфіденційності під час надання послуг. Громадяни повинні бути впевнені, що з їхньою особистою інформацією будуть поводитися з максимальною обережністю та повагою, а також що їхні права на приватність будуть дотримані.

2.3 Недискримінація та рівне ставлення

Недискримінація та рівне ставлення є основоположними принципами, закріпленими в конституціях більшості країн, і повинні бути відображені в наданні державних послуг. Оцінка якості послуг повинна визначати, чи надаються послуги без дискримінації за такими ознаками, як раса, етнічна приналежність, стать, релігія, вік, інвалідність чи будь-яка інша захищена ознака. Надавачі послуг повинні нести відповідальність за дотримання цих принципів і забезпечення однакового ставлення до всіх громадян з повагою та гідністю.

2.4 Сприяння громадській активності та участі

Високоякісне надання публічних послуг має сприяти громадянській активності та участі, надаючи громадянам можливість брати активну участь у формуванні послуг, які впливають на їхнє життя. Критерії оцінювання повинні враховувати наявні механізми отримання зворотного зв'язку від громадян, залучення зацікавлених сторін до процесів прийняття рішень, а також сприяння громадському діалогу та внеску в покращення послуг. Сприяючи залученню громадян, надання послуг може краще відповідати потребам та уподобанням населення, що сприятиме реалізації конституційних прав і свобод.

III. Методології та механізми оцінювання

3.1 Дослідження задоволеності громадян

Одним із широко використовуваних методів оцінки якості надання державних послуг є опитування громадян щодо їхнього рівня задоволеності. Ці опитування дозволяють зібрати відгуки користувачів послуг щодо різних аспектів надання послуг, таких як доступність, своєчасність, професіоналізм

персоналу та загальний рівень задоволеності. Опитування можуть проводитися через різні канали, включаючи особисті інтерв'ю, онлайн-платформи або телефонні опитування, щоб забезпечити репрезентативність вибірки та охопити різні точки зору.

3.2 Моніторинг ефективності та порівняльний аналіз

Встановлення чітких показників ефективності та контрольних показників має важливе значення для об'єктивного оцінювання якості послуг. Ключові показники ефективності (КПЕ) мають бути розроблені в консультаціях із зацікавленими сторонами та узгоджені з бажаними стандартами послуг і конституційними принципами. Регулярний моніторинг та звітування за цими КПЕ може надати цінну інформацію про ефективність надання послуг, що дозволить приймати рішення на основі даних та цілеспрямовано вдосконалювати їх.

3.3 Програми таємних покупців та аудиту

Програми "таємного покупця" та аудиту можуть забезпечити неупереджену оцінку якості послуг, імітуючи реальну взаємодію з клієнтами. Підготовлені аудитори або таємні покупці можуть оцінити різні аспекти надання послуг, такі як чуйність персоналу, дотримання процедур та точність наданої інформації. Ці методи можуть виявити потенційні прогалини або невідповідності, які можуть бути неочевидними за допомогою традиційних методів оцінки.

3.4 Консультації із зацікавленими сторонами та фокус-групи

Взаємодія з різними зацікавленими сторонами, включаючи користувачів послуг, постачальників послуг, адвокаційні групи та профільних експертів, може надати цінну інформацію про якість надання державних послуг. Консультації із зацікавленими сторонами та фокус-групи можуть виявити конкретні проблеми, висвітлити сфери, що потребують вдосконалення, та запропонувати перспективи потенційних рішень або найкращих практик. Такий спільний підхід сприяє спільному розумінню якості послуг та спільному створенню стратегій для покращення надання послуг.

IV. Постійне вдосконалення та підзвітність

4.1 Створення системи зворотного зв'язку та механізмів реагування

Оцінювання якості надання державних послуг не повинно бути одноразовим заходом, а має бути безперервним процесом, який передбачає наявність зворотного зв'язку та механізмів реагування. Надавачі послуг повинні мати системи для оперативного вирішення виявлених проблем, впровадження коригувальних дій та постійного вдосконалення процесів надання послуг на основі результатів оцінювання та відгуків зацікавлених сторін.

4.2 Сприяння культурі безперервного навчання та інновацій

Сприяння культурі безперервного навчання та інновацій в організаціях, що надають публічні послуги, має вирішальне значення для підтримання високої якості надання послуг. Результати оцінювання слід використовувати як можливості для навчання, заохочуючи постачальників послуг досліджувати інноваційні підходи, впроваджувати кращі практики та інвестувати в ініціативи з професійного розвитку та розбудови спроможності. Прагнення до постійного вдосконалення може сприяти позитивним змінам і гарантувати, що державні послуги залишатимуться актуальними та відповідатимуть потребам суспільства, що змінюються.

4.3 Посилення підзвітності та нагляду

Надійні механізми підзвітності та нагляду мають важливе значення для забезпечення дотримання постачальниками послуг встановлених стандартів та ефективного вирішення виявлених проблем якості. Це може передбачати зміцнення існуючих структур управління, підвищення прозорості та публічної звітності, а також запровадження ефективних санкцій за недотримання стандартів або незадовільну роботу. Незалежні наглядові органи, такі як аудиторські комітети або офіси омбудсмена, можуть відігравати вирішальну роль у забезпеченні підзвітності постачальників послуг та захисті прав та інтересів громадян.

Оцінка якості надання державних послуг - це багатогранний і безперервний процес, який вимагає комплексного набору критеріїв і методологій

оцінювання. Впроваджуючи загальні стандарти надання державних послуг та досягаючи конституційного рівня забезпечення свобод і гарантування прав громадян, уряди можуть сприяти зміцненню довіри, підзвітності та ефективному наданню основних послуг. Ключові критерії, викладені в цій лекції, включаючи доступність, своєчасність, прозорість, послідовність та відповідність конституційним принципам, забезпечують основу для оцінки якості послуг. Крім того, використання різних методологій оцінки, таких як опитування задоволеності громадян, моніторинг ефективності, "таємний покупець" та консультації із зацікавленими сторонами, може забезпечити цінну інформацію та аналітику, засновану на даних.

Однак процес оцінювання та підвищення якості послуг не закінчується на етапі оцінювання. Механізми постійного вдосконалення, культура навчання та інновацій, а також надійні структури підзвітності та нагляду мають вирішальне значення для перетворення результатів оцінювання на відчутні покращення та забезпечення довгострокової сталості надання високоякісних державних послуг.

Зрештою, прагнення оцінювати та покращувати якість державних послуг є свідченням відданості держави захисту прав і свобод своїх громадян та розбудові суспільства, побудованого на принципах справедливості, прозорості та оперативного реагування. Застосовуючи комплексний підхід до оцінки якості послуг та постійного вдосконалення, держава може краще задовольняти потреби своїх громадян і сприяти загальному добробуту та процвітанню своїх громад.

ТЕМА 8. ВПРОВАДЖЕННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ В ОРГАНАХ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ: ПРІОРИТЕТ У СФЕРІ ОРГАНІЗАЦІЇ НАДАННЯ ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ

Суть менеджменту як оперування людськими та фінансовими ресурсами для досягнення певної мети в приватному та державному секторах. Нові успішні управлінські моделі, які довели свою ефективність у приватному секторі.

У сучасному швидкозмінному середовищі надання державних послуг стикається зі зростаючими вимогами до ефективності, підзвітності та реагування на потреби громадян. Щоб відповісти на ці виклики, органи державної влади повинні застосовувати інноваційні підходи та використовувати перевірені управлінські стратегії, які продемонстрували успіх як у приватному, так і в державному секторах. Одним з таких підходів є впровадження комплексної системи управління якістю (СУЯ), яка стала пріоритетним напрямком в організації надання державних послуг.

I. Сутність менеджменту: Управління ресурсами для досягнення цілей

1.1 Менеджмент у приватному секторі

У приватному секторі ефективне управління визнано критично важливим фактором успіху організацій. Воно передбачає ретельну координацію та розподіл людських, фінансових і матеріальних ресурсів для досягнення конкретних бізнес-цілей, таких як прибутковість, зростання частки ринку або інновації в продуктах. Успішні організації приватного сектору використовують структуровані управлінські практики, включаючи стратегічне планування, моніторинг ефективності, постійне вдосконалення та ефективне лідерство, щоб оптимізувати свою діяльність та максимізувати віддачу від інвестицій.

1.2 Управління в державному секторі

Хоча цілі організацій державного сектору можуть відрізнятися від цілей приватного сектору, фундаментальні принципи управління залишаються однаково актуальними. Органи державної влади повинні ефективно управляти своїми людськими ресурсами, бюджетом та матеріально-технічною базою, щоб надавати високоякісні послуги громадянам та виконувати свої повноваження. Ефективне управління в державному секторі передбачає узгодження ресурсів зі стратегічними пріоритетами, формування культури підзвітності та постійного вдосконалення, а також забезпечення того, щоб процеси надання послуг були ефективними, прозорими та відповідали потребам населення.

1.3 Важливість управління якістю

У сфері надання державних послуг управління якістю стало найважливішим компонентом ефективної управлінської практики. Управління якістю зосереджується на постійному задоволенні або перевершенні очікувань і вимог зацікавлених сторін, включаючи громадян, політиків і регуляторні органи. Впроваджуючи комплексну систему управління якістю (СУЯ), органи державної влади можуть впорядкувати процеси, зменшити втрати та неефективність і, зрештою, підвищити якість та надійність послуг, які вони надають.

II. Успішні моделі управління в приватному секторі

2.1 Загальне управління якістю (TQM)

Загальне управління якістю (TQM) - це філософія управління, яка виникла в приватному секторі і відтоді була адаптована для різних галузей і секторів, включаючи надання державних послуг. TQM наголошує на підході, орієнтованому на споживача, постійному вдосконаленні та залученні всіх зацікавлених сторін до процесу управління якістю. Ключові принципи TQM включають:

а. Орієнтація на споживача: Розуміння та задоволення потреб і очікувань споживачів (громадян) є основним рушієм усієї діяльності організації.

б. Удосконалення процесів: Постійний аналіз та вдосконалення процесів з метою усунення відходів, зменшення варіативності та підвищення ефективності.

с. Розширення можливостей працівників: Заохочення та надання можливості працівникам на всіх рівнях брати участь в ініціативах з покращення якості та процесах прийняття рішень.

д. Прийняття рішень на основі даних: Базування рішень на об'єктивних даних та аналізі, а не на припущеннях чи суб'єктивних думках.

2.2 Ощадливе управління

Ощадливе управління - це ще одна модель управління в приватному секторі, яка набула поширення в сфері надання державних послуг. Спочатку розроблений у виробничому секторі, ощадливий менеджмент зосереджується на усуненні відходів та оптимізації процесів з метою створення цінності для клієнтів. Ключові принципи ощадливого управління включають:

a. *Картування потоку створення цінності*: Визначення та аналіз послідовності дій, необхідних для надання послуги або продукту, та усунення кроків, що не додають цінності.

b. *Безперервний потік*: Забезпечення плавного і безперервного потоку роботи, мінімізація затримок і вузьких місць.

c. *Витягнута система*: Надання послуг або продуктів на основі фактичного попиту клієнтів, а не прогнозів або виробництва, заснованого на виштовхуванні.

d. *Постійне вдосконалення*: Заохочення працівників до визначення та впровадження поступових покращень у процесах і процедурах.

2.3 Шість сигм

Шість сигм - це підхід до управління, заснований на даних, який виник у приватному секторі і з тих пір був прийнятий різними організаціями, в тому числі державними органами. Основним принципом "Шість сигм" є мінімізація дефектів і варіативності в процесах і продуктах, що в кінцевому підсумку призводить до підвищення якості та задоволеності клієнтів. Ключові аспекти "Шість сигм" включають:

a. *Методологія "Визнач, вимірй, проаналізуй, поліпши, контролюй"* (DMAIC - Define, Measure, Analyze, Improve, Control): Структурований підхід до вирішення проблем для виявлення та усунення неефективності та дефектів процесу.

b. *Статистичний аналіз*: Використання статистичних інструментів і методів для вимірювання продуктивності процесу, виявлення першопричин дефектів і перевірки вдосконалень.

c. *Управління проєктами*: Впровадження ініціатив "Шість сигм" за допомогою структурованих принципів управління проєктами, включаючи визначені ролі, терміни і показники ефективності.

d. *Навчання та сертифікація*: Забезпечення комплексних програм навчання та сертифікації для практиків "Шість сигм" на різних рівнях (зелений пояс, чорний пояс, майстер чорний пояс).

III. Впровадження системи управління якістю в органах державної влади

3.1 Визначення політики та цілей у сфері якості

Першим кроком у впровадженні системи управління якістю в органах державної влади є розробка політики у сфері якості, яка відображає зобов'язання організації надавати високоякісні послуги та постійно вдосконалювати свої процеси. Ця політика має бути узгоджена з місією, баченням і стратегічними цілями органу влади, а також слугувати керівним принципом для всієї діяльності з управління якістю.

3.2 Визначення процесів та відповідальності

Органи державної влади повинні визначити та задокументувати всі ключові процеси, пов'язані з наданням послуг, включаючи адміністративні, операційні та допоміжні процеси. Для кожного процесу мають бути визначені чіткі ролі, обов'язки та заходи підзвітності, що забезпечить розуміння кожним учасником свого внеску в загальну систему управління якістю.

3.3 Розробка документації з управління якістю

Необхідно розробити повний набір документації з управління якістю, включаючи процедури, робочі інструкції, форми та записи. Ця документація має слугувати орієнтиром для послідовного та стандартизованого надання послуг, а також основою для аудиту та постійного вдосконалення.

3.4 Навчання та обізнаність

Ефективне впровадження СУЯ вимагає широкого навчання та підвищення обізнаності на всіх рівнях державного органу. Співробітники повинні пройти навчання щодо принципів, процесів та інструментів управління якістю, а також щодо їхніх конкретних ролей та обов'язків в рамках СУЯ. Розвиток культури якості та постійного вдосконалення є важливим для довгострокового успіху СУЯ.

3.5 Моніторинг, вимірювання та поліпшення

Постійний моніторинг та вимірювання ключових показників ефективності (КПЕ) мають вирішальне значення для оцінки ефективності СУЯ та визначення

сфер, що потребують вдосконалення. Органи державної влади повинні створити механізми збору та аналізу даних, пов'язаних з якістю послуг, задоволеністю споживачів, ефективністю процесів та дотриманням нормативних вимог. Ці дані мають бути основою для постійного вдосконалення, наприклад, оптимізації процесів, розподілу ресурсів та ініціатив з навчання персоналу.

IV. Переваги та виклики впровадження СУЯ в органах державної влади

4.1 Переваги

Впровадження комплексної СУЯ в органах державної влади може принести численні переваги, зокрема:

а. Покращення якості послуг: Стандартизуючи процеси та впроваджуючи заходи постійного поліпшення, органи державної влади можуть підвищити якість, надійність та узгодженість послуг, які вони надають громадянам.

б. Підвищення ефективності та економія коштів: Оптимізація процесів, усунення відходів та оптимізація використання ресурсів може призвести до значного підвищення ефективності та економії коштів для органів державної влади.

с. Підвищення підзвітності та прозорості: Добре задокументована СУЯ сприяє прозорості та підзвітності, чітко визначаючи ролі, обов'язки та показники ефективності, що уможливорює ефективний нагляд та аудит.

д. Сприяння культурі постійного вдосконалення: Впровадження СУЯ заохочує до постійного навчання та вдосконалення, надаючи працівникам можливість виявляти та усувати недоліки і робити свій внесок у загальний успіх організації.

4.2 Виклики

Хоча переваги впровадження СУЯ в органах державної влади є значними, існують також виклики, які необхідно вирішувати:

а. Опір змінам: Впровадження нових процесів та практик управління якістю може зіткнутися з опором з боку працівників, які звикли до традиційних способів роботи, що вимагає ефективних стратегій управління змінами.

b. *Обмеженість ресурсів*: Впровадження комплексної системи управління якістю вимагає спеціальних ресурсів, включаючи фінансові інвестиції, персонал і час, що може бути складним завданням для органів державної влади, які працюють в умовах бюджетних обмежень.

c. *Складність надання державних послуг*: Надання державних послуг часто передбачає залучення багатьох зацікавлених сторін, складне регуляторне середовище та різноманітні пропозиції послуг, що робить впровадження стандартизованої СУЯ більш складним завданням, ніж у приватному секторі.

d. *Підтримка довгострокових зобов'язань*: Підтримка СУЯ вимагає постійної відданості з боку керівництва та працівників, а також безперервного моніторингу, вимірювання та вдосконалення, що може бути важко підтримувати протягом тривалого періоду часу.

Впровадження системи управління якістю в органах державної влади є пріоритетом в організації надання державних послуг, оскільки вона забезпечує структурований і перевірений підхід до поліпшення якості послуг, підвищення ефективності та формування культури постійного вдосконалення. Використовуючи успішні моделі управління з приватного сектору, такі як загальне управління якістю, ощадливе управління та шість сигм, органи державної влади можуть адаптувати та застосовувати принципи та методології, які продемонстрували свою ефективність в оптимізації процесів, зменшенні відходів та наданні цінності для клієнтів. Однак, впровадження СУЯ в органах державної влади не обходиться без викликів, включаючи опір змінам, обмеженість ресурсів та притаманну державній службі складність.

СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

1. Конституція України: прийнята на п'ятій сесії Верховної Ради України 28.06.1996 р. (із змінами). URL: www.zakon4.rada.gov.ua.
2. Закон України про соціальні послуги // Офіц. вісн. України. 2003. № 29. С. 52.
3. Про місцеве самоврядування в Україні: Закон України від 21 травня 1997 р. № 280/97-ВР. URL: www.zakon4.rada.gov.ua/laws/show/280/97-%D0%B2%D1%80.
4. Про місцеві державні адміністрації: Закон України від 9 кв. 1999 р. № 586-XIV // Офіційний вісник України. 1999. № 18. Ст. 774
5. Актуальні питання надання адміністративних послуг : зб. норм.-прав. та інформ.-аналіт. документів / за заг. ред. Т. В. Журавля. Київ : ТОВ «Ріджи», 2016. 114 с.
6. Безродна С. М. Управління якістю: навч. посіб. для студентів економічних спеціальностей. Чернівці: ПБКФ «Технодрук», 2017. 174 с.
7. Бичківський Р. Управління якістю: навч. посібник. Львів: ДУ «Львівська політехніка», 2010. 329 с.
8. ДСТУ ISO 9000-2001. Системи управління якістю. Основні положення та словник. На заміну ДСТУ 3230-95. К. : Держстандарт України, 2001. 28 с.
9. Заплотинський Б.А., Тупкало В.М. Управління якістю : Навчально-методичний посібник. К. : ННІМП ДУТ, 2015. 168 с.
10. Лахижа М.І. Система управління якістю в органах влади (вітчизняний та зарубіжний досвід). Полтава: РВВ ПУСКУ. 2008. 133 с.
11. Надання публічних послуг в умовах децентралізації та співробітництва територіальних громад: Навчально-практичний посібник/ За заг. редакцією Записного Д.Ю., Журавля Т.В., Толкованова В.В. Київ, 2018. 172 с.
12. Система публічного управління в умовах децентралізації влади: механізми горизонтальної взаємодії : монографія / Л. Л. Приходченко, С. Є.

Саханенко, П. І. Надолішній та ін. ; за заг. ред. Л. Л. Приходченко. Одеса : ОРІДУ НАДУ, 2017. 332 с.

13. Сороко В. Надання публічних послуг органами державної влади та оцінка їх якості :навч. посіб. К. : НАДУ, 2008. 104 с.

14. Тимощук В. Надання адміністративних послуг у муніципальному секторі. Навчальний посібник для посадових осіб місцевого самоврядування. Асоціація міст України. К., ТОВ «ПІДПРИЄМСТВО «ВІ ЕН ЕЙ», 2015. 124 с.

15. Тимощук В.П., Кірмач А.В. Оцінка якості адміністративних послуг. К.: Факт, 2005. 88 с.

16. Топольник В.Г., Котляр М.А. Метрологія, стандартизація, сертифікація і управління якістю: Навчальний посібник. Львів: Магнолія. 2019. 212 с.

17. Шаповал М. Менеджмент якості: підручник. К. : Знання, 2006. 471 с.

18. Центри надання адміністративних послуг: створення та організація діяльності: / за заг. ред. Тимощука В.П. Київ, СПД Москаленко О.М., видання 2-ге, доповнене і доопрацьоване. Київ, 2011. 432 с.

ЗМІСТ

Вступ	3
Тема 1. Конституційні засади надання публічних послуг в Україні.	5
Тема 2. Поняття публічних послуг	12
Тема 3. Соціально-економічна сутність публічних послуг	17
Тема 4. Класифікація публічних послуг	22
Тема 5. Необхідність законодавчого врегулювання порядку і стандартів надання публічних послуг	28
Тема 6. Методика опису публічної послуги.	32
Тема 7. Основні критерії оцінки якості надання публічних послуг.	37
Тема 8. Впровадження системи управління якістю в органах публічної влади: пріоритет у сфері організації надання публічних послуг	42
Список літератури	49

Навчальне видання

УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ДЕРЖАВНИХ І МУНІЦИПАЛЬНИХ ПОСЛУГ

Конспект лекцій

для студентів другого (магістерського) рівня вищої освіти спеціальності

281 «Публічне управління та адміністрування»

денної та заочної форм навчання

Укладачі: КРУГЛОВ Віталій Вікторович, МОРОЗ Володимир
Михайлович, ТЕРЕЩЕНКО Діна Акрамівна

Відповідальний за випуск проф. Мороз В. М.

Роботу до видання рекомендував проф. Кіпенський А. В.

В авторській редакції

План 2024 р, поз. 22.

Підп. до друку . 2024. Формат 60x84 1/12. Папір офсет.

Друк – різнографія. Гарнітура Times New Roman. Ум. друк. арк. 2,5.

Обл.вид. арк. Наклад 50 прим. Зам. № . Ціна договірна.

Видавничий центр НТУ «ХПІ».

Свідоцтво про державну реєстрацію ДК № 5478 від 21.08.2017 р.

61002, Харків, вул. Кирпичова, 2 Виготовлювач: ФОП Панов А.М.

Свідоцтво ДК № 4847 від 06.02.2015 р.

Харків, вул. Жон Мироносець, 10, оф. 6

Тел. +38 (057) 714-06-74, +30 (050) 976-32-87

copy@vlavke.com