

О. В. Євсюкова,
к. держ. упр, доцент, докторант кафедри публічного управління та публічної служби,
Національної академії державного управління при Президентові України

ОСОБЛИВОСТІ ФОРМУВАННЯ СИСТЕМИ МОНІТОРИНГУ ЯК ЕЛЕМЕНТА ОЦІНЮВАННЯ МЕХАНІЗМІВ СЕРВІСНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ОРГАНІВ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ

O. Evsyukova,
Ph. D. P. A., Docent, Doctoral Candidate of Public Administration and Public Service Department
of the National Academy of public administration under the President of Ukraine

FEATURES OF THE FORMATION OF MONITORING SYSTEM AS THE ELEMENT OF EVALUATION OF MECHANISMS OF SERVICE ACTIVITIES OF BODIES OF THE PUBLIC AUTHORITY

Статтю присвячено змістовному доповненню положень методологічного вивчення особливостей моніторингу, як елемента оцінювання механізмів сервісної діяльності органів публічної влади. Виокремлено особливості побудови системи моніторингу сервісизації, що забезпечують процеси ідентифікації вимірів оцінки створення й споживання публічних послуг. Розкрито змістовність проведення моніторингу сервісизації, спрямованого на відстеження ланцюжків створення цінності публічної послуги. Запропоновано критерії відповідності процесу моніторингу сервісизації системи публічного управління як специфічного виду управлінської діяльності органів публічної влади. Визнано й підтверджено, що структурування процесів формування споживчої цінності послуги має відбуватися у контексті процесів, що виконуються по-слугоотримувачем, та дії, що здійснюються послугодавцем. Обґрунтовано, що моніторинг сервісизації — це взаємопов'язаний комплекс, якій інкорпорує окремі ключові типи моніторингів за класифікаційними групами процесів створення та споживання публічної послуги сервісного спрямування.

The article is devoted to the content supplement of the provisions of the methodological study of the features of monitoring, as an element of evaluation of the mechanisms of service activities of public authorities. The peculiarities of construction of a service monitoring system are provided, which provide processes for identifying the measurement of the assessment of the creation and consumption of public services. The content of the monitoring service is disclosed, aimed at tracking the creation of the value of public service chains. The criteria of compliance of the monitoring process with the service of the public administration system as a specific type of administrative activity of the public authorities are proposed. It is acknowledged and confirmed that the structuring of the processes of formation of the consumer value of the service should take place in the context of the processes performed by the recipient and the actions carried out by the service provider. It is substantiated that service monitoring is an interconnected complex, which incorporates certain key types of monitoring by classification groups of the processes of creation and consumption of public service for service purposes.

Ключові слова: система публічного управління, процес сервісизації, моніторинг, органи публічної влади, суб'єкт-орієнтир, створення, споживання публічна послуга, сервісно-орієнтована держава.

Key words: public administration system, service process, monitoring, public authorities, subject-oriented, creation, consumption, public service, service-oriented state.

ПОСТАНОВКА ПРОБЛЕМИ У ЗАГАЛЬНОМУ ВИГЛЯДІ ТА ЇЇ ЗВ'ЯЗОК ІЗ ВАЖЛИВИМИ НАУКОВИМИ ЧИ ПРАКТИЧНИМИ ЗАВДАННЯМИ

Вирішення суспільних проблем покладається на органи публічної влади, які є головними продуцента-

ми публічних послуг, адже будь-яке прийняте ними рішення (у якому завжди прослідковується певний вияв реакції на суспільне явище) передбачає розробку механізму його прийняття і відповідно стратегію його реалізації. В умовах суспільних трансформацій, впровадження сервісної технології оцінювання у

сфері надання публічних послуг опосередковано необхідністю систематичної актуалізації завдань сервісизації із забезпечення передачі інформації особам, які приймають рішення щодо реінжинірингу внутрішніх потоків інституційних одиниць суб'єктів публічного управління у межах, саме, суб'єктно-орієнтованого управління. Оцінка ефективності та результативності сервісної діяльності органів публічного управління має бути заснована на системі моніторингу реалізації концепції функціонування та розвитку системи публічного управління. У зв'язку з цим, доцільним є визначення моніторингу надання публічних послуг органами публічної влади як системи безперервних спостережень та оцінок надання послуг з дотримання стандартів їх надання, якості та доступності таких послуг. Поряд з вказаним, не втрачає актуальності подальше дослідження процедур моніторингу як процесу сервісизації системи публічного управління для оцінки створення й споживання публічних послуг сервісного спрямування.

АНАЛІЗ ОСТАННІХ ДОСЛІДЖЕНЬ І ПУБЛІКАЦІЙ, В ЯКИХ ЗАПОЧАТКОВАНО РОЗВ'ЯЗАННЯ ДАНОЇ ПРОБЛЕМИ І НА ЯКІ СПИРАЄТЬСЯ АВТОР, ВИДІЛЕННЯ НЕ ВИРШЕНИХ РАНІШЕ ЧАСТИН ЗАГАЛЬНОЇ ПРОБЛЕМИ, КОТРИМ ПРИСВЯЧУЄТЬСЯ ОЗНАЧЕНА СТАТТЯ

Питаннями дослідження організації та практичного проведення моніторингу діяльності органів публічної влади, надання адміністративних та муніципальних послуг, визначення громадської думки як інструменту оцінювання присвячені науковій праці таких дослідників, як: Н. Балинської (щодо використання моніторингу за умов реалізації моделі симетричної комунікації громадськості та держави) [2], С. Безродної (щодо застосування моніторингу як складової управління якістю) [3], О. Бабінової (щодо розуміння моніторингу як механізму, що сприяє визначенню критеріїв оцінки ефективної діяльності органів місцевого самоврядування) [1], А. Волошиної (щодо особливостей громадського контролю та розгляду громадського моніторингу, як однієї з його складових) [5], О. Ігнатенка (щодо використання моніторингу для проведення повноцінного аналізу та прийняття обґрунтованих рішень органів публічної влади, визначення особливостей його застосування для оцінювання ринку житлово-комунальних послуг) [9]; В. Мамонової (щодо використання моніторингу для діагностування управлінської взаємодії суб'єкта та об'єкта процесу управління в межах територіального розвитку) [7]; Р. Мертон (щодо розгляду моніторингу громадської думки, як складової методу спостереження та переваг його використання у мережевих суспільствах) [8]; Є. Романенка (щодо з'ясування сутнісних ознак моніторингу, як іманентної складової комунікативних стратегій формування довіри громадян до реформування органів державної влади) [12]; І. Фарман (щодо з'ясування наукових засад моніторингу з точки зору формування методології дослідження суспільно-гуманітарного пізнання) [14] тощо.

За наявності значної кількості загальних наукових досліджень недостатньо розробленими, залиша-

ються окремі концептуально-методологічні і методичні засади моніторингу надання публічних послуг як важливої форми реалізації деліберативної демократії. Існує нагальна необхідність у науковому обґрунтуванні методологічних положень щодо розробки та практичної реалізації механізму формування цільової ефективності суб'єкта-орієнтира, який має бути спрямований саме на встановлення рівня задоволеності споживача послуги та використання відповідного інструментарію сервісного спрямування у контексті моніторингу орієнтаційної взаємодії між різними ієрархічними рівнями в умовах суспільних трансформацій.

ФОРМУЛЮВАННЯ ЦІЛЕЙ СТАТТІ (ПОСТАНОВКА ЗАВДАННЯ)

Метою статті є розв'язання положень методологічного вивчення особливостей моніторингу як елементу оцінювання механізмів сервісної діяльності органів публічної влади, за якими обґрунтовано й доведено доцільність побудови системи моніторингу сервісизації для ідентифікації вимірів оцінки споживчої цінності публічних послуг з виділенням ключових типів моніторингу за групами процесів створення та споживання публічної послуги сервісного спрямування за критерієм обрання місця створення її цінності, за умов запровадження у практику моделі розвитку сервісної діяльності інституціональних одиниць системи публічного управління.

ВИКЛАД ОСНОВНОГО МАТЕРІАЛУ ДОСЛІДЖЕННЯ З ОБґРУНТУВАННЯМ ОТРИМАНИХ НАУКОВИХ РЕЗУЛЬТАТІВ

Визначаючи предметність дослідження, варто зауважити, що у процесі роботи над створенням концепції функціонування та розвитку системи публічного управління, нами не виділено особливості громадського моніторингу, (який передбачає дослідження певного явища або процесу, що проводиться систематично, за тією ж тематикою із застосуванням тих самих інструментів), оскільки будь-який вид моніторингу має на меті змінити ситуацію на краще, тому і результати завжди доносяться до суспільства і тих осіб, які можуть певним чином вплинути на вирішення досліджуваної проблематики [5, с. 25].

Розвиток процесів стандартизації державних функцій та послуг (робіт) дає змогу визначити предметну область моніторингу як: процесу сервісизації системи публічного управління (надалі — СПУ), рівня споживчої цінності наданих публічних послуг з визначенням ефективності та результативності сервісної діяльності інституціональних одиниць СПУ. Вказане доводить, що моніторинг надання публічних послуг є важливою формою реалізації деліберативної демократії, а ефективність процесу надання публічних послуг полягає в тому, що вони практично забезпечують реалізацію суспільних інтересів, що є певним соціальним результатом.

За вказаних умов, саме моніторинг діагностує інформацію щодо споживчої цінності публічної послуги, задоволеності та лояльності споживача для ефективного управління орієнтаційною міжсуб'єктною взає-

модією та прийняття обґрунтованих управлінських рішень, які направлені на підвищення ефективності та результативності діяльності послугодавця. Також моніторинг як процес має бути спрямованим на оцінку результатів щодо реалізації державних програм, нормативно-правових актів у сфері надання публічних послуг, що стосуються реформування держави як системи. Результати моніторингу мають визначати відповідність очікуваним наслідкам управління розвитком-сервісно-орієнтованої держави (тобто обраному напряму досягнення головної мети). Транспарентність результатів моніторингу в сервісно-орієнтованій державі має висвітлюватися в ЗМІ [9, с. 178—179]. Вказане сприятиме формуванню ефективності СПУ, яке залежить від оптимізації форм комунікативної взаємодії її компонентів (суб'єктів) [12, с. 473—474], та реалізації моделі симетричної комунікації у формі діалогу, яка характеризується високим рівнем залучення громадськості в управлінські процеси, в тому числі і за участю держави [2, с. 126].

Зазначимо, що моніторинг як елемент оцінювання використовується при реалізації іншого механізму — контролінгу, який спрямований на здійснення комплексної оцінки всіх аспектів управління і діяльності центрального органу виконавчої влади, зокрема, цілей і ресурсного забезпечення, що дає можливість виявити відхилення та вживати невідкладних заходів щодо реалізації стратегії. Як зазначає Л.М. Письмаченко, контролінг у системі державного управління — це інтегрована система управління адміністративними підрозділами, органами державної влади та органами місцевого самоврядування, що базується на комплексному використанні методів планування, обліку, аналізу, контролю та прогнозування і спрямована на підвищення ефективності управлінських рішень та їх орієнтацію на довгострокову перспективу [10, с. 64]. Але на відміну від контролінгу, який спирається на єдність інформаційної бази, фактової та персональної відповідальності та чітких домовленостей щодо форми очікуваних результатів, моніторинг передбачає урізноманітнення інформаційного поля та кількість суб'єктів, які забезпечують його реалізацію.

Таким чином, об'єктом моніторингу сервісизації СПУ виступатимуть процеси, пов'язані з наданням та споживанням публічної послуги. Відповідно, для побудови системи моніторингу сервісизації на першому етапі необхідно виділити основні групи процесів, які відбуваються у кожному окремому органі публічної влади, а також процеси, що включають діяльність споживачів послуги щодо звернення для отримання послуги, визначити їх характеристики, тобто розробити систему критеріїв, що дозволяють віднести кожен вид процесу до тієї чи іншої групи. Моніторинг процесів можна охарактеризувати як поточний (оперативний) моніторинг, тоді як моніторинг інших показників (наприклад, відтворення людського капіталу) буде направлено на довгострокову перспективу.

Доцільним є поділ суб'єктів моніторингу на суб'єкти, які проводять моніторинг, та суб'єкти, які виконують процеси, що є об'єктами моніторингу. Тобто перші бу-

дуть спостерігати, оцінювати, а інші — виступати як: а) спостерігачі та безпосередні учасники процесів надання та споживання послуги; б) як джерела інформації, яка опрацьовується під час моніторингу.

За умови вибору суб'єкта моніторингу, який буде не тільки здійснювати спостереження за об'єктом, але й інтерпретувати отримані результати, необхідно виходити з того, що моніторинг вважатиметься, лише тоді ефективним, коли здійснюватиметься незалежною особою. При цьому здійснення моніторингу може проводити не тільки найвищий керівний орган, а й спеціально залучені для цього громадські організації, незалежні експерти.

Суб'єкти, які є безпосередніми учасниками об'єкта моніторингу — послугодавця, в особі інституціональних одиниць СПУ, та послугоотримувача, в особі населення та бізнес-спільноти.

Отже, кінцевою метою реалізації моніторингу сервісизації є визначення рівня сервісизації послугодавця, тобто наскільки результати діяльності послугодавця сприяють досягненню цілей споживачів публічних послуг.

Моніторинг як процес у загальному розумінні має такі характеристики [14]: а) спостереження, яке систематично повторюється; б) комплексне використання інформації з різних джерел (статистична звітність, соціологічні обстеження, внутрішня звітність); в) методологічне забезпечення (єдина система показників і класифікацій, гармонізований інструментарій, оцінка якості даних та ін.); г) комплексний аналіз, у т.ч. побудова рейтингів; д) поширення даних, отриманих за результатами моніторингу.

Слід відмітити, що організація процесу моніторингу сервісизації являє собою складну і масштабну діяльність, яка включає, щонайменше, такі етапи: 1) визначення показників, на основі яких буде формуватися представлення щодо споживчої цінності публічної послуги та рівня сервісизації в цілому; 2) встановлення джерел інформації для проведення моніторингу; 3) вибір методів збору інформації, визначення частоти, графіка збору інформації; 4) призначення відповідальних за отримання необхідної інформації з подальшим аналізом та інтерпретацією; 5) визначення технології обробки та аналізу отриманої інформації; б) планування витрат, необхідних для проведення моніторингу тощо.

Практична реалізація моніторингу сервісизації СПУ можлива за допомогою таких інструментів: спостереження, опитування, контроль (аудит), облік, аналіз, діагностика, оцінка.

Розглянемо окремі процеси моніторингу сервісизації. Так, первинний збір інформації є першим етапом моніторингу. З огляду на специфіку об'єкта моніторингу, основними інструментами для отримання даних будуть: спостереження, анкетування, аналіз документів. За підсумками повинні бути сформовані і систематизовані дані, що характеризують різні аспекти, які впливають на формування споживчої цінності державної послуги.

Спостереження — загальнонаукових метод збору первинної інформації шляхом безпосередньої реєстрації дослідником подій, явищ і процесів, що відбува-

ються в певних умовах [8]. З точки зору обраного нами об'єкта моніторингу спостереження буде здійснюватися в процесі надання та споживання публічної послуги. Реєстрації підлягає факт надання послуги. Шляхом спостереження можна оцінити такі фактори, що впливають на споживчу цінність публічної послуги, як умови, в яких надається послуга, інформація про послугу і вхідні бар'єри для її отримання, інші технічні умови надання послуги.

Наступний метод — анкетування — соціологічний метод отримання інформації про психологічну реакції респондентів на об'єкт моніторингу за допомогою анкети. З огляду на предмет моніторингу — сервісизації, рівень якої багато в чому визначається орієнтаційної спрямованістю на споживача послугодавця, основним джерелом інформації стають на суб'єктивна оцінка суб'єкта-орієнтира і орієнтована суб'єкта щодо наданої державної послуги. Тобто передбачається, що цільовий суб'єкт оцінює якість наданої послуги, його відповідність очікуваному, результат споживання якої дозволяє досягти поставлених ним цілей. Також він може оцінити якість надання публічної послуги з точки зору зручності. Проведення опитування даних суб'єктів дозволить отримати інформацію про їх суб'єктивні оцінки та вивести загальний показник оцінки того чи іншого процесу надання послуги, що дозволяє говорити про якість його проведення. Суб'єктом, який зможе здійснити незалежний моніторинг шляхом анкетування споживачів послуги, може виступати залучена стороння громадська організація, незалежні експерти.

Суб'єкт, що орієнтується як другий учасник процесу надання публічної послуги об'єкту моніторингу, також є носієм інформації, яка може бути отримана в ході анкетування. При цьому буде отримана суб'єктивна оцінка послугодавця про якість та ефективності наданої їм послуги, а також про внесок одержувача послуги в створення цінності. При цьому для отримання інтегрованого показника незалежний моніторинг повинна здійснювати організація, яка має найвищі повноваження. Анкетування засноване на застосуванні методу експертних оцінок, тобто заснованих на судженнях фахівців кількісних або бальних оцінок процесів або явищ, які не можуть піддаватися безпосередньому виміру [6, с. 10—18].

Також ще одним методом проведення моніторингу, який доцільно застосувати при аналізі документів: інформаційний, контент-аналіз. Інформаційний аналіз являє собою виявлення в документах та фіксацію у вигляді даних інформації, що відноситься до певної предметної області [4, с. 12]. При цьому контент-аналіз — це формалізований метод вивчення текстової та графічної інформації, за допомогою перекладу інформації в кількісні показники з її подальшою статистичною обробкою [11]. В рамках моніторингу сервісизації важливу увагу слід приділити не тільки спостереження за виконанням нормативно-правових актів, адміністративних регламентів, інших ненормативних документів. Важливе значення має ще й зміст даних документів — обґрунтованість прийняття, юридична, правова оцінка, виявлення відповідності цілям споживачів, в загальному вигляді — тобто, наскільки

вони прагнуть максимізувати споживчу цінність публічної послуги, на регулювання якої вони є спрямовані. При цьому аналіз документів необхідно доручити стороннім експертам у відповідній області, щоб виключити протекціонізм та популізм при формуванні висновків.

Отриману в ході спостереження та анкетування інформацію необхідно представити у вигляді системи моніторингових показників. З огляду на те, що сфера публічних послуг різноманітна, необхідно виробити універсальні показники, що характеризують різні аспекти поняття сервісизації СПУ, що відповідають вимогам об'єктивності, вимірності, порівнянності, та виключити неоднозначну їх інтерпретацію.

Завершальний етап процесу моніторингу сервісизації — проведення аналізу та оцінки отриманих показників. Під оцінкою прийнято розуміти "співвіднесення об'єкта з прийнятим критерієм, зразком або нормою" [13, с. 83].

Обґрунтовано та доведено, що моніторинг сервісизації як специфічний вид управлінської діяльності органів публічної влади повинен відповідати таким критеріям:

- запровадження моніторингу має носити не локальний, а всеосяжний характер, щодо кожного виду процесу зі створення публічної послуги, тільки в цьому випадку будуть досягнуті поставлені завдання;

- впровадження системи моніторингу не повинно суттєво збільшити вартість публічної послуги; необхідно дотримання такого балансу, при якому підвищення рівня сервісизації за рахунок прийняття певних управлінських рішень за підсумками моніторингу збільшить споживчу цінність послуги пропорційно збільшенню її вартості;

- прийняття рішення про впровадження системи моніторингу сервісизації має входити в загальну Стратегію розвитку системи публічного управління (СПУ);

- моніторинг сервісизації буде ефективніше, якщо інтерпретацію і та оцінку результатів його проведення буде проводити особа незацікавлена (стороння) по відношенню до безпосереднього послугодавця; в зв'язку з цим необхідно оцінити можливість залучення для проведення моніторингу, особливо на початковому етапі його впровадження, громадських організацій;

- процес збору даних повинен бути максимально простим, має бути усунуто дублювання функцій фахівців на різних рівнях;

- цільові показники для оцінки рівня сервісизації, які будуть розглянуті в наступному параграфі, повинні визначатися на науковій основі, слід виключити їх довільне формулювання; важливим фактором ефективно організованої системи моніторингу сервісизації є розробка достатнього обсягу показників, що дають вичерпну інформацію для прийняття обґрунтованих управлінських рішень;

- управлінські рішення, що приймаються на основі аналізу отриманих показників рівня сервісизації, повинні ґрунтуватися на наукових розрахунках. "Контрольна межа (або поріг реагування, число балів оцінки,

Таблиця 1. Співвідношення ключових типів моніторингів сервісизації за групами процесів створення та споживання публічної послуги сервісного спрямування

Класифікація процесів, що формують створення та споживання публічної послуги	Сервісизація послугодавця та його моніторинг	Сервісизація послугоотримувача та його моніторинг
Підготовчий	<ul style="list-style-type: none"> • Моніторинг орієнтаційного поля та орієнтаційного потенціалу; • Моніторинг умов (характеру) звернення за публічною послугою; • Моніторинг процесів, що орієнтовані на споживача 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Моніторинг умов розвитку суб'єктності 2. Моніторинг вхідних бар'єрів 3. Моніторинг очікуваної якості обслуговування
Основний	<ul style="list-style-type: none"> • Моніторинг дотримання адміністративного регламенту; • Моніторинг допоміжних процесів; • Моніторинг співвідношення якісних та кількісних показників публічної послуги 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Моніторинг задоволеність процесом надання публічної послуги та рівнем обслуговування. 2. Моніторинг відповідності фактичного рівня обслуговування та рівня, що очікує послугоотримувач
Завершальний	<ul style="list-style-type: none"> • Моніторинг результативності орієнтованого суб'єкта 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Моніторинг цільової ефективності суб'єкта-орієнтира

Джерело: складено автором самостійно.

тобто коли потрібно "Застосовувати заходи") повинна встановлюватися, виходячи з реальних можливостей системи виконати побажання" [7, с. 231] суб'єкта-орієнтира.

Для побудови системи моніторингу сервісизації необхідно ідентифікувати виміри оцінки створення й споживання публічних послуг та виділити основні групи процесів, що відбуваються в кожному окремому закладі або органі державної влади, а також процеси, що включають діяльність споживачів послуги за зверненням для отримання послуги, визначити їх характеристики.

Метою такого розгляду є встановлення характеру збільшення цінності виробництва продукції або надання послуги шляхом задоволення поточних і майбутніх потреб не тільки споживачів, але і всіх зацікавлених сторін і суспільства в цілому [3, с. 40—42]. Необхідно позначити критерії, за якими можливо буде визначати структуру процесів, пов'язаних з виробництвом та споживанням публічної послуги. Варто особливо відзначити, що на відміну від перебігу процесів у комерційних організаціях всередині однієї одиниці, для СПУ важливим є не місце, в якому відбувається процес, а його значення (участь) у створенні повної вартості та цінності публічної послуги.

Процеси виробництва(створення) та споживання публічної послуги важливо розглянути як з точки зору послугодавця, так і з точки зору споживача (послугоотримувача). Це обумовлено тим, що оцінка тільки внутрішніх процесів, що відбуваються в інституційних одиницях СПУ з приводу надання публічної послуги, не відповідає вимогам суб'єктно-орієнтованого підходу: не враховується те, що послугоотримувач є суб'єктом процесу надання послуги, яка вчиняє певні дії до моменту звернення до послугодавця.

Таким чином, структурувати процеси формування споживчої цінності послуги слід на процеси, що виконуються послугоотримувачем, та дії, що здійснюються послугодавцем.

З урахуванням необхідності проведення моніторингу сервісизації, спрямованого на відстеження

ланцюжків створення цінності публічної послуги, доцільно в якості критерію угруповання процесів вибрати їх місце в створенні цінності. За даним критерієм виділяємо: підготовчий, основний та заключний етапи створення споживної цінності публічної послуги.

Тобто надання послуги включає, що на підготовчому етапі створюються деякі умови для виробництва, крім цього, безпосередньо процес взаємодії послугодавця та послугоотримувача з приводу надання послуги — здійснюється як основний процес (етап). Послуги надаються з урахуванням необхідності досягнення певного результату — цілей, поставлених як послугоотримувачами, так і послугодавцями.

У зв'язку з цим доцільно в якості завершального етапу виділити процес оцінки результату та ефективності взаємодії (подібний принцип поділу процесів представлений в роботі О.О. Бабінової [1]). Таким чином, підготовчий, основний та завершальний процеси слід розглянути як з точки зору послугодавця, так і з точки зору споживача.

Розглядаючи процеси взаємодії з точки зору споживачів публічних послуг, можна виділити наступні їх особливості. Так, підготовчий етап з точки зору послугодавця характеризується у формуванні цілей, які залежать від потреб. При цьому для визначення цілей потенційних послугоотримувача необхідний постійний моніторинг соціальної, трудової сфери, тобто моніторинг умов розвитку суб'єктності.

При прийнятті рішення про звернення за публічною послугою споживач оцінює такі фактори: ресурси — матеріальні та трудові, які будуть потрібні йому для отримання послуги, дискомфорт та "втрата" часу при спілкуванні з послугодавцем.

Відповідно до цього необхідно відстежувати, як у поточний період послугоотримувач оцінює рівень вхідних бар'єрів для отримання публічної послуги, а також бажану якість обслуговування за допомогою відповідних видів моніторингу.

Завдання моніторингу основного процесу послугоотримувачем — це визначення споживчої цінності публічної послуги. Супутнім моніторингом при цьому є мо-

ніторинг допоміжних процесів, а саме моніторинг відповідності фактичного рівня обслуговування тому, що очікує послугоотримувач.

Крім цього, моніторинг задоволеності споживачів процесом надання публічної послуги й включає параметри, з яких складається споживча цінність послуги у свідомості споживача.

Завершальний етап — це закінчення взаємодії послугодавця та послугоотримувача. Послугоотримувач оцінює результати взаємодії, можливо по закінченні деякого часу. В результаті він оцінює, чи була досягнута кінцева мета взаємодії, переслідувана їм при зверненні до послугодавця.

Відзначаємо, що моніторинг цільової ефективності суб'єкта-орієнтира спрямований саме на встановлення рівня задоволеності споживача послуги, тобто на оцінку сервісизації як результату.

Таким чином, моніторинг сервісизації є взаємопов'язаним комплексом, який інкорпорує окремі ключові типи моніторингових за групами процесів створення та споживання публічної послуги сервісного спрямування (табл. 1).

Результати, отримані в ході моніторингу сервісизації, дозволять регулярно у оперативному режимі відстежувати рівень сервісизації як окремого установи, який надає державні послуги, так і СПУ в цілому. При цьому, вказуючи на оцінку сервісизації щодо закладу, одночасно оцінюється частина діяльності органів виконавчої влади, які не взаємодіють зі споживачем безпосередньо, а лише займаються надання публічної послуги.

ВИСНОВКИ З ПРОВЕДЕНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ І ПЕРСПЕКТИВИ ПОДАЛЬШИХ РОЗВІДОК У ЦЬОМУ НАПРЯМІ

На підставі вищевикладеного доведено, що моніторинг як процес сервісизації системи публічного управління має бути спрямований на визначення рівня споживчої цінності наданих публічних послуг з визначенням ефективності та результативності сервісної діяльності інституціональних одиниць системи публічного управління. З'ясовано, що організація та імплементація моніторингу сервісизації системи публічного управління є складною та масштабною діяльністю, яка складає комплекс етапів, характеристику яких деталізовано у зазначеній публікації. Опираючись на суб'єкт-орієнтований підхід, визначено суб'єкт моніторингу, для якого характерна функціональна дихотомія (перетворення суб'єкту, що здійснює моніторинг та суб'єктів, що за умов його реалізації, перетворюються на об'єкти). Обґрунтовано й доведено доцільність побудови системи моніторингу сервісизації для ідентифікації вимірів оцінки споживчої цінності публічних послуг з виділенням ключових типів моніторингових за групами процесів створення та споживання публічної послуги сервісного спрямування за критерієм обрання місця створення її цінності. Запропоновано критерії відповідності, яким має відповідати моніторинг сервісизації системи публічного управління як специфічний вид управлінської діяльності органів публічної влади.

Перспективи подальших розвідок у цьому напрямі мають полягати у визначенні конструктивних підходів до моніторингу, що орієнтований на споживача публічної послуги в умовах розвитку сервісно-орієнтованої держави та розгляд ефективного та результативного механізму забезпечення процесу надання та отримання публічної послуги сервісного спрямування.

Література:

1. Бабінова О.О. Критерії оцінки ефективності діяльності органів місцевого самоврядування / О.О. Бабінова. — [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <http://old.niss.gov.ua/book/StrPryor/3/10.pdf>
2. Балинська Н. Комунікативні ризики у сфері управління / Н. Балинська // Державна служба. — 2008, — № 5 — С.117—138.
3. Безродна С.М. Управління якістю: навч. посіб. для студентів економічних спеціальностей / С.М. Безродна. — Чернівці: ПБКФ "Технодрук", 2017. — 174 с.
4. Берко А.Ю. Застосування методу контент-аналізу для формування інформаційних ресурсів системах електронної контент-комерції / А.Ю. Берко, В.А. Вищоцька, М.М. Сороковський // Вісник Національного університету "Львівська політехніка". — 2012. — № 743: Інформаційні системи та мережі. — С. 3—15.
5. Волошина А.В. Ефективна організація роботи громадської ради: метод. рек. / А.В. Волошина, М.В. Лациба; Укр. незалеж. центр політ. дослідж. — К.: Агентство "Україна", 2011. — 76 с.
6. Кількісні методи експертного оцінювання: наук.-метод. розробка / Уклад.: В.П. Новосад, Р.Г. Селіверстов, І.І. Артım. — К.: НАДУ, 2009. — 36 с.
7. Мамонова В. Діагностика суб'єктно-об'єктних відносин у системі управління територіальним розвитком // Державне управління в Україні: реалії та перспективи: Зб. наук. пр. / За заг. ред. В.І. Лугового, В.М. Князева. — К.: Вид-во НАДУ, 2005. — Вип. 2. — С. 229—235.
8. Мертон Р. Соціальна теорія і соціальна структура / Р. Мертон [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <http://http://socioline.ru/pages/r-merton-sotsialnaya-teoriya-i-sotsialnaya-struktura>
9. Організація надання публічних послуг на місцевому рівні: навч. посіб. / Авт. кол: Г.А. Борщ, Н.В. Васильєва, О.І. Васильєва та ін.; за заг. ред. О.І. Васильєвої, О.С. Ігнатенка. — К.: НАДУ, 2014. — 444 с.
10. Письмаченко Л.М. Контролінг в органах державної влади і органах місцевого самоврядування: навч. посіб. / Л.М. Письмаченко. — К.: НАДУ, 2008. — 72 с.
11. Пусарчук О. Статистичний аналіз активності тематичного контенту в мережі Інтернет для прогнозування розвитку інформаційних загроз / О. Пусарчук. — Режим доступу: <https://cyberleninka.ru/.../statistichny-analiz-aktivnosti-tematichnogo-kontentu>
12. Романенко Е.О. Комунікативні стратегії формування довіри громадськості до органів державної влади у контексті реалізації реформи державного управління / Е.О. Романенко // Модернізація державного управління та європейська інтеграція України: матеріа-

ли щоріч. Всеукр. наук.-практ. конф. за міжн. участю. (Київ, 25 квітня 2013 р.): у 2 т. / За наук. ред. Ю.В. Ковбасюка, К.О. Ващенко, С.В. Загороднюка. — К.: НАДУ, 2013. — Т. 1. — 558 с.

13. Тематичний словник-довідник з соціології / За ред. В.В. Кохана. — Чернівці, Чернівецький національний ун-т, 2009. — 112 с.

14. Фарман И.П. Мониторинг как метод исследования и представления знания [Электронный ресурс] / И.П. Фарман. — Режим доступа: <https://iphras.ru/uplfile/root/biblio/ps/ps17/18.pdf>

References:

1. Babinova, O.O. (2007), "Criteria for assessing the effectiveness of the activities of local self-government bodies", available at: <http://old.niss.gov.ua/book/StrPryor/3/10.pdf> (Accessed 18 July 2018).

2. Balynska, N. (2008), "Communicative risks in management", *Derzhavna sluzhba*, vol. 5, pp. 117—138.

3. Bezrodna, S.M. (2017) *Upravlinnia yakistiu: navch. posib. dlia studentiv ekonomichnykh spetsialnostei* [Quality management: teach. manual for students of economic specialties], PVKF "Tekhnodruk", Chernivtsi, Ukraine.

4. Berko, A.Yu. Vysots'ka, V.A. and Sorokovs'kyj, M.M. (2012), "Application of the method of content analysis for the formation of information resources of systems of electronic content-commerce", *Visnyk Natsionalnoho universytetu "Lvivska politekhnika"*, vol. 743, pp. 3—15.

5. Voloshyna, A.V. (2011), *Efektivna orhanizatsiia roboty hromadskoi rady: metod.rek* [Effective organization of the work of the public council: methodical], *Ahenstvo "Ukraina"*, Kyiv, Ukraine.

6. Novosad, V.P. Seliverstov, R.H. and Artym, I.I. (2009), *Kilkisni metody ekspertnoho otsiniuvannia* [Quantitative methods of expert evaluation], NADU, Kyiv, Ukraine.

7. Mamonova, V. (2005), "Diagnostics of subject-object relations in the system of territorial development management", *Derzhavne upravlinnia v Ukraini: realii ta perspektyvy*: Zb. nauk. pr., vol. 2, pp. 229—235.

8. Merton, R. (1949), "Social theory and social structure", available at: <http://socioline.ru/pages/r-merton-sotsialnaya-teoriya-i-sotsialnaya-struktura> (Accessed 21 July 2018).

9. Borsch, H.A. Vasyli'eva, N.V. and Vasyli'eva, O.I. (2014), *Orhanizatsiia nadannia publichnykh posluh na mistsevomu rivni* [Organization of provision of public services at the local level], NADU, Kyiv, Ukraine.

10. Pysmachenko, L.M. (2008), *Kontrolinh v orhanakh derzhavnoi vlady i orhanakh mistsevoho samovriaduvannia* [Controlling in state authorities and local self-government bodies], NADU, Kyiv, Ukraine.

11. Pysarchuk, O. (2017), "Statistical analysis of the content content content on the Internet to predict the development of information threats", available at: <https://cyberleninka.ru/.../statistichniy-analiz-aktivnosti-tematichnogo-kontentu>. (Accessed 18 July 2018).

12. Romanenko, E.O. (2013), "Communicative strategies for building public confidence in public

authorities in the context of the implementation of public administration reform", *Modernizatsiia derzhavnoho upravlinnia ta ievropejs'ka intehratsiia Ukrainy: materialy schorich. vseukr. nauk.-prakt. konf. za mizhn. Uchastiu* [Modernization of Public Administration and European Integration of Ukraine: Materials of the Annual All-Ukrainian Scientific and Practical Conference on International Participation], NADU, Kyiv, Ukraine, 25 April.

13. Kokhan, V.V. (2009), *Tematychnyi slovnyk-dovidnyk z sotsiologii* [Thematic dictionary-reference book on sociology], *Chernivetskyi natsionalnyi un-t*, Chernivtsi, Ukraine.

14. Farman, Y.P. (2012), "Monitoring as a method of research and presentation of knowledge", available at: <https://iphras.ru/uplfile/root/biblio/ps/ps17/18.pdf> (Accessed 20 July 2018).

Стаття надійшла до редакції 01.08.2018 р.

АГРОСВІТ
www.agrosvit.info
Передплатний індекс: 23847

АГРОСВІТ
Науково-практичний журнал

ISSN 2306-6792
P772304 619201

Виходить 24 рази на рік

Видання включено до переліку наукових фахових видань України з ЕКОНОМІКИ