

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ТЕРНОПІЛЬСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ІВАНА ПУЛЮЯ

Факультет економіки та менеджменту
Кафедра менеджменту та адміністрування

Качмар Дмитро Васильович

УДК 352.07

Дослідження напрямів підвищення якості процесу управління та надання послуг публічною організацією, на прикладі Старосамбірської районної ради

Спеціальність 074 – Публічне управління та адміністрування

АВТОРЕФЕРАТ

наукової роботи на здобуття кваліфікації магістра

Тернопіль – 2018

Робота виконана на кафедрі менеджменту та адміністрування факультету економіки та менеджменту Тернопільського національного технічного університету імені Івана Пулюя Міністерства освіти і науки України.

Науковий керівник:

кандидат економічних наук, доцент

Машлій Галина Богданівна,

кафедра менеджменту та адміністрування
факультету економіки та менеджменту
Тернопільського національного технічного
університету імені Івана Пулюя

Рецензент:

кандидат технічних наук, доцент

Дудкін Павло Дмитрович,

кафедра управління інноваційною діяльністю та
сферою послуг факультету економіки та
менеджменту Тернопільського національного
технічного університету імені Івана Пулюя

Захист відбудеться «27» грудня 2018 р. о 12⁰⁰ год. на засіданні екзаменаційної комісії у Тернопільському національному технічному університеті імені Івана Пулюя

Науковий керівник

Г. Б. Машлій

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми дослідження. На сучасному етапі розвитку нашої держави необхідно враховувати, що місцеве самоврядування є могутнім потенціалом державотворення. Саме цей інститут грає значну роль у поєднанні в єдине ціле інтересів держави, суспільства та особистості. Функціонування місцевого самоврядування має бути спрямовано на створення та підтримку сприятливого життєвого середовища, необхідного для всебічного розвитку людини, надання мешканцям територіальних громад якісних та доступних публічних послуг на основі сталого розвитку дієздатної громади.

На даний час необхідно забезпечити підвищення якості процесу управління та надання послуг органами місцевого самоврядування, а також впровадження ефективних механізмів контролю за економним та ефективним використанням місцевих ресурсів з боку членів їх територіальних громад. Все це зумовлює актуальність обраної теми даної роботи.

Об'єктом дослідження магістерської роботи є процес управління та надання послуг публічною організацією на прикладі Старосамбірської районної ради, а **предметом** – теоретичні та прикладні засади забезпечення підвищення ефективності цього процесу та напрямки підвищення якості наданих послуг.

Метою магістерської роботи є формування теоретичних підходів і розробка практичних рекомендацій щодо напрямів підвищення якості процесу управління та надання послуг Старосамбірською районною радою.

Завдання магістерської роботи наступні:

- розкрити теоретичні основи якості процесу управління та надання послуг публічною організацією;
- провести аналіз якості процесів управління та надання послуг Старосамбірською районною радою;
- визначити шляхи вдосконалення процесів управління та надання послуг Старосамбірською районною радою.

Методи дослідження. У процесі дослідження використано системний підхід до оцінки операційної діяльності підприємства, методи аналізу, синтезу, порівняння, деталізації та інші.

Інформаційною базою дослідження виступали матеріали праць українських і зарубіжних науковців, інформація державних органів статистики, законодавчі та нормативні документи з питань функціонування органів місцевого самоврядування, звітно-статистичні дані діяльності Старосамбірської районної ради, зокрема, звіти її голови, аналітичні публікації в науковій і спеціалізованій літературі, а також матеріали власних спостережень автора.

Наукова новизна одержаних результатів. У роботі викладено розроблені автором заходи щодо напрямів удосконалення процесів управління та надання послуг Старосамбірською

районною радою, зокрема, пропозиції щодо організації проведення навчання представників органів місцевого самоврядування та ОТГ щодо розробки Стратегічного плану та написання проектів розвитку територій, формування системи оцінювання наданих послуг, організації моніторингу якості надання послуг Старосамбірською районною радою та її виконавчими органами із використанням запропонованої анкети.

Практичне значення отриманих результатів полягає в тому, що запропоновані заходи щодо підвищення якості процесу управління та надання послуг Старосамбірською районною радою можуть бути використані у практичній діяльності даного органу місцевого самоврядування.

Апробація результатів дослідження. Основні положення дипломної магістерської роботи доповідались та отримали позитивну оцінку на Міжнародній науково-практичній інтернет-конференції "Тридцять економіко-правові дискусії" (м. Львів, 1 жовтня 2018 р.).

Структура й обсяг дипломної магістерської роботи. Дипломна магістерська робота складається зі вступу, восьми розділів, висновків, переліку використаних джерел, додатків. Загальний обсяг роботи – 163 сторінки комп'ютерного тексту, вона містить 15 таблиць і 30 рисунків, 4 додатки, список використаних джерел із 88 найменувань.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ МАГІСТЕРСЬКОЇ РОБОТИ

У вступі розкрита актуальність теми магістерської роботи, встановлено мету та завдання, предмет та об'єкт, методи та інформаційну базу дослідження, а також подано структуру роботи.

У першому розділі «Теоретичні основи якості процесу управління та надання послуг публічною організацією» розглянуто концептуальні засади забезпечення якості прийняття управлінських рішень у публічній організації, викладено наукові тлумачення поняття публічних послуг та підходи до їх класифікації, висвітлено теоретичні основи дослідження якості публічних послуг.

Органи місцевого самоврядування відіграють надзвичайно важливу роль у системі публічного управління. Саме вони покликані у своїй діяльності забезпечити поєднання інтересів громадян, конкретних територій та держави в цілому. Для того, щоб ефективно виконувати поставлені перед ними завдання, органи місцевого самоврядування повинні мати достатні повноваження, а також фінансову та матеріально-технічну базу.

У роботі наголошується, що критерієм якості та ефективності послуг, наданих органами місцевого самоврядування, є зростання якості життя громадян та задоволення суспільно значимих потреб. При цьому ефективність та якість управлінських рішень нерозривні і взаємно обумовлюють один одного. Якість публічних послуг передбачає їх здатність відповідати

динамічним потребам громадян, населення певних територій, соціальних груп, регіонів, економічних суб'єктів та можливість ефективно задовільняти ці потреби.

Підвищення якості публічних послуг має відобразитися в удосконаленні таких їх складових як оперативність, строки задоволення послуги, доступність для всіх груп населення; ясність і прозорість процесу надання послуги; забезпечення прав користувачів; персональний підхід до клієнтів; послідовність політики надання послуги, можливість без обмежень одержати доступ до потрібної достовірної інформації; надійність (передбачуваність, рівень інформованості про зміни, обґрунтованість прийнятих рішень); якість культури обслуговування, загальнолюдська культура тощо.

У другому розділі роботи **«Аналіз якості процесів управління та надання послуг Старосамбірською районною радою»** дано загальну характеристику діяльності досліджуваного органу публічного управління, проведено аналіз організаційних засад прийняття управлінських рішень Старосамбірською районною радою, а також дослідження якості даних рішень у сфері забезпечення соціально-економічного, культурного та екологічного розвитку району та якості наданих послуг.

Упродовж 2015-2017 років у районі були реалізовані заходи, спрямовані на розвиток у економічній і соціальній сферах та забезпечення підвищення рівня життя місцевого населення та досягнення основних пріоритетів, визначених у Програмі розвитку району. Підприємствами промисловості в 2017 році було реалізовано продукції на суму 154,8 млн. грн., що більше порівняно з відповідним періодом минулого року на 31,7 млн. грн. (або на 25,8%). Отже, впродовж досліджуваного періоду промисловість району демонструвала високі темпи зростання.

На обласний конкурс мікропроектів місцевого розвитку у Львівській області на 2017 рік виконавчий апарат Старосамбірської районної ради спільно з відділом економіки райдержадміністрації, місцевими радами та ініціативними групами громад району підготували та подали 64 проекти по різних напрямках: народні доми, вуличне освітлення, освітня сфера та інші. Загальна вартість усіх проектів складала 10 482,569 тис. грн., з обласного бюджету було виділено – 5 415,755 тис. грн., з районного – 1 413,874 тис. грн., з місцевого – 1 584,991 тис. грн., від спонсорів – 737,874 тис. грн. та кошти громад – 1 330,075 тис. грн.

Найбільша частка у фінансуванні мікропроектів Старосамбірського району Львівської обл. у 2017 році належала коштам, виділеним з обласного бюджету – це 5415755 грн. Найменша частка належала спонсорам – 737874 грн. Вартість мікропроектів Старосамбірської районної ради протягом 2015 – 2017 років стабільно збільшувалася – від 453,8 до 10482,569 тис. грн., або у 23 рази.

У Старосамбірському районі було прийнято ряд цільових програм районної ради, серед яких найбільша кількість була присвячена питанням розвитку соціальної сфери (12 програм), по 4

програми було прийнято у галузі розвитку району та покращення умов надання соціальних та адміністративних послуг, 3 програми присвячені розвитку культури, 2 програми – вирішенню завдань охорони культурної та природної спадщини, і одна – питанням молодіжного руху.

Ряд послуг надаються Старосамбірською районною радою також через Центр надання адміністративних послуг, що діє при виконавчому органі ради - райдержадміністрації. Загалом даним Центром надається загалом 93 різних видів послуг. Найбільша частка послуг, які надаються ЦНАП Старосамбірського району, відводиться групі послуг державної реєстрації, що стосуються діяльності юридичних та фізичних осіб-підприємців та послуг по видачі документів, пов'язаних із володінням земельними ділянками та веденням Державного земельного кадастр – по видів 19 послуг, або по 19,4%. Послуг, що стосуються реєстрації чи діяльності громадських об'єднань та ЗМІ, надається Старосамбірським ЦНАП 11 видів, або 11,8% від їх загальної кількості. Послуг державної реєстрації нерухомого майна (або її скасування) пропонується споживачам 10 видів (10,7%), а тих, що стосуються видачі документів громадянам України – 9 видів, або 9,7%. Послуг із видачі документів дозвільного характеру у сфері господарської діяльності пропонується 7 видів (7,5%), а інших видів послуг - 20 видів (21,5%). Актуальним для Старосамбірської районної ради є впровадження заходів щодо оцінки якості наданих послуг, а також підвищення їх якості.

У третьому розділі «Напрями удосконалення процесів управління та надання послуг Старосамбірською районною радою» було запропоновано ряд заходів, спрямованих на підвищення ефективності функціонування Старосамбірської районної ради у галузі прийняття управлінських рішень та якості наданих послуг.

З метою активізації залучення інвестицій та забезпечення умов розвитку територій пропонуємо Старосамбірській районній раді організувати проведення навчання для представників органів місцевого самоврядування та ОТГ щодо розробки Стратегічного плану та написання проектів розвитку. Заявниками проектів можуть виступати місцеві органи виконавчої влади та органи місцевого самоврядування. Для цього доцільно провести спеціальний тренінг. Мета тренінгу - створення для органів місцевого самоврядування та ОТГ можливостей грантової підтримки донорських структур ЄС, ознайомити учасників тренінгу з особливостями розробки проектних ідей та підготовки проектних пропозицій для залучення фінансування проектів від фондів Євросоюзу та міжнародних донорів, а також детальне ознайомлення з механізмом написання та подачі проектів, що фінансуються за рахунок ДФРР.

У процесі проведення тренінгу також планується розглянути рекомендації з підготовки ресурсних проектів за рахунок державного фонду регіонального розвитку. Державний фонд регіонального розвитку (ДФРР) призначений сприяти прискоренню соціально-економічного розвитку регіонів України, переведення державних інструментів розвитку регіонів на нову основу, відхід від старої практики фінансування виключно будівництва все нових об'єктів, передусім

бюджетної сфери, які домінували в переліках фінансування за кошти субвенції на соціально-економічний розвиток регіонів, субвенцій на соціально-економічний розвиток окремих територій, державних цільових програмах.

Економічний ефект від організації Старосамбірською районною радою проведення тренінгу для представників органів місцевого самоврядування та ОТГ з розробки Стратегічного плану та написання проектів розвитку територій оцінюється у сумі 8969,1 тис. грн.

Вважаємо, що Старосамбірській районній раді необхідно регулярно організовувати проведення круглих столів, семінарів, зустрічей, навчальних поїздок, у тому числі й за кордон, щоб вивчити кращий досвід. Усе це сприятиме створенню сприятливих умов для залучення інвестицій. Діяльність районної ради повинна здійснюватися на засадах врахування європейських стандартів якості надання послуг, запровадження інформаційних технологій і розвитку інтегрованої системи муніципального управління на базі міжнародного стандарту ISO 9001. Процес функціонування районної ради повинен здійснюватися з використанням наступних принципів: відкритий простір, ввічливе ставлення персоналу, зрозумілі процедури, стислі та чітко визначені строки, комфортні умови для клієнтів, максимальну результативність.

Розвиток органів місцевого самоврядування у сучасних умовах робить необхідним використання такої форми організації державного управління, як електронне урядування, впровадження якої на даний час розпочато. Очікуваними наслідками впровадження сучасних інформаційно-комунікативних технологій у роботу Старосамбірської районної ради є забезпечення вільного доступу громадян до інформації, що дасть змогу кожній людині повною мірою забезпечити свої інформаційні потреби, підвищити якість життя та, в перспективі, покращить загальний рівень формування громадянського суспільства в районі. Процес розвитку е-урядування повинен будуватися з урахуванням пріоритетності інтересів людини, що передбачає гарантування права на інформацію, надання їй широкого спектру можливостей для створення й накопичення знань та інформації, вільного доступу, користування, розповсюдження та обміну інформацією.

Для реального виявлення стану справ у сфері надання послуг Старосамбірською районною радою, у тому числі їх виконавчими органами через районний ЦНАП, який діє при виконавчих органах досліджуваної ради, необхідно періодично проводити їх оцінювання. Тому актуальним є впровадження в практичну діяльність органів влади ефективної методології проведення моніторингу та контролю за якістю надання послуг. Необхідно здійснювати формування такої системи оцінювання, яка б охоплювала декілька інструментів при якій у процесі оцінювання були б задіяні різні зацікавлені сторони – громадські активісти та громадські організації, органи місцевої, районної й обласної влади, незалежні експерти. Нами розроблено спеціальну анкету, метою якої є визначення якості послуг, що надаються Старосамбірською районною радою та її

виконавчими органами. Впровадження запропонованої система оцінювання дасть змогу одержувати об'єктивну інформацію щодо якості надання послуг, вона повинна стати основою для оперативного ухвалення управлінських рішень з метою їх реального покращення та досягнення відповідності якості послуг вимогам їх замовників.

У четвертому розділі «Спеціальна частина» досліджено основні показники розвитку Старосамбірського району Львівської області, а також викладено організаційно-правові аспекти діяльності органів місцевого самоврядування в Україні.

У роботі відмічено, що Старосамбірський район займає надзвичайно вигідне географічне становище, чому сприяє його прикордонне розташування, близькість до центральноєвропейських держав, в першу чергу Словаччини, Чехії та Австрії. Район відзначається багатими туристично-рекреаційними ресурсами. Надра району багаті на різноманітні корисні копалини. У роботі викладено результати SWOT-аналізу Старосамбірського району Львівської області.

У процесі дослідження організаційно-правових питань діяльності органів місцевого самоврядування в Україні зазначено, що правова база діяльності районної ради включає такі законодавчі акти: Конституція України, Закон України «Про місцеве самоврядування в Україні», Бюджетний кодекс України, Закони України «Про службу в органах місцевого самоврядування», «Про статус депутатів місцевих рад», «Про місцеві вибори», «Про доступ до публічної інформації», «Про запобігання корупції» та інші.

У п'ятому розділі «Обґрунтування економічної ефективності» проведено обґрунтування економічної доцільності організації проведення навчання представників органів місцевого самоврядування та ОТГ, а також заходів щодо забезпечення перспективних напрямів розвитку Старосамбірської районної ради та організації моніторингу якості наданих нею послуг.

У шостому розділі «Охорона праці» досліджено основні завдання в галузі охорони праці, здійснено загальний аналіз стану охорони праці у Старосамбірській районній раді, проведено аналіз стану пожежної безпеки, розроблено рекомендації з поліпшення охорони праці й пожежної безпеки, а також проведено обґрунтування соціально-економічної ефективності внесених рекомендацій.

У сьомому розділі «Безпека у надзвичайних ситуаціях» розглянуто напрями використання єдиної системи державного резерву для ліквідації наслідків надзвичайних ситуацій мирного та воєнного часу, висвітлено питання використання матеріальних резервів для проведення першочергових аварійно-відбудовних робіт.

У восьмому розділі «Екологія» досліджено роль природних ресурсів як фактору суспільного виробництва, а також висвітлено питання планування раціонального природокористування та охорони навколишнього середовища.

ВИСНОВКИ

Отже, у представленій дипломній магістерській роботі досліджено теоретичні засади та практичні аспекти підвищення якості процесу управління та надання послуг публічною організацією, на прикладі Старосамбірської районної ради.

Сильною держава може стати тільки тоді, коли керівництво нею на різних рівнях управління буде здійснюватися фахово і з позицій відданості інтересам народу. Органи місцевого самоврядування відіграють надзвичайно важливу роль у системі публічного управління. Саме вони покликані у своїй діяльності забезпечити поєднання інтересів громадян, конкретних територій та держави в цілому. Для того, щоб ефективно виконувати поставлені перед ними завдання, органи місцевого самоврядування повинні мати достатні повноваження, а також фінансову та матеріально-технічну базу.

Результати проведених досліджень дозволяють стверджувати, що у своїй діяльності органи місцевого самоврядування зустрічаються перед рядом непростих проблем законодавчо-нормативного, політичного, організаційного, мотиваційного характерів. Зокрема, актуальними є питання розмежування повноважень між місцевими органами державної влади та органами місцевого самоврядування, а також між органами місцевого самоврядування різного територіального рівня. Це призводить до проблемних моментів при реалізації процесу управління на місцевому рівні та розподілі регіональних ресурсів.

Діяльність місцевих органів влади повинна ставити за мету формування ефективних механізмів забезпечення зростання конкурентоспроможності регіону. До переліку основних характеристик, що визначають якість прийнятих рішень, відносять: обґрунтованість, своєчасність, комплексність, узгодженість, реальність, ефективність та інші. Покращення якості управління на місцевому рівні вимагає використання комплексного вирішення актуальних завдань розвитку, розробки життєздатних проектів, що є привабливими для інвесторів і можуть забезпечити економічний, соціальний або екологічний ефект.

Основна мета діяльності Старосамбірської районної ради - підвищення конкурентоздатності району, сприяння здійсненню районною радою взаємодії і зв'язків з територіальними громадами, місцевими органами самоврядування і виконавчої влади, організація, прийняття та виконання рішень районної ради, спрямованих на покращення стану соціально-економічного та культурного розвитку території.

у 2017 році на сесіях Старосамбірської районної радою було прийнято 120 рішень. Найбільша кількість рішень (27) – було прийнято з організаційних питань роботи сесії та апарату. 14 рішень було прийнято з бюджетних питань, по 11 - діяльності комунальних підприємств та освіти. 8 рішень стосувалися питань соціального захисту населення, 7 – управління комунальним майном, 6 рішень - виконання завдань соціально-економічного та культурного розвитку, по п'ять

рішень було пов'язані з вирішенням питань щодо земельних відносин та надр, екології, техногенної та пожежної безпеки, по три рішення – сфери енергетики, взаємодії з ОМС та транскордонного співробітництва, два рішення - питань законності та правопорядку. По одному рішенню було прийнято з питань транспорту, доріг, питань молоді та спорту, культури.

Проведений нами аналіз участі депутатів Старосамбірської районної ради VII скликання засвідчив, що із 40 депутатів їх частина нерегулярно була присутня на пленарних засіданнях 2017 року. Так, двоє депутатів були присутні лише на двох пленарних засіданнях, також двоє – на трьох з одинадцяти засідань, що відбулися у 2017 році. Загальна кількість пропусків депутатів у пленарних засіданнях райради за цей період становила 129, з них без поважної причини - 87. Отже, з поважної причини депутатами було допущено 32,6% пропусків пленарних засідань у 2017 році, а без поважних причин - 67,4%. Це говорить про необхідність підвищення депутатської дисципліни та відповідальності депутатів райради за роботу, яку вони покликані виконувати.

Моніторинг виконання прийнятих районною радою рішень здійснюється сесією районної ради відповідно до висновків постійних депутатських комісій районної ради.

Важливу роль у координації роботи ради виконує дорадчий орган Старосамбірської районної ради – Президія. У 2017 році відбулось 14 засідань Президії, на яких попередньо розглядалися проекти рішень, що виносились на пленарні засідання. Всього на засіданнях Президії районної ради у 2017 році було прийнято 20 рішень.

Загальна кількість розпоряджень голови Старосамбірської районної ради протягом 2015-2017 роки зростала. У їх загальній кількості в 2017 р. найбільша частка, а саме 35%, стосувалася фінансово-господарської діяльності. Кадрової роботи торкалося 25% розпоряджень, організаційного забезпечення роботи ради – 21%, питань виділення матеріальної допомоги – 19%.

У досліджуваній районній раді працюють 6 постійних комісій, їх діяльність відіграє важливу роль у підвищенні ефективності роботи ради. За звітний період проведено по 4-16 засідань постійних депутатських комісій, розглянуто та вивчено загалом 172 питання. Найбільша кількість питань у 2017 році було розглянуто на засіданнях комісії з питань бюджетної політики, інвестиційного планування та раціонального використання бюджетних коштів (всього 56 питань).

Упродовж досліджуваного періоду в районі були реалізовані заходи, спрямовані на розвиток економічної, соціальної та культурної сфер, на забезпечення підвищення рівня життя місцевого населення та досягнення основних пріоритетів розвитку району. Впродовж 2015-2017 років промисловість району демонструвала високі темпи зростання. Було проведено ряд заходів щодо збереження природного середовища та розвитку туризму на території Старосамбірського району.

Обсяг реалізації промислової продукції у Старосамбірському районі Львівської області у 2016 році зріс порівняно з попереднім роком на 58,8 тис. грн., або на 91,4%, а у 2017 році збільшився порівняно з попереднім роком на 31,7 тис. грн., або на 25,8%.

На обласний конкурс мікропроектів місцевого розвитку у Львівській області у 2017 році виконавчий апарат Старосамбірської районної ради спільно з відділом економіки райдержадміністрації, місцевими радами та ініціативними групами громад району підготували та подали 64 проекти по різних напрямках. Найбільша сума освоєних коштів в районі коштів у рамках участі в програмах, конкурсах та проектах профінансована за рахунок обласного та державного бюджету – 91,5%. Сума коштів, виділених на ці цілі районним та місцевими бюджетами, склала 5,6%, а кошти спонсорів та громад становили 2,9%.

Дослідження показали, що на даний час відсутній системний підхід до оцінки якості адміністративних послуг, що надаються у Старосамбірському районі Львівської області, який би давав можливість зробити об'єктивні висновки. Тому актуальним для є впровадження заходів щодо оцінки якості наданих послуг досліджуваною районною радою та її виконавчими органами, а також необхідного підвищення рівня якості даних послуг.

Для активізації залучення інвестицій та забезпечення умов розвитку територій пропонуємо Старосамбірській районній раді організувати проведення навчання для представників органів місцевого самоврядування та ОТГ щодо розробки Стратегічного плану та написання проектів розвитку. Заявниками проектів можуть виступати місцеві органи виконавчої влади та органи місцевого самоврядування. Для цього доцільно провести спеціальний тренінг. Мета його проведення - створення для органів місцевого самоврядування та ОТГ можливостей грантової підтримки донорських структур ЄС, ознайомити учасників тренінгу з особливостями розробки проектних ідей та підготовки проектних пропозицій для залучення фінансування проектів від фондів Євросоюзу та міжнародних донорів, а також детальне ознайомлення з механізмом написання та подачі проектів, що фінансуються за рахунок ДФРР.

У процесі проведення тренінгу також планується розглянути рекомендації з підготовки ресурсних проектів за рахунок державного фонду регіонального розвитку. Державний фонд регіонального розвитку (ДФРР) призначений сприяти прискоренню соціально-економічного розвитку регіонів України, переведення державних інструментів розвитку регіонів на нову основу, відхід від старої практики фінансування виключно будівництва все нових об'єктів, передусім бюджетної сфери, які домінували в переліках фінансування за кошти субвенції на соціально-економічний розвиток регіонів, субвенцій на соціально-економічний розвиток окремих територій, державних цільових програмах.

Прогнозуємо, що організація проведення Старосамбірською районною радою тренінгу для представників органів місцевого самоврядування та ОТГ щодо розробки Стратегічного плану та

написання проектів розвитку дасть можливість подати проекти на конкурс і виграти хоча б один проект за рахунок коштів Європейського Союзу. Загальна прогнозована сума додатково залучених інвестицій від проведення тренінгу складатиме 8996,3 тис. грн.

Вважаємо, що Старосамбірській районній раді необхідно регулярно організовувати проведення круглих столів, семінарів, зустрічей, навчальних поїздок, у тому числі й за кордон, щоб вивчити кращий досвід. Усе це сприятиме створенню сприятливих умов для залучення інвестицій. Діяльність районної ради повинна здійснюватися на засадах врахування європейських стандартів якості надання послуг, запровадження інформаційних технологій і розвитку інтегрованої системи муніципального управління на базі міжнародного стандарту ISO 9001. Процес функціонування районної ради повинен здійснюватися з використанням наступних принципів: відкритий простір, ввічливе ставлення персоналу, зрозумілі процедури, стислі та чітко визначені строки, комфортні умови для клієнтів, максимальну результативність.

Розвиток органів місцевого самоврядування у сучасних умовах робить необхідним використання такої форми організації державного управління, як електронне урядування, впровадження якої на даний час розпочато. Очікуваними наслідками впровадження сучасних інформаційно-комунікативних технологій у роботу Старосамбірської районної ради є забезпечення вільного доступу громадян до інформації, що дасть змогу кожній людині повною мірою забезпечити свої інформаційні потреби, підвищити якість життя та, в перспективі, покращить загальний рівень формування громадянського суспільства в районі. Процес розвитку е-врядування повинен будуватися з урахуванням пріоритетності інтересів людини, що передбачає гарантування права на інформацію, надання їй широкого спектру можливостей для створення й накопичення знань та інформації, вільного доступу, користування, розповсюдження та обміну інформацією.

Для реального виявлення стану справ у сфері надання послуг Старосамбірською районною радою, у тому числі їх виконавчими органами через районний ЦНАП, який діє при виконавчих органах досліджуваної ради, необхідно періодично проводити їх оцінювання. Тому актуальним є впровадження в практичну діяльність органів влади ефективної методології проведення моніторингу та контролю за якістю надання послуг. Необхідно здійснювати формування такої системи оцінювання, яка б охоплювала декілька інструментів при якій у процесі оцінювання були б задіяні різні зацікавлені сторони – громадські активісти та громадські організації, органи місцевої, районної й обласної влади, незалежні експерти. Нами розроблено спеціальну анкету, метою якої є визначення якості послуг, що надаються Старосамбірською районною радою та її виконавчими органами. Впровадження запропонованої система оцінювання дасть змогу одержувати об'єктивну інформацію щодо якості надання послуг, вона повинна стати основою для

оперативного ухвалення управлінських рішень з метою їх реального покращення та досягнення відповідності якості послуг вимогам їх замовників.

Список опублікованих праць за темою дипломної магістерської роботи

1. Машлій Г.Б., Качмар Д.В. Проблеми та напрями підвищення якості процесу управління органами місцевого самоврядування в Україні / Г.Б. Машлій, Д.В. Качмар. Матеріали Міжнародної науково-практичної інтернет-конференції "Тридцять економіко-правові дискусії" (м. Львів, 1 жовтня 2018 р.). –Львів. – 2018. – С.44-46.

АНОТАЦІЯ

Качмар Д.В. Дослідження напрямів підвищення якості процесу управління та надання послуг публічною організацією, на прикладі Старосамбірської районної ради [Рукопис]: комплексна дипломна робота на здобуття кваліфікації магістра за спеціальністю 074 / Дмитро Васильович Качмар; ТНТУ. — Тернопіль: [б. в.], 2018. — 163 с.

Магістерська робота: 163 с., 30 рис., 15 табл., 4 додатки, 88 літературних джерел.

Об'єктом дослідження є процес управління та надання послуг Старосамбірською районною радою.

Метою роботи є формування теоретичних підходів і розробка практичних рекомендацій щодо напрямів підвищення якості процесу управління та надання послуг Старосамбірською районною радою.

Методи дослідження: методи порівняння, деталізації, системного підходу, аналізу, синтезу.

Досліджено теоретичні основи якості процесу управління та надання послуг публічною організацією. Проведено аналіз якості процесів управління та надання послуг Старосамбірською районною радою та визначено напрями їх удосконалення.

Результати роботи можуть бути впроваджені у практичній діяльності Старосамбірської районної ради.

Ключові слова: управління публічною організацією, якість управлінських рішень, публічні послуги, якість публічних послуг.

ABSTRACTS

Kachmar D. V. Investigation of the directions of improving the quality of the management process and the service provision by a public organization, on the example of Starosambirsky District Council [Manuscript]: comprehensive thesis for obtaining the qualification master's degree in 073 / D.V. Kachmar/ - TNTU. - Ternopil, 2018. - 14 p.

Diploma work: 163 pages, 30 figures, 15 tables, 4 appendixes, 88 references.

The Object of Investigation is the process of management and provision of services by the Starosambirska District Council.

The Aim of the Work is to formulate theoretical approaches and develop practical recommendations for improving the quality of the management process and provide services by Starosambirska District Council.

The Methods of Investigation: comparison, detailing, methods of system approach, analysis, synthesis.

The theoretical bases of the quality of management process and the provision of services by a public organization are researched. The analysis of the quality of management processes and provision of services by the Starosambirska District Council was carried out and directions of their improvement were determined.

The results of the work can be implemented in the practice of the Starosambirska District Council.

Key words: public organization management, decision quality, public services, public service quality.