

Назва конференції – 4 Міжнародна науково-практична конференція «Global Trends in the Development of Information Technology and Science».

Назва секції – Менеджмент та публічне управління.

КЛІЄНТООРІЄНТОВАНЕ УПРАВЛІННЯ В СИСТЕМІ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ: СУТНІСТЬ, ІНСТРУМЕНТИ ТА ВИКЛИКИ

Мосій Ольга Бориславівна

канд. екон. наук, доцент

mosiy@ukr.net

Демчук Анастасія Олегівна

студентка магістратури

dnastia82@gmail.com

кафедра менеджменту та адміністрування

Тернопільський національний технічний університет імені Івана Пулюя

Модернізація системи публічного управління в Україні передбачає переорієнтацію управлінських практик на потреби громадян. У контексті децентралізаційної реформи органи місцевого самоврядування отримують значні повноваження й відповідальність, а отже, зростає запит на підвищення якості послуг і прозорості рішень. Одним із напрямів оновлення місцевого управління є впровадження клієнтоорієнтованого підходу, який передбачає пріоритет задоволення потреб мешканців як "клієнтів" муніципальних сервісів [1].

Клієнтоорієнтоване управління базується на принципах сервісної держави, згідно з якими держава виступає не лише контролюючим, а й обслуговуючим суб'єктом [2]. Такий підхід передбачає:

- орієнтацію на якість послуг;
- активну участь громадян у прийнятті рішень;
- доступність, прозорість і відкритість дій влади;
- врахування індивідуальних потреб користувачів публічних послуг.

На думку Д. Кортеса [3], клієнтоорієнтованість вимагає від органів влади гнучкості, емпатії та готовності до інновацій, особливо у цифровому середовищі.

Інструментами впровадження клієнтоорієнтованого управління є:

1. Центри надання адміністративних послуг (ЦНАП). ЦНАПи стали ключовою інституційною інновацією в Україні, яка забезпечує зручність, швидкість і прозорість при отриманні адміністративних послуг [4]. Станом на 2023 рік в Україні діє понад 800 ЦНАПів, значна частина з яких функціонує у громадах.

2. Електронні сервіси. Системи онлайн-запису, портали місцевих громад, мобільні додатки дозволяють реалізувати принцип «24/7» в наданні послуг. Такі платформи як "Дія", "Smart громада", "єМалятко" значно підвищують якість взаємодії між владою і мешканцями [5].

3. Зворотний зв'язок і партисипація. Опитування, електронні консультації, "гарячі лінії", платформи звернень (наприклад, «Відкрите місто», «1551») формують механізми зворотного зв'язку та дають змогу громадянам бути активними учасниками місцевих трансформацій [6].

Запровадження сервісної моделі управління в місцевому самоврядуванні сприяє: підвищенню довіри до влади (згідно з дослідженням Київського міжнародного інституту соціології, 52% респондентів схвально оцінюють якість послуг у ЦНАПах); зростанню ефективності управлінських рішень через системний зворотний зв'язок; зниженню корупційних ризиків завдяки автоматизації процедур; активізації громади через механізми партисипації.

Незважаючи на позитивну динаміку, існують низка проблем реалізації клієнтоорієнтованого управління: обмежені фінансові ресурси в ОМС для впровадження ІТ-рішень; низький рівень цифрової грамотності серед частини населення; інерція старих управлінських моделей та опір змінам; відсутність сталої системи оцінювання якості послуг.

Особливо гостро ці виклики проявляються у громадах, що постраждали від збройної агресії або мають слабку інституційну спроможність [7].

Клієнтоорієнтоване управління є не просто теоретичною концепцією, а необхідною умовою ефективної роботи органів місцевого самоврядування у XXI столітті. Його успішна реалізація вимагає: політичної волі та лідерства; інвестицій у цифрову трансформацію; підвищення кваліфікації кадрів; розвитку інклюзивних каналів зворотного зв'язку.

У перспективі клієнтоорієнтована модель здатна суттєво підвищити якість муніципального управління, зміцнити довіру до влади і стимулювати сталий розвиток громад.

Список використаної літератури

1. Белова, І. М. (2021). *Публічне адміністрування в умовах децентралізації: виклики та перспективи*. К.: НАДУ.
2. Osborne, S. P. (2006). The New Public Governance? *Public Management Review*, 8(3), 377–387.
3. Cortés, D. (2020). *Citizen-centered local governance: Practices and prospects*. *Local Government Studies*, 46(4), 521–540.
4. Програма "ULEAD з Європою" (2022). *Аналітичний огляд роботи ЦНАПів в ОТГ*. <https://ulead.org.ua>
5. Шевчук, О. С. (2023). Електронне врядування в місцевому самоврядуванні України: досягнення та бар'єри. *Електронне врядування*, 12(1), 58–64.
6. Denhardt, J. V., Denhardt, R. B. (2007). *The New Public Service: Serving, Not Steering*. Armonk, NY: M.E. Sharpe.
7. UNDP Ukraine (2023). *Resilience and Recovery in Ukrainian Communities*. <https://undp.org.ua>