

## ІНТЕНЦІОНАЛЬНІСТЬ І ДРУГОДОМІНАНТНІСТЬ ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ В СИСТЕМІ ВЗАЄМОВІДНОСИН «ВЛАДА-ГРОМАДА»

В умовах суспільних трансформацій і перманентних реформ в Україні здійснюється складний суперечливий перехід до формування не лише ринкової, але й сервісно-орієнтованої держави, де особливої актуальності та соціальної значимості набувають питання, пов'язані з результативністю та ефективністю діяльності органів влади з надання публічних послуг. Сучасна сфера публічних послуг в Україні залишається під впливом спадкової радянської адміністративно-командної системи, обтяженої кланово-олігархічними угрупованнями, що не передбачає результативної взаємодії між стейкхолдерами сучасного публічного управління. Таку ситуацію варто розглянути з світоглядно-методологічних позицій інтенціональності і другодомінантності, виокремлюючи два суперечливих дискурси.

Перша домінанта сформульована у Статті 19 Конституції України, яка визначає, що «органи державної влади та органи місцевого самоврядування, їх посадові особи зобов'язані діяти лише на підставі, в межах повноважень та у спосіб, що передбачені Конституцією та законами України». У Законі України «Про адміністративні послуги» [4] публічна послуга фактично ототожнена з адміністративною послугою, яка визначається як «результат здійснення владних повноважень суб'єктом надання адміністративних послуг за заявою фізичної або юридичної особи, спрямований на набуття, зміну чи припинення прав та/або обов'язків такої особи відповідно до закону». Фіксація такої інтенції закріплена у «Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади» [1]: «послуги, що надаються органами державної влади, органами місцевого самоврядування, підприємствами, установами, організаціями, які перебувають в їх управлінні, становлять сферу публічних послуг».

Тобто сформувалась монополія в сфері публічних послуг, яка закріплена виключно за інститутами з нормотворчими повноваженнями і в практичній реалізації обмежена в основному лише наданням документів та дозволів у Центрах надання адміністративних послуг. Однак і в радянські часи влада видавала документи та надавала дозволи, не маскуючись під сервісну функцію надання послуги. І це зрозуміло, оскільки, наприклад, видача свідоцтва про народження не є послугою для немовляти, як і видача свідоцтва про смерть не є послугою для покійника.

Принципово інша домінанта сформульована в загальноприйнятих світових практиках у сфері надання якісних публічних послуг. У цьому плані важливими є міжнародні стандарти серій ISO 9000:2015 та ISO 9001:2015 [2], які, у тому числі визнаються і в Україні. Так, у стандарті ISO 9000:2015 «Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів» чітко сформульовано підхід до розуміння публічних послуг як запланованого результату сукупності взаємопов'язаних робіт органів публічного управління, підприємств, установ, організацій, які перебувають в їх управлінні, і спрямовані на задоволення потреб замовника (клієнта). У цьому і сенс поняття послуги. А це вже принципово інша інтенція – не “на виконання прийнятих рішень”, а на задоволення потреб клієнтів – юридичних і фізичних осіб,

підприємств, організацій, громад, об'єднань, громадян, використовуючи, зрозуміло, нормативно правове забезпечення, яке є не самоціллю, а засобом у діяльності влади на користь суспільству і громадянам. У цьому і полягає другою домінуючість в системі взаємовідносин “влада-громада”.

Саме тому у міжнародному стандарті ISO 9001:2015 «Системи управління якістю. Вимоги» [3] велика увага приділяється інформаційному зв'язку із замовниками якісних публічних послуг, а саме: надання інформації стосовно послуг; опрацювання запитів та замовлень; отримання інформації за зворотним зв'язком від замовників стосовно послуг тощо. У цьому випадку, на нашу думку, слід більш широко залучати до сфери публічних послуг різноманітні інститути громадянського суспільства, наприклад, органи самоорганізації населення. Стаття 2 Закону України «Про органи самоорганізації населення» [5] визначає їх як представницькі органи, що створюються жителями, які на законних підставах проживають на території села, селища, міста або їх частин, для вирішення своїх проблем. Саме функція «представницькій орган», яким є також Верховна Рада України та ради на регіональному та місцевому рівнях, на нашу думку, є ключовою передумовою створення «трикутника консенсусу сфери публічних послуг»: органи самоорганізації населення, які формулюють та транслюють запит (потребу) жителів на надання якісних публічних послуг; представники бізнесу, які мають економічну спроможність задовольняти потребу жителів на надання якісних публічних послуг; Верховна Рада України й ради на регіональному та місцевому рівнях, які створюють політичні умови та економічні механізми сприяння задоволенню потреб жителів в якісних публічних послугах.

Як результат діяльності «трикутника консенсусу сфери публічних послуг» є формування портфелю публічних послуг, які мають надаватись на території, у межах якої діє орган самоорганізації населення. Реалізація «трикутника консенсусу сфери публічних послуг» може бути здійснено за допомогою ефективної та результативної форми взаємодії між ключовими стейколдерами публічного управління (бізнесом, владою та громадою) – публічно-приватним партнерством. Реалізація такої інтенції надання якісних публічних послуг пов'язана з розробкою та впровадження проектів, які дозволять створити нові, унікальні послуги задоволення потреб та інтересів громад та їх жителів, які матимуть можливість виступати не тільки користувачами адміністративних послуг, але й замовниками різноманітних якісних публічних послуг.

### **Список використаних джерел**

1. Концепція розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади : розпорядження Кабінету Міністрів України від 15 лютого 2006 року № 90-р. URL: <https://www.kmu.gov.ua/npas/29277890>.
2. ISO 9000:2015 «Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів». URL: <https://khoda.gov.ua/image/catalog/files/%209000.pdf>.
3. ISO 9001:2015 «Системи управління якістю. Вимоги». URL: <https://khoda.gov.ua/image/catalog/files/%209001.pdf>.
4. Про адміністративні послуги : Закон України від 6 вересня 2012 року № 5203-VI. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17#Text>.

5. Про органи самоорганізації населення : Закон України від 11 липня 2001 року № 2625-III. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2625-14#Text>.

Монзолевський С.А.

## **ОСНОВНІ НАПРЯМИ ПРОФЕСІОНАЛІЗАЦІЇ ПОСАДОВИХ ОСІБ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ ДЛЯ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЕФЕКТИВНОГО ВПРОВАДЖЕННЯ РЕФОРМИ ДЕЦЕНТРАЛІЗАЦІЇ ВЛАДИ В УКРАЇНІ**

Реалізація реформи децентралізації влади вимагає не лише передачу повноважень та фінансів від органів державної влади до органів місцевого самоврядування, а потребує суттєво інших підходів до професіоналізації посадових осіб місцевого самоврядування, формування у них лідерства, кардинальну зміну мислення управлінців, орієнтованого на стратегічне бачення майбутнього, критичне оцінювання політичної ситуації, формування вміння мобільно реагувати на виклики суспільства і вимоги часу, орієнтуючись на запити і потреби громади з урахуванням європейських стандартів доброго врядування, постійно підвищуючи рівень професійної компетентності.

Першим напрямом професіоналізації посадових осіб місцевого самоврядування має стати правовий напрям, подальше впровадження якого передбачає прийняття проекту Закону про службу в органах місцевого самоврядування [2], який побудований на принципах належного врядування і спрямований на створення професійної служби в органах місцевого самоврядування.

Прийняття зазначеного законопроекту [2] є надзвичайно важливим для професіоналізації посадових осіб місцевого самоврядування, оскільки він спрямований на запобігання проявам корупції серед посадових осіб місцевого самоврядування; передбачає відкритий конкурсний відбір на посади служби в органах місцевого самоврядування та просування по службі службовців місцевого самоврядування з урахуванням професійної компетентності та сумлінного виконання своїх посадових обов'язків; соціальний захист та чіткий і прозорий механізм відповідальності службовців місцевого самоврядування за порушення вимог законодавства, невиконання чи неналежне виконання своїх обов'язків; удосконалює систему оплати праці, створює чітку систему управління персоналом на службі в органах місцевого самоврядування тощо.

Другим напрямом можна визначити розвиток лідерства посадових осіб місцевого самоврядування. Адже, «започатковані Українською державою процеси децентралізації державної влади та реформування місцевого самоврядування потребують щоденного лідерства від кожної посадової особи, кожного депутата місцевих рад, кожного зацікавленого представника місцевого самоврядування» [1].

З метою розвитку лідерства посадових осіб місцевого самоврядування необхідно розробити загальні вимоги та спеціальні вимоги до осіб, які претендують на зайняття посад служби в органах місцевого самоврядування I і II категорій, які є керівними посадами, за аналогом встановлених вимог для осіб, які претендують на зайняття посад служби державної служби категорії «А» і «Б» [7; 4], а саме: серед спеціальних вимог визначити: професійні знання (відповідно до посади); наявність