

Підготовка та навчання персоналу установи. Персонал установи повинен бути навчений користуватися новими технологіями для надання послуг.

Етап оцінювання може включати такі види діяльності.

Моніторинг результатів впровадження. Цей моніторинг дозволить визначити, наскільки ефективно була впроваджена нова технологія, а також виявити потенційні проблеми та недоліки.

Вжиття відповідних заходів щодо вдосконалення. На основі результатів моніторингу вживаються відповідні заходи для підвищення ефективності надання послуг за допомогою нової технології.

Окрім загальних кроків, описаних вище, впровадження нових технологій у сфері адміністративних послуг може мати специфічні особливості залежно від конкретної ситуації та потреб. Наприклад, може бути доцільним спочатку провести пілотні проекти, щоб протестувати нові технології та оцінити їхню ефективність у реальних умовах. Важливо також пам'ятати, що впровадження нових технологій може призвести до певних змін у роботі організації та вимагати відповідного навчання і підготовки персоналу.

Використання нових технологій у наданні НПА є складним і багатогранним процесом, який потребує ретельного планування та підготовки. Однак він має потенціал значно підвищити ефективність, доступність та прозорість надання НПА, створити більш сприятливі та комфортні умови для громадян та бізнесу.

Література:

1. Бех І. Д. Публічне управління та адміністрування: Підручник. - К.: Центр учбової літератури, 2019.
2. Князєв О. М. Публічне управління та адміністрування: Навчальний посібник. - К.: КНУ імені Тараса Шевченка, 2019.
3. Мельник О. О. Публічне управління та адміністрування: Навчальний посібник. - К.: Нілан-ЛТД, 2018.

УДК 352:332.142.6

ДЕЦЕНТРАЛІЗАЦІЯ ЯК ЧИННИК РОЗВИТКУ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ

***Шаванова С.М., аспірант**
Національний аерокосмічний університет
ім. М.Є. Жуковського «ХАІ»*

***Ковальчук В.Г., д.держ.упр., проф.,**
завідувач кафедри економіки та публічного управління*

Політична та фінансова децентралізація, передача повноважень приймати політичні рішення невеликим утворенням на місцевому рівні, а не просто адміністративне делегування функцій центрального уряду їхнім місцевим

осередкам, була центральною проблемою в програмах реформ у країнах, що розвиваються. Хвиля децентралізації в країнах, що розвиваються, швидко поширилася, спричинивши значні реформи у виробленні політичної та фінансової політики. У більшості країн світу велика частка видатків зараз вирішується на місцевому рівні, а деякі найбільш релевантні суспільні блага пропонують субнаціональні органи влади. Ці зміни здавалися б неможливими під час попереднього циклу реформ, коли центральне планування здавалося панівною парадигмою розвитку.

Очікувалося, що децентралізація забезпечить вирішення багатьох проблем, що заважають розвитку. Очікувалося, що вона створить можливості для громадян брати участь у прийнятті рішень, таким чином посилюючи представництво та підзвітність. Очікувалося також, що це посилить конкуренцію між органами місцевого самоврядування, що призведе до підвищення ефективності.

Коли справа доходить до надання публічних послуг, аргумент на користь децентралізації також часто полягає в тому, що вона дозволяє швидше виявляти проблеми та вирішувати їх більш прийнятно. Вона може допомогти прояснити лінії підзвітності та сприяти мобілізації ресурсів на місцевому рівні за допомогою спеціальних податків або участі громади, які інакше були б недоступні. Децентралізація також може дати людям можливість отримати консультації та брати більшу участь у прийнятті рішень, які стосуються їх безпосередньо.

Фактичний досвід децентралізації та отримані на його основі емпіричні результати, однак, відображають досить неоднозначну картину. Частково це пояснюється тим, що суттєво різні інституційні механізми та концептуальні визначення підпадають під спільний заголовок «децентралізації». Існують значні відмінності в масштабах і ступені децентралізації як у теорії, так і на практиці. У багатьох випадках це пов'язано з характером послуг, що надаються. Певна політика може бути пов'язана з певними формами фінансування (наприклад, плата за користувачів, безкоштовна для громадськості) і зовнішніми ефектами в різних юрисдикціях (наприклад, міждержавні дороги та екологічна політика проти будівництва місцевих клінік і шкіл), які вимагають певних рівнів централізації в реалізації.

Загалом, переваги децентралізації або її відсутність залежать від ряду факторів. По-перше, ці переваги залежать від характеристик населення, на яке спрямована політика. Те, наскільки легко люди можуть пересуватися між юрисдикціями, наприклад, може мати вирішальне значення у визначенні стимулів для рішень щодо податкової політики. Від того, чи мають громадяни більш-менш однорідні переваги в різних географічних районах, також значною мірою залежать стимули, які особи, які приймають рішення, мають надавати для певних товарів та послуг, зокрема за різними правилами агрегування цих переваг. По-друге, інституційна спроможність на різних рівнях влади має вирішальне значення. Особливо в умовах децентралізації варіації між місцевостями можуть бути суттєвими. По-третє, конкретні правила, які керують делегуванням повноважень прийняття рішень, можуть створювати хороші чи

хибні стимули. Наприклад, надання занадто великої свободи дій в управлінні фінансовою політикою шляхом надання прерогатив щодо витрат без подібних прерогатив у частині доходів може призвести до нестабільності фінансового управління (тобто до вертикальних фінансних дисбалансів).

З такою кількістю модальностей децентралізації, що включає такі чіткі компроміси, головним завданням є чітко визначення відповідних припущень і механізмів. У літературі пропонуються численні підходи, які приблизно поділяються на дві основні категорії: 1) теорії фінансового федералізму, сформовані переважно на основі прикладу США; 2) ті, що зосереджені на підзвітності. Останнє впливає з консенсусу про те, що в країнах, що розвиваються, багато припущень щодо належного функціонування інституцій не є прийнятними і що в багатьох випадках децентралізація витрат не супроводжується децентралізацією оподаткування. З огляду на те, що основні акценти та припущення в цих двох випадках значно відрізняються, очікування та емпіричні наслідки також відрізняються.

Взагалі, існує два основних підходи до вивчення децентралізації. Один приділяє особливу увагу компромісу між адаптацією політики до місцевих потреб і переваг і застосуванням більш уніфікованої політики, але такої, яка враховує потенційні зовнішні ефекти, які можуть поставити під загрозу їх оптимальність на глобальному рівні.

Другий підхід приділяє особливу увагу питанням підзвітності або можливостям громадян контролювати політичні рішення, які їх безпосередньо стосуються. Ці дослідження, як правило, моделюють вибір між централізацією та децентралізацією, використовуючи структуру аналізу принципал-агент. Ідея полягає в тому, що централізоване прийняття рішень покладає на громадян більший інформаційний тягар, ніж децентралізовані системи, коли йдеться про моніторинг діяльності відповідних представників. Децентралізація наближає рішення до людей, спрощуючи для них розподіл відповідальності за вибір політики та моніторинг її виконання.

На наш погляд, для України кращим є другий підхід. Однією з найбільш помітних особливостей децентралізації є саме близькість, яку вона сприяє між обраними представниками та тими, кого вони представляють. Проте багато науковців зазначали, що переваги наближення рішень до громадян не такі однозначні. Ці переваги отримуються лише за сильного припущення, що місцеві демократії є добре функціонуючими демократіями. Але в країнах, що розвиваються, це не завжди так.

Багато громад у країнах, що розвиваються, характеризуються високим рівнем бідності та низьким рівнем участі в політичному житті. Усі ці особливості пов'язані з поганим функціонуванням місцевих демократій. Рівень життя та освіта є важливими факторами, що визначають рівень політичної інформованості та обізнаності громадян. Якщо вони низькі, можливість для залучення, яка надається децентралізацією, може не матеріалізуватися, а моніторинг місцевих представників може бути дуже низьким. Це означає, що місцевим елітам, швидше за все, буде легше захопити політичну владу та використати її на свою користь. Таким чином, децентралізація створить хи�ні стимули.

Крім того, у демократичних країнах люди схильні отримувати те, що вимагають, але зазвичай не отримують те, про що не просять. Таким чином, політична участь має вирішальне значення для перетворення можливості контролювати та притягувати до відповідальності місцевих політиків і публічних управлінців.

Література

1. Bardhan, P. and Mookherjee, D. (2005). Decentralizing delivery of anti-poverty programs in developing countries. *Journal of Public Economics*. 89(4). Pp. 675–704.
2. Faguet, J. (2004). Does decentralization increase government responsiveness to local needs? *Journal of Public Economics*. 88(3-4). Pp. 867–893.
3. Sen, A. (1999). *Development as Freedom*. Anchor Books, New York.

УДК 351:005

СУТНІСТЬ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ TQM.

Шевченко А.О. студентка,
3 курс, спеціальність 281

Публічне управління та адміністрування
Національний аерокосмічний університет
ім. М. Є. Жуковського «ХАІ»,

Дегтяр А.О., д-р. наук з держ. упр., проф.,
Заслужений діяч науки і техніки України,
Національний аерокосмічний університет
ім. М. Є. Жуковського «ХАІ»,
кафедра економіки та публічного управління

Тотальний менеджмент якості (TQM) – це концепція, яка передбачає загальне, цілеспрямоване та добре скоординоване застосування систем і методів управління якістю в усіх сферах діяльності – від досліджень до післяпродажного обслуговування – за участі керівництва та співробітників усіх рівнів та за раціонального використання технічних можливостей.

Метою TQM є досягнення довгострокового успіху шляхом максимального задоволення запитів усіх груп, зацікавлених у діяльності компанії. В поняття "зацікавлені сторони" входять люди або групи, зацікавлені в успіху діяльності організації. До них належать споживачі, власники, робітники, постачальники та суспільство, але в ряді випадків можуть належати й інші сторони. У сучасних умовах до "зацікавлених сторін" відносять і конкурентів.

Завданнями TQM є постійне поліпшення якості шляхом регулярного аналізу результатів та коригування діяльності, повна відсутність дефектів та невиробничих витрат, забезпечення конкурентоспроможності та завоювання