

DOI [https://doi.org/10.58442/2522-9931-2023-24\(53\)-124-138](https://doi.org/10.58442/2522-9931-2023-24(53)-124-138)

УДК. 35. 352/354

Паладійчук Сергій Богданович,
здобувач третього (освітньо-наукового) рівня вищої освіти
Навчально-наукового інституту публічного
управління та державної служби
Київського національного університету
імені Тараса Шевченка.
Київ, Україна.

 <https://orcid.org/0000-0003-2748-4482>
serpal2018@gmail.com

КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ ЯКОСТІ ДІЯЛЬНОСТІ РЕГІОНАЛЬНИХ ПРЕДСТАВНИЦЬКИХ ОРГАНІВ ВЛАДИ

Анотація. У статті акцентовано увагу на проблемі оцінювання якості діяльності регіональних представницьких органів влади (ПОВ). Встановлено, що актуальність вирішення цієї проблеми значно зростає у процесі загострення соціально-політичних викликів, зокрема таких як пандемія та війна. Акцентовано увагу на спільних та відмінних характеристиках якості й ефективності публічного управління. З'ясовано, що більшість науковців і практиків вживають їх як синонімічні поняття, а розмежовують – під час оцінювання. При оцінюванні якості публічного управління враховують, як правило, абсолютну величину одержаного ефекту; при оцінюванні ефективності – відносну, розраховану шляхом співвідношення між ефектом і витратами, понесеними на його досягнення. Встановлено відмінності при ідентифікуванні ефектів публічного управління у комерційній і соціальній сферах, до яких відносять діяльність представницьких органів влади (ПОВ). Якість діяльності ПОВ у комерційній сфері оцінюється за її основними показниками, серед яких, зокрема й рівень задоволення потреб (очікувань) різноманітних стейкхолдерів – працівників, ділових партнерів, споживачів; якість діяльності ПОВ у соціальній сфері – повнотою задоволення соціальних потреб членів територіальної громади як основних споживачів її послуг. Розглянуто підходи щодо оцінювання якості й ефективності управління органів державної влади. Встановлено, що найважливішою складовою якості та ефективності управління ПОВ є соціальна складова. Рівень якості й ефективності управління ПОВ залежить не лише від раціональності організаційної побудови, ресурсного забезпечення, а й від професійності обранців та

врахування ними чинників зовнішнього середовища. Управління якістю діяльності ПОВ включає її оцінку, забезпечення та контроль. Всі показники, що можуть бути застосовані для оцінювання якості діяльності регіональних ПОВ шляхом поєднання таких критеріїв якості, як: повнота виконання актуальних управлінських завдань; інтенсивність оновлення нормативної бази; інтенсивність реалізації заходів щодо протидії корупції; рівень якості роботи з персоналом; рівень інформатизації управлінських процесів.

Ключові слова: представницькі органи влади; територіальна громада; публічне управління; державне управління; місцева влада; місцеве самоврядування; децентралізація влади; якість діяльності; результативність діяльності; критерії оцінювання.

ВСТУП / INTRODUCTION

Постановка проблеми. Децентралізація влади в Україні, розпочата як відповідь на очікування суспільства до істотних змін, формування реальної, а не паперової демократії, вимагає модернізації, як усього державного апарату управління, так і місцевого самоврядування, та підходів до якості їх роботи в цілому й окремих виконавців, зокрема. Якість, як показник, що дозволяє врахувати досягнутий рівень відповідності запитів суспільства і громади його фактичному значенню у даний час дозволяє відслідковувати слабкі ланки у діяльності державного й місцевого управлінських апаратів, оперативно їх посилювати або ліквідувати, замінювати новими, більш адекватними вимогам часу та запитам громадян. Соціально-політичні виклики, обумовлені пандемією та повномасштабним вторгненням росії в Україну, посилюють потребу як в оцінюванні якості роботи органів державної влади і органів місцевого самоврядування, так і в оперативному реагуванні у випадку її недостатнього рівня.

Реформування сектору публічного управління (державного і місцевого), початок якому покладено у 2014 року, передбачає поступове делегування повноважень «знизу вверху», адже єдиним джерелом влади в Україні є народ, як це задекларовано у Конституції нашої держави у 1991 році. Передавання реальних владних повноважень народу (територіальній громаді) обумовлює потребу в оцінюванні якості надання послуг представниками органів влади, адже де-факто народ є єдиним замовником цих послуг (зарплати фінансуються з податків, які сплачують українці), а, отже, і єдиним законним контролером їх якості. З іншого боку, народ це поняття збірне і складно визначити конкретну особу чи групу

осіб, яка б здійснювала таке оцінювання. Законними представниками за таких умов у демократичному суспільстві стають чисельні політичні партії і групи, котрі представляють інтереси певних груп громадян. По відношенню до виборних органів влади ця проблема ще більше актуалізується, адже вони є представниками територіальної громади, їм довірили виражати думку більшості, а, отже, і вимоги до якості роботи представників таких владних структур зі сторони суспільства є більшими. Окрім того, звичайно залишаються класичні моделі владного підпорядкування – якість роботи окремих виконавців-надавачів публічно-управлінських послуг контролюють їх безпосередні керівники.

Одночасно виникає ще одна проблема – складно ідентифікувати систему критеріїв, якими б можна було об'єктивно оцінити якість роботи органів публічної влади в цілому й окремих її представників, зокрема. Чисельні напрацювання вітчизняних і зарубіжних науковців із менеджменту, маркетингу, економіки містять відповідні рекомендації, що дозволяють вирішити ці питання. Проте в них мова йде про оцінювання ефективності та якості діяльності переважно комерційних організацій, основною метою яких є отримання прибутку. Державна служба відрізняється від бізнесу, оскільки вона забезпечує виконання інших завдань – забезпечення добробуту та безпеки громадян, підтримка соціально незахищених верств населення, вирішення питань соціального спрямування тощо.

Повномасштабне вторгнення росії в Україну збільшило кількість завдань, що постають перед представницькими органами влади (далі – ПОВ), підвищують рівень їх відповідальності за результати діяльності та збільшують очікування суспільства щодо їх якості та результативності.

Зазначене актуалізує проблему дослідження наукових підходів щодо критеріїв оцінювання якості діяльності регіональних ПОВ в цілому й окремих їх представників.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. У вітчизняній науковій літературі проблеми оцінювання якості роботи органів публічного управління знаходили своє осмислення у працях О. Бабінової [1], [2], Л. Даниленко [3], В. Загуменник і В. Проценко [5], Н. Зайця [6], та інших.

Зокрема, О. Бабінова, займаючись питаннями якості ПОВ, обґрунтувала доцільність проведення його оцінювання, ідентифікувала аналітичні технології, що можуть бути корисними при аналізі результативності діяльності органу влади у різних сферах діяльності, яка таким чином може бути значно поліпшена; Л. Даниленко приділила увагу проблемам формування стандартів якості діяльності ПОВ; В. Загуменник

та В. Проценко – розглядали змістове наповнення термінів «державне управління», «представницький орган влади» та їх функції; Н. Заєць – довела, що вирішення вдосконалення конституційно-правового регулювання дозволить вирішити ряд проблем у діяльності ПОВ. Одночасно відкритим залишається питання щодо критеріїв оцінювання якості діяльності регіональних ПОВ.

МЕТА ТА ЗАВДАННЯ / AIM AND TASKS

Мета статті полягає у теоретичному аналізі наукових підходів щодо визначення критеріїв оцінювання якості діяльності регіональних представницьких органів влади, їх узагальнення та формування пропозицій щодо їх застосування.

Відповідно до зазначеної мети у статті поставлено такі **завдання**: окреслити актуальність проблеми оцінювання якості діяльності ПОВ; ідентифікувати сутність понять у публічному управлінні – «якість управління» та «ефективність управління», встановити відмінності між ними; сформулювати базові наукові підходи до оцінювання якості й ефективності діяльності ПОВ; ідентифікувати систему показників і критеріїв, що дозволяють оцінити рівень якості діяльності ПОВ.

ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ / THE THEORETICAL BACKGROUNDS

Необхідною ознакою місцевого самоврядування є наявність ПОВ, що обираються членами територіальної громади і виконують функції представництва органами місцевого самоврядування (далі – ОМС).

ПОВ – це виборні органи (ради), котрі складаються з депутатів і відповідно до закону наділяються правом представляти інтереси територіальної громади та приймати від її імені рішення [5]. Як виборні органи влади, вони є органами, що здійснюють особливу функцію прогностичного характеру, а саме виявляють і формують інтереси населення територіальної громади, тобто сприяють «виробленню на підставі порівняння, обговорення, консенсусу загальної волі багатьох місцевих депутатів, які, у свою чергу, висловлюють інтереси певних груп населення, і у підсумку здійснюється розробка рішень, що визначають шляхи розвитку місцевого самоврядування» [11, с. 123]. Реальна участь територіальної громади у вирішенні питань місцевого значення сприяє формуванню ефективної політики місцевого самоврядування. Однак, простежується певна непослідовність щодо виборів депутатів відповідних рад і голів місцевого рівня. Так, вибори депутатів сільських, селищних рад

проводяться за мажоритарною системою, а вибори депутатів міських, районних у містах рад – за змішаною (мажоритарно-пропорційною) системою. Це потребує впорядкування, щоб усунути двозначність розуміння та тлумачення чинного виборчого законодавства і практики його застосування, а також для підвищення ефективності і, в кінцевому рахунку, якості їх діяльності.

Як слушно зазначає О. Чернецька, аналізуючи виборче законодавство, воно має «відповідати джерелам народного представництва за європейськими стандартами» [14, с. 102].

У функціях представницьких органів місцевих рад (у нашому дослідженні – регіональних ПОВ) найбільш широко проявляється соціальне призначення місцевого самоврядування. Як суттєвий елемент правового статусу регіональних ПОВ, їхні функції обумовлюють конкретно-предметну форму визначеності у системі самоврядування. Вони є своєрідною основою, з якої витікають повноваження, форми й методи діяльності місцевих рад усіх рівнів.

Однак, все ще існують методологічні відмінності між владними повноваженнями органів місцевого самоврядування і регіональних ПОВ. Так, наприклад, «при встановленні компетенцій органів місцевого самоврядування не повною мірою був дотриманий принцип субсидіарності, передбачений статтею 4 Європейської хартії місцевого самоврядування» [11, с. 377–378]. Внаслідок цього суттєва частина їх повноважень отримала статус «делегованих», а формат розподілу повноважень між ними призвів до виникнення «конкуренції компетенцій», коли одні й ті ж питання опинилися у сфері впливу різних органів публічної влади.

«Органи місцевого самоврядування повинні бути зорганізовані таким чином, щоб не допускати впливу деструктивних факторів як відцентрового, так і доцентрового руху, які можуть порушити процес управління територією» [7, с. 13]. Тому виникає потреба у:

- підвищенні ролі і значення регіональних ПОВ;
- здійсненні чіткого розподілу повноважень між місцевими (сільськими, селищними, територіальними) радами та їх виконавчими органами;
- переведенні ряду повноважень із делегованих до власних.

Цими та іншим питаннями упродовж багатьох років займаються вітчизняні вчені, праці яких покладені в основу нашого дослідження. Це: Н. Заяць, який зазначав, що ефективність місцевого самоврядування залежить від реальної участі громадян у вирішенні питань місцевого

значення [6]; В. Лаврик та О. Чернецька – про вплив результатів діяльності ОМС на темпи запровадження європейської моделі місцевого самоврядування [9], [15]; І. Литвиненко та Р. Чернега – про залежність ефективності діяльності ОМС і реалізації конституційних прав та свобод людини і громадянина [10], [13].

Ці та інші показники можуть бути покладені в основу визначення критеріїв оцінювання якості діяльності регіональних представницьких органів влади і в подальшому – в основу концепції регіональної Стратегії управління якістю.

МЕТОДИ ДОСЛІДЖЕННЯ / RESEARCH METHODS

Для доведення цієї думки нами використано комплекс теоретичних методів наукового дослідження: аналіз сучасного стану досліджуваної проблеми у науковій літературі з галузі знань «Публічне управління та адміністрування»; порівняльний аналіз – для уточнення спільного і відмінного у поняттях «якість управління» та «ефективність управління»; метод моделювання – для вироблення практичних рекомендацій представницьким органам влади на місцевому та регіональному рівнях щодо застосування критеріїв якості їх діяльності як ефективної технології публічного управління під час сучасної війни України з РФ та у повоєнний період; метод прогнозування – для розроблення концепції регіональної Стратегії управління якістю діяльності представницьких органів влади на основі критеріїв якості.

РЕЗУЛЬТАТИ ДОСЛІДЖЕННЯ / RESULTS OF THE RESEARCH

Важливою передумовою забезпечення якості діяльності регіональних ПОВ є формування системи відповідних показників і критеріїв.

Насамперед нами розглянуто зміст поняття «якість управління» з метою адекватного підбору складу таких критеріїв (див. табл.).

Таблиця

Ідентифікування суті поняття «якість управління» та фактори впливу на її рівень

Автор (-и), джерело	Зміст поняття «якість управління»	Фактори впливу на якість управління
1	2	3
Л. Кураков, А. Краснов, А. Назаров [8]	мистецтво керівника	багато в чому залежать від мистецтва керівника. Якщо суб'єкт управління своєчасно і кваліфіковано застосовує

Продовження таблиці

1	2	3
	містечтво керівника	організаційно-розпорядчі методи, то можна вести мову про містечтво керівника
Т. Назарчук, О. Косіюк [12]	відповідність поведінки системи управління у конкретній ситуації, яка дозволяє організації впевнено триматися на ринку при швидких змінах у внутрішньому і зовнішньому середовищах	швидкість змін у внутрішньому і зовнішньому середовищах
О. Зав'ялова, М. Чопик [4]	інтегральна оцінка використання внутрішніх та зовнішніх характеристик менеджменту підприємства, його клієнтів та інших зацікавлених сторін	ступінь розвитку людського потенціалу (менеджерів вищої ланки і службовців, працівників), задоволення потреб суспільства (органів державної і муніципальної влади, соціальних і суспільних груп), економічних партнерів (споживачів, дилерів, постачальників) і фінансуючих сторін (акціонерів, власників, інвесторів, фінансово-кредитних організацій) за допомогою сукупності характеристик менеджменту підприємства, його клієнтів та інших зацікавлених сторін

Джерело: авторська розробка на основі вказаних першоджерел

Аналізуючи зміст таблиці, бачимо, що якість управління – це показник, який враховує рівень задоволення потреб. Коли мова йде про комерційний об'єкт (підприємство), якість управління оцінюється через вихідні показники його діяльності та рівень задоволення потреб (очікувань) різноманітних стейкхолдерів – працівників, ділових партнерів, споживачів.

Оскільки результатом діяльності регіональних ПОВ є першочергове задоволення соціальних потреб членів територіальної громади, то якість їх діяльності оцінюється через урахування рівня задоволення запитів

членів територіальної громади, що є основними споживачами публічно-управлінських послуг, визначених чинним законодавством України.

Тому, якість управління діяльністю регіональних ПОВ ми розглядаємо як інтегральний показник, що поєднує у собі якість внутрішніх процесів (якість діяльності працівників через аналіз їхніх посадових обов'язків) та якість зовнішніх процесів (якість діяльності ПОВ, орієнтована на ефективне функціонування).

Якість внутрішніх процесів, що здійснюють працівники регіональних ПОВ (місцеві депутати, посадові особи місцевого самоврядування, державні службовці регіональних відділень ОДВ) оцінюється науковцями за такими характеристиками, як ініціативність, інноваційність, оперативність, відповідальність, економічність, продуктивність, результативність.

Ці показники досить важко оцінити кількісно [12], тому більшість із них оцінюються якісно. Така оцінка є доволі описовою і в залежності від форми оброблення отриманих даних (комп'ютерної чи паперової), може мати суб'єктивний (небажаний) характер. Для отримання об'єктивного ефекту оцінювання якості внутрішніх процесів, що здійснюють працівники регіональних ПОВ, мають бути створені і запроваджені відповідні комп'ютерні програми, на кшталт тим, які розроблені НАДС України для державних службовців чи такі, що діють у системі оцінювання якості зовнішніх процесів (комп'ютерна програма «Електронна система оцінки якості надання послуг»/prozorro).

Тому, важливими кроками у цьому напрямі, на наш погляд, мають бути:

- повсюдне запровадження критеріїв оцінювання якості діяльності регіональних ПОВ на умовах відкритості й гласності (шляхом застосування сучасних інформаційно-комп'ютерних технологій);
- правове врегулювання компетенцій місцевої влади (шляхом розроблення відповідних нормативно-правових актів місцевого рівнів, що відповідають чинному законодавству і сприяють реалізації вимог міжнародних стандартів якості ISO 9000);
- подальша реалізація принципів народовладдя (шляхом приведення у відповідність чинного виборчого законодавства України з європейськими стандартами).

Розглянемо кожний із визначених напрямів окремо.

1. Для запровадження критеріїв оцінювання якості діяльності регіональних ПОВ, уточнимо залежність між якістю й ефективністю.

Виходячи з теорію управління якістю, якість управління залежить від абсолютних показників досягнення поставленої мети шляхом

раціонального використання всіх ресурсів (людських, матеріальних, фінансових, енергетичних тощо) і абсолютного задоволення публічно-управлінських потреб населення територіальної громади, на відміну від ефективності управління, яка залежить від відносних показників використаних ресурсів до запланованих витрат.

Тобто, показники якості діяльності ПОВ включають у себе показники ефективності використання ними всіх задіяних ресурсів, але не встановлюють рівень задоволення населення територіальної громади. Вони (показники ефективності) є, як правило, кількісними, на відміну від показників якості, які є більш складними і являються кількісно-якісними, тобто такими, що відповідають встановленим на конкретній території стандартам якості.

Вважаємо, що такі регіональні (місцеві) стандарти якості діяльності ПОВ мають відповідати міжнародним стандартам якості ISO – 9000, однак при цьому вони мають урахувати і місцеві особливості та ресурси. Мета у них при цьому залишається спільною, яка відповідає чинному законодавству України; а от ресурси для її досягнення – різні. Тому і рівень якості діяльності у кожного ПОВ – різний. Для їх вирівнювання потрібно, на наш погляд, забезпечити чітке проведення правового врегулювання компетенцій місцевої влади.

2. Для посилення правового врегулювання компетенцій місцевої влади важливим є розроблення відповідних нормативно-правових актів місцевого рівнів, які б відповідали чинному законодавству і сприяли, відповідно, реалізації вимог міжнародних стандартів якості ISO 9000.

Це сприятиме забезпеченню системної роботи регіональних ПОВ з проведення аналізу якості й ефективності власної діяльності, на яку вказують вітчизняні науковці і яка активно використовується у зарубіжній практиці [2]. Для цього керівники ПОВ спільно з активними членами територіальної громади мають постійно аналізувати завдання і ресурси для їх реалізації.

Для цього пропонується технологія, яка активно застосовується у міжнародній практиці (бенчмаркінг) і яка включає наступні етапи:

- перший – *постійне порівняння результатів діяльності ПОВ за конкретними критеріями*. Це дає можливість зрозуміти, чому окремі органи місцевої влади досягають високого рівня ефективності, мають кращі результати якості діяльності, а інші – ні. Обмін результатами є корисним, як для платників податків, так і для представників місцевої влади;

- другий – *порівняння запланованого з реальним, що може базуватися на: аналізі минулого виконання; порівнянні діяльності інших*

аналогічних організацій та структур за певний період; затверджені виконавчих стандартів; даних приватного сектору і недержавних організацій; вивченні реальних потреб населення тощо;

- третій – *встановлення часових тенденцій*, які мають збиратися й аналізуватися за однаковий період часу відповідним підрозділом ПОВ для встановлення рейтингу серед інших аналогічних органів місцевого самоврядування в регіоні і, головне – для формування концепції якості управління в системі публічної влади в цілому.

В узагальненому вигляді критерії якості мають враховувати: кількість ресурсів, спрямованих на надання послуги; обсяг самої послуги; приблизну кількість можливих фінансових та матеріальних витрат при наданні послуги; кількість користувачів послуги; якість послуги; кінцевий результат тощо.

3. Для ідентифікації дієвих механізмів впливу на підвищення якості діяльності ПОВ варто розглянути і комплекс факторів зовнішнього впливу, до яких нами віднесено конституційно-правові, соціально-політичні та фінансово-економічні, що виникають внаслідок постійної трансформації політичної системи в Україні.

Тому важливою постає подальша реалізація принципів народовладдя, яка забезпечується шляхом постійного приведення у відповідність чинного виборчого законодавства України з європейськими стандартами, у результаті яких постійно обираються нові представники влади від народу – місцеві депутати.

Постійне вдосконалення конституційно-правового регулювання має відбуватись з урахуванням внутрішніх проблем, які виникають у діяльності ПОВ, зокрема: розвиток виборчого законодавства у напрямку прозорості та демократизації виборів до представницьких органів місцевого самоврядування та про місцеві референдуми; завершення реформи місцевого самоврядування; забезпечення реальної участі громадян у вирішенні питань місцевого значення.

У цілому розроблення критерії оцінювання якості діяльності регіональних ПОВ як складного комплексу показників, що формується на базі внутрішньої і зовнішньої оцінки ефективності їх діяльності, потребує: прийняття загальні концепції якості управління всіма суб'єктами публічної влади на місцевому рівні; докладного діагностування та збору інформації про якість й ефективність їх діяльності за допомогою впровадження відповідного аналітичного моніторингового підрозділу у структурі органів місцевого самоврядування; запровадження стратегічного планування для розроблення концепції Стратегії управління

якістю публічної влади на місцевому рівні з урахуванням визначених критеріїв якості їх діяльності.

ВИСНОВКИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ ПОДАЛЬШИХ ДОСЛІДЖЕНЬ / CONCLUSIONS AND PROSPECTS FOR FURTHER RESEARCH

Таким чином, провівши дослідження загальнотеоретичних аспектів проблем щодо критеріїв оцінювання діяльності регіональних ПОВ, дійшли висновку, що на якість їх діяльності впливають, як внутрішні (професіоналізм працівників і керівників, доступність ресурсів), так і зовнішні (соціальні, політичні, економічні, міжнародні) чинники. В умовах збройного протистояння росії з Україною, вплив зовнішніх чинників на якість діяльності ПОВ зростає. Всі показники, що можуть бути застосовані для оцінювання якості діяльності регіональних ПОВ можна поєднати в такі критерії, як: повнота виконання актуальних управлінських завдань; інтенсивність оновлення нормативної бази; інтенсивність реалізації заходів щодо протидії корупції; рівень якості роботи з персоналом; рівень інформатизації управлінських процесів.

Застосування системи зазначених критеріїв якості діяльності регіональних ПОВ сприятиме підвищенню мотивації окремих посадових осіб місцевого самоврядування щодо досягнення поставлених управлінських цілей та завдань. За результатами такого оцінювання можуть бути прийняті обґрунтовані кадрові рішення та визначена Стратегія управління якістю конкретного представницького органу влади місцевого самоврядування.

Перспективи подальших досліджень. Перспективною темою є обґрунтування міжнародного досвіду оцінювання діяльності представницьких органів влади різних рівнів – центральних/державних та регіональних/місцевих на засадах бенчмаркінгу – сучасної управлінської технології, за допомогою якої відбувається процедура використання кращих практик у певній галузі, зокрема в публічному управлінні та адмініструванні з метою виявлення нових потреб користувачів публічних послуг, у т.ч. потреб мешканців територіальної громади.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ / REFERENCES (TRANSLATED AND TRANSLITERATED)

- [1] О. О. Бабінова, «Критерії оцінки ефективності діяльності органів місцевого самоврядування: світовий досвід та Україна», *Стратегічні пріоритети*, № 2(3), с. 73–78, 2007.

- [2] О. О. Бабінова, Проблеми оцінки та ефективності діяльності органів місцевої влади.
- [3] Л. І. Даниленко, «Стандарти якості діяльності представницьких органів влади», у *Представницька влада у державотворчому процесі України*; В. А. Гошовської, Ред. Київ, Україна: НАДУ, 2018, 384 с., с. 373–389.
- [4] О. Т. Зав'ялова, М. І. Чопик, «Якість управління підприємством та напрями її підвищення», *Економічний форум*, № 11, с. 7–12, 2013.
- [5] В. І. Загуменник, В. В. Проценко, *Державне управління та виконавча влада в Україні*. Київ, Україна: Поліграфіст. 2015. [Електронний ресурс].
Доступно: <https://pidru4niki.com/84683/pravo/predstavnitski-organi-mistseвого-samovryaduvannya> Дата звернення: Берез. 10, 2023.
- [6] Н. В. Заяць, «Шляхи вдосконалення діяльності представницьких органів місцевого самоврядування в Україні», *Юридичний вісник*, № 3, с. 34–39, 2011.
- [7] Ю. В. Крестева, «Інститут місцевого самоврядування у Україні», автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. наук: спец. 23.00.02. Львів, 2002.
- [8] Л. П. Кураков, А. Г. Краснов, А. В. Назаров *Економіка: інноваційні підходи*. 1998. [Електронний ресурс].
Доступно: <http://epi.cc.ua/kachestvo-upravleniya.html> Дата звернення: Берез. 10, 2023.
- [9] В. Б. Лаврик, «Проблеми становлення та розвитку місцевого самоврядування. Держава і право», *Юридичні і політичні науки*, вип. 25, с. 131–135, 2004.
- [10] І. Л. Литвиненко, «Діяльність органів місцевого самоврядування по забезпеченню конституційних прав та свобод людини і громадянина», автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. наук: спец. 12.00.02 «Конституційне право». Київ, 2003.
- [11] *Муніципальне право України*, В. Ф. Погорілка, О. Ф. Фрицького, Ред. Київ, Україна: Юрінком Інтер, 2006.
- [12] Т. В. Назарчук, О. М. Косіюк, *Менеджмент організацій*. Київ, Україна: Центр уч. літ., 2016. [Електронний ресурс].
Доступно: <https://cutt.ly/j4sgcw5> Дата звернення: Берез. 10, 2023.
- [13] Р. Т. Чернега, «Право громадян на участь у місцевому самоврядуванні України: стан та шляхи вдосконалення», автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. наук: спец. 12.00.02, «Конституційне право». Київ, 2007.

- [14] О. В. Чернецька, «Народний суверенітет та формування представницьких органів місцевого самоврядування: аспекти співвідношення та реалізації», *Часопис Київського університету права*, № 4, с. 101–105, 2010.
- [15] О. Чернецька, «Місцеві вибори як форма народовладдя: порівняльний аналіз українського та зарубіжного досвіду», *Вісник Центральної виборчої комісії*, № 4(6), с. 71–74, 2006.

CRITERIA FOR ASSESSING THE QUALITY OF REGIONAL REPRESENTATIVE AUTHORITIES

Serhii Paladiihuk,

applicant for the third (educational and scientific) level of higher education of the Educational and Scientific Institute of Public Administration and Civil Service of the Taras Shevchenko National University of Kyiv. Kyiv, Ukraine.

 <https://orcid.org/0000-0003-2748-4482>
serpal2018@gmail.com

Abstract. The article focuses on the problem of assessing the quality of activities of regional representative authorities (RRAs). It is established that the relevance of solving this problem is significantly increasing in the process of aggravation of socio-political challenges, in particular, such as a pandemic and war. Attention is focused on the common and distinctive characteristics of the quality and efficiency of public administration. It was found that the majority of scientists and practitioners use them as synonymous concepts, and distinguish between them during evaluation. When assessing the quality of public administration, as a rule, the absolute value of the obtained effect is taken into account; when evaluating effectiveness – relative, calculated by the ratio between the effect and the costs incurred to achieve it. Differences were established when identifying the effects of public administration in the commercial and social spheres, which include the activities of representative authorities ((RRAs). The quality of the activity of the RRAs in the commercial sphere is evaluated according to its main indicators, among which, in particular, the level of satisfaction of the needs (expectations) of various stakeholders – employees, business partners, consumers; the quality of the activity of the RRAs in the social sphere – the full satisfaction of the social needs of the members of the territorial community as the main consumers of its

services. Approaches to assessing the quality and efficiency of management of state authorities are considered. It was established that the most important component of the quality and efficiency of the management of the RRAs is the social component. The level of quality and efficiency of the management of the RRAs depends not only on the rationality of the organizational structure, resource provision, but also on the professionalism of the elected officials and their consideration of the factors of the external environment. The management of the quality of the activity of the RRAs includes its assessment, provision and control. All the indicators that can be used to evaluate the quality of the activity of the regional RRAs by combining such quality criteria as: completeness of the actual management tasks; the intensity of updating the regulatory framework; intensity of implementation of anti-corruption measures; level of quality of work with personnel; the level of informatization of management processes.

Key words: representative authorities; territorial community; public administration; state administration; local authority; local self-government; decentralization of authority; quality of activity; effectiveness of activity; evaluation criteria.

REFERENCES (TRANSLATED AND TRANSLITERATED)

- [1] O. O. Babinova, «Kryterii otsinky efektyvnosti diialnosti orhaniv mistsevoho samovriaduvannia: svitovyi dosvid ta Ukraina», Stratehichni priorityty, № 2(3), s. 73–78, 2007.
- [2] O. O. Babinova, Problemy otsinky ta efektyvnosti diialnosti orhaniv mistsevoi vlady.
- [3] L. I. Danylenko, «Standarty yakosti diialnosti predstavnytskykh orhaniv vlady», u Predstavnytska vlada u derzhavotvorchomu protsesi Ukrainy; V. A. Hoshovskoi, Red. Kyiv, Ukraina: NADU, 2018, 384 s., s. 373–389.
- [4] O. T. Zavialova, M. I. Chopyk, «Iakist upravlinnia pidpriumstvom ta napriamy yii pidvyshchennia», Ekonomichni forum, № 11, s. 7–12, 2013.
- [5] V. I. Zahumennyk, V. V. Protsenko, Derzhavne upravlinnia ta vykonavcha vlada v Ukraini. Kyiv, Ukraina: Polihrafist. 2015. [Elektronnyi resurs]. Dostupno: https://pidru4niki.com/84683/pravo/predstavnytski_organ_mistsevoho_samovryaduvannya Data zvernennia: Berez. 10, 2023.
- [6] N. V. Zaiats, «Shliakhy vdoskonalennia diialnosti predstavnytskykh orhaniv mistsevoho samovriaduvannia v Ukraini», Yurydychnyi visnyk, № 3, s. 34–39, 2011.

- [7] Yu. V. Krestieva, «Instytut mistsevoho samovriaduvannia u Ukraini», avtoref. dys. na zdobuttia nauk. stupenia kand. nauk: spets. 23.00.02. Lviv, 2002.
- [8] L. P. Kurakov, A. H. Krasnov, A. V. Nazarov *Ekonomika: innovatsiini pidkhody*. 1998. [Elektronnyi resurs]. Dostupno: <http://epi.cc.ua/kachestvo-upravleniya.html> Data zvernennia: Berez. 10, 2023.
- [9] V. B. Lavryk, «Problemy stanovlennia ta rozvytku mistsevoho samovriaduvannia. Derzhava i pravo», *Yurydychni i politychni nauky*, vyp. 25, s. 131–135, 2004.
- [10] I. L. Lytvynenko, «Diialnist orhaniv mistsevoho samovriaduvannia po zabezpechenniu konstytutsiinykh prav ta svobod liudyny i hromadianyna», avtoref. dys. na zdobuttia nauk. stupenia kand. nauk: spets. 12.00.02 «Konstytutsiine pravo». Kyiv, 2003.
- [11] *Munitsypalne pravo Ukrainy*, V. F. Pohorilka, O. F. Frytskoho, Red. Kyiv, Ukraina: Yurinkom Inter, 2006.
- [12] T. V. Nazarchuk, O. M. Kosiuk, *Menedzhment orhanizatsii*. Kyiv, Ukraina: Tsentruch. lit., 2016. [Elektronnyi resurs]. Dostupno: https://pidru4niki.com/67948/menedzhment/diagnostika_ia_kosti_menedzhmentu_organizatsiyi Data zvernennia: Berez. 10, 2023.
- [13] R. T. Cherneha, «Pravo hromadian na uchast u mistsevomu samovriaduvanni Ukrainy: stan ta shliakhy vdoskonalennia», avtoref. dys. na zdobuttia nauk. stupenia kand. nauk: spets. 12.00.02, «Konstytutsiine pravo». Kyiv, 2007.
- [14] O. V. Chernetska, «Narodnyi suverenitet ta formuvannia predstavnytskykh orhaniv mistsevoho samovriaduvannia: aspekty spivvidnoshennia ta realizatsii», *Chasopys Kyivskoho universytetu prava*, № 4, s. 101–105, 2010.
- [15] O. Chernetska, «Mistsevi vybory yak forma narodovladdia: porivnialnyi analiz ukraïnskoho ta zarubizhnoho dosvidu», *Visnyk Tsentralnoi vyborchoi komisii*, № 4(6), s. 71–74, 2006.

*Стаття надійшла до редакції
18 березня 2023 року*