



УДК 352.07/.08:005.6

М. В. КОНДРАТЕНКО

*аспірант кафедри регіонального управління,
місцевого самоврядування та управління містом,
Національна академія державного управління
при Президентіві України*

МЕХАНІЗМИ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ УПРАВЛІНСЬКИХ ПОСЛУГ В ОБ'ЄДНАНИХ ТЕРИТОРІАЛЬНИХ ГРОМАДАХ

У статті систематизовано існуючі теоретичні підходи до визначення управлінських послуг. Проведений аналіз дав змогу виявити різні трактування цієї категорії, відсутність уніфікованого підходу до розгляду сфери надання управлінських послуг. Висвітлено питання сутності управлінських послуг та особливостей їх надання в об'єднаних територіальних громадах (ОТГ). У статті окреслено основні механізми забезпечення якості управлінських послуг в ОТГ, серед яких: організаційний, економічний, правовий та інституційний. Приділено увагу сучасним підходам до формування моделі забезпечення якості управлінських послуг в ОТГ, зокрема питанням важливості врахування інтересів, співпраці між споживачами та надавачами управлінських послуг. Запропоновано застосовувати в науковому просторі поряд з терміном "публічні послуги" (англ. "publicservices") термін "управлінські послуги" (англ. "public-administration services").

Ключові слова: управлінські послуги, публічні послуги, якість послуг, механізми забезпечення якості управлінських послуг в ОТГ.

M. V. KONDRATENKO,

Ph.D student of the Department of Regional Administration, Local Self-governance and Urban Management, National Academy for Public Administration under the President of Ukraine

THE MECHANISMS FOR ENSURING THE QUALITY OF PUBLIC-ADMINISTRATION SERVICES IN UNITED TERRITORIAL HROMADAS

It is realized the systematization of the existing theoretical approaches to public-administration services in the article. The analysis made it possible to reveal different interpretations of this category, the lack of a unified approach to the consideration of the scope of public-administration services. The issue of the essence of public-administration services and peculiarities of their provision in united territorial hromadas (UTH) were highlighted. The article outlines the main mechanisms for ensuring the quality of public-administration services in UTH: organizational, economic, legal and institutional. The attention was paid to the modern approaches to the formation of a model for quality public-administration services in united territorial hromadas, in particular the importance of taking into account interests, cooperation between consumers and providers of public-administration services. The author suggested to use the term "public-administration services" in the scientific space, along with the term "public" services.

Key words: public-administration services, public services, quality of services, the mechanisms for ensuring the quality of public-administration services in united territorial hromadas.

М.В.КОНДРАТЕНКО

аспірант кафедри регіонального управління, місцевого самоуправління и управління городом, Национальная академия государственного управления при Президенте Украины

МЕХАНІЗМИ ОБЕСПЕЧЕННЯ КАЧЕСТВА УПРАВЛЕНЧЕСКИХ УСЛУГ В ОБЪЕДИНЕННЫХ ТЕРРИТОРИАЛЬНЫХ ОБЩИНАХ

В статье систематизированы существующие теоретические подходы к определению управленческих услуг. Проведенный анализ позволил выявить различные трактовки этой категории, отсутствие унифицированного подхода к рассмотрению сферы оказания управленческих услуг. Освещены вопросы сущности управленческих услуг и особенностей их предоставления в объединенных территориальных общинах (ОТО). В статье обозначены основные

механизмы обеспечения качества управленческих услуг в ОТО, среди которых: организационный, экономический, правовой и институциональный. Уделено внимание современным подходам к формированию модели обеспечения качества управленческих услуг в ОТО, в частности вопросам важности учета интересов, сотрудничества между потребителями и поставщиками управленческих услуг. Предложено применять в научном пространстве наряду с термином “публичные услуги” (англ. “publicservices”) термин “управленческие услуги” (англ. “public-administration services”).

Ключевые слова: управленческие услуги, публичные услуги, качество услуг, механизмы обеспечения качества управленческих услуг в объединенных территориальных общинах.

Постановка проблеми. Увага міжнародної спільноти та сучасні виклики, що стоять перед Україною, вплинули на зміну підходів держави до реалізації своїх функцій та повноважень. Поступово відбулася переорієнтація на задоволення потреб та очікувань громадян. З боку органів влади поряд із сервісною орієнтованістю з’явилося розуміння важливості та необхідності надання якісних управлінських послуг. У закордонних і вітчизняних публікаціях проблематиці управлінських (чи публічних послуг) приділено значну увагу. Проте відсутність в українському законодавстві єдиного визначення державно-управлінських, управлінських чи публічних послуг породжує неоднозначне трактування цієї категорії послуг у науковому просторі.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Одне з перших досліджень, у якому управлінські послуги розглядалися, у тому числі й у розрізі місцевого управління, є науково-практичний нарис “Адміністративна реформа для людини” [1]. І.В.Панаїд в одній зі своїх публікацій описав організаційно-правові основи надання управлінських послуг у діяльності місцевих рад [2]. Якість надання управлінських послуг як чинник ефективності місцевого управління досліджував Ю.О.Куц [3].

Інших аспектів у своїх працях торкалися вітчизняні науковці, зокрема: В.М.Сороко [4], І.Б.Коліушко, В.П.Тимошук [5], І.П.Голосніченко [6], А.В.Ліпенцев [7], О.І.Васильєва, Н.В.Васильєва, О.С.Ігнатенко [8], Н.М.Мариняк [9].

Слід також виділити суттєвий внесок дослідника О.В.Карпенка щодо формування та реалізації управлінських послуг як базового механізму вироблення державної політики [10].

Визначення невирішених раніше частин загальної проблеми. Аналіз наукових джерел засвідчив, що комплексне дослідження стосовно забезпечення якості управлінських послуг в об’єднаних територіальних громадах (далі – ОТГ) серед вітчизняних науковців не проводилося. Малодослідженим на сьогодні залишається і питання вибору дієвих механізмів забезпечення якості управлінських послуг в ОТГ. Крім того, постає питання доцільності ототожнення управлінських послуг з іншими категоріями/видами послуг (адміністративними, публічними).

Мета статті – здійснення наукового пошуку щодо сутності управлінських послуг, особливостей їх надання, механізмів забезпечення якості управлінських послуг в ОТГ.

Виклад основного матеріалу. В Україні дослідження питань щодо управлінських послуг та якості їх надання актуалізоване з 1998 р. Саме тоді були напрацьовані загальні засади реформування органів влади, нові підходи, окремі з яких знайшли відображення в Концепції адміністративної реформи в Україні. Зокрема, пропонувалося унормувати порядок надання управлінських послуг і визначити повноваження органів виконавчої влади та місцевого самоврядування щодо їх надання громадянам у сфері публічної влади в Законі України “Про управлінські послуги” [11]. Утім, згаданий Закон не було прийнято, як і Закон України “Про публічні послуги”.

У Концепції розвитку законодавства про державну службу в Україні (2006 р.) [12] є згадка про управлінські послуги (надаються органами державної влади) та причини їх низької якості (невідповідність професійного рівня частини державних службовців сучасним потребам суспільства, відсутність чітко регламентованих адміністративних процедур та національних стандартів надання таких послуг).

Про необхідність розробки стандартів надання якості послуг та створення ефективної системи публічної адміністрації, що надаватиме якісні публічні послуги, згадується й у проєк-

ті Концепції реформування публічної адміністрації в Україні. Розробники документа (експерти Центру політико-правових реформ) наголошують на впровадженні “доктрини публічних послуг загалом та адміністративних послуг зокрема” [13, с. 6, 25–26].

Вважаємо, що деякі з озвучених проблем вдалося розв’язати, у тому числі завдяки запровадженню Єдиних вимог (стандарту) до якості обслуговування відвідувачів центрів надання адміністративних послуг [14]. У розробці Стандарту брали участь Міністерство економічного розвитку і торгівлі України, Офіс реформи адміністративних послуг (за підтримки Програми USAID “Лідерство в економічному врядуванні”), Всеукраїнська асоціація центрів надання адміністративних послуг. Тому можна зробити висновок, що Стандарт містить одночасно позицію органів влади та громадськості.

Стратегія сталого розвитку “Україна – 2020” [15], Національна стратегія сприяння розвитку громадянського суспільства в Україні на 2016–2020 роки [16] та окремі стратегічні документи нашої держави містять тези про якість, доступність послуг (без згадки про управлінські послуги), про необхідність та важливість при цьому взаємодії владних інститутів з громадськістю.

Зазначимо, що на офіційному веб-порталі Zakupki.prom.ua (акредитований учасник електронної системи публічних закупівель України ProZorro) до управлінських послуг віднесені (за [17]): послуги з розробки проектів (землеустрою, протипожежного захисту, запровадження комунікативної політики та інші, крім, будівельних); послуги з розробки проектно-кошторисної документації; супроводження програмного забезпечення для автоматизації документообігу; інші управлінські послуги, пов’язані з комп’ютерними технологіями. Отже, предметом державних закупівель є в тому числі управлінські послуги.

Зовсім інший погляд представлений у твердженні В.Б.Авер’янова про використання терміна “виконавські послуги” замість “управлінські послуги” на рівні органів виконавчої влади. Обґрунтування: автор акцентує увагу не на “владно-організаційному” аспекті відповідних дій (оскільки “управління” – це владно-організаційний вплив), а на їх “виконавсько-зобов’язальному” аспекті (“послуга” – це виконання певних обов’язків) [18].

Професор Ю.О.Куц використовує таке трактування терміна: “послуги, що надаються державою та місцевим самоврядуванням, складають сферу управлінських публічних послуг” [3, с. 3].

Існують різні варіації перекладу з англійської “public-administration services”: державно-управлінські, публічно-управлінські, публічні, управлінські послуги. З нашої точки зору і з огляду на вищесказане, крім поняття “публічні послуги” (англ. “publicservices”), у науковому просторі заслугове на увагу застосування терміна “управлінські послуги” (англ. “public-administration services”).

Нижче нами наведено напрацювання вітчизняних науковців щодо управлінських послуг (див. таблицю).

Зазначимо, що до таблиці було включено не всі визначення поняття “управлінські послуги”. У цілому аналіз наукової літератури засвідчив, що погляди науковців різні: правники ототожнюють управлінські послуги з адміністративними (такої ж позиції дотримується І.В.Панаїд [2, с. 1]), інші автори розглядають управлінські послуги у складі певних послуг, наприклад, державних.

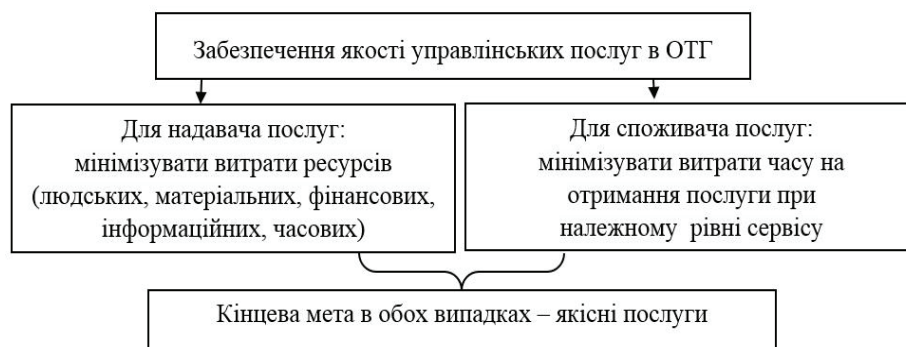
Більшість з авторів визначає суб’єктами надання управлінських послуг органи публічної влади. Зокрема, позиція колективу авторів посібника “Інноваційні візуальні методи вирішення соціальних проблем у громаді” викладена як твердження щодо взаємної відповідальності влади і людини у правовій державі: “людина бере на себе зобов’язання дотримуватися законів, але й держава зобов’язується якісно надавати кожному з нас всі необхідні “управлінські послуги” та створювати умови для реалізації гарантованих кожній людині прав і свобод” [20, с. 50].

Підходи до визначення управлінських послуг (систематизовано автором)

Автор / колектив авторів	Визначення	Основні аспекти
О.В.Карпенко [10, с. 13]	У широкому значенні управлінські послуги слід трактувати як процес здійснення державної політики для забезпечення інтересів, прав і потреб як суспільства в цілому, так і окремого громадянина зокрема	Державно-управлінські (управлінські) послуги. Суб'єкт надання – органи державної влади та органи місцевого самоврядування
І.Б.Коліушко, В.Б.Авер'янов, В.П.Тимошук, Р.О.Куйбіда, І.П.Голосніченко [1, с. 25–26]	Управлінські (адміністративні) послуги – це передбачена законом розпорядча діяльність уповноважених органів (органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування), що здійснюється за ініціативи фізичних та юридичних осіб і спрямована на реалізацію прав, свобод та законних інтересів. Державні послуги включають в себе управлінські послуги й такі, як державна освіта, медичне обслуговування	Ототожнення з адміністративними послугами. Суб'єкт надання – органи виконавчої влади та органи місцевого самоврядування. Управлінські послуги вужчі за державні
В.М.Сороко [4, с. 11–12, 14]	Управлінська послуга розглядається як результат функціональної діяльності державного органу щодо вироблення і реалізації державної політики з регулювання певного сектору економіки чи соціального життя, термін “державні послуги” – як консолідує, що об'єднує поняття управлінської та адміністративної послуги	Управлінські послуги як складова частина державних послуг. Суб'єкт надання – органи виконавчої влади та органи місцевого самоврядування
О.Ю.Оболєнський, В.І.Горбатюк [19]	У широкому розумінні адміністративну послугу можна розглядати як взаємодію (зовнішню) державного органу та фізичної або юридичної особи як члена суспільства, а управлінську послугу – як взаємодію (внутрішню) всередині державного органу	Послуги як внутрішня взаємодія. Суб'єкт надання – органи державної влади

З іншої точки зору, визначені управлінські послуги надаються державою. Очевидно, йдеться також про те, що вони можуть надаватися органами державної влади та органами місцевого самоврядування.

Розглянемо рисунок.



Підхід до формування моделі забезпечення якості управлінських послуг в ОТГ (розроблено автором)

Показаний на рисунку підхід акцентує увагу на необхідності балансу інтересів споживачів і надавачів послуг. Особливо важливим є налагодження ефективної співпраці та отримання зворотного зв'язку від клієнта (споживача управлінських послуг) на місцевому рівні, зокрема на рівні об'єднаних територіальних громад.

Можна говорити про те, що забезпечення якості управлінських послуг в ОТГ ускладниться за відсутності налагоджених комунікацій між органами влади і громадськістю.

Серед ключових завдань забезпечення якості управлінських послуг в ОТГ можна виділити:

- орієнтацію на клієнта;
- проведення моніторингу й оцінювання якості надання управлінських послуг;
- зворотний зв'язок.

Погоджуємося з позицією, що “на сучасному етапі державотворення в Україні практично не існувало чіткого механізму вироблення державної політики щодо надання управлінських послуг органами влади” [10, с. 11].

Крім відсутності єдиного розуміння та підходів до розгляду сутності управлінських послуг, відсутні й чіткі механізми забезпечення їх якості.

На нашу думку, для забезпечення якості надання управлінських послуг в ОТГ необхідно застосовувати такі механізми:

- організаційний (дасть змогу зрозуміти, у який спосіб має бути організований процес надання управлінських послуг, стандарти якості надання послуг, вимоги до персоналу, інші організаційні питання);

- економічний (дасть змогу чітко встановити ціни на управлінські послуги, визначити критерії та ознаки платності тих чи інших послуг, можливість застосування пільг для окремих категорій громадян, дасть відповідь на те, за рахунок яких ресурсів можна забезпечити якість);

- правовий (створить нормативно-правове поле, у рамках якого будуть надаватися управлінські послуги в ОТГ);

- інституційний (ідеться, зокрема, про чітке аргументування щодо створення нових інституцій чи переформатування роботи вже існуючих).

У кінцевому підсумку, комплексне використання організаційного, економічного, правового та інституційного механізмів дасть змогу забезпечити якість надання управлінських послуг в ОТГ.

Висновки і перспективи подальших досліджень. Науковці та практики у своїх дослідженнях оперують поняттями суспільних, державних, муніципальних, громадських, соціальних, адміністративних, публічних та управлінських послуг, що свідчить про відсутність уніфікованого підходу до розгляду сфери надання послуг органами публічної влади.

Крім того, на сьогодні в нормативно-правовій площині відсутнє визначення “управлінські послуги”. Окремі згадки можна знайти, зокрема, у концепціях адміністративної реформи в Україні, розвитку законодавства про державну службу в Україні.

На підставі проведеного аналізу наукових джерел та узявши до уваги різні варіанти перекладу англійського терміна “public-administration services”, авторське бачення полягає в тому, щоб застосовувати в науковому просторі поряд з терміном “публічні послуги” (англ. “public services”) термін “управлінські послуги” (англ. “public-administration services”).

У контексті цього дослідження важливо наголосити на трьох ключових моментах:

- по-перше, суб'єктами надання управлінських послуг визначені органи державної влади та органи місцевого самоврядування;

- по-друге, для забезпечення якості надання управлінських послуг на рівні ОТГ можуть бути застосовані відповідні механізми (автором пропонується організаційний, економічний, правовий та інституційний механізми застосовувати в комплексі);

- по-третє, жоден механізм не дасть потрібного результату щодо забезпечення якості управлінської послуги, якщо на рівні конкретної ОТГ не встановлено вже згаданого зворотного зв'язку між владою та громадянами. На нашу думку, зворотний зв'язок дасть змогу вибудувати відносини довіри, швидко реагувати на відхилення в наданні управлінських послуг, покращити обслуговування громадян.

Предметом подальших досліджень може бути ґрунтовне вивчення кожного з механізмів забезпечення якості управлінських послуг в ОТГ, зокрема вивчення зарубіжного досвіду застосування таких механізмів.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Адміністративна реформа для людини : наук.-практ. нарис / І. Б. Коліушко, В. Б. Авер'янов, В. П. Тимошук, Р. О. Куйбіда, І. П. Голосніченко. – Київ : Факт, 2001. – 72 с.
2. Панаїд І. В. Організаційно-правові основи надання управлінських послуг у діяльності місцевих рад [Електронний ресурс] / І. В. Панаїд // Держ. будівництво. – 2008. – № 1. – Режим доступу: <http://www.kbuara.kharkov.ua/e-book/db/2008-1/doc/4/06.pdf>.
3. Куц Ю. О. Якість надання управлінських послуг як чинник ефективності місцевого управління [Електронний ресурс] / Ю. О. Куц. – Режим доступу: <http://www.kbuara.kharkov.ua/e-book/db/2011-2/doc/4/03.pdf>.
4. Сороко В. М. Надання публічних послуг органами державної влади та оцінка їх якості : навч. посіб. / В. М. Сороко. – Київ : НАДУ, 2008. – 104 с.
5. Коліушко І. Б. Управлінські послуги – новий інститут адміністративного права / І. Б. Коліушко, В. П. Тимошук // Право України. – 2001. – № 5. – С. 32.
6. Голосніченко І. Правове регулювання надання державних управлінських послуг та вирішення адміністративних спорів / І. П. Голосніченко // Право України. – 2003. – № 10. – С. 88.
7. Ліпенцев А. Управлінські послуги: семантика понять та питання підвищення якості / А. Ліпенцев, О. Поляк // Ефективність державного управління : зб. наук. пр. – Львів : ЛРІДУ НАДУ, 2003. – Вип. 4. – С. 184–193.
8. Загальні аспекти організації надання адміністративних послуг : навч.-метод. матеріали / О. І. Васильєва, Н. В. Васильєва, О. С. Ігнатенко та ін. – Київ : НАДУ, 2012. – 56 с.
9. Мариняк Н. М. Адміністративна послуга та її співвідношення з суміжними поняттями / Н. М. Мариняк // Вісн. Нац. ун-ту “Львівська політехніка”. Юридичні науки. – 2015. – № 824. – С. 60–64.
10. Карпенко О. В. Управлінські послуги як механізм реалізації державної політики [Електронний ресурс] / О. Карпенко // Актуал. проблеми держ. упр. – 2015. – Вип. № 1. – С. 11–15. – Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/apdyo_2015_1_5.
11. Концепція адміністративної реформи в Україні [Електронний ресурс] : Указ Президента України від 22 лип. 1998 р. № 810. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/810/98>.
12. Про Концепцію розвитку законодавства про державну службу в Україні [Електронний ресурс] : Указ Президента України від 20 лют. 2006 р. № 140/2006. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/140/2006>.
13. Концепція реформування публічної адміністрації в Україні (Центр політико-правових реформ, 2005) [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://pravo.org.ua/ua/about/organization/>.
14. Єдині вимоги (стандарт) до якості обслуговування відвідувачів Центрів надання адміністративних послуг (розроблено за підтримки Програми USAID “Лідерство в економічному врядуванні”) / О. Андрєєв, О. Каменчук, В. Семеніхін, Н. Шамрай. – Київ, 2017. – 40 с.
15. Про Стратегію сталого розвитку “Україна – 2020” : Указ Президента України від 12 січ. 2015 р. № 5/2015 // Офіц. вісн. України. – 2015. – № 4. – Ст. 67.
16. Про сприяння розвитку громадянського суспільства в Україні [Електронний ресурс] : Указ Президента України від 26 лют. 2016 р. № 68/2016 (затверджена Національна стратегія сприяння розвитку громадянського суспільства в Україні на 2016–2020 роки). – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/68/2016>.
17. Державні закупівлі в категорії “Управлінські послуги” [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakupki.prom.ua>.
18. Виконавча влада і адміністративне право / за заг. ред. В. Б. Авер'янова. – Київ : Ін-Юре, 2002. – С. 150.

19. Оболенський О. Ю. Адміністративні послуги у сфері управління державними фінансами [Електронний ресурс] / О. Ю. Оболенський, В. І. Горбатюк. – Режим доступу: <http://academy.gov.ua/ej/ej17/PDF/18.pdf>.

20. Інноваційні візуальні методи вирішення соціальних проблем у громаді. – Львів : ГО Центр правових та політичних досліджень “СІМ”, 2017. – 208 с.

REFERENCES

1. Koliushko and I.B. etc. (2001), *Administrativna reforma dlya lyudyny: naukovo-praktychnyy narys* [Administrative reform for a person: scientific and practical essay], Kyiv.

2. Panaid I.V. (2008), *Orhanizatsiyno-pravovi osnovy nadannya upravlins'kykh posluh u diyal'nosti mistsevykh rad* [Organizational and legal bases of provision of management services in the activity of local councils], *Derzhavne budivnytstvo*. [Online], Vol. 1, available at: <http://www.kbuapa.kharkov.ua/e-book/db/2008-1/doc/4/06.pdf>

3. Kuts Y.O. (2011), *Yakist' nadannya upravlins'kykh posluh yak chynnyk efektyvnosti mistsevoho upravlinnya* [The quality of providing public-administration services as a factor in the effectiveness of local government], [Online], available at: <http://www.kbuapa.kharkov.ua/e-book/db/2011-2/doc/4/03.pdf>

4. Soroko V. M. (2008), *Nadannya publichnykh posluh orhanamy derzhavnoyi vlady ta otsinka yikh yakosti* [Granting public services by state authorities and assessing their quality], Kyiv, NADU.

5. Koliushko I. B., Tymoshchuk V. P. (2001), *Upravlins'ki posluhy – novyy instytut administrativnoho prava* [Administrative services – the new institute of administrative law], *Pravo Ukrayiny*.

6. Golosnichenko I. (2003), *Pravove rehulyuvannya nadannya derzhavnykh upravlins'kykh posluh ta vyrishennya administrativnykh sporiv* [Legal regulation of the provision of state administrative settlements and the resolution of administrative disputes], *Pravo Ukrayiny*.

7. Lipentsev A., Polyak O. (2003), *Upravlins'ki posluhy: semantyka ponyat' ta pytannya pidvyshchennya yakosti* [Management Services: Semantics of Concepts and Quality Improvement Problems], *Efektyvnist' derzhavnoho upravlinnya*, Vol. 4, LRIDU NADU. – p. 184 – 193.

8. Vasyl'yeva O. I. and etc. (2012), *Zahal'ni aspekty orhanizatsiy i nadannya administrativnykh posluh* [General aspects of organization of providing administrative services: teaching method. materials], Kyiv, NADU.

9. Marynyak N.M. (2015), *Administrativna posluha ta yiyi spivvidnoshennya z sumizhnymy ponyattamy* [Administrative service and its correlation with related concepts], *Visnyk Natsional'noho universytetu “L'vivs'ka politehnika”*. Yurydychni nauky, Vol. 824. – p. 60–64.

10. Karpenko O.V. (2015) *Upravlins'ki posluhy yak mekhanizm realizatsiyi derzhavnoyi i polityky* [Public-administration services as a Mechanism for the Implementation of State Policy], *Aktual'ni problemy derzhavnoho upravlinnya*, Vol. 1. [Online], available at: http://nbuv.gov.ua/UJRN/apdyo_2015_1_5

11. *Ukaz Prezydenta Ukrayiny (1998), Kontseptsiya administrativnoyi reformy v Ukrayini* [Concept of administrative reform in Ukraine],- Available at: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/810/98>

12. *Ukaz Prezydenta Ukrayiny (2006), Pro Kontseptsiyu rozvytku zakonodavstva pro derzhavnu sluzhbu v Ukrayini* [On the Concept of the Development of Civil Service Legislation in Ukraine]. – Available at : <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/140/2006>

13. *Kontseptsiya reformuvannya publichnoyi administratsiyi v Ukrayini (2005)*, [Concept of Public Administration Reform in Ukraine]. – Available at: <http://pravo.org.ua/ua/about/organization/>

14. *Andryeyev O. And etc. (2017), Yedyni vymohy (standart) do yakosti obsluhovuvannya vidviduvachiv Tsentriv nadannya administrativnykh posluh* [The only requirements (standard) for

the quality of service of visitors to the Centers for the provision of administrative services], USAID, Kyiv.

15. Ukaz Prezydenta Ukrayiny(2015), Pro Stratehiyu staloho rozvytku “Ukrayina-2020” [About the Strategy of Sustainable Development “Ukraine-2020”].

16. Ukaz Prezydenta Ukrayiny(2016), Pro spryyannya rozvytku hromadyans'koho suspil'stva v Ukrayini [On promoting the development of civil society in Ukraine]. – Available at: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/68/2016>

17. Derzhavni zakupivli v katehoriyi “Upravlins'ki posluhy” [Government Procurement in the category “Public-administration services”], [Online], available at: <https://zakupki.prom.ua>

18. Aver"yanov V. B. (2002), Vykonavcha vlada i administratyvne pravo [Executive power and administrative law], Kyiv, In-Yure.

19. Obolens'kyi O.Y., Horbatiuk V.I. (2017) Administratyvni posluhy u sferi upravlinnya derzhavnymy finansamy [Administrative services in the field of public finance management], [Online], available at: <http://academy.gov.ua/ej/ej17/PDF/18.pdf>

20. Innovatsiyivi zual'n i metody vyrishennya sotsial'nykh problem u hromadi (2017), [Innovative visual methods for solving social problems in the community], L'viv: HO Tsentr pravovykh ta politychnykh doslidzhen'.

SUMMARY

Problem setting. Today, the authorities reoriented their activities to meet the needs and expectations of citizens, to provide quality public-administration services. In foreign and domestic publications, issues of public-administration or public services have been given considerable attention. However, the lack of a single definition of state-management, managerial or public services in Ukrainian legislation creates a mixed interpretation of this category of services in the scientific space.

Recent research and publications analysis. Various aspects concerning the provision of public-administration services in their works were considered by domestic scientists I. Panad, V. Soroko, Y. Kuts, I. Koliushko, V. Tymoshchuk, I. Golosnichenko, A. Lipentsev, A. Vasiliev, N. Vasiliev, O. Ignatenko, N.Maryniak and others. A significant contribution of researcher O. Karpenko to the formation and implementation of public-administration services as a basic mechanism for state policy development should be highlighted.

The identification of unresolved problem aspects. The analysis of scientific sources showed that a comprehensive study on the quality assurance of public-administration services in the united territorial hromadas (hereinafter – UTH) was not conducted among domestic scientists. Some research remains to date on the choice of effective mechanisms for ensuring the quality of public-administration services in UTH. In addition, the question arises of the appropriateness of identifying public-administration services with other categories / types of services (administrative, public).

The paper objective carrying out scientific research on the essence of public-administration services, peculiarities of their provision, mechanisms for ensuring the quality of public-administration services in the UTH.

The paper main body. In Ukraine, the study of issues of public-administration services and the quality of their provision has been updated since 1998. The public-administration services can be found in the Concepts of Administrative Reform in Ukraine, the development of legislation on civil service in Ukraine, and the reform of administrative law. Some strategic documents of our state contain the theses on the quality, availability of services and the necessity and importance of the interaction of government institutions with the public. However, these documents do not use the term “public-administration services”.

Analysis of scientific literature has shown that scientists and practices in their research operate with the notions of public, state, municipal, public, social, administrative and management (public-

administration) services. There is no unified approach to the consideration of the field of public-administration services. Most of the authors determine the bodies of public authority (public authorities and local self-government bodies) to provide public-administration services.

The author focuses on the importance of balancing the interests of consumers and providers of public-administration services at the local level, in particular at the level of the united territorial hromadas. Among the key tasks of providing quality public-administration services can be distinguished: customer orientation, monitoring and evaluation of the quality of services, feedback.

It should be noted that in addition to the lack of a common understanding and approaches to the consideration of the essence of public-administration services, today there are no clear mechanisms for ensuring their quality. We propose to provide organizational, economic, legal and institutional mechanisms for ensuring quality of service provision in UTH. In our opinion, in the complex, they will ensure the quality of management public services in UTH.

Conclusions and prospects for further research. There are various variations of the English translation of “public-administration services” as public-management, public and management (administration) services. The author suggested to use the term “public-administration services” in the scientific space, along with the term “public” services.

In the context of this study, it is important to highlight three key points:

Subjects of providing public-administration services are state authorities and local self-government bodies.

Appropriate mechanisms will be used to ensure the quality of service provision at the UTH level: organizational, economic, legal and institutional.

No mechanism will provide the desired result in ensuring the quality of public-administration services if at the level of a specific UTH there is no already established feedback between the authorities and citizens.

The subject of further research can be a thorough study of each of the mechanisms for ensuring the quality of management public-administration services in UTH, studying the foreign experience of the application of such mechanisms.