

**Пікулик О.І.**

Львівський національний університет імені Івана Франка

**Власюк Н.І.**

Львівський національний університет імені Івана Франка

## ОСНОВНІ ПІДХОДИ ДО ОЦІНЮВАННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ ДІЯЛЬНОСТІ ОРГАНІВ ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ

У статті розглядається діяльність органів державного управління, як соціально-економічних суб'єктів, які покликані виконувати широкий спектр суспільно значимих завдань та функцій, тому їх діяльність повинна оцінюватися з позиції усіх інституційних одиниць та економічних агентів через визначення інтегральної ефективності, з використанням багатьох критеріїв та способів. Визначено кількісний, якісний та змішаний методи оцінки діяльності державного органу управління. Проаналізовано основні підходи до оцінки ефективності діяльності державних органів: правовий, організаційний, соціально-орієнтований, експертний, технологічний та прагматичний. Виділено індикатори оцінки державного управління, що застосовуються при формуванні системи показників ефективності діяльності державних інституцій: дієвість, економічність, якість, інноваційність, продуктивність, адаптивність, гнучкість, оперативність, надійність та доброчесність.

Система державних інституцій є достатньо складною та багатогранною, яка має свою особливу структуру і комплекс причинно-наслідкових зв'язків між основними структурними елементами, а також покликана виконувати серйозні державні функції і завдання. Для кожного члена суспільства нині важливо чітко бачити і усвідомлювати важливість та роль державного управління в сучасній економічній системі, розуміти його прогресивний вплив на усі процеси та сучасні метаморфози, що відбуваються в країні, у зв'язку з чим проблема ефективності діяльності органів влади залишається актуальною уже багато десятиліть поспіль.

Діяльність державних інституцій пов'язана з визначенням змісту та обсягу їх повноважень, функціями та завданнями, покладеними на них, якістю рішень, які ними ухвалюються, застосуванням різноманітних інструментів у сфері державного управління. Новий стандарт публічних послуг, що надаються органами влади, орієнтується на результат і акцентує свою увагу на потребах клієнта, передбачає застосування різноманітних технологій зниження витрат, розвитку конкурентної боротьби у сфері надання управлінських послуг, впровадження механізмів стимулювання та мотивації.

**Ключові слова:** органи державного управління, суспільні потреби, державні інституції, управлінські послуги, оцінка результативності, оцінка якості, оцінка ефективності, економічна ефективність, соціальна ефективність.

**Постановка проблеми.** У сучасному розвитку демократичному суспільстві забезпечити гідний розвиток та високу якість життя кожного громадянина можна лише завдяки раціональній, доцільній, обґрунтованій та ефективній організації діяльності державних органів, забезпечення належних механізмів їх функціонування на принципах законності, прозорості та гуманізму. Для визначення відповідності роботи органів державної влади суспільним потребам, пріоритетам та очікуванням необхідними є розробка, опанування та застосування достовірних інструментів моніторингу і оцінки діяльності державних інституцій,

які повинні виступати гарантією їх спроможності до цілеспрямованих дій.

Суспільні очікування постійно змінюються під впливом зовнішніх та внутрішніх чинників, що вимагає відповідних змін або адміністративного реформування у роботі органів державної влади, вдосконалення їх організаційної структури, розширення компетенції управлінських працівників в інтересах підвищення якості надання управлінських послуг. Класична ієрархічно-бюрократична модель державного управління, яка тривалий час панувала на наших теренах, не відповідає вимогам часу, її структура та механізми потребують

трансформації та модернізації. Стратегія розвитку української держави у демократичному векторі, рух в напрямку євроінтеграції, передбачають впровадження принципів партнерства, рівноправності, кооперації та конструктивність діалогу держави і суспільства.

Одним із пріоритетних завдань держави, спрямованих на стабілізацію розвитку країни, є підвищення результативності діяльності органів державної влади. У зв'язку з цим важливого значення набуває вивчення та аналіз різноманітних підходів відомих вітчизняних та зарубіжних науковців щодо оцінювання ефективності діяльності владних інститутів, а також розробка комплексної методики оцінки ефективності державних інституцій.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Проблемами дослідження показників ефективності займалися такі зарубіжні науковці, як: А. Салліван [1], Е. Дж. Долан, Д. Ліндсей [2], П. Друкер, Г. Саймон [3] та інші. У вітчизняній науці дослідженню теоретико-методичних засад оцінювання ефективності діяльності державних інституцій присвятили свої праці Ю. Чучук [3], А. Демченко [4], В. Сороко [5], Б. Гаврилишин [7]. Однак, не дивлячись на це, нині в Україні чітко не окреслені критерії оцінки та не існує єдиного загальновизнаного підходу до оцінювання ефективності діяльності органів влади. У цьому контексті необхідним завданням стає теоретичне вивчення, розгляд, всебічний аналіз і порівняння різних методів та підходів з метою обґрунтування можливості та доцільності їх практичного застосування до оцінки якості роботи владних структур.

**Метою статті** є дослідження показників ефективності діяльності державних інституцій для визначення шляхів їх покращення з можливістю подальшого застосування в умовах успішного реформування та становлення прогресивного громадянського суспільства.

**Виклад основного матеріалу дослідження.** Дослідження теоретико-методичних засад оцінювання ефективності діяльності органів влади, формування завершеної концептуальної розробки та комплексу усталених позитивних методик у цій сфері стикається з багатьма труднощами, що пов'язано зі складністю та багатогранністю категорії «ефективності» щодо діяльності державних інституцій та зумовлює різноманітність та неоднозначність наукових підходів до даної проблеми. Кожен індивід у суспільстві по-різному оцінює ефективність та раціональність держав-

ного управління у певний, історично визначений, момент часу. Разом з тим, важливого суспільного значення набуває кваліфікована та компетентна оцінка роботи державних органів відповідними експертами та спеціалістами у цій сфері. Оцінка ефективності діяльності владних інститутів є важливим елементом процесу удосконалення державного управління загалом.

Для оцінки діяльності державного органу управління можна використовувати кількісний, якісний та змішаний підхід. Кількісна оцінка проводиться в абсолютних та відносних величинах, які обчислюються на основі статистичних даних. Якісна оцінка базується на вивченні суб'єктивних думок щодо основної діяльності державних органів в межах їх компетенції. Змішаний тип оцінки передбачає одночасне використання кількісних та якісних методик для кращого врахування впливу внутрішніх та зовнішніх факторів на результати функціонування державних інституцій. Залежно від підходу, різні дослідники у ході розгляду проблеми оцінки діяльності органів державного управління використовують різноманітну термінологію: оцінка результативності, оцінка якості та оцінка ефективності. Під оцінкою результативності розуміють міру досягнення очікуваного результату. Під оцінкою якості розуміють ступінь відповідності властивостей процесу чи явища його сутності. Чимало міркувань існує в науковій літературі щодо оцінки ефективності, що засвідчує існування різного розуміння цієї категорії. Тому, для оцінки ефективності діяльності державних інституцій, націленої на покращення соціально-економічного розвитку країни, необхідно передусім розглянути основні підходи до визначення та розуміння категорії «ефективності».

Термін ефективність походить від латинського слова «effectivus», тобто діяльний або творчий, і означає відносний ефект, результативність процесу чи проєкту, яка кількісно обчислюється як відношення корисного результату до затрат, які забезпечили його отримання. Тобто, ефективність визначають як узгодженість отриманого результату з наміченою метою. Ефективність конкретного процесу, націленого на виконання певної задачі, залежить від його якості та кількості залучених до його здійснення ресурсів. Ефективність можна обчислити шляхом співставлення отриманого сумарного ефекту та загальних витрат на планування, організацію та здійснення процесу чи проєкту.

А. Салліван у своїй теорії ефективності, розглядаючи процес залучення та використання

ресурсів з метою максимізації створених благ та послуг, наголошує на принципі мінімізації витрат. При цьому суб'єкт діяльності функціонує ефективно, якщо жоден не може досягти змін на виході, не витративши на вході, тобто лише за рахунок збільшення кількості вхідних ресурсів може бути отриманий кращий результат [1, с. 86].

Е. Дж. Долан та Д. Ліндсей морфологічною ознакою ефективності вважають вибір, за їх твердженням ефективність – це вибір правильних цілей, на яких фокусується вся енергія. Вони вважають, що повна ефективність досягається за умов, коли неможливо здійснити жодних змін у суспільстві, які призвели б до кращого задоволення потреб чи бажань однієї людини, не погіршуючи при цьому задоволення бажань іншої людини. Таке тлумачення поняття ефективності часом називають ефективністю Паретто. За таких умов важливим завданням управління є узгодження інтересів різних сторін та формування найоптимальнішого співвідношення комплексу цілей і завдань [2, с. 52].

П. Друкер характерною ознакою ефективності називає результат (ефект) з точки зору оптимального використання ресурсів – матеріальних, фінансових, трудових. За його словами ефективність та результативність є наслідком того, що «робляться потрібні, правильні речі» (“doing the right things”). На думку Г. Саймона, діяти ефективно означає використовувати найкоротший спосіб і найдешевші засоби для досягнення бажаних цілей. В. Гетьманський пропонує розглядати ефективність як абсолютну категорію. Загальне трактування терміну ефективність подає Т. Банкі, визначаючи його як здатність людини виконувати певну справу в належний час і в належному місці [3, с. 208].

Ефективність виступає як індикатор та найважливіший стимулятор розвитку. Намагаючись покращити показники ефективності певного виду діяльності та їх сукупності, науковці у різних сферах визначають, розробляють та втілюють конкретні заходи, що сприяють процесу розвитку, і відсікають ті з них, що спричиняють регрес.

Американські науковці виділяють два різновиди ефективності: “efficiency” та “effectiveness”. У словнику “Oxford Dictionary” ефективність (“efficiency”) здійснення певного процесу пов'язують із фактом отримання бажаного, успішного або очікуваного результату. Натомість категорія ефективності (“effectiveness”) означає сукупність способів, що дозволяють витратити

менше часу та коштів на досягнення поставленої мети, тобто заощадити на витратах [4].

На думку американського дослідника Е. Саваса, дієвість (“efficiency”) можна обчислити кількісно і вивести коефіцієнт корисної дії, у той час як ефективність (“effectiveness”) має якісний характер і є оцінним поняттям. Ці два види ефективності Е. Савас поклав в основу відокремлення політики від адміністрування. На його переконання, діяльність управлінця полягає в отриманні оптимального результату від наявних у його розпорядженні матеріальних і людських ресурсів. При цьому мінімальною умовою існування є робити краще те, що вже робиться (“efficiency”), а основою досягнення успіху є пошук нових можливостей шляхом запровадження змін та інновацій (“effectiveness”) [5, с. 6].

Важливим доробком наукової думки наприкінці XIX століття щодо розкриття сутності категорії «ефективність» стало формулювання «принципу ефективності», який інтегрував в собі положення принципу раціональності та концепції економічної поведінки людини. У сучасному трактуванні суть цього принципу можна сформулювати наступним чином: діяти завжди необхідно з розрахунком на те, щоб за допомогою обмежених коштів (ресурсів) забезпечити оптимальний результат при досягненні поставлених цілей.

Оцінка ефективності діяльності державних органів є важливою складовою частиною процесу удосконалення державного управління. Проте, така оцінка є явищем суб'єктивним, оскільки кожен суб'єкт економіки чи інституційна одиниця може мати свою особисту думку щодо ефективності та раціональності державного управління. У той же час, існування позицій окремих осіб не заперечує необхідності у кваліфікованій та професійній оцінці якості роботи державних органів відповідними експертами чи спеціалістами, які повинні в ході аналізу застосовувати кращий світовий та вітчизняний досвід, використовувати стандартизовані та уніфіковані методи оцінки, розраховувати спеціально розроблений комплекс показників.

Достовірне та об'єктивне оцінювання ефективності діяльності державних інституцій вимагає розробки адекватних критеріїв для його проведення. У загальновизнаному розумінні критерій є засобом судження, певною кількісною чи якісною характеристикою, на базі якої відбувається оцінка конкретного процесу чи явища, тобто це є певне «мірило» достовірності знань, їх відповідності об'єктивній дійсності, за допомогою якого

формується певне ставлення чи думка про результати функціонування певного суб'єкта. На відміну від показників, критерії, окрім вимірювання кількісних параметрів відповідної діяльності, дають можливість проаналізувати також і якісні параметри. Наприклад, рівень та якість державного управління оцінюється з позиції його відповідності потребам та інтересам суспільства.

Енциклопедія Сучасної України визначає як головний критерій соціально-економічної ефективності – міру задоволення кінцевих потреб суспільства і, передусім, потреб, пов'язаних із розвитком людської особистості. Соціально-економічну ефективність має та економічна система, яка найбільшою мірою забезпечує задоволення різноманітних потреб людей (матеріальних, соціальних, духовних) і гарантує високий рівень та якість життя. Основою такої ефективності слугує оптимальний розподіл наявних у суспільстві ресурсів між галузями, секторами і сферами національної економіки [6].

Ефективність діяльності державних органів можна розглядати як комплексну характеристику можливих, а також реально отриманих результатів виконання конкретних завдань та функцій органами державного управління, при цьому необхідно враховувати ступінь відповідності досягнених результатів наміченим планам та цілям розвитку. Коли мова йде про різні об'єкти державного управління, не можливо застосовувати єдиний критерій ефективності, бо у кожному конкретному випадку необхідно проводити комплексну оцінку отриманих результатів. У зв'язку з цим існують різні види ефективності, які пов'язані зі сферою державного управління та ґрунтуються на різноманітні завдань державних органів. Найпоширенішими об'єктами оцінки ефективності є соціальна та економічна сфери.

Економічна ефективність полягає в тому, що держава проводить ефективну економічну політику, стежить за ефективним протіканням різних явищ і процесів, таких як економічне зростання, раціональне використання обмежених економічних ресурсів та бюджетних коштів, зростання зайнятості, розвиток ділової активності, залучення вітчизняних та іноземних інвестицій і т.п. Органи державного управління розробляють відповідні програми, проекти, прогнози, плани розвитку окремих галузей, сфер чи регіонів країни. Досягнення економічної ефективності полягає в підвищенні показників продуктивності, рентабельності, інноваційної активності, зниженні енергоємності та матеріаломісткості продукції.

При цьому досягається економія зусиль та коштів за рахунок оптимізації та раціоналізації діяльності. Економічна ефективність виражається як у кількісних показниках виробництва і розподілу національного багатства, так і мірою відкритості економіки і свободи підприємництва та торгівлі.

Соціальна ефективність полягає в можливості визначення ефективності діяльності державного управління в соціальній сфері, у вирішенні соціальних проблем громадськості, переслідуючи при цьому головне завдання – підвищити якість і рівень життя населення. Досягнення соціальної ефективності означає покращення ступеня задоволення людських потреб, зростання добробуту громадян. Важливими складовими елементами якості життя виступають такі показники економічного добробуту населення, як доходи і заощадження населення, рівень соціального забезпечення і споживання матеріальних благ і послуг. Крім того, вони включають в себе умови праці і зайнятості, побуту і дозвілля, житлові умови, стан здоров'я, освіти, екологічну та соціальну безпеку життєдіяльності. Соціальна ефективність є якісною оцінкою діяльності державної інституції, яка відображає відповідність цілі органу влади потребам населення. Для визначення загальної соціальної ефективності використовуються різні методики оцінки, які включають соціологічні дослідження щодо вивчення міри задоволення населення основними складовими якості життя.

На думку Б.Гаврилишина, ефективність управління меншою мірою визначається його внутрішньою природою порівняно з тим, як воно сприймається зовнішнім середовищем, об'єктами управління, що дає підстави вважати за соціальну ефективність прийнятність влади для суспільства [7, с. 18].

У сфері державного управління головним результатом діяльності державних інституцій в основному виступає соціальний ефект, а саме створення сприятливих умов для проживання населення та підвищення якості державних послуг, які надаються населенню. У більшості випадків соціальну ефективність, на відміну від економічної ефективності, не можна виміряти кількісно. Тому її визначають тими якісними зрушеннями, які відбуваються в країні, і вимірюють такими досягнутими результатами, як скорочення часу обслуговування клієнта, розширення асортименту наданих послуг, підвищення якості обслуговування, врахування побажань клієнтів, покращення соціально-психологічної обстановки тощо.

Для суспільства вкрай важливо, щоб задоволення матеріальних та духовних потреб і вирішення проблем, породжених ними, відбувалося за умови оптимального залучення обмежених економічних ресурсів і проходило вчасно, у повній мірі, регулярно, безповоротно та надійно. Загальна ефективність державного управління досягається зусиллям двох основних складових компонентів економічної системи: держави в особі її органів та посадових осіб і суспільства, його керованих об'єктів і самоуправлінських структур. До критеріїв загальної ефективності управлінських процесів можна віднести: рівень продуктивності праці за її відповідними видами, співставлений зі світовими параметрами; масштаби і темпи приросту національного багатства; динаміку подушного ВВП, рівень життя населення (прожитковий мінімум, мінімальну заробітну плату, середню тривалість життя) порівняно зі стандартами країн розвинутої ринкової економіки; впорядкованість, сталість, безпеку та надійність суспільних відносин, їх відтворення з наростаючим позитивним результатом тощо. Ці критерії логічно мають включати не лише результати національного виробництва, а й соціальні наслідки їх споживання, не тільки економічні, а й політичні, духовно-ідеологічні, історичні, психологічні, демографічні, екологічні явища, тобто весь спектр явищ, процесів та відносин, які необхідні для нормальної життєдіяльності людини.

Запровадження належної системи оцінки діяльності державних органів вимагає відповідних витрат, проте дозволяє виявити їх слабкі сторони, підвищити показники ефективності та передбачає чітко визначену відповідальність кожного працівника державної інституції за результати своєї діяльності. Така система повинна забезпечувати поточний моніторинг, здійснювати періодичну внутрішню та зовнішню звітність щодо досягнутого прогресу і оцінку результатів реалізованих програм державного управління. При цьому кожен учасник процесу повинен мати чітке уявлення про те, на що витрачаються бюджетні кошти, які фінансові ресурси і на який термін є доступними, як вони використовуються. Ефективність діяльності державних органів у значній мірі визначається тим, як вони розпоряджаються фінансовими і матеріальними ресурсами, якими громадськість довірила їм управляти. Ефективне управління не може здійснюватися без належного контролю, тому необхідно активізувати потенціал державного фінансового контролю. Нині оцінка ефективності діяльності державних органів з точки зору

використання фінансових ресурсів, тобто «аудит ефективності» набуває важливого значення.

У наш час у країнах розвинутої ринкової економіки сформувалися основні принципи і напрямки оцінки ефективності державних інституцій. Така оцінка набула комплексного характеру, враховуючи складність та взаємозв'язок різних ланок та рівнів управління. Почали оцінюватися управлінські функції, передані децентралізованим органам, які ефективніше працюють з конкретними клієнтами на правах агента, що надає публічні послуги. Відбулася диференціація рівнів оцінювання, що пов'язано з перерозподілом управлінських функцій із врахуванням необхідності виділення рівня стратегічного керівництва конкретною сферою управління. Прагнення до підвищення ефективності та визначення належних механізмів оцінки супроводжується розробкою та впровадженням відповідного нормативно-правового регулювання процесу оцінки ефективності діяльності державного органу. Спостерігається підвищення професіоналізму, престижу та конкурентоспроможності державної служби. Відбувається укріплення механізмів прозорості і зовнішньої підпорядкованості державних інституцій, створення їх оптимальної структури та системи розподілу функцій.

Формування показників ефективності діяльності державних органів передбачає створення об'єктивної і комплексної системи індикаторів, які описують або вимірюють результат їх функціонування чи успішність руху в напрямку досягнення наміченої мети. Індикатор є базовим інтегральним показником системи індикативного планування, який кількісно визначає якісні характеристики процесу. Ці індикатори повинні відповідати наступним вимогам: бути достовірними, економічними, прозорими, співставними, сучасними, регулярними, гнучкими, надійними, адаптивними, дієвими.

При формуванні системи показників ефективності діяльності державної інституції можна виділити такі індикатори оцінки державного управління:

1. Дієвість – це ступінь досягнення державним органом поставлених перед ним цілей. Для її вимірювання, порівнюють плановані результати діяльності з фактичними. Вимірювання дієвості може бути спрямоване на оцінку окремого працівника, колективу працівників, інституції в цілому.

2. Економічність – це співвідношення ресурсів, які передбачалося витратити на досягнення певних цілей і виконання конкретних завдань, з фактично спожитими.

3. Якість – це ступінь відповідності діяльності державної інституції висунутим до неї вимогам і очікуванням.

4. Впровадження інновацій – індикатор, що відображає реальне використання нових досягнень та прогресивних методів у сфері діяльності організації для досягнення намічених цілей.

5. Продуктивність державного органу може визначатися обсягом виробленої в процесі управління інформації чи наданих користувачам послуг.

6. Адаптивність державної інституції визначається її здатністю ефективно виконувати задані функції в певному діапазоні зміни умов. Чим ширший цей діапазон, тим адаптивнішою вважається інституція.

7. Гнучкість характеризує можливість органів державного управління змінювати свою роль в процесі прийняття рішень відповідно до нових завдань, що виникають, налагоджувати нові зв'язки, не порушуючи при цьому властиву даному органу структурну впорядкованість.

8. Оперативність прийняття рішень характеризує своєчасність виявлення управлінських проблем і швидкість їх вирішення, що забезпечує максимальне досягнення поставлених цілей при збереженні стійкості налагоджених управлінських процесів.

9. Надійність державного органу характеризується безвідмовним функціонуванням, тобто здатністю забезпечувати виконання завдань в межах встановлених термінів і виділених ресурсів. Для оцінки надійності апарату управління і його підсистем можуть використовуватися рівень виконання планових завдань, дотримання затверджених нормативів і відсутність відхилень при виконанні вказівок.

10. Добросовісність – спрямованість дій державного органу на захист публічних інтересів та відмова державного службовця від превалювання приватного інтересу під час здійснення наданих йому повноважень.

Оцінка ефективності діяльності державних органів може здійснюватися за різними підходами. За правовим підходом оцінюється відсутність правопорушень, зловживань своїм службовим становищем, корупційних схем, бюрократичних процедур в процесі роботи державного органу влади чи управління. За організаційним підходом оцінюються умови прийому відвідувачів, оперативність реагування на запити клієнтів, уважне ставлення з боку співробітників державного органу, доступний та зрозумілий зміст бланків документів для заповнювання. За соціально-орі-

єнтованим підходом оцінюється наявність чи відсутність скарг, позитивних відгуків громадян про діяльність відповідного органу на основі опитування громадської думки. За експертним підходом враховується думка компетентних спеціалістів щодо суспільної корисності та доцільності функціонування конкретної державної інституції. За технологічним підходом оцінюється можливість використання електронних засобів зв'язку та передачі інформації (наявність сайтів, можливості подачі документів в електронному вигляді та ін.). За прагматичним підходом на основі оцінки кількісних та якісних показників оцінюється безпосередньо результат діяльності державного органу.

При використанні прагматичного підходу застосовується розрахунок цільової, результативної та витратної ефективностей. Цільова ефективність визначається відношенням цілей до потреб, ідеалів і норм. Результативна ефективність розраховується як відношення досягнутого результату до переслідуваних цілей. Ресурсна або витратна ефективність визначається відношенням затрат ресурсів до отриманих результатів. Для визначення показників ефективності діяльності державних інституцій, шляхом співставлення витрат з отриманим результатом, можна враховувати поточні витрати на утримання відповідного державного органу, експлуатацію технічних засобів, утримання споруд та приміщень, підготовку та перепідготовку управлінських кадрів, отримання необхідної інформації.

Складність в оцінці діяльності державного органу полягає в тому, що він не виробляє матеріальні блага, тому не можливо обчислити фізичний обсяг продукту, виміряти його споживчу та мінову вартість, визначити ціну, співставити попит та пропозицію. Державні інституції продукують публічні послуги відповідно до їх компетенції. Їх діяльність націлена на забезпечення та підтримання порядку у “підвідомчій” сфері. Результатом їх діяльності є ступінь задоволеності потреб споживача публічних послуг. Проте, оцінити цей ступінь задоволеності на практиці у конкретних величинах чи показниках є досить важко. Тому, необхідно робити акцент на тих змінах, які відбуваються внаслідок діяльності державної інституції в соціально-економічному середовищі. Ці зміни повинні бути націлені на рівний доступ усіх громадян до користування послугами державних закладів освіти, культури, охорони здоров'я, житлово-комунального господарства, пасажирського транспорту, зв'язку, побутового обслуговування, органів місцевого самоврядування, цен-

трів надання адміністративних послуг. Важливим показником суспільного благополуччя є рівномірний розподіл виробничих потужностей, елементів ринкової інфраструктури в столичних і провінційних містах, на селі, які впливають на можливість і умови праці, побуту та відпочинку населення даного регіону. Добробут громадян залежить від міри задоволення кінцевих потреб і, передусім, потреб, пов'язаних із розвитком людської особистості (матеріальних, соціальних, духовних). Основою цього слугує оптимальний і раціональний розподіл наявних у суспільстві ресурсів між різними сферами, галузями та секторами.

Для оцінки громадянами діяльності державних органів щодо надання публічних послуг в даний час у світовій практиці широко застосовуються соціологічні опитування серед населення для визначення міри задоволення якістю, повнотою та доступністю наданих послуг. Такі дослідження ґрунтуються на вивченні думки населення щодо діяльності відповідних органів державного управління, що передбачає з'ясування наступних моментів: наскільки населення обізнане та інформоване про існування цих органів і установ; виявлення джерел інформованості; наявність особистих контактів з територіальними установами державних органів. Аналіз результатів таких досліджень дає можливість сформулювати уявлення про ступінь довіри громадян до державних інститутів та виявити проблеми, які призводять до низького рівня задоволеності споживачів і часто пов'язані з низькою якістю обслуговування.

У ході проведення адміністративної реформи особливості діяльності державних інституцій, як постачальників публічних послуг, визначають за допомогою різноманітних підходів до оцінки якості реалізованих ними функцій – державного управління. Вибір критеріїв оцінки, джерел отримання інформації і методів їх узагальнення залежить від цілей проведення оцінки і управлінських завдань. Такими завданнями можуть виступати: моніторинг діяльності державних інституцій в межах бюджетування за результатами; здійснення порівняльного аналізу за якістю державного управління з метою рейтингування державних органів; визначення слабких місць та недоліків у роботі державних інституцій в цілях розробки рекомендацій щодо покращення їх діяльності; переймання та впровадження кращого досвіду чи методів роботи державного органу; оцінка ефективності змін шляхом аналізу впроваджуваних нових інструментів управління. Сучасна концепція діяльності державних інституцій, що перед-

бачає належне публічне управління, повинна бути націлена на підвищення якості з одночасним зниженням питомої вартості державних послуг, прозорість та підконтрольність діяльності державних органів, оперативне реагування державних органів на зміну та появу нових потреб у користувачів публічних послуг.

**Висновки.** Таким чином, дослідивши сутність і поняття ефективності діяльності державних інституцій, можна сказати, що ефективність – це доволі складне поняття. Вона може бути визначена лише за допомогою цілої системи спеціально розроблених показників. Для вимірювання ефективності державного управління необхідно задіяти сукупність кількох методичних підходів, при кожному з яких ефективність має свій особливий якісний зміст. Тому, у кожному конкретному випадку необхідно обґрунтувати і використовувати систему індикаторів та показників, яка за своєю складністю відповідала б характеристикам об'єкта управління.

В умовах формування ринкових відносин, коли результати роботи одних суб'єктів ринку залежать від чіткості й злагодженості роботи інших суб'єктів, проблема ефективності стає визначальною. Запорука успіху діяльності державних інституцій криється в постійному підвищенні ефективності діяльності, розробці та впровадженні заходів, націлених на підвищення результативності їх функціонування. Варто врахувати той факт, що домінуючими інституційними складовими діяльності державного органу є сукупність визначених законодавчо-нормативних правил та система суспільних відносин та цінностей, оскільки саме вони визначають пріоритетні цілі розвитку суспільства, а також методи та засоби їх досягнення. У ході свого функціонування державна інституція повинна враховувати як екзогенні, так і ендогенні чинники, а також систему прямих та зворотних зв'язків, бо не лише інституції впливають на задоволення потреб та досягнення інтересів індивідів, але й індивіди, в свою чергу, оцінюють результативність роботи відповідних інституцій та визначають доцільність їх існування. Тому ключовим завданням діяльності державного органу є своєчасне вловлювання сигналів про потреби суспільства та оперативне реагування на них, генерування інформації щодо виникнення проблем у поєднанні з одночасним їх розв'язанням, а також підтримка належного рівня збалансованості інтересів усіх членів суспільства.

Ряд проведених емпіричних досліджень показує, що якість державного управління

безпосередньо впливає на зростання економічного добробуту країни, на приплив іноземних інвестицій, а прозорість діяльності державних органів тісно пов'язана з показниками економічного зростання. Адже існує безпосередній взаємозв'язок

між якістю державних послуг і якістю життя населення. Таким чином, підвищення ефективності державного управління є однією з умов забезпечення сталого соціально-економічного розвитку країни і підвищення добробуту населення.

#### Список літератури:

1. Sullivan A. Economics: Principles in action / Arthur Sullivan, Steven M. Sheffrin // Upper Saddle River. – New Jersey: Pearson Prentice Hall, 2003. – 320 с.
2. Чучук Ю.В. Теоретична сутність понять економічна ефективність та ефективність діяльності. – Ефективна економіка. – № 2, 2014. – С. 50–56.
3. Демченко А.О. Про сутність понять «ефективність» та «результативність» в економіці / А.О. Демченко, О.І. Момот // Економічний вісник Донбасу. – 2013. – № 3. – С. 207–210.
4. Definition of efficiency noun from the Oxford Advanced Learner's Dictionary. URL: <https://www.oxfordlearnersdictionaries.com/definition/english/efficiency>.
5. Сороко В.М. Результативність та ефективність державного управління і місцевого самоврядування : навч. посіб. / В.М. Сороко. – К. : НАДУ, 2012. – 260 с.
6. Енциклопедія Сучасної України. Економічна ефективність. URL: [http://esu.com.ua/search\\_articles.php?id=18769](http://esu.com.ua/search_articles.php?id=18769)
7. Гаврилишин Б. До ефективних суспільств: Дороговкази в майбутнє : доп. Римському Клубові / Б. Гаврилишин. – К. : Пульсари, 2009. – 248 с.

#### **Pikulyk O.I., Vlasyuk N.I. BASIC APPROACHES TO EVALUATING THE EFFICIENCY OF STATE ADMINISTRATION BODIES**

*The article examines the activity of state administration bodies as socio-economic subjects that are called to perform a wide range of socially significant tasks and functions, therefore their activity should be evaluated from the position of all institutional units and economic agents through the definition of integral efficiency, using many criteria and ways. Quantitative, qualitative and mixed methods of assessment of the activity of the state management body are defined. The main approaches to the evaluation of the effectiveness of state bodies are analyzed: legal, organizational, socially oriented, expert, technological and pragmatic. State management assessment indicators used in the formation of the system of performance indicators of state institutions are highlighted: efficiency, economy, quality, innovativeness, productivity, adaptability, flexibility, efficiency, reliability and integrity.*

*The system of state institutions is quite complex and multifaceted, which has its own special structure and complex of cause-and-effect relationships between the main structural elements, and is also called to perform serious state functions and tasks. It is now important for every member of society to clearly see and realize the importance and role of state administration in the modern economic system, to understand its progressive influence on all processes and modern metamorphoses taking place in the country, in connection with which the problem of the effectiveness of the authorities remains relevant already many decades in a row.*

*The activity of state institutions is related to the determination of the content and scope of their powers, the functions and tasks assigned to them, the quality of the decisions they make, and the use of various tools in the field of public administration. The new standard of public services provided by authorities is result-oriented and focuses on the needs of the client, involves the use of various technologies to reduce costs, the development of competition in the field of management services, and the introduction of incentive and motivation mechanisms.*

**Key words:** state administration bodies, public needs, state institutions, management services, performance evaluation, quality evaluation, efficiency evaluation, economic efficiency, social efficiency.