

SECTION: MANAGEMENT.

SEKCJA: KIEROWNICTWO.

How to cite: Ninyuk, M. (2024). The impact of public service reform on the efficiency of public administration. *International Conference on Science, Innovations and Global Solutions*. (pp. 36-40). Futurity Research Publishing. <https://futuraity-publishing.com/international-conference-on-science-innovations-and-global-solutions-archive/>

The impact of public service reform on the efficiency of public administration

Нинюк Марія Антонівна

кандидат наук з державного управління, доцент, Волинський національний університет імені Лесі Українки, м. Луцьк, Україна, mariya_ninyuk@ukr.net, <https://orcid.org/0009-0001-5082-533X>

Accepted: June 8, 2024 | **Published:** June 20, 2024 | **Language:** Ukrainian

Abstract: The reform of public services significantly impacts the effectiveness of public administration worldwide. This article explores the relevance of such reforms in enhancing government functionality and improving service delivery quality. By analyzing various legislative initiatives and their outcomes, trends and impacts on administrative efficiency and citizen satisfaction are identified. The results indicate the mixed progress, with successful reforms indicating streamlined processes and improved responsiveness to citizen needs. Conclusions emphasize the necessity of applying tailored approaches to reform implementation considering contextual factors, as well as underscore the pivotal role of leadership and public engagement in achieving sustainable improvements public administration efficiency.

Keywords: public service reform, administrative process modernization, management strategies, efficiency improvement, institutional changes, performance evaluation.

Вступ

Ефективне державне управління має важливе значення для забезпечення надання послуг, реалізації політики та загального врядування. Реформа державної служби, яка охоплює цілу низку змін у політиці, процедурах та організаційних структурах, спрямована на підвищення якості роботи державних органів. Дослідження присвячено вивченню впливу таких реформ на ефективність державного управління. Актуальність теми зумовлена щораз більшим впливом вимог до підзвітності, прозорості та покращення якості надання послуг у державному секторі. Уряди країн світу знаходяться під впливом необхідності адаптуватися до змін соціально-економічних умов, темпу технологічного прогресу і працювати над підвищенням рівня довіри громадян до влади. Політики, управлінці та громадяни повинні розуміти, як саме реформи впливають на адміністративну ефективність, оперативність та доброчесність, щоб забезпечити суттєве покращення врядування та надання державних послуг (Ганущин, 2022).

Результати сучасних досліджень впливу реформування державної служби на ефективність державного управління свідчать про комплексний і різнобічний характер цього впливу. Реформи, спрямовані на децентралізацію, діджиталізацію та управління ефективністю, здатні значно підвищити адміністративну ефективність та якість надання послуг громадянам. Зокрема, існує багато прикладів того, що ініціативи з цифрового врядування сприяють підвищенню прозорості, зменшенню корупції та спрощенню бюрократичних процесів (Лекарь, & Прокопенко, 2021).

Водночас ефективність таких реформ часто варіюється залежно від контекстуальних чинників, як-от політична влада, інституційна спроможність та національний і культурний контексти. Наприклад, реформи, успішні в одній країні, можуть не дати таких же результатів в іншій через відмінності в структурах управління та соціально-політичному стані. Це було доведено в порівняльних дослідженнях реформ державного управління в різних регіонах, де їх результати варіювалися від значного покращення до незначних або навіть негативних наслідків (Неліпа, 2024).

До того ж, незважаючи на наявність загального визнання потенційних переваг реформ державної служби, залишається кілька невирішених завдань. Однією з головних перешкод є опір змінам у самих державних установах, що може стати на перешкоді своєчасному впровадженню та забезпеченню сталості цих реформ. Існує також потреба в додаткових емпіричних дослідженнях для вивчення довгострокового впливу реформ на ефективність державного управління, адже наявні розвідки зосереджені на короткотермінових результатах, що залишає певну інформаційну прогалину щодо їх довготривалих наслідків.

Результати дослідження

Реформування державної служби в Україні є багатоплановим і складним процесом, спрямованим на підвищення ефективності, прозорості та підзвітності діяльності органів державної влади. Початковий етап реформи розпочався з визначення необхідності модернізації сектору державної служби, що було спричинено поєднанням внутрішніх і зовнішніх чинників, зокрема попитом на прозоре врядування з боку громадян України та вимогами міжнародних партнерів і

донорів. Ухвалення Закону «Про державну службу» у 2016 році стало ключовим моментом на цьому етапі. Цей закон установив принципи політичної нейтральності, меритократії та прозорості у призначенні та просуванні по службі. Він запровадив конкурсний відбір державних службовців і встановив чіткі критерії для посадових інструкцій та оцінювання.

На початковому етапі реформування також було створено Національне агентство України з питань державної служби (НАДС), яке відповідає за розроблення та реалізацію політики у сфері державної служби, забезпечення дотримання нової законодавчої бази та надання методологічної підтримки державним органам.

Наступним важливим етапом стали значні законодавчі та регуляторні зміни, спрямовані на створення міцнішої правової бази для функціонування державної служби. Поправки до чинних законів та запровадження нових нормативно-правових актів були спрямовані на посилення принципів підзвітності, доброчесності та професіоналізму. Наприклад, Закон «Про запобігання корупції», прийнятий у 2016 році, зобов'язав державних службовців декларувати свої активи та доходи, сприяючи, таким чином, прозорості та зменшенню корупційних ризиків. Створення Національного агентства з питань запобігання корупції (НАЗК) і Національного антикорупційного бюро України (НАБУ) стало найважливішою інституційною зміною на цьому етапі.

Ще одним аспектом реформи стала децентралізація державного управління, метою якої було наблизити державні послуги до громадян та покращити місцеве управління. Процес децентралізації передбачав передачу значних повноважень і ресурсів від центрального уряду до місцевих органів влади. Цей процес було підтримано прийняттям різних законодавчих актів, таких як Закон «Про добровільне об'єднання територіальних громад», який сприяв переходу менших громад у більш спроможні та потужні адміністративні одиниці.

Інституційні зміни було доповнено створенням нових структур і механізмів для підтримки реформи. Створення Державного агентства з питань електронного урядування стало ключовим кроком до модернізації державного управління шляхом цифрової трансформації. Це агентство відповідає за розроблення та реалізацію політики електронного урядування, яка передбачає оцифрування державних послуг, створення сумісних інформаційних систем та просування ініціатив у сфері відкритих даних (Ільїна, 2024).

Підготовка та професійний розвиток державних службовців є невід'ємною частиною процесу реформ. Визнаючи, що успіх реформування залежить від спроможності державних службовців, уряд України зробив значний внесок у розвиток їхніх компетенцій. НАДС у співпраці з різними міжнародними організаціями та закладами освіти розробило комплексні навчальні програми, спрямовані на вдосконалення навичок і знань державних службовців.

Міжнародне співробітництво теж відіграє важливу роль у підтримці реформи державної служби в Україні. Партнерство з Європейським Союзом, Радою Європи та різними міжнародними фінансовими установами забезпечило технічну допомогу, фінансування та обмін передовим досвідом. Така співпраця не лише сприяла впровадженню заходів з реформування, а й наблизила стандарти державного управління в Україні до європейських норм і практик (Неліпа, 2024).

Оцінювання ефективності реформи державної служби в Україні є досить комплексним завданням, яке передбачає використання різних методів і критеріїв для вимірювання впливу та результатів реформ і вимагає використання системного підходу, що включає кількісні та якісні показники, зворотний зв'язок із залученими суб'єктами, а також порівняльний аналіз.

Почнемо з того, що методи та критерії оцінювання ефективності реформи державної служби можна умовно поділити на кілька ключових сфер: операційна ефективність, прозорість та підзвітність, якість надання послуг та задоволеність зацікавлених сторін. Кількісні показники охоплюють такі індикатори ефективності, як часова та економічна ефективність адміністративних процесів, скорочення бюрократичних затримок і кількість послуг, переведених в електронний формат. Якісні методи передбачають проведення опитувань та інтерв'ю з державними службовцями, громадянами та експертами з метою з'ясування сприйняття покращень, викликів та загального впливу реформ.

Одним із ключових критеріїв оцінювання є операційна ефективність. Вона передбачає надання оцінки щодо покращень у внутрішньому функціонуванні органів державного управління, як-от спрощення процедур, зменшення рівня дублювання та поліпшення управління ресурсами. Наприклад, впровадження ініціатив з електронного урядування, зокрема системи електронних закупівель ProZorro, значно підвищило прозорість і конкуренцію в процесах державних закупівель, що призвело до значної економії коштів і зниження рівня корупції. Успіх системи вимірюється такими показниками, як кількість проведених електронних тендерів, досягнута економія коштів та участь малих і середніх підприємств (Ганущин, 2022).

Прозорість та підзвітність теж є важливими критеріями для оцінювання ефективності реформи державного управління, і в цьому аспекті велике значення мало запровадження обов'язкового декларування активів для державних службовців та створення Національного антикорупційного бюро України (НАБУ). Ефективність цих заходів можна оцінювати за кількістю поданих і перевірених декларацій, кількістю розслідуваних корупційних справ і притягнутих до відповідальності посадових осіб, а також за результатами опитувань громадської думки щодо рівня корупції в державному управлінні.

Якість надання послуг є ще однією важливою характеристикою, що зосереджується на доступності, своєчасності та зручності державних послуг для користувачів. Оцифрування послуг, наприклад, розроблення Єдиного державного порталу адміністративних послуг, дозволило надати широкий спектр послуг онлайн, зменшивши потребу в особистих візитах і мінімізуючи бюрократичні бар'єри. Ефективність цих цифрових послуг можна виміряти за допомогою опитувань щодо задоволеності користувачів, обсягу онлайн-транзакцій та скорочення часу на отримання різних документів.

Опитування та інтерв'ю з державними службовцями можуть виявити зміни у задоволеності роботою, покращення робочих процесів та можливості для професійного розвитку. Відгуки громадян, зібрані за допомогою опитувань та громадських форумів, можуть висвітлити сфери, в яких надання послуг покращилося, а також ті, що потребують подальшої уваги.

Вплив реформ на ефективність державного управління є помітним. Наприклад, децентралізація адміністративних функцій розширила повноваження органів місцевого самоврядування, що призвело до більш оперативного та ефективного управління на місцевому рівні, вирішення специфічних для громади питань і поліпшення надання державних послуг у регіонах (Ільїна, 2024).

Приклади успішних практик та досягнень свідчать про позитивні результати реформи. Система електронних закупівель ProZorro є взірцем успішної роботи, яка отримала міжнародне визнання та нагороди за свою ефективність. Вона не лише заощадила значні державні кошти, а й сприяла розвитку культури відкритості та конкуренції у сфері публічних закупівель. Ще одним прикладом успіху є платформа «Дія», яка забезпечує єдиний цифровий простір для доступу громадян до низки державних послуг та документів. Успіх платформи підтверджується високим рівнем залучення та задоволеності користувачів, що свідчить про потенціал цифрової трансформації в державному управлінні.

Висновки

Загалом, впровадження реформи державної служби в Україні було складним і тривалим процесом, який характеризувався наявністю основних стадій та ключових заходів. Законодавчі та регуляторні зміни забезпечили міцний правовий фундамент для реформи, тоді як інституційні зміни та створення нових структур підтримали її операційні аспекти. Вирішальне значення у формуванні компетентної та професійної державної служби мали ініціативи з навчання та професійного розвитку. Усі ці зусилля спрямовані на створення ефективнішої, прозорішої та більш підзвітної системи державного управління, необхідної для демократичного розвитку України та її інтеграції у світове співтовариство.

Оцінювання ефективності реформи державної служби в Україні передбачає надання комплексної оцінки операційній ефективності, прозорості та підзвітності, якості надання послуг, а також рівню задоволеності громадян та зацікавлених сторін. Аналіз результатів реформи свідчить про значні досягнення у підвищенні ефективності та прозорості державного управління, зокрема це успішність системи ProZorro та платформи «Дія».

Література

Ганущин, С. (2022). Вплив суспільних цінностей на державне управління. *Наукові перспективи*, 1 (19), 70–78. DOI: [https://doi.org/10.52058/2708-7530-2022-1\(19\)-70-78](https://doi.org/10.52058/2708-7530-2022-1(19)-70-78)

Ільїна, А. (2024). Реформування державної служби як шлях до конкурентоспроможності економіки країни. *Наукові інновації та передові технології*, 1 (29), 75–89. DOI: [https://doi.org/10.52058/2786-5274-2023-14\(28\)](https://doi.org/10.52058/2786-5274-2023-14(28))

Лекарь, С. І., & Прокопенко, І. А. (2021). Вплив громадської думки на політику держави в сфері оподаткування. *Збірник наукових праць Державного податкового університету*, 1, 141–155. DOI: <https://doi.org/10.33244/2617-5940.1.2021.141-155>

Неліпа, Д. В. (2024). Критерії державного управління: ракурс Європейського Союзу. *Наукові інновації та передові технології*, 2, 30, 223–234. DOI: [https://doi.org/10.52058/2786-5274-2023-14\(28\)](https://doi.org/10.52058/2786-5274-2023-14(28))