

**Циганов Олег Григорович**,  
доктор юридичних наук, доцент,  
головний науковий співробітник  
ДНДІ МВС України, м. Київ, Україна  
ORCID ID 0000-0002-8924-1139

## МОНІТОРИНГ СЕРВІСНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ТА ОСОБЛИВОСТІ ЙОГО ЗДІЙСНЕННЯ У СФЕРІ ПУБЛІЧНОГО АДМІНІСТРУВАННЯ

*У статті розкрито поняття та особливості моніторингу публічно-сервісної діяльності. Досліджено особливості функціонування системи моніторингу надання публічних послуг. Виокремлено та здійснено опис організаційно-методичної, обліково-статистичної, соціологічної, аналітичної, прогностичної та інформаційної підсистем моніторингу публічно-сервісної діяльності. Визначено напрями використання результатів моніторингу як інструменту забезпечення якості та доступності публічних послуг.*

**Ключові слова:** моніторинг, публічне адміністрування, публічно-сервісна діяльність, публічні послуги, система моніторингу надання публічних послуг.

У сучасних умовах функціонування системи публічного управління значно зростає актуальність питань підвищення ефективності державного адміністрування. Ця проблема не може бути вирішена без запровадження в діяльність органів державної влади новітніх ефективних методик управління, які б відповідали за складністю умовам сьогодення і потребували від системи публічного адміністрування відкритості, оперативності та адекватності щодо запитів громадянського суспільства.

При цьому необхідним елементом організації управління в системі органів публічної влади виступає моніторинг ефективності їх діяльності, що являє собою систему безперервного спостереження і оцінки результатів діяльності органів управління, а також своєчасного виявлення й усунення помилок та відхилень в їх роботі, контроль достовірності отриманих результатів. Найважливішим компонентом системи моніторингу публічного адміністрування є моніторинг якості та доступності послуг, що надаються населенню.

Різні аспекти публічних послуг досліджували В.Б. Авер'янов, В.М. Бевзенко, О.М. Буханевич, І.В. Зозуля, І.П. Голосніченко, І.Б. Коліушко, В.К. Колпаков, О.В. Кузьменко, Є.В. Курінний, В.І. Курило, Є.О. Легеза, Р.С. Мельник, Г.М. Писаренко, В.П. Тимошук та багато інших відомих вітчизняних учених. Дослідження систем моніторингу в різних сферах людської діяльності висвітлені в працях таких науковців, як С.В. Барабашева, О.Є. Волосович, В.К. Галіцина, М.С. Данько, І.В. Калачова, С.І. Неделько, А.В. Осташков, Т.В. Мамотова, Ю.В. Мазур, С.В. Матюкін, О.А. Рудич, С.О. Телешун, Ю.П. Шаров, А.Ю. Шевякова. Проте у дослід-

женнях зазначених науковців питанням моніторингу сервісної діяльності та організації його здійснення у сфері публічного адміністрування належної уваги не приділялося.

**Мета статті** полягає у визначенні сутності моніторингу сервісної діяльності та механізму його здійснення у сфері публічного адміністрування.

Сучасна ситуація в нашій країні вимагає перебудови засад інформаційно-аналітичної діяльності та, передусім, створення систем моніторингу й відповідної бази, які б забезпечували систему публічного адміністрування повною, об'єктивною і актуальною інформацією для компетентного, всебічно зваженого підходу до підготовки і прийняття рішень будь-якого рівня.

У загальному змісті “моніторинг” (від англ. *monitoring* в перекладі – відстеження, на базі латинського кореня – *monitor* – що нагадує, попереджає) означає безперервне стеження за яким-небудь процесом з метою виявлення його відповідності бажаному результату [1, с. 538]. Також у науковій літературі під моніторингом розуміється: процес систематичного спостереження за об'єктом з метою контролю, аналізу, оцінки й прогнозування його стану [2, с. 37; 3, с. 14]; методика і система спостережень за станом певного об'єкта або процесу, що дає можливість спостерігати їх у розвитку, оцінювати, оперативно виявляти результати впливу різних зовнішніх факторів [4, с. 121]; систематичне збирання та обробка інформації, котра може бути використана для покращення процесу прийняття рішення, а також, опосередковано, для інформування громадськості та як інструмент зворотного зв'язку з метою здійснення проектів, оцінки програм чи вироблення політики [5].

Таким чином, мова йде про безперервне спостереження за будь-яким процесом з метою виявлення його відповідності бажаному результату. Інакше кажучи, якщо діагностика ситуації здійснюється систематично з певною заданою періодичністю і з використанням однієї й тієї ж (у всякому разі, базової) системи індикаторів, ми маємо справу з *моніторингом*.

Доволі специфічну дефініцію моніторингу наведено у ДСТУ ISO 9000:2015 (Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів): це визначання статусу системи, процесу, продукції, послуги чи роботи. При цьому уточнюється, що, по-перше, для визначення статусу об'єкта може бути потрібно перевіряти, наглядати чи критично спостерігати за ним, й, по-друге, таке визначання статусу об'єкта здійснюється, зазвичай, на різних стадіях або в різний час [6].

М.О. Кулемінін дається універсальне, придатне для будь-якої сфери людської діяльності визначення моніторингу: це система збору, обробки, збереження та розповсюдження інформації про будь-яку систему чи її елементи, орієнтована на інформаційне забезпечення управління цією системою, яка дозволяє судити про її стан у будь-який час та прогнозувати її розвиток [7, с. 17]. Отже, у загальнонауковому розумінні моніторинг розглядається як діяльність, що передбачає систематичне спостереження, контроль та прогнозування стану певного об'єкта або процесу.

Таким чином, *моніторинг у сфері публічного адміністрування* – це система постійного спостереження за найважливішими поточними результатами, умовами та параметрами розвитку публічного адміністрування в розрізі окремих його сегментів з метою коригування та прогнозування. Практичним застосуванням

моніторингу у сфері публічного адміністрування є інформаційне забезпечення останнього у різних галузях діяльності, в тому числі у сфері сервісної діяльності адміністративних органів.

*Метою запровадження моніторингу надання публічних послуг є забезпечення систематичного спостереження надавача цих послуг та інших заінтересованих осіб за процедурою їх надання, а також інформаційно-аналітична підтримка прийняття рішень щодо нормативно-правового, організаційного й методичного забезпечення ефективного та якісного функціонування системи надання публічних послуг. Моніторинг надання публічних послуг характеризується такими особливостями:*

1) проведення періодичних замірів показників та індикаторів надання публічних послуг, які характеризують їх динаміку за певний період часу (рекомендується проведення моніторингу не рідше одного разу на рік);

2) систематичне з'ясування і оцінка актуального стану показників, індикаторів та критеріїв і використання цієї інформації каналами зворотного зв'язку для прийняття оперативних раціональних управлінських рішень;

3) застосування соціологічних досліджень у ході визначення якості, доступності й комфортності надання публічних послуг;

4) проведення під час соціологічних досліджень якості та доступності надання публічних послуг експертної оцінки результатів отриманих облікових, статистичних та соціологічних даних;

5) моніторинг має урахувати, що основна діяльність суб'єкта надання публічних послуг полягає у першочерговому задоволенні якісного виконання звернення фізичної або юридичної особи, суворому дотриманні законодавчих та нормативно-правових актів щодо регламентації надання цих послуг і, таким чином, забезпечує пріоритетну орієнтацію уповноваженого органу на безпосереднє задоволення інтересів і потреб одержувачів послуг.

Розглядаючи систему моніторингу надання публічних послуг потрібно мати на увазі, що ці послуги визначаються організацією надання, якістю і доступністю, а також характеризуються сукупністю кількісних і якісних параметрів, які дозволяють вимірювати, враховувати, контролювати та оцінювати результат надання таких послуг. При цьому для різних послуг і різних категорій споживачів доступність послуги може визначатися різними кількісними та якісними характеристиками, як загальними (територіальна наближеність уповноваженого органу, наявність інформаційних стендів, можливість безперешкодного доступу до приміщення тощо), так і специфічними для групи одержувачів (їх адміністративна правосуб'єктність). Задоволеність одержувача послуги характеризується як оцінкою результату, так і оцінкою процесу взаємодії, що обумовлює потребу у виділенні як конкретних характеристик послуги, так і параметрів обслуговування споживачів [8, с. 65].

Необхідність збору, систематизації й обробки різноманітної інформації, а також постійного проведення аналізу ситуації, коригування на її основі раніше розробленого плану дій, обліку великого обсягу додаткової інформації вимагає розробки й створення методики проведення моніторингу і вироблення управлінських рішень. Методологічне забезпечення моніторингу надання публічних послуг повинне базуватися на використанні системи критеріїв і сформованих на

їх основі показників, які відображають параметри якості, комфорту та доступності таких послуг для споживачів. Параметри мають бути регламентованими та стандартизованими щодо надання публічних послуг, враховувати необхідність чіткого відображення подібних критеріїв у нормативних актах (адміністративних регламентах і стандартах), які закріплюють параметри послуг і процеси їх надання, з націленістю на використання в якості комплексного методологічного забезпечення системи моніторингу публічних послуг [9].

Залежно від галузі застосування моніторингова діяльність у сфері надання публічних послуг спрямовується, зокрема, на вивчення якості їх надання за певними критеріями (наприклад, за критерієм результативності) з метою оптимізації відповідних адміністративних процедур і підвищення ефективності сервісної діяльності органів публічної влади. Також слід зазначити, що будь-які аспекти якості надання послуг нерозривно пов'язані із задоволенням потреб та інтересів суб'єктів звернення за їх наданням [10, с. 420].

Моніторинг надання публічних послуг здійснюється через:

- аналіз матеріалів засобів масової інформації щодо сервісної діяльності органів публічної влади;
- відвідування службових приміщень адміністративного органу з вільним режимом доступу;
- проведення бесід з персоналом суб'єктів надання публічних послуг та громадянами, які одержували такі послуги;
- використання повідомлень окремих громадян про порушення їх прав як одержувачів публічних послуг та надання відповідної правової оцінки діям суб'єктів надання таких послуг;
- візуальне спостереження за діями персоналу суб'єктів надання послуг під час безпосереднього виконання ними своїх обов'язків та прийому громадян;
- фіксацію умов та порядку надання публічних послуг в органах влади за допомогою відео і фотозйомки;
- опрацювання та систематизацію отриманих даних;
- підготовку висновків і рекомендацій щодо підвищення ефективності та якості в процесі надання публічних послуг, їх належне оформлення та доведення до відома суб'єкта звернення за отриманням;
- подальше спостереження за впровадженням наданих рекомендацій та пропозицій і відповідне реагування [10, с. 422–423].

Отже, *моніторинг надання публічних послуг* можна визначити як систематичне спостереження, вивчення та аналіз відповідності функціонування сфери надання публічних послуг законодавчо визначеним принципам надання таких послуг на основі критеріїв ефективності, якості та доступності.

При проведенні моніторингу надання публічних послуг виявляються, аналізуються та оцінюються:

- значення основних параметрів організації, якості, доступності та комфортності надання публічних послуг;
- проблеми, що виникають у споживача при одержанні публічних послуг;
- оцінка задоволеності споживачів послуг організацією їх надання, якістю, доступністю та комфортністю (як в цілому, так і за окремими параметрами);

– звернення замовників до адміністративних органів та суб'єктів надання, необхідні для одержання кінцевого результату публічних послуг, нормативно встановлені й фактичні, склад і кількість;

– фінансові витрати замовника послуги при одержанні ним кінцевого результату, відхилення фактичних від нормативно встановлених значень;

– витрати часу замовника при одержанні ним кінцевого результату публічної послуги, нормативно встановлені й фактичні та відхилення фактичних від нормативно встановлених;

– наявність неформальних платежів у зв'язку з одержанням послуг.

Моніторинг розглядається як інформаційна, діагностична, наукова, прогнозна система, реалізація якої здійснюється під час публічного адміністрування. Ця система включає в себе також й основні елементи оцінки надання публічних послуг, а саме:

– оцінку, яка заснована на аналізі даних обліку та звітності уповноваженого органу, що надає послугу;

– оцінку, яка заснована на аналізі інтерактивних звернень громадян;

– оцінку, яка заснована на даних соціологічного опитування.

При проведенні моніторингу слід враховувати неоднорідний характер інформаційних джерел і методів одержання й використання інформації.

Факторами, які впливають на якість публічних послуг є: стандартизація та регламентація процесу надання таких послуг; створення механізмів, що орієнтують органи публічної влади на підвищення якості наданих публічних послуг і обслуговування; дотримання високих етичних стандартів при наданні публічних послуг; підвищення рівня інформаційної відкритості та прозорості процедур органів влади, а також комунікації зі споживачем; раціональна спеціалізація органів публічної влади з надання окремих послуг у відповідності із встановленими повноваженнями; оптимізація бюджетних видатків на публічні послуги, а також їхній раціональний розподіл відповідно до пріоритетів клієнтів органів влади, суспільства в цілому; визначення критеріїв платоспроможності публічних послуг; підвищення відповідальності органів публічної влади за виконання своїх повноважень; організаційна структура органів влади, відповідальних за реалізацію; фізичне забезпечення взаємодії (зокрема: наскільки належним чином обладнані приміщення державних органів, наскільки вони оснащені сучасним технічним обладнанням, яка частота географічної мережі державних органів тощо) [11].

У системі моніторингу доцільно виокремлювати організаційно-методичну, обліково-статистичну, соціологічну, аналітичну, прогнозну та інформаційну підсистеми. *Організаційно-методичний блок* включає концепцію, організаційну схему, координацію моніторингу. *Обліково-статистичний блок* здійснює облікову і статистичну підтримку аналітичних і прогнозних досліджень, пілотні статистичні обстеження, підготовку матеріалів за підсумками надання публічних послуг за певний період часу. *Соціологічний блок* містить серію соціологічних опитувань і досліджень. *Аналітичний блок* включає тематичні аналітичні розробки. *Прогнозний блок* містить прогноз основних критеріїв, показників, індикаторів і сценаріїв. До складу *інформаційного блоку* входять інформаційне сховище структурованих даних з розвиненими пошуковими механізмами, засобами ведення бібліотеки неструктурованих документів, засобами підтримки групової роботи, бази даних, сайти, портали, науково-практичні конференції, авторські публікації, наукові звіти.

При проектуванні системи моніторингу пропонується виділяти організаційний, дослідницький, аналітичний, звітно-інформаційний та заключний етапи.

На початковому етапі – *організаційному* – визначаються цілі моніторингу, створюється модель його здійснення, визначаються суб'єкти проведення, набір параметрів показників та індикаторів, згідно з якими проводиться моніторинг, а також розроблюється його програма. Також визначаються способи зв'язку між суб'єктом та об'єктами проведення наукових досліджень. *Під час дослідницького етапу* визначається інформаційне поле дослідження і здійснюється збирання вторинної інформації, зокрема даних державної та відомчої статистики, нормативно-правових актів та стандартів, які регламентують надання публічних послуг. Водночас відбувається збирання первинної інформації щодо поточного стану процесу надання публічних послуг відповідними суб'єктами. При виконанні робіт на цьому етапі бажаним є використання таких методів соціологічних досліджень: масове і експертне опитування, спостереження, експеримент, імітаційне моделювання. Під час застосування зазначених методів доцільне використання анкетування, телефонного опитування, інтерв'ювання, інтернет-опитування. *Аналітичний етап* включає інтеграцію зібраної інформації в інформаційно-аналітичну систему моніторингу, а також проведення обробки та систематизації інформації, одержаної на попередніх етапах. *У ході звітно-інформаційного етапу* на основі попереднього аналізу формується зведений підсумковий звіт, а *на заключному етапі* визначаються завдання щодо проведення моніторингу на майбутні періоди [12, с. 229–230].

Якісну оцінку надання публічних послуг слід проводити на основі соціологічного дослідження, найважливішою складовою якого є проведення соціологічного опитування. Причому доцільно проводити соціологічне опитування двох груп респондентів: 1) вибіркоче опитування громадян, які безпосередньо отримали послуги; 2) вибіркоче опитування працівників, які безпосередньо надають послуги.

Важливе значення має застосування методу співставлення одержаних фактичних даних з офіційними параметрами організації і якості надання послуг, які визначені у відповідних стандартах, законодавчих та нормативно-правових актах. Збирання вторинних даних передбачає роботу з такими двома складовими: огляд відомчої звітності та аналіз документів. За результатами огляду відомчої звітності визначається об'єктивна інформація про кількісні характеристики й умови надання послуг, визначається склад і структура показників, їх кількісні та питомі характеристики, підсумки виконання діючих стандартів, нормативів та регламентів. У результаті соціологічних досліджень здійснюється оцінка задоволеності споживачів якістю і доступністю надання публічних послуг.

Серед аналітичних методів найбільш технологічно придатними для проведення систематичного моніторингу інформаційних потоків великого обсягу є контент-аналіз, який виступає основним методом якісно-кількісного аналізу змісту документів з метою виявлення або вимірювання різних фактів і тенденцій, що відображаються в цих документах.

Велике практичне значення має методичний підхід, орієнтований на визначення конкретних процедур, реалізація яких забезпечить проектування і функціонування моніторингу, розроблення конкретного змісту діяльності по кожній процедурі, а також визначення умов їх реалізації. До конкретних процедур системи моніторингу відносяться: ідентифікація організаторів моніторингу; визначення цілей, ключових показників та індикаторів, джерел даних; оцінка доступних ресурсів; інформування і залучення учасників моніторингу; збирання, оброблення та аналіз даних; розробка і надання звіту; оцінка результатів та оцінка системи моніторингу.

Результати моніторингу надання публічних послуг можуть бути використані:

- для оптимізації адміністративних процедур, що реалізуються під час надання таких послуг;
- безпосередньо в процесі розробки та реалізації заходів, спрямованих на підвищення якості, доступності та забезпечення комфортності надання послуг;
- при оцінці ефективності публічно-сервісної діяльності;
- для інформування громадськості з метою забезпечення “прозорості” управління на державному та регіональному рівнях.

### СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Великий тлумачний словник сучасної української мови / уклад. і гол. ред. В.Т. Бусел; 250 тисяч слів. Київ-Ірпін, 2005. 1728 с.
2. *Чурина Л.А.* Мониторинг учебной деятельности в инновационном образовательном учреждении как фактор рефлексивного управления: дис. ... канд. пед. наук: 13.00.01. Москва, 2002. 155 с.
3. *Саможенков В.М.* Мониторинг и управление инвестиционным процессом на промышленных предприятиях: дис. ... канд. экон. наук: 08.00.05. Кисловодск, 2001. 145 с.
4. *Неделько С.И., Осташков А.В., Матюкин С.В. и др.* Мониторинг в системе оказания государственных и муниципальных услуг как инструмент реализации стратегии повышения качества государственного и муниципального управления / под общ. ред. В.В. Маркина, А.В. Осташкова. Москва: Изд-во Экслибрис Пресс, 2008. 321 с.
5. *Едгарова І.В.* Моніторинг діяльності державних службовців з надання публічних послуг: підходи до визначення сутності. Державне управління: теорія та практика: ел. наук. фах. вид. 2011. № 2. URL: <http://academy.gov.ua/ej/ej14/txts/Edgarova.pdf> (дата звернення: 16.11.2018).
6. Національний стандарт України. ДСТУ ISO 9000-2001 (Системи управління якістю. Основні положення та словник). Київ: ДП “Укр НДНЦ”, 2016. 51 с.
7. *Кулемин Н.А.* Квалиметрический мониторинг в системе образования. Педагогика. 2001. № 3. С. 16–20.
8. *Слівак А.Є., Дешко А.І.* Методичні підходи щодо створення системи моніторингу надання адміністративних послуг центральними та місцевими органами виконавчої влади. Формування ринкових відносин в Україні. 2012. № 5. С. 64–68. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/frvu\\_2012\\_5\\_16](http://nbuv.gov.ua/UJRN/frvu_2012_5_16) (дата звернення: 14.08.2018).
9. *Бабінова О.* Проблеми оцінки якості та ефективності діяльності органів місцевої влади. URL: <http://www.niss.gov.ua/Monitor/September/6.htm> (дата звернення: 14.08.2018).
10. *Голосніченко І.П., Циганов О.Г., Попова О.О. та ін.* Адміністративні послуги у сфері внутрішніх справ: монографія / за ред. І.П. Голосніченка, О.Г. Циганова. Київ: НТУУ “КПІ”, 2015. 590 с. URL: <http://ela.kpi.ua/handle/123456789/11974> (дата звернення: 04.12.2017).
11. *Ажжжа М.А.* Моніторинг як інструмент забезпечення якості державних та муніципальних послуг. Гуманітарний вісник Запорізької державної інженерної академії. 2012. Вип. 50. С. 270–277. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/znpvgvzdia\\_2012\\_50\\_30](http://nbuv.gov.ua/UJRN/znpvgvzdia_2012_50_30) (дата звернення: 16.11.2018).
12. *Бричук К.Г.* Інструментарій оцінки результативності діяльності органів влади у сфері надання державних послуг. Науковий вісник Академії муніципального управління. Серія “Управління”. 2014. Вип. 1. С. 224–231.

### REFERENCES

1. Velykyi tлумachnyi slovnyk suchasnoi ukrainskoi movy. “A large explanatory dictionary of modern Ukrainian” / text. and goal. ed. V.T. Busel; 250 thousand words. Kyiv-Irpin, 2005. 1728 p. [in Ukrainian].
2. *Churina L.A.* (2002) Monitoring uchebnoy deyatel'nosti v innovatsionnom obrazovatel'nom uchrezhdenii kak faktor refleksivnogo upravleniya. “Monitoring of educational activities in an innovative educational institution as a factor of reflexive management”: diss. Ph.D.: 13.00.01. Moscow.155 p. [in Russian].

3. *Samozhenkov V.M.* (2001). Monitoring i upravlenie investitsionnyim protsessom na promyshlennykh predpriyatiyah. "Monitoring and management of investment process at industrial enterprises": diss. Cand. of Econom. Sciences: 08.00.05. Kislovodsk. 145 p. [in Russian].

4. *Nedelko S.I., Ostashkov A.V., Matiukin S.V. i dr.* (2008). Monitoring v sisteme okazaniya gosudarstvennykh i munitsipalnykh uslug kak instrument realizatsii strategii povysheniya kachestva gosudarstvennogo i munitsipalnogo. "Monitoring in the system of providing state and municipal services as a tool for implementing the strategy to improve the quality of state and municipal administration" / under total. ed. V.V. Markina, A.V. Ostashkova. Moscow: Publishers Exclibris Press, 2008.332 p. [in Russian].

5. *Yedharova I.V.* (2011). Monitorynh diialnosti derzhavnykh sluzhbovtziv z nadannia publichnykh posluh: pidkhody do vyznachennia sutnosti. Derzhavne upravlinnia: teoriia ta praktyka. "Monitoring the performance of public servants in public service delivery: approaches to defining nature. Public administration: theory and practice": elect. Sciences. profession. view. No. 2. URL: <http://academy.gov.ua/ej/ej14/txts/Edgarova.pdf> (date of application: 16.11.2018) [in Ukrainian].

6. Natsionalnyi standart Ukrainy. DSTU ISO 9000-2001 (Systemy upravlinnia yakistiu. Osnovni polozhennia ta slovnyk). "National standard of Ukraine. DSTU ISO 9000-2001 (Quality Management Systems. Basics and Vocabulary)". Kyiv: State Enterprise "Ukr SIC", 2016. 51 p. [in Ukrainian].

7. *Kulemin N.A.* (2001). Kvalimetricheskiy monitorinh v sisteme obrazovaniia. "Qualimetric monitoring in the education system". Pedagogy. No. 3. P. 16–20. [in Russian].

8. *Slivak A.Ie., Deshko A.I.* (2012). Metodychni pidkhody shchodo stvorennia systemy monitorynhu nadannia administratyvnykh posluh tsentralnymy ta mistsevymy orhanamy vykonavchoi vlady. "Methodical approaches to the creation of a monitoring system for the provision of administrative services to central and local executive authorities". Formation of market relations in Ukraine. No. 5. P. 64–68. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/frvu\\_2012\\_5\\_16](http://nbuv.gov.ua/UJRN/frvu_2012_5_16) (date of application: 14.08.2018) [in Ukrainian].

9. *Babinova O.* Problemy otsinky yakosti ta efektyvnosti diialnosti orhaniv mistsevoi vlady. "Problems of assessing the quality and performance of local government bodies". URL: <http://www.niss.gov.ua/Monitor/September/6.htm> (date of application: 14.08.2018) [in Ukrainian].

10. *Holosnichenko I.P., Tsyhanov O.H., Popova O.O. ta in.* (2015). Administratyvni posluhy u sferi vnutrishnikh sprav: monohrafiia. "Administrative services in the sphere of internal affairs: monograph" / ed. I.P. Holosnichenko, O.H. Tsyhanova. Kyiv: NTUU "KPI". 590 p. URL: <http://ela.kpi.ua/handle/123456789/11974> (date of application: 04.12.2017) [in Ukrainian].

11. *Azhazha M.A.* (2012). Monitorynh yak instrument zabezpechennia yakosti derzhavnykh ta munitsypalnykh posluh. "Monitoring as a tool for quality assurance of state and municipal services". Humanities Bulletin of Zaporizhzhia State Engineering Academy". Iss. 50. P. 270–277. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/znpvgvzdia\\_2012\\_50\\_30](http://nbuv.gov.ua/UJRN/znpvgvzdia_2012_50_30) (date of application: 16.11.2018) [in Ukrainian].

12. *Brychuk K.H.* (2014). Instrumentarii otsinky rezultatyvnosti diialnosti orhaniv vlady u sferi nadannia derzhavnykh posluh. "Toolkit for assessing the performance of public authorities in the provision of public services". Scientific Bulletin of the Academy of Municipal Administration. Management" series. Issue. 1. P. 224–231 [in Ukrainian].

UDC 351

**Tsyhanov Oleh,**

Doctor of Juridical Sciences, Docent,

Chief Researcher of the

State Research Institute MIA Ukraine, Kyiv, Ukraine

ORCID ID 0000-0002-8924-1139

## MONITORING OF SERVICE ACTIVITIES AND PECULIARITIES OF THEIR IMPLEMENTATION IN THE FIELD OF PUBLIC ADMINISTRATION

The research paper is devoted to revealing the essence of monitoring of service activity and features of its implementation in the field of public administration.

© Tsyhanov Oleh, 2019

DOI (Article): [https://doi.org/10.36486/np.2019.4\(46\).28](https://doi.org/10.36486/np.2019.4(46).28)

Issue 4(46) 2019

<http://naukaipravohorona.com/>



Monitoring in the field of public administration is defined as a system of continuous observation of the most important current results, conditions and parameters of the development of public administration in the context of its individual segments for the purpose of adjustment and forecasting. Implementation of monitoring in the field of public administration is the information support of the latter in various fields of activity, including in the sphere of service activity of administrative bodies.

The purpose of monitoring of the provision of public services is to ensure a systematic observation of the provider of these services and other interested persons in the procedure of their provision, as well as information and analytical support for decision-making regarding the legal, organizational and methodological support of the effective and high-quality functioning of the system of provision of public services.

The peculiarities of the functioning of the monitoring system of public service activity are investigated. Considering that system, it should be mentioned that public services are determined by the organization of provision, quality and availability, and are characterized by a set of quantitative and qualitative parameters allowing to measure, take into account, control and evaluate the results of such services.

The review of organizational and methodological, accounting and statistical, sociological, analytical, forecasting and informational subsystems of monitoring of public-service activity is distinguished and carried out. For the foundation of the monitoring system, it is suggested to distinguish organizational, research, analytical, reporting, information and final stages. The directions of the use of monitoring results as a tool for quality assurance and accessibility of public services are identified.

**Keywords:** monitoring, public administration, public service activities, public services, monitoring system of public services provision.

Отримано: 24.10.2019