

АКТУАЛЬНІ ПИТАННЯ У СФЕРІ ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ

УДК 35.077

DOI <https://doi.org/10.32840/1813-3401.2021.3.9>

Т. В. Серьогіна

д.держ.упр., доцент, доцент кафедри державного управління і місцевого самоврядування
НТУ «Дніпровська політехніка»
ORCID: 0000-0001-8402-5958

НАДАННЯ ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ: СИСТЕМА КОНТРОЛЮ ТА ОЦІНЮВАННЯ

Уточнено категорійний апарат поняття «оцінювання», встановлено, що найбільш доцільним у контексті дослідження виступає розгляд його в якості визначення змін за результатами політики/проекту. Наголошено на необхідності розмежування понять оцінювання й моніторинг, де оцінювання передбачає аналіз, який застосовується час від часу, при цьому моніторинг – це постійний збір інформації та її реєстрація за показниками, визначеними заздалегідь.

Встановлено, що і оцінювання і моніторинг є невід'ємними елементами забезпечення якості процесів, проте в вітчизняній практиці вони застосовуються здебільшого фрагментарно. Виділено особливості сервісної сфери в контексті оцінювання й моніторингу, до яких відносяться наступні: об'єктом оцінювання виступає діяльність організації, що надає послугу; складність чисельного виразу якості послуг; споживач послуги сам виступає учасником процесу надання послуги, відтак, якість має відповідати його очікуванням; послуги не зберігаються, вони реалізуються в процесі контакту з споживачем. Зазначені особливості значним чином впливають на процес оцінювання публічної послуги, до них також інколи додаються неможливість належним чином оцінити послугу в випадку якщо отримувачем є людина недостатньо інформована або дитина.

Зроблено акцент на необхідності розширення суспільної компоненти щодо оцінювання системи надання публічних послуг, що представляє з себе цілком самостійний елемент і найбільш доцільною виглядає модель контролю, в якій він виконує власне функціональне призначення.

Запропоновано практику оцінювання публічних послуг розглянути на прикладі соціальної сфери, встановлено, що профільним нормативним актом при цьому виступає Закон України «Про соціальні послуги», де визначено показники якості соціальних послуг, що ґрунтуються на позитивній результативності соціальних послуг відносно її одержувачів і ступеня задоволення їх потреби в цих послугах. Привернуто увагу до Національної стратегії реформування системи інституційного догляду та виховання дітей на 2017-2026 роки, що також виступає одним із елементів забезпечення оцінювання в системі надання соціальних послуг.

Окрему увагу приділено зарубіжному досвіду з оцінювання й моніторингу публічних послуг, що дозволяє оцінити якість послуги громадяни можуть на всіх етапах її надання, також на етапі її призупинення й відмови від її надання. Якість послуги оцінюється за п'ятьма критеріями: час надання послуги, час очікування в черзі, ввічливість і компетентність співробітника, комфортність приміщення, доступність інформації щодо послуги.

Ключові слова: публічні послуги, соціальні послуги, якість послуги, оцінювання, моніторинг, стандарти надання публічних послуг, громадський контроль.

Перш ніж розпочати розгляд основного матеріалу, слід визначитися з поняттям «оцінювання». З французької мови «evaluation» означає ціна, вартість, його загальноприйнятним трактуванням виступає наступне: «оцінювання – це визначення змін за результатами реалізації політики/програми/проекту» [2]. Оцінювання проводиться «зادля того, аби розуміти: Чи були досягнуті заплановані результати? Наскільки вірними були припущення щодо результатів політики/програми/проекту? Наскільки ефективними, результативними і стійкими є зміни? Оцінювання результатів політики/програми/проекту дає зворотній зв'язок щодо досягнення мети та завдань політики/програми/проекту. Оцінювання є основою для прийняття рішень та належного планування, ефективного використання коштів. Оцінювання створює передумови для удосконалення політики/програми/проекту, оскільки дозволяє навчатися на основі уроків попереднього досвіду. Оцінювання забезпечує реалізацію принципів належного врядування (ефективності, результативності, відкритості, підзвітності)» [2].

При цьому слід чітко відмежувати поняття оцінювання й моніторингу, адже оцінювання – це аналіз, який застосовується час від часу, а моніторинг це постійний збір інформації та її реєстрація за показниками, визначеними заздалегідь. До того ж моніторинг спрямований на спостереження за процесами, що відбуваються, натомість оцінювання спрямоване на аналіз відповідності результатів очікуванням. Отже, в Глосарії термінів з моніторингу та оцінювання зазначено, що моніторинг це «збір та аналіз даних за попередньо визначеними кількісними та якісними показниками для визначення стану системи, проекту, процесу, продукту, послуги, програми. Моніторинг дозволяє акумулювати необхідну для оцінювання інформацію та сприяє вчасному виробленню рішень» [2].

Виходячи з зазначеного, в контексті дослідження оцінюванню підлягають окремі елементи й процедури надання публічних послуг, проте особливістю даного дослідження виступає системний підхід. Відтак, доцільним виглядає підхід до оцінювання не тільки в зазначеній площині, окремий напрям складає оцінювання нормативно-правового забезпечення системи. Це передбачає фокусування уваги на відповідності уже прийнятих актів правотворчими органами влади, а також моніторинг відповідності норм законодавства, що приймаються тим завдан-

ням, які поставлені в системі надання публічних послуг.

І оцінювання і моніторинг є невід'ємними елементами забезпечення якості процесів, у тому числі, й в системі надання публічних послуг, проте в вітчизняній практиці вони застосовуються здебільшого фрагментарно. Про наявність такої тенденції йдеться в дослідженнях вітчизняних науковців: «елементи оцінювання використовуються в Україні при розробці нормативно-правових актів, стратегічному плануванні, у бюджетному процесі. Проте цей інструмент необхідно застосовувати значно ширше для оцінювання: досягнення стратегічних цілей на політичному рівні; діяльності окремих державних інституцій; роботи окремих структурних підрозділів у досягненні цілей організації; роботи окремих державних службовців» [6, с. 72.].

Варто виділити особливості сервісної сфери при цьому, до яких відносяться наступні: об'єктом оцінювання виступає діяльність організації, що надає послугу; складність чисельного виразу якості послуг; споживач послуги сам виступає учасником процесу надання послуги, відтак, якість має відповідати його очікуванням; послуги не зберігаються, вони реалізуються в процесі контакту з споживачем. Зазначені особливості значним чином впливають на процес оцінювання публічної послуги, до них також інколи додаються неможливість належним чином оцінити послугу в випадку якщо отримувачем є людина недостатньо інформована або дитина. Це пов'язане з тим, що діти не являють із себе реальних споживачів, тобто таких осіб, які самі вирішують, потрібна їм допомога чи ні, слід їй бути влаштованій до інтернатного закладу чи ні, які вимоги висувати до послуг, що їй надаються й т. і. Адже оцінювання якості публічних послуг автори розділяють на три групи в залежності від суб'єкта оцінювання елементи – це по-перше, оцінювання якості послуг споживачами, по-друге, оцінювання особами, що уповноважені надавати послугу й по-третє, оцінка якості й достатності ресурсного забезпечення [3].

Також не сприяє спрощенню процесу оцінювання складність системи надання публічних послуг, адже кожна зі сфер має власні особливості. Це вимагає розробки як універсальних показників, так і індикаторів у кожному окремому випадку, як, наприклад в сфері охорони здоров'я. Тут Наказом Міністерства охорони здоров'я України № 751 від 28.09.2012 затвер-

джено Методику розробки системи індикаторів якості медичної допомоги [8].

Варто зазначити, що невід'ємним елементом оцінювання виступають стандарти, причому запровадження стандартів в різних країнах відбувається з великим ступенем різноманітності. У Великій Британії, наприклад, це відбувалося децентралізовано – на національному рівні – це окремі міністерства, агенції тощо, на локальному рівні – окремі державні установи для своїх клієнтів, причому час введення стандартів визначався організацією самостійно – в залежності від її готовності до змін або зовнішнього тиску. В Італії, навпаки, директивою прем'єр-міністра в 1994 році були встановлені тимчасові параметри процесу розробки й введення стандартів якості [5].

На сьогоднішній день стало доброю традицією при розгляді будь-яких суспільно важливих питань, вивчати роль у них громадського сектору. Не є виключенням і питання оцінювання якості публічних послуг, адже основним покликанням останнього виступає виявлення та артикуляція суспільних проблем, що в даному випадку передбачає дослідження якості, розроблення й внесення пропозицій щодо удосконалення публічних послуг.

У даному випадку оцінка якості публічних послуг громадським сектором є елементом функціонування інституту суспільного контролю, який на сьогоднішній день поки що залишається поза рамками врегулювання в вітчизняній нормативно-правовій базі. Важливість цього інституту підтверджена більшістю досліджень сучасних науковців через:

- «підвищення рівня довіри громадян до діяльності держави;
- сприяння попередженню й вирішенню соціальних конфліктів, спрямованих на захист прав і свобод людини і громадянина;
- забезпечення прозорості й відкритості діяльності органів влади й державних (муниципальних) організацій;
- формування в суспільстві нетерпимості до корупційної поведінки;
- підвищення ефективності діяльності органів влади, державних (муниципальних) організацій» [13, с. 84]

Важливим питанням при цьому постає ступінь залучення до системи контролю саме суспільної компоненти, адже не викликає сумнівів, що, коли мова йде про послуги, надання яких є одним із елементів реалізації прав і свобод

людини й громадянина, вона (суспільна компонента) має бути максимально залученою. Також не можна залишати поза увагою питання самостійності й цілісності суспільного контролю, що обумовлює необхідність і залучення його до загальної системи контролю відповідним чином. В першу чергу слід уникати його дублювання з елементами державного контролю або таких моделей, коли суспільний контроль підмінює державний. Суспільний контроль являє з себе цілком самостійний елемент і найбільш доцільною виглядає модель контролю, в якій він виконує власне функціональне призначення.

В Україні для прикладу оцінювання можна навести практику, що реалізується на порталі державних послуг iGov. Тут передбачено, що після того, як суб'єкт звернення отримує послугу, йому на електронну пошту надходить форма опитування відносно якості обслуговування. Також при цьому запроваджено альтернативний варіант – якщо особа дає свою згоду, їй дзвонить волонтер із опитуванням.

Проте вбачається за доцільне більш детально розглянути практику оцінювання публічних послуг, що має місце в Україні. З цієї метою обрано соціальну сферу, що займає особливе місце в суспільному житті кожної країни. Конституційно закріплений статус нашої держави як соціальної лежить у основі того, що публічна влада здійснює відповідну політику й із позицій законотворчості. Одним із свідчень чого виступає Закон України «Про соціальні послуги», де зазначається, що «соціальні послуги – комплекс заходів з надання допомоги особам, окремим соціальним групам, які перебувають у складних життєвих обставинах і не можуть самостійно їх подолати, з метою розв'язання їхніх життєвих проблем» [11]. Тут же розкривається, що таке складні життєві обставини, що являють із себе «обставини, спричинені інвалідністю, віком, станом здоров'я, соціальним становищем, життєвими звичками і способом життя, внаслідок яких особа частково або повністю не має (не набула або втратила) здатності чи можливості самостійно піклуватися про особисте (сімейне) життя та брати участь у суспільному житті» [11].

Зазначений Закон є профільним у системі надання соціальних послуг й суттєвим кроком щодо запровадження елементів оцінювання виступають положення ст. 1, присвячені трактуванню серед інших таких понять як показники якості соціальних послуг, що визначено як сукупність показників, які використовуються

для оцінювання діяльності суб'єктів, що надають соціальні послуги, які ґрунтуються на позитивній результативності соціальних послуг відносно її одержувачів і ступеня задоволення їх потреби в цих послугах. Також міститься визначення поняття «державний стандарт соціальної послуги – визначені нормативно-правовим актом центрального органу виконавчої влади у сфері соціальної політики зміст та обсяг, норми і нормативи, умови та порядок надання соціальної послуги, показники її якості» [11].

Наскільки створена нормативна база забезпечує розбудову ефективної й результативної системи надання соціальних послуг, простежимо на прикладі сфери захисту прав дітей. Остання є одним із пріоритетних напрямів державної політики, свідченням чого виступає участь держави в цілому ряді міжнародних документів у цій сфері, до яких відносяться Конвенція ООН про права дитини, договори в рамках Ради Європи та Гаазької конференції з міжнародного приватного права, Конвенція про цивільно-правові аспекти міжнародного викрадення дітей, Європейська конвенція про здійснення прав дітей, Конвенція про контакт з дітьми тощо.

Варто зазначити, що сім'я як соціально-біологічний інститут, основою якого виступають відносини подружжя та батьківські відносини, виступає найкращим середовищем для виховання дитини. Саме у безпечній і стабільній родині гарантуються індивідуальна увага і турбота, захист від насильства, виховання і розвиток у люблячій атмосфері. Проте, попри значні кроки держави, не всі діти мають можливість зростати в сім'ї або умовах, наближених до сімейних. Ускладнює цей стан загальноприйнята в Україні думка, що єдиною можливістю захисту прав дитини є інтернати й дитячі будинки.

Проте тривале перебування дитини поза межами сім'ї призводить до руйнування її особистісних зв'язків з батьками, дитина починає відставати в фізичному та емоційному розвитку, в неї починаються складнощі у спілкуванні, що згодом стає на заваді її успішної соціальної інтеграції. Діти виростають непідготовленими до самостійного життя, не мають необхідних соціальних умінь і навичок.

Особливо негативними є наслідки такого догляду та виховання для дітей віком до трьох років, у яких найбільше спостерігається затримка фізичного та психоемоційного розвитку. Більшість дітей перебувають у закладах тривалий час – понад три, а іноді понад 10 років. В умовах

інституційного догляду особистість дитини є не цінністю, а лише частиною групи, колективу. Персонал інтернату, піклуючись про всіх дітей, насправді дуже мало знає про кожну конкретну дитину.

Крім того, відсутність належної фахової підтримки сімей з дітьми, які перебувають у складних життєвих обставинах, повільні темпи розвитку інклюзивного навчання призводять до того, що десятки тисяч дітей щороку потрапляють до закладів інституційного догляду та виховання дітей. Також підсилюється негативна тенденція, коли батьки після розміщення дитини в інституції перекладають відповідальність за виховання дитини на державу. І попри те, що діти можуть мати батьків, які не позбавлені батьківських прав, більшість із них в сім'ї не повертаються. До того ж такі діти не можуть бути всиновленими чи влаштованими в сімейні форми виховання [4].

Окрема увага в цьому підрозділі приділяється стратегії, в даному випадку мова йде про Національну стратегію реформування системи інституційного догляду та виховання дітей на 2017-2026 роки (далі – Стратегія) [10], затверджену Кабінетом Міністрів України від 09 серпня 2017 року № 526-р. Важливо, що невід'ємним елементом будь-якої стратегії виступає оцінювання. Одним із видів оцінювання є попереднє оцінювання, метою якого є визначення вихідних умов, існуючої проблематики, відповідності цілей існуючим потребам.

Відтак, в Національній стратегії реформування системи інституційного догляду та виховання дітей на 2017-2026 роки розкрито існуючі проблеми, охарактеризовано інституційну структуру, визначено кількісні показники, серед яких – кількість дітей, які перебувають в закладах інституційного догляду та виховання дітей, відсоток дітей, які мають статус дитини-сироти або дитини, позбавленої батьківського піклування, кількість дітей, які мають інвалідність та ін.

У ході розгляду попереднього оцінювання встановлено, що законодавством не передбачено будь-яких нормативних рамок при цьому, отже таке оцінювання здійснюється на розсуд авторів проектів законних та підзаконних актів.

Отже, в результаті попереднього оцінювання одним із найбільш показових індикаторів виступила ефективність реалізації заходів державної політики, що є одним із індикаторів, який міститься в розробленій Матриці зрілості системи надання публічних послуг. Як показують дані,

на потреби сфери захисту прав дітей витрачаються значні кошти, зокрема на утримання інтернатних закладів у 2017 році було виділено більше 7,5 млрд. грн., у 2018 році передбачено збільшення видатків на 30 %. Проте подальше дослідження показало, що з цих коштів тільки 13 % іде на харчування дітей, менше 2 % – на придбання одягу дітям та менше 1 % на їх лікування. Отже, з виділених коштів 84 % іде на різні потреби з забезпечення функціонування системи інституційного догляду та виховання дітей, серед яких 70 % загального фінансування йде на оплату праці персоналу, 14 % – на оплату комунальних послуг та утримання будівель [12].

Зазначене вище дає підстави стверджувати, що така система захисту прав дітей є не тільки шкідливою в контексті становлення її як особистості й як повноцінного представника суспільства, але також і затратною для держави й неефективною. Виходячи з даних, наведених у матриці, сфера захисту прав дітей в Україні характеризується фокусуванням на реалізації заходів, а не на результатах і наслідках. Натомість в сучасних умовах необхідна трансформація в бік досягнення результатів: «робота української влади щодо впровадження державної політики зосереджена переважно на "діяльності" та "заходах", а не результатах та наслідках державної політики. Ми мало аналізуємо та фіксуємо свій успіх та помилки, мало вчимося на попередньому досвіді впровадження державної політики» [6, с. 72.].

Отже, можна стверджувати, що цей елемент системи надання публічних послуг у контексті орієнтації на результат знаходиться на початковому рівні й вимагає, з урахуванням особливої значущості цієї сфери, якнайшвидших заходів із удосконалення. Одним із шляхів, що можуть сприяти вирішенню проблемних питань виступає впровадження системи управління якістю (СУЯ): «Впровадження і сертифікація СУЯ в будь-яких організаціях приводить до підвищення результативності, узгодженості робіт, раціонального використання ресурсів, фокусування уваги на споживачах і, як наслідок, до підвищення задоволеності споживачів» [7].

Також важливо вивчати позитивні зарубіжні практики в контексті можливостей імплементації на вітчизняний ґрунт, однією з таких практик виступає створення т. зв. дитячих сіл (SOS Children's Village), де діти можуть проживати в одній родині зі своїми рідними братами, зберігати зв'язок з біологічними батьками. Зокрема,

Естонська Асоціація Дитячих Сіл SOS – це некомерційна організація, заснована в 1994 році за підтримки місцевих органів влади, що реалізує подібну програму.

Проте Національна стратегія реформування системи інституційного догляду та виховання дітей на 2017-2026 роки представляє інтерес не тільки в контексті попереднього оцінювання. Як і будь-яка стратегія, документ містить в собі базу для оцінювання ефективності. Зокрема, План заходів з реалізації I етапу Стратегії визначає заходи, відповідальних за виконання, строки виконання й індикатори. До індикаторів віднесено: кількість дітей, охоплених інклюзивним навчанням; чисельність забезпечених житлом дітей-сиріт, дітей, позбавлених батьківського піклування; кількість дітей, які виховуються в закладах інституційного догляду та виховання дітей тощо. Результати оцінювання ефективності являють із себе основу для подальшого прийняття рішень.

Також в Стратегії містяться дані про очікувані результати, до яких відносяться: припинення з 2020 року влаштування дітей віком до трьох років до закладів інституційного догляду та виховання дітей; припинення до 2026 року діяльності всіх типів закладів інституційного догляду та виховання дітей, у яких проживає більше ніж 15 вихованців; забезпечення у кожній територіальній громаді дітям та сім'ям з дітьми доступу до послуг відповідно до їх потреб тощо.

На сьогоднішній день розпочато створення регіонального Реєстру дітей-вихованців закладів інституційного догляду та виховання дітей (електронна база даних), що надасть можливість отримувати актуалізовані дані щодо кількості дітей-вихованців в інституційних закладах та їх потреб у розрізі населених пунктів та здійснювати планування щодо змісту та обсягів послуг з підтримки дітей, які повернуться із інституційних закладів у громади, та їх сімей. Регіональний реєстр дітей-вихованців закладів інституційного догляду та виховання дітей має стати на етапі під час здійснення моніторингу та оцінювання процесів реформування системи інституційного догляду та виховання дітей, в тому числі успішності реінтеграції дітей із закладів у біологічні чи замісні сім'ї.

Основу для змін в Дніпропетровській області закладено Угодою про співробітництво з Дніпропетровською обласною держадміністрацією, Дніпропетровською обласною радою та Представництвом благодійної організації «Надія

і житло для дітей» [1], що виступає експертом і консультантом із впровадження реформи.

Створено регіональну Міжвідомчу робочу групу з реформування системи інституційного догляду та виховання дітей. Ініційовано процеси формування міжвідомчих робочих груп з реформування системи інституційного догляду та виховання дітей в районах, містах та об'єднаних територіальних громадах Дніпропетровської області. Станом на 15 вересня 2018 р. міжвідомчі робочі групи були створені на 63 територіях, що складає 65 % від загальної чисельності адміністративно-територіальних одиниць області.

Здійснюються заходи щодо розвитку компетентності членів міжвідомчих робочих груп у сфері реформування системи інституційного догляду та виховання дітей. Участь у навчанні взяли 102 особи з 50 адміністративно-територіальних одиниць, які є членами робочих груп та представляють органи державної влади та місцевого самоврядування, зокрема, службу у справах дітей, управління соціального захисту, центри соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді, а також організації сфери освіти, охорони здоров'я та громадські об'єднання.

Ґрунтуючись на узагальненні теоретичних та практичних напрацювань відносно запровадження оцінювання в систему захисту прав дітей, враховуючи сучасні пріоритети державної політики, доцільним виглядає створення відповідного організаційно-правового підґрунтя для розвитку системи відповідно до європейських стандартів. В контексті оцінювання є потреба в розробці й законодавчому закріпленні спільних основ для оцінювання в підготовці документів різного характеру.

Проте оцінювання при підготовці документів є лише одним із його різновидів, не можна обійти увагою оцінювання, що взаємопов'язане з процесом моніторингу й здійснюється на постійній основі. Задля цього наведемо зарубіжний досвід, де запроваджено платформу «Ваш контроль», що на сьогоднішній день дозволяє здійснювати оцінювання якості публічних послуг на одному з найвищих у світі рівні. В результаті удосконалено порядок роботи системи моніторингу якості державних послуг «Ваш контроль». Відтепер громадяни можуть надати оцінку якості будь-якої послуги – й державної й муніципальної, – у будь-якому регіоні країни.

Оцінити якість послуги тепер громадяни можуть на всіх етапах її надання, також на етапі її призупинення й відмови від її надання. Якість послуги оцінюється за п'ятьма критеріями: час надання послуги, час очікування в черзі, ввічливість і компетентність співробітника, комфортність приміщення, доступність інформації щодо послуги.

Каналами оцінювання виступають СМС-опитування, термінали, встановлені в приміщеннях надання послуг, через єдиний портал державних послуг, а також сайт «Ваш контроль», де окрім оцінки якості послуг, можна залишити відгук. Отримані таким чином думки громадян узагальнюються й систематизуються за допомогою автоматизованої системи «Ваш контроль», яка також в автоматизованому режимі розраховує показники ефективності діяльності посадових осіб, відповідальних за надання послуг. За підсумками аналізу оцінок формується показник ефективності діяльності посадової особи, досягнутий їм за 12 місяців займаної посади. В випадку, якщо такий показник нижче встановленого, по відношенню до посадової особи можуть бути застосовані дисциплінарні стягнення. Моніторинг і контроль якості організації надання послуг здійснюють вищі виконавчі органи влади суб'єктів Російської Федерації [9].

Такий підхід вимагає уваги як з боку теоретиків, так і практиків, адже вбачається перспективним у контексті можливості запровадження окремих елементів на вітчизняний ґрунт.

Список використаної літератури:

1. Благодійна організація «Надія і житло для дітей». Режим доступу : <http://hopeandhomes.org.ua/>
2. Глосарій термінів з моніторингу та оцінювання / Горошко А., Нарчинська Т., Озимок І., Тарнай В. – 2-е видання. – Київ.: Українська асоціація оцінювання. 2016. 53 с. Режим доступу: <http://www.ukreval.org/images/publikacii/glossary.pdf> - Назва з екрану.
3. Горемікіна Ю. Моніторинг і оцінювання якості та ефективності соціальних послуг: прикладний аспект / Ю. В. Горемікіна // Демографія та соціальна економіка. 2016. № 3(28). С. 122 – 132.
4. Дорожня карта реформи: міцні сім'ї, захищені діти. Методичні рекомендації щодо реформування системи захисту дітей на рівні району/об'єднаної територіальної громади : метод. посіб. / авт.-упорядн. : Г. Постолюк, Н. Татарчук, О. Мороз [та інш.]; Hope and Homes for Children. – Київ : БО «Надія і житло для дітей», 2018. 104 с.

- Режим доступу : http://hopeandhomes.org.ua/wp-content/uploads/2018/08/Road-map-of-the-reform_A4_web.pdf.
5. Кайль Я. Зарубежный опыт внедрения стандартизации государственных и муниципальных услуг / Я. Я. Кайль // Национальные интересы: приоритеты и безопасность. 2010. № 21(78). С. 71 – 79.
 6. Кравчук І. Оцінювання державної політики в Україні / Ірина Кравчук // Вісник Національної академії державного управління при Президентові України. 2010. № 4. С. 72 – 79.
 7. Маматова Т. Впровадження систем управління якістю при наданні муніципальних послуг: існуючі практики та напрями вдосконалення / Т. В. Маматова // Аспекти публічного управління. 2013. № 1. С. 105 – 112.
 8. Методика розробки системи індикаторів якості медичної допомоги : Наказ Міністерства охорони здоров'я від 28 вер. 2012 р. – Режим доступу : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z2002-12#n4> – Назва з екрану.
 9. Механизм оценки качества государственных услуг будет распространен на руководителей МФЦ. – Совершенствование государственного управления. 6. апр. 2018. Режим доступа : <https://ar.gov.ru/ru-RU/presscentr/news/view/544> - Название с экрана.
 10. Про Національну стратегію реформування системи інституційного догляду та виховання дітей на 2017–2026 роки : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 9 серп. 2017 р. № 526-р. Режим доступу : <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/526-2017-p>.
 11. Про соціальні послуги : Закон України від 19 чер. 2003 // Відом. Верховної Ради України. 2003. № 45. ст. 358.
 12. Серьогіна Т. Система захисту прав дітей як об'єкт державної політики / Т.В.Серьогіна // Аспекти публічного управління. 2018. Том 6. № 11-12. С. 64 – 71.
 13. Уваров А. О правовых основах осуществления общественного контроля за предоставлением государственных и муниципальных услуг населению // Актуальные проблемы российского права. 2015. №10. Режим доступа : URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/o-pravovyh-osnovah-osuschestvleniya-obschestvennogo-kontrolya-za-predostavleniem-gosudarstvennyh-i-munitsipalnyh-uslug-naseleniyu>, с. 84

Serohina T. V. Provision of public services: monitoring and evaluation system

The categorical apparatus of the concept of "evaluation" is specified, it is established that the most expedient in the context of the research is its consideration as a definition of changes in the results of the policy / project. Emphasis is placed on the need to distinguish between the concepts of evaluation and monitoring, where evaluation involves analysis, which is applied from time to time, and monitoring is a constant collection of information and its registration on indicators determined in advance.

It is established that both evaluation and monitoring are integral elements of quality assurance of processes, but in domestic practice they are used mostly in fragments. The peculiarities of the service sphere in the context of evaluation and monitoring are highlighted, which include the following: the object of evaluation is the activity of the organization providing the service; the complexity of the numerical expression of service quality; the consumer of the service himself is a participant in the process of providing the service, therefore, the quality must meet his expectations; services are not stored, they are implemented in the process of contact with the consumer. These features significantly affect the process of evaluating a public service, and they are sometimes accompanied by the inability to properly evaluate the service if the recipient is a person who is insufficiently informed or a child.

Emphasis is placed on the need to expand the social component for the evaluation of the public service delivery system, which is a completely independent element and the most appropriate is the control model, in which it performs its own functional purpose.

It is proposed to consider the practice of evaluating public services on the example of the social sphere, it is established that the relevant normative act is the Law of Ukraine "On Social Services", which defines quality indicators of social services based on positive effectiveness of social services for its recipients and their needs. in these services. Attention is drawn to the National Strategy for Reforming the System of Institutional Care and Upbringing of Children for 2017-2026, which is also one of the elements of ensuring evaluation in the system of social services.

Particular attention is paid to foreign experience in evaluating and monitoring public services, which allows to assess the quality of the service citizens can at all stages of its provision, as well as at the stage of its suspension and refusal to provide it. The quality of the service is assessed by five criteria: time of service, waiting time in the queue, courtesy and competence of the employee, comfort of the premises, availability of information about the service.

Key words: public services, social services, service quality, evaluation, monitoring, standards of public services provision, public control.