

УДК 35.07:651.3

Д. Олійник

СУЧАСНІ МЕТОДИ ОЦІНКИ ЕФЕКТИВНОСТІ ДІЯЛЬНОСТІ ОРГАНІВ ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ

Проаналізовано основні методи і підходи до оцінки ефективності діяльності органів державного управління, які застосовуються у розвинених країнах. На їх основі розроблено рекомендації щодо підвищення ефективності діяльності органів державної влади в Україні

Ключові слова: державне управління, держава, ефективна держава, ефективність державного управління, органи влади, ефективність діяльності органів влади, вимірювання ефективності.

Розвиток системи державного управління в умовах політичних і соціально-економічних перетворень, що відбуваються в Україні, проходить на фоні неабиякого стримуючого впливу адміністративно-бюрократичних відносин, що сформувалися ще за радянських часів. Реальний стан системи державного управління свідчить про наявність у неї низки дисфункцій: дублювання функцій і повноважень, надмірна бюрократизація, закритість, нездатність швидко реагувати на зміни у зовнішньому середовищі. В обстановці бюрократичної ізоляції органів державної влади від зовнішнього середовища, при прискореній зміні останньої, система державного управління втрачає будь-які можливості задовольняти суспільні потреби та сприяти сталому економічному розвитку країни. З огляду на зазначене, створення ефективної системи державного управління – одне з основних завдань, що стоїть на сьогодні перед політичним керівництвом України. До того ж, формування такої системи повинно враховувати як перспективний досвід побудови таких систем, що існує в розвинених країнах, та сучасні тенденції глобалізації та інформатизації, які чинять істотний вплив на соціальні відносини у сучасному українському суспільстві. Зазначене обумовлює актуальність обраної теми статті.

Питанням оцінки та підвищення ефективності діяльності органів державного управління в Україні присвячено праці багатьох вітчизняних дослідників, зокрема В. Авер'янова, В. Бакуменка, В. Дзюндзюка, А. Дегтяря, О. Єгорова, Д. Карамішева, В. Керецмана, В. Кузьомко, М. Латиніна, Н. Мельтюхової, Н. Нижник, Г. Одінцової та інших. Однак досі у вітчизняній науковій літературі ще бракує праць, присвячених опрацюванню підходів до визначення ефективності діяльності органів влади, з одного боку, адаптованих до сучасних українських реалій, а з іншого – враховуючих сучасні тенденції розвитку науки “державне управління” і провідний закордонний досвід.

Тому метою статті є встановлення сучасних підходів до визначення ефективності діяльності органів державного управління та розробка пропозицій щодо вдосконалення системи оцінки діяльності владних інститутів в Україні.

Як відзначають більшість сучасних дослідників, ефективність, як інтегральна і структурована характеристика діяльності є не лише показником, але і процесом, який необхідно організувати і управляти [1 – 4]. При цьому оцінка ефективності, для всіх сучасних публічних організацій (органів державної влади та місцевого самоврядування) має бути безперервним процесом, що повинен включати вибір системи показників

ефективності розробку стандартів (нормативів і процедур) ефективності, вимірювання показників ефективності, зіставлення фактичного стану ефективності з вимогами цих стандартів [5].

Між тим, на нашу думку, для розуміння внутрішньої сутності оцінки і ефективного її застосування необхідно розрізнити оцінку як функцію, оцінку як процес і оцінку як результат.

Поняття оцінки ефективності як процесу є на сьогодні найбільш вживаним і переважаючим у сучасних дослідженнях українських та російських науковців. Як зазначають дослідники, оцінка є діяльністю, основою якої є порівняння двох об'єктів між собою або з якимось третім об'єктом, що відіграє роль еталону (тут вимірюється міра відхилення або наближення до нього), або шляхом визначення частоти прояву якихось якостей [6]. Відповідно до управлінських рішень, оцінка передбачає наявність деякої нормативної моделі ситуації (явища, процесу) і фактичної. Перша є еталоном (з чим порівнюємо), а друга – об'єктом (що порівнюємо). Порівняння відбувається за допомогою спеціальних прийомів, процедур і здебільшого зводиться до оцінки відповідності рішення та процесу його прийняття певним нормативним актам (встановленим правилам).

Між тим, більшу популярність у розвинених західних країнах на сьогодні мають складніші методики оцінки, які вимагають більш значних зусиль, зокрема витрат робочого часу на розробку адекватних критеріїв, збір, обробку і аналіз інформації, переклад отриманих даних у вибрані критерії, складання та поширення звітів, їх дослідження й інтерпретацію [7]. Саме таким чином оцінюється публічно-управлінська діяльність. При цьому, як наголошують іноземні дослідники, разом із оцінкою певного управлінського рішення треба визначити і ефективність основних компонентів управління – функцій, організаційних структур, технологій, тобто внутрішніх чинників самого управління [8].

Отже, цілісний розгляд проблеми оцінки ефективності діяльності органів державного управління має ґрунтуватися на побудові взаємопов'язаної системи оцінок, що повинна включати такі критерії, як комплексність, багатofакторність, пріоритетність, безперервність і надійність. Розглянемо їх детальніше.

1. Комплексність. Оскільки багато явищ та процесів і в економіці, і в політиці, і в соціальній сфері характеризуються складним переплетінням та взаємодією великої кількості чинників і умов – під час оцінки ефективності діяльності повинно враховуватися як певне рішення вплине на пов'язані сектори. Також доцільно зазначити, що найбільш об'єктивна оцінка управлінської діяльності може бути досягнута за умови усебічного їх розгляду з декількох позицій: економічних і соціальних; кількісних та якісних; поточних і перспективних тощо.

2. Багатofакторність. Зазначимо, що проблема оцінки ефективності діяльності органів державної влади безпосередньо пов'язана з оцінкою ефективності цієї діяльності як самими державними службовцями, так і суспільством. З огляду на це, дослідниками виділяється декілька якісних показників ефективності роботи органів державного управління:

- результативність рішень, що приймаються;
- орієнтація на споживачів;
- рівень координації роботи;
- використання інформаційних технологій;
- швидкість роботи;

– якість послуг і доступність їх для громадян [9].

Що стосується кількісних показників, то оцінку проводять за рівнем витрат (чисельність персоналу, витрати на здійснення управлінської діяльності, кількість наданих послуг, кількість осіб, які отримали послуги тощо).

3. Пріоритетність. Даючи всебічну оцінку різних аспектів управлінської діяльності, необхідно, водночас, виділяти і акцентувати увагу на головних її моментах, які мають визначальний вплив на інші. Такими моментами може бути стиль управління, стратегічні рішення або рішення, які впливають на значну кількість соціальних груп.

4. Постійність. Оцінка повинна здійснюватися не періодично (раз на рік чи раз на квартал), а постійно. Це дає змогу проводити аналіз, виявляти зміни, своєчасно приймати необхідні управлінські рішення або корегувати їх.

5. Надійність. Методи оцінки, що використовуються, повинні вірогідно характеризувати явища і процеси, що досліджуються, бути перевіреними та верифікованими.

Загалом, аналіз і оцінка як складові частини процесу вдосконалення управлінської діяльності мають бути строго визначеними за часом, формами, процедурами, наслідками. Системність і надійність мають вивести оцінку за межі суб'єктивного свавілля і надати їй характер діючої управлінської *технології* як комплексу алгоритмів реалізації управлінських рішень, що спрямовані на вдосконалення соціально-економічних процесів. Технологія як цілісна динамічна система включає засоби, операції і процедури діяльності, управління цією діяльністю, необхідні для цього інформацію і знання, ресурси, а також сукупність наслідків, що певним чином впливають і змінюють середовище цієї системи.

На сьогодні накопичений досить великий досвід щодо використання різних технологій в адміністративному і політичному менеджменті, консалтинговій діяльності. Нові умови розвитку суспільства призводять до того, що багато методів і прийомів менеджменту, що довели свою результативність в комерційному секторі, поступово впроваджуються у практику державного управління [10, 11]. Так, протягом останніх 20 років з'явилося багато різних методів оцінки та вдосконалення діяльності органів влади, як правило, запозичених із практики приватного сектора. Зокрема, такі технології, як бенчмаркінг, реінжиніринг, використання моделей оцінки якості роботи (наприклад, тотальне управління якістю, ISO-9000, формування “робочих мереж”, функціональний аналіз, менеджмент-аудит тощо).

Сутність бенчмаркінгу полягає у виборі і аналізі кращої практики, визначенні показників виконання і подальшому використанні цього досвіду. Бенчмаркінг – це процес оцінки і порівняння продуктів, послуг та практики роботи з кращими конкуруючими або однорідними організаціями, що є загально визнаними лідерами [12]. На основі аналізу визначаються кращі організації в певній сфері, дається аргументоване обґрунтування вибору, виробляються цілі бенчмаркінга і відбувається остаточний вибір кращого зразка або практики, на які необхідно в майбутньому орієнтуватися.

Широке поширення також отримує концепція реінжинірингу, що включає систему дій з реорганізації [13, 14]. Зміна основного ядра управлінських процесів супроводжується значними і швидкими змінами в послугах, а також внутрішній структурі органів державної влади. Мета реінжинірингу – зміна головних управлінських систем і відносин, які пов'язані з основними процесами, в максимально короткі терміни. Велику роль в проведенні реінжинірингу відіграє не персонал, а керівники, які повинні безпосередньо управляти цим процесом. При чому в процесі змін акцентується увага на трансформації

структури державних органів, управлінських процесів; механізмах ухвалення рішень; модернізації інформаційної системи; управління персоналом. Загалом, реінжиніринг належить до стратегій з високим ризиком, що пов'язано з радикальним типом змін, тому при його використанні потрібна спеціальна підготовка і оцінка можливих ризиків.

Концепція “Тотального управління якістю” полягає у тому, щоб створити в органах державної влади систему постійного вдосконалення процесів і державних послуг; залучити в цю діяльність державних службовців, максимально використовуючи їх творчий потенціал і організовуючи їх групову роботу; широко застосовувати під час аналізу управлінських процесів статистичні методи; усебічно орієнтуватися на запити, потреби й інтереси споживачів державних послуг, які визнаються основними оцінювачами якості; приймати рішення на основі фактів і результатів аналізу, а не думок або суджень [15 – 17].

Ця концепція спрямована на те, щоб змінити філософію управління. Управління якістю ґрунтується на взаємозв'язку потенціалу органів державної влади і результатів діяльності при постійному співставленні тактичних із стратегічними цілями, а також залученні службовців у процеси контролю якості, їх навчанні, збільшенні їх компетентності і мотивації.

Основними принципами управління якістю є:

1. *Орієнтація на споживача.* Стратегічна орієнтація на споживача відповідним чином забезпечується організаційно, методично і технічно, життєво потрібна кожній організації і кожному підприємству, що функціонує в умовах конкурентного ринку.

2. *Велика роль керівництва.* Кожен керівник повинен створити умови, необхідні для успішної реалізації усіх принципів системного управління якістю. Залучення персоналу, відмова від ідеї покарання.

3. *Залучення працівників.* Кожен працівник має бути залучений у діяльність з управління якістю. При цьому є вкрай важливим створення у кожного внутрішньої потреби в покращанні своєї діяльності.

4. *Технологізація управління.* Усі види діяльності розглядаються як процес, логічно впорядкована послідовність кроків (алгоритмів, методів, процедур), спрямованих на досягнення певної мети.

5. *Системність.* Зазначений принцип вимагає координації усіх аспектів діяльності організації, постійного планування і доведення планів до кожного державного службовця. Цей принцип передбачає розгляд організації як системи взаємодіючих процесів, нерозривно пов'язаних із системою збалансованих результатів.

6. *Раціональність.* Всі рішення мають ухвалюватися на основі аналізу фактів і на підставі логічно побудованих висновків. Реалізація цього принципу повинна виключити необґрунтовані (так звані вольові, емоційні) рішення.

7. *Безперервність поліпшення.* Найважливіший аспект – безперервне вдосконалення персоналу органів державної влади [18].

Нині існують різні моделі управління якістю. Так, модель “Якість роботи”, розроблена Європейським фондом [19], акцентує увагу під час оцінки управлінської діяльності на організаційних можливостях і результатах. Особливістю цієї моделі є створення системи стимулювання підвищення якості державних послуг на основі самооцінки і незалежного аудиту. Оцінка діяльності органів державного управління в межах цієї моделі включає десять критеріїв: наявність чітких стандартів послуг, відкритість і повнота інформації про послуги, наявність зворотного зв'язку з населенням; можливість вибору і доступність послуг; корисність послуг і повага прав громадян; можливість

скарг та апеляції при недостатньо якісних послугах; ефективне використання ресурсів; запровадження інновацій і постійне вдосконалення послуг; спільна робота з безпосередніми надавачами послуг; рівень задоволеності споживачів послуг.

Найбільш відомою з технологій оцінки якості є модель “ISO–9000”, яка включає методи, що дають змогу забезпечити ефективність управлінських процесів і документообігу в організації на основі формування системи управління якістю. Ця модель оцінки якості управлінської системи використовується на сьогодні у більше ніж 100 країнах світу [20]. Її популярність обумовлена наявністю універсальних стандартів, які допомагають організації порівнювати показники своєї роботи з показниками інших аналогічних установ і на цій основі розробляти власні методики з підвищення якості.

Як зазначають дослідники, впровадження цієї системи дає змогу підвищити результативність роботи органів державної влади; забезпечити краще використання часу і ресурсів, постійне вдосконалення послуг і підвищення задоволеності споживачів, поліпшення іміджу організації, забезпечити відкритість процесів комунікації в організації [21].

Філософія цієї концепції передбачає обов’язок влади забезпечувати якісними послугами усіх громадян, відповідно до стандартів, найбільш економним і ефективним шляхом. Стандартизація охоплює різні аспекти, але основними напрямками є:

- стандарти послуг, що надаються органами виконавчої влади громадянам і організаціям;
- стандарти управління і документообігу;
- стандарти підготовки і підвищення кваліфікації державних службовців;
- стандарти етичної поведінки державних службовців.

Обговорення стандартів послуг, згідно із правилами аналізованої моделі, повинне відбуватися між різними категоріями і групами, а саме: політиками та громадянами; громадянами і державними службовцями, представниками центральних та місцевих органів влади тощо. На думку клієнтів, якість послуг, як правило, оцінюється за такими показниками, як час надання послуг, їх відповідність потребам громадян, право на оскарження, можливість впливу на надавачів послуг. Загалом, стандартизація якості послуг дає змогу довести до споживача державної послуги інформацію про те, якою має бути якість отриманої послуги, тим самим створюючи основу для оцінки ефективності кожного державного службовця.

Одним із інструментів оцінки діяльності органів державного управління та державних службовців є регулярні опитування населення для оцінки рівня задоволеності послугами – якістю послуг, їх виконанням, вартістю, різноманітністю.

Зазначимо, що в Україні вже робилася спроба запровадити такі стандарти. 11 травня 2006 р. Кабінет Міністрів України ухвалив Постанову № 614 “Про затвердження Програми запровадження системи управління якістю в органах виконавчої влади” [22]. Цей документ, ухвалений за часів прем’єрства Ю. Сханурова, мав на меті впровадити в діяльність органів влади систему управління якістю, відповідно до міжнародних стандартів “ISO 9000”. Основними ознаками ефективності державного управління у сфері надання послуг визначалися: орієнтація на споживача; провідна роль керівників; заінтересованість службовців у досягненні результату; процесний підхід; системний підхід; прийняття обґрунтованих рішень.

Метою ухвалення програми проголошувалося підвищення результативності та ефективності діяльності органів виконавчої влади, її завданням – запровадження системи

управління якістю в органах виконавчої влади відповідно до вимог “ДСТУ ISO 9001-2001”.

Напрямами виконання програми було встановлено:

- визначення порядку координації діяльності органів виконавчої влади щодо запровадження системи управління якістю;
- інформаційно-методичне забезпечення запровадження системи управління якістю в органах виконавчої влади;
- організація навчання керівників та фахівців органів виконавчої влади з питань запровадження та забезпечення функціонування системи управління якістю;
- контроль за запровадженням та ефективністю функціонування системи управління якістю в органах виконавчої влади.

На першому етапі (до 2010 р. включно) передбачалося здійснити підготовчі заходи щодо запровадження системи управління якістю в центральних апаратах міністерств, інших центральних органів виконавчої влади, апаратах Ради міністрів Автономної Республіки Крим, обласних, Київської та Севастопольської міських держадміністрацій (розробка методичних рекомендацій, організація навчання працівників, визначення переліку послуг, які надаються органами влади, забезпечення проведення внутрішнього та зовнішнього аудиту).

На другому етапі (починаючи з 2009 р.) передбачалося запровадження та забезпечення функціонування системи управління якістю в територіальних органах міністерств та інших центральних органах виконавчої влади, міністерствах та республіканських комітетах Автономної Республіки Крим, структурних підрозділах обласних, Київської та Севастопольської міських держадміністрацій, а також районних, районних у м. Києві та Севастополі держадміністраціях. Передбачалося, що виконання програми дасть змогу:

- підвищити результативність та ефективність державного управління, зокрема внаслідок зменшення необґрунтованих витрат, зокрема витрат часу;
- урахувати в діяльності органів виконавчої влади потреби споживачів у конкретних послугах та забезпечити належну якість їх надання;
- здійснити чітку регламентацію діяльності посадових осіб, уповноважених на виконання функцій держави;
- визначити перелік послуг, що надаються органами виконавчої влади;
- забезпечити прозорість прийняття управлінських рішень та підвищити їх якість;
- забезпечити формування позитивного міжнародного іміджу України.

Однак заходи щодо впровадження в життя згадуваної постанови виконані не були. І діяльність Уряду щодо підвищення ефективності діяльності органів влади була продовжена вже за нового Президента та Уряду, який 22 червня 2011 р. “анулював” дію Постанови № 614, запропонувавши нові методики оцінки ефективності діяльності органів державного управління, що ґрунтуються на конкретних соціально-економічних результатах розвитку територій [23].

Між тим, на нашу думку, подальше підвищення ефективності діяльності органів державного управління в Україні нерозривно пов’язане з удосконаленням системи внутрішньо-організаційного управління і контролю. З огляду на це, необхідно забезпечити:

1. Максимальну прозорість діяльності органів державного управління.
2. Використання надійних методів оцінки на усіх рівнях державного управління

(починаючи з окремого державного службовця і закінчуючи великими структурними підрозділами та організаціями загалом). Основним завданням є визначення показників кінцевого результату і стандартів управлінських дій (послуг, якщо такі надаються).

3. Упровадження в діяльність всіх управлінських структур сучасних інформаційних і комунікаційних технологій, що сприятимуть отриманню оперативної та об'єктивної інформації про результати роботи усіх рівнів управління як з боку органів вищого рівня, так і з боку громадян.

4. Залучення громадян до оцінки і процесу вдосконалення діяльності органів державного управління. Це може здійснюватися в різних формах, таких як інформування, консультативні соціологічні опитування, ділове партнерство, делегування завдань, громадський контроль тощо.

Одним із популярних у розвинених країнах шляхів збільшення участі громадян в управлінні є практика формування "робочих мереж" ("network"), яка є однією з сучасних управлінських технологій і знаменує собою перехід до нових мобільних організаційних структур. Такі мережі докорінно змінюють відносини між усіма учасниками, залученими у вирішення певної проблеми, забезпечують рівноправність і вмотивованість у кінцевому результаті всіх учасників процесу управління. Під час формування таких мереж відображається загальносвітова тенденція самоорганізації, посилення ролі громадянського суспільства, відмови від ієрархічних структур і перехід до мережевої структури, що набули поширення в епоху інформаційного суспільства.

Також зазначимо, що однією з основних передумов успіху реформ системи державного управління та запровадження сучасних методик оцінки ефективності в Україні є впровадження дійових механізмів державного і громадського контролю та системи показників виконання певних етапів реформ, заснованих на стратегічних і оперативних планах.

Висновки

Підсумовуючи, необхідно зазначити, що підхід до підвищення ефективності системи державного управління є міждисциплінарною методологічною проблемою, що ґрунтується на комплексі теорій (соціологічних, політологічних, економічних тощо), використанні різних принципів і технологій. Ґрунтуючись на досвіді розвинених країн та загальносвітових тенденціях, можна зазначити, що першочерговими завданнями модернізації органів державної влади в Україні стає вдосконалення процесів оцінки ефективності їхньої діяльності (запровадження нових внутрішньо-організаційних методик і технологій, розробка чітких критеріїв та показників, збільшення відкритості та інформатизації процесу), що мають проходити паралельно із збільшенням їхньої підконтрольності суспільству. Адже саме рівень задоволеності населення є найважливішим критерієм оцінки діяльності будь-якого державного інституту.

Водночас важливо відзначити, що населення може оцінювати тільки конкретні продукти, результати, які не завжди повністю залежать саме від конкретного органу влади, при цьому часто осторонь залишаються питання, пов'язані з іншими елементами управлінської діяльності: характеристика персоналу, управлінських процесів, технологій. Тому найбільш доцільним є застосування комплексних методик оцінки, що поєднуюватимуть внутрішні та зовнішні, соціальні та економічні, кількісні та якісні критерії. Конкретним методикам та технологіям, що будуть включати такі показники, будуть присвячені наступні дослідження.

Література

1. Агаманчук Г. В. Теория государственного управления [Текст] / Г. В. Агаманчук, Г. В. Василенко. — М. : Омега-Л, 2004. — 384 с.
2. Bouckaert G. The Enduring Challenges in Public Management [Text] / G. Bouckaert, A. Halachmi (eds.). — San Francisco : Jossey-Bass, 1995. — 497 p.
3. Holzer M. Government at Work: Best Practice [Text] / M. Holzer. — London : Sage, 2007. — 391 p.
4. Osborne D. Reinventing Government: How the Entrepreneurial Spirit is Transforming the Public Sector [Text] / D. Osborne, T. Gaebler. — Reading, MA : Addison-Wesley, 1992. — 369 p.
5. Дзюндзюк В. Б. Ефективність діяльності публічних організацій [Текст] : монографія / В. Б. Дзюндзюк. — Х. : Вид-во ХарПІ УАДУ “Магістр”, 2003. — 236 с.
6. Базаров Т. Ю. Методы оценки управленческого персонала государственных и коммерческих структур [Текст] / Т. Ю. Базаров, Х. А. Беков, Е. А. Аксенова. — М. : ИПК ГС, 1995. — 453 с.
7. Василенко Н. А. Административно-государственное управление в странах запада: США, Великобритания, Франция, Германия [Текст] / Н. А. Василенко. — М. : Логос, 2008. — 200 с.
8. Hood C. Administrative Argument [Text] / C. Hood, M. Jackson. — Aldershot : Dartmouth, 2008. — 264 p.
9. Walsh K. Public Services and Market Mechanisms [Text] / K. Walsh. — London : Macmillan, 1995. — 284 p.
10. Hood C. Administrative Argument... — 264 p.
11. Osborne D. Reinventing Government: How the Entrepreneurial Spirit is Transforming the Public Sector... — 369 p.
12. Elcock H. What Price Citizenship? Public Management and the Citizen's Charter? / H. Elcock in J. Chandler (ed.) // The Citizen's Charter [Text]. — Aldershot : Dartmouth, 2006. — P. 24—39.
13. Иванов В. В. Методика реинжиниринга процессов муниципального управления с использованием технологий международного информационного пространства / В. В. Иванов, А. Н. Коробова // Экономика и коммерция [Текст]. — 2002. — № 4. — С. 14—20.
14. Hammer M. Reengineering the Corporation [Text] / M. Hammer, J. Champy. — N.-Y. : Harper Business, 1993. — 429 p.
15. Bouckaert G. The Enduring Challenges in Public Management... — 497 p.
16. Löffler E. Improving the Quality of East and West European Public Services / E. Löffler, M. Vintar // Business & Economics [Text]. — 2004. — 276 p.
17. Stephens Kenneth S. Juran, Quality, and a Century of Improvement [Text] / S. Stephens Kenneth, M. Joseph. — [S. p.] : ASQ Quality Press, 2005. — 304 p.
18. Адлер Ю. П. Восемь принципов, которые меняют мир / Ю. П. Адлер // Стандарты и качество [Текст]. — 2001. — № 5/6. — С. 49—61.
19. Лобанов В. В. Государственное управление и общественная политика [Текст] : учеб. пособ. / В. В. Лобанов. — СПб. : Питер, 2004. — С. 223.
20. ДСТУ-П ІВА 4:2006. Системи керування якістю; Настанови щодо застосування ISO 9001:2000 в суб'єктах місцевого самоврядування (ІВА 4:2005, IDT) [Текст] / А. Сухенко (пер. і наук.-техн. ред.). — К. : Держспоживстандарт України, 2006. — 45 с.

21. Василенко Н. А. Административно-государственное управление в странах запада: США, Великобритания, Франция, Германия... — 200 с.

22. Про затвердження Програми запровадження системи управління якістю в органах виконавчої влади [Електронний ресурс] : Постанова Кабінету Міністрів України № 614 від 11.05.2006 р. — Режим доступу : <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/614-2006-п>.

23. Про запровадження проведення оцінки результатів діяльності Ради міністрів Автономної Республіки Крим, обласних, Київської та Севастопольської міських державних адміністрацій [Електронний ресурс] : Постанова Кабінету Міністрів України № 650 від 09.06.2011 р. — Режим доступу : <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/650-2011-п>.

D. Oliynyk

MODERN METHODS OF EFFICIENCY ASSESSMENT OF PUBLIC ADMINISTRATION BODIES ACTIVITY

The main methods and approaches to the efficiency assessment of public administration bodies activity, which are used in developed countries are analysed. On their basis the recommendations on increasing the efficiency of public administration bodies activity in Ukraine are developed.

Key words: public administration, state, effective state, public administration efficiency, public administration bodies, efficiency of public administration bodies activity, measuring the efficiency.