

DOI : 10.33274/2079-4819-2022-77-2-55-63

JEL : H10, R59

УДК 352/354-1

Приймак Н. С.,

д-р екон. наук,

доцент

Івчик С. О.,

магістр

Неізвестна О. В.,

канд. екон. наук,

доцент

Донецький національний університет економіки і торгівлі

ім. М. Туган-Барановського, Кривий Ріг, Україна,

e-mail: priymak@donnuet.edu.ua

ivchik_so@donnuet.edu.ua

nieizviestna@donnuet.edu.ua

ПУБЛІЧНІ ПОСЛУГИ ЯК ОБ'ЄКТ УПРАВЛІНСЬКОГО ВПЛИВУ В ОРГАНАХ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ

UDC: 352/354-1

Pryimak N. S.,

Grand PhD in Economic

sciences,

Associate Professor

Ivchik S. O.,

Master's degree student

Niezviestna O. V.,

PhD in Economic sciences,

Associate Professor

Mykhailo Tuhan-Baranovskyi Donetsk National University

of Economics and Trade, Kryvyi Rih, Ukraine

e-mail: nikolaichuk@donnuet.edu.ua

ivchik_so@donnuet.edu.ua

nieizviestna@donnuet.edu.ua

PUBLIC SERVICES AS AN OBJECT OF MANAGEMENT INFLUENCE IN LOCAL GOVERNMENT BODIES

***Мета.** Метою статті є уточнення сутності категорії «публічні послуги» та визначення шляхів удосконалення процесів управління їх надання в органах місцевого самоврядування.*

***Методика.** В процесі дослідження використано сукупність загальнонаукових методів та прийомів дослідження: аналіз, синтез, узагальнення, порівняння, групування, індукція, дедукція. Теоретико-методологічна база дослідження містить положення теорії менеджменту, публічного та державного управління. Для виконання оцінки процесу надання публічних послуг в умовах органів місцевого самоврядування міста Кривий Ріг використано методика SWOT-аналізу.*

***Результати.** В дослідженні на підставі проведеного контент-аналізу підходів науковців та практиків уточнено категорію «публічна послуга», під якою варто розуміти особливий вид послуг, результат діяльності органів публічної влади, спрямований на оперативне вирішення суспільно-значущих проблем та реалізацію функцій держави на всіх її рівнях (національному та місцевому).*

Аналіз надання публічних послуг в умовах органів місцевого самоврядування міста Кривий Ріг, виконаний із застосуванням методики SWOT-аналізу, адаптованої до сфери публічного адміністрування, дозволив виокремити; порівняльні переваги даного процесу (на основі аналізу сильних сторін та можливостей), виклики для системи управління наданням публічних послуг в місті (на основі аналізу слабкостей та можливостей), а також ідентифікувати наявні ризики, пов'язані із даним процесом управління та адміністрування.

© Н. С. Приймак, С. О. Івчик, О. В. Неізвестна, 2022

Визначено, що удосконалення процесу управління наданням публічних послуг у місті має здійснюватися в рамках реалізації стратегічної програми розвитку системи публічних послуг, основою якої мають стати заходи: 1. створення механізмів контролю за якістю надання публічних послуг органами місцевого самоврядування; 2. створення ефективної системи мотивації персоналу, який надає публічні послуги; 3. реформування підходу до кадрової стратегії формування персоналу та створення акцентів на освітньому рівні та спеціальності, за якої було отримано освіту у майбутнього працівника ЦНАПу, відділу чи управління; 4. забезпечення інтегрованості.

Ключові слова: публічна послуга, адміністративна послуга, публічне управління, органи публічної влади, якість публічної послуги.

Постановка проблеми. Сучасний геополітичний простір, який формує не тільки економічні параметри існування бізнесу, але й свідомість суспільства нашої держави, сьогодні зазнає чималих трансформацій та актуалізує нові сфери управлінської діяльності на макро-, мезо- та мікрорівнях. В українській державі трансформацій сьогодні зазнають не тільки органи публічної влади і їх підпорядкованість та підвладдя, але й їх продукти — сервісна діяльність, яка опосередковує процеси надання публічних послуг та безпосередніх їх споживачів — населення України. Вимоги до публічних послуг у державі зростають, а ресурси для їх реалізації трансформуються, що викликає певний дисонанс між очікуваннями споживачів та технологією їх надання.

Саме поняття «публічна послуга» є відносно новим, воно має ряд синонімічних тлумачень та підходів, але при цьому, його ідентифікація із рядом інших послуг (наприклад, таких, які підпадають під категорію «управлінська послуга») є хибним та таким, що призводить до невиправданих очікувань з боку населення та як наслідок — до соціальної напруги і недовіри до органів публічної влади та органів місцевого самоврядування. Такі проблеми у суспільно-політичному житті та публічній діяльності органів влади обумовлюють актуальність дослідження надання публічних послуг в органах місцевого самоврядування.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Різні аспекти управління процесом надання населенню публічних послуг в органах державного управління та в органах місцевого самоврядування вивчалися широким колом науковців, серед яких слід від-

мітити наукові здобутки таких вчених як Т. В. Серьогіна, Т. О. Буренко, В. М. Сороко, С. І. Чаусовська, Ю. А. Шиндель, М. М. Васюк, М. В. Рябенко та інші. Проте, відсутність чіткого трактування сутності даного виду послуг у законодавчій базі та наукових доробках вчених, їх ідентифікація із державними послугами та брак методичних підходів щодо їх оцінювання і розвитку актуалізують подальші дослідження даного виду послуг та специфіки їх надання населенню на місцях відповідно до існуючих запитів і соціально-економічних потреб.

Мета статті. Метою статті є уточнення сутності категорії «публічні послуги» та визначення шляхів удосконалення процесів управління їх надання в органах місцевого самоврядування.

Виклад основного матеріалу дослідження. Категорія «публічна послуга» сьогодні є відносно новою для українського суспільства та наукового простору, а тому виникають ряд різночитань та відмінностей не тільки у ідентифікації даного виду послуг, але і у розумінні їх змістовного наповнення. Перш за все слід відзначити, що дану управлінську категорію ідентифікують із такими поняттями як «послуга», «управлінська послуга», «державна послуга». Наведемо їх відмінності.

Послуга — «результат праці, виконання корисної дії, надання допомоги тощо. Аналогічний зміст укладається в поняття «послуга» в англійській мові, що в перекладі (англ. — service) означає дію щодо допомоги або виконання роботи для когось» [1, 2]. Така характеристика змісту послуги дозволяє визначити її як мультидисциплінарну категорію, котра описує універсальні проце-

си та явища не тільки публічного, але й споживацького, управлінського і соціального життя. У даному контексті також варто підкреслити, що сутність послуги передбачає дію, тобто динаміку впливу одного суб'єкту на інший в процесі її надання.

Послуги є об'єктом купівлі-продажу на специфічних ринках, вони є як основним об'єктом, так і супутнім, допоміжним, частиною сервісної діяльності суб'єкту господарювання будь-якого рівня та формації. Відповідно до такої природи послуги, різняться і підходи до управління як самим процесом надання послуг, так і процесами їх стимулювання, розвитку та поширення.

Важливою характеристикою послуги є те, що вона є невіддільною від процесу її надання (процесу вироблення послуги), що ускладнює контрольні орієнтації та операції визначення належності послуги в процесі її незавершеного стану.

Послуга має складну природу, яка пов'язана із наступними аспектами:

- організаційним — послуга не обов'язково має збігатися у часі та/або у просторі для споживача та продавця; послуга не передбачає можливості її накопичення чи акумулювання;

- соціальним — послуги забезпечують покращення буття суб'єктів їх споживання, задоволення потреб, вихід із стану соціальної незадоволеності;

- економічним — послуга — це сам процес діяльності, його результат, який у процесі трансформації та обігу отримує форму та характеристики товару, надається продавцем споживачеві у потрібній кількості відповідно до сформованого попиту (платоспроможного — коли послуга платна, та неплатоспроможного (чи умовно-неплатоспроможного), коли послуга надається на безоплатній основі, в т. ч. як бонус, знижка, додаток до товару і т.д.)

- юридичним — послуга є об'єктом цивільно-правових, господарських та адміністративних відносин, виокремлення кого можливе за метою та правовим режимом надання.

Для цілей нашого дослідження під послугою будемо розуміти результат діяльнос-

ті суб'єкту господарювання, спрямований на задоволення об'єктивно наявної потреби у суспільному, економічному чи ринковому просторі із визначеними критеріями надання та контрольними точками оцінювання рівня задоволення потреби.

Наступною категорією, яка має дотичне значення до публічної послуги є категорія «управлінська послуга», яку розуміють на рівні підприємства та на рівні держави.

На рівні підприємства (установи, організації) управлінська послуга — це результат управлінської діяльності, спрямований на досягнення поставлених цілей підприємства (поточних, тактичних, стратегічних).

На рівні держави трактування сутності управлінських послуг має декілька підходів.

Колектив науковців І. Б. Коліушко, В. Б. Аверьянов, В. П. Тимошук, Р. О. Куйбіда, І. П. Голосніченко зазначають, що управлінська послуга — це адміністративно-процедурна діяльність, яка здійснюється за заявою фізичних та юридичних осіб. При цьому немає значення чи ці особи зобов'язані звертатися за даною послугою, чи це лише їхнє право [3, с. 28].

Автор О. Карпенко зазначає, що управлінська послуга — це всі види діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування, які здійснюються в інтересах як окремого громадянина, так і суспільства загалом [4]. Цінність даного визначення полягає у тому, що воно містить адресність, тобто визначає, що дані послуги надаються тільки органами державної влади та місцевого самоврядування.

Обидва наведені визначення пов'язані із однією особливістю управлінських послуг — із їх адміністративним характером. Саме тому дуже часто у контексті органів влади використовується поняття «адміністративна послуга».

Доктрина «адміністративних послуг» радикально відрізняється від типу управлінських відносин, та розглядає адміністративне явище не як «управлінське», а як «публічно-сервісне», спрямоване на обслуговування потреб та інтересів приватних осіб у їх відносинах із адміністративними органами» [5].

У Законі України «Про адміністративні послуги» зазначено, що адміністративні послуги це як результат здійснення владних повноважень суб'єктом надання адміністративних послуг за заявою фізичної або юридичної особи, спрямований на набуття, зміну чи припинення прав та/або обов'язків такої особи відповідно до закону [6].

«Управлінські послуги» можна розглядати як процес, так і як результат. Як процес послуги представляють собою діяльність, спрямовану на задоволення потреб їх споживачів. У процесі надання послуг не створюється новий, раніше відсутній матеріальний продукт, але змінюється якість вже створеного продукту. Як результат — вони є блага-

ми, наданими не у вигляді речей, товарів, а у формі діяльності.

Характеристики управлінських послуг: недовговічність, невідчутність від особи та місця їх надання, невіддільність від споживача та управлінського органу, мінливість якості, під час надання послуги не передаються права власності» [7, с. 181].

Отже, адміністративні послуги є різновидом управлінських послуг, їх вирізняє суб'єкт надання — адміністрація та характер публічно-сервісної діяльності. Саме такий підхід відбиває генезу формування публічних послуг як самостійного процесу та об'єктивного явища суспільно-державної (громадсько-державної) діяльності (рис. 1).

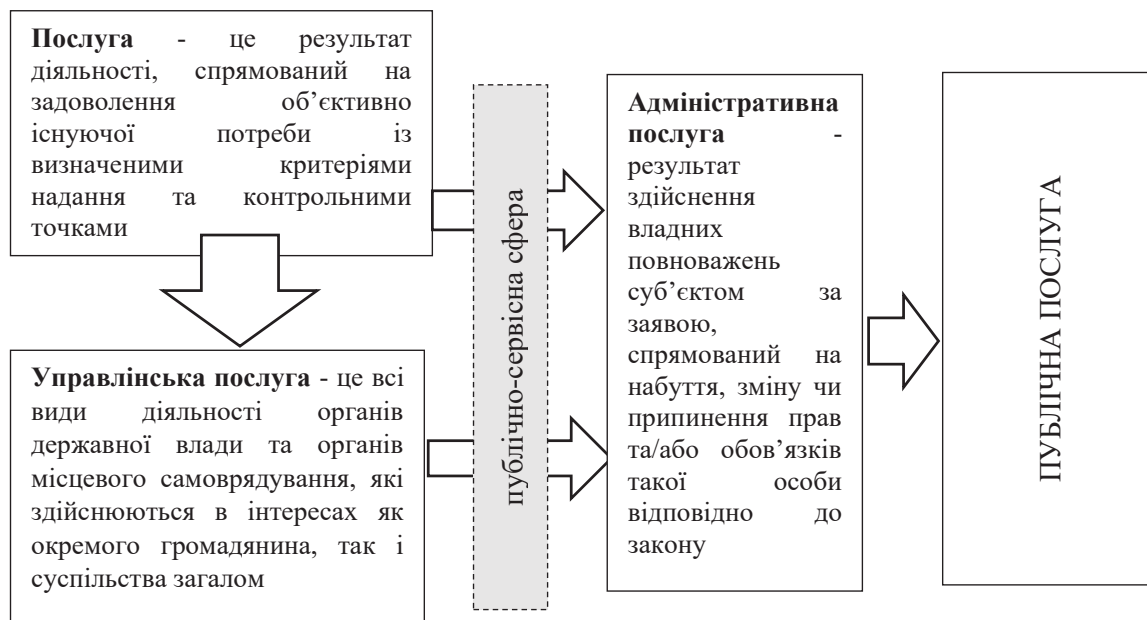


Рис. 1. Зв'язок категорій «послуга», «публічна послуга» та «адміністративна послуга» (складено авторами)

Отже, з рис. 1. видно, що адміністративні послуги та публічні послуги відрізняє публічно-сервісна сфера їх надання та споживання.

Проведений контент-аналіз підходів науковців та практиків дозволив визначити, що під публічною послугою варто розуміти особливий вид послуг, результат діяльності органів публічної влади, спрямований на оперативне вирішення суспільно-значущих проблем та реалізацію функцій держави на всіх її рівнях (національному та місцевому).

Процес надання послуги можна розглянути як сукупність послідовних публічних

процесів і процедур, за результатами яких заявник одержує благо, яке відповідає певним параметрам, що задовольняє його потреби.

Інструментами оцінювання надання населенню публічних послуг в органах місцевого самоврядування можна визначити:

1. Аналітичне спостереження динаміки надання публічних послуг в органах місцевого самоврядування.
2. Вивчення рівня організації процесу надання публічних послуг.
3. Оцінка результатів роботи персоналу, зайнятого наданням публічних послуг та їх забезпеченням.

Визначення шляхів удосконалення надання публічних послуг — є одним із найбільш складних та актуальних на сьогодні аспектів управлінської діяльності на рівні міста, регіону чи всієї держави. Проблеми тут пов'язані не стільки із розробкою фокусів управлінського впливу, скільки із методичним підґрунтям для визначення дійсно дієвих та перспективних напрямків удосконалення процесів надання публічних послуг. Дієвим інструментом при цьому може виступати традиційна методика SWOT-аналізу, апробація якої у даному дослідженні проведена на матеріалах про результати надання публічних послуг в умовах органів місцевого самоврядування міста Кривий Ріг [8]. Вибір практичного поля для дослідження був обумовлений наступними факторами:

- місто є великим промисловим центром;
- місто має розвинену інфраструктуру, що обумовлює наявність різних підприємств комунальної форми власності;
- місто є одним із перших муніципальних утворень які впроваджують передові форми надання публічних послуг в Україні;
- виконком Криворізької міської ради є флагманом реформування місцевої влади та її організаційних утворень.

Управління наданням публічних послуг у місті Кривий ріг здійснюється Виконкомом Криворізької міської ради через функціонування її відділів, управлінь та інших виконавчих органів міської ради. Така побудова системи управління наданням публічних послуг відноситься до систем функціонального типу.

Характеризуючи структуру публічних послуг, які надаються населенню міста слід відзначити, що вони поділяються на три категорії:

- послуги інформаційної підтримки юридичних та фізичних осіб;
- адміністративні послуги;
- регулятивні послуги.

SWOT-аналіз управління наданням населенню публічних послуг в органах місцевого самоврядування міста Кривий Ріг наведено у табл. 1.

На основі узагальнення результатів аналізу нами визначено порівняльні переваги та

ризиками, які існують чи можуть існувати для управління процесу надання публічних послуг у органах самоврядування (на прикладі міста Кривий Ріг).

Порівняльні переваги (аналіз сильних сторін та можливостей):

1. Можливості розвитку системи надання публічних послуг мешканцям міської громади за рахунок фінансування із місцевого бюджету їх інноваційних та пробних (пілотних) різновидів чи додаткових пакетів послуг;

2. Лояльність мешканців громади до місцевих органів влади, наявність у 77% мешканців позитивного досвіду отримання публічних послуг дозволяє здійснювати апробацію публічних послуг, які надавалися до цього спеціально вповноваженими органами та їх територіальними представництвами;

3. Можливість проведення тренінгів, курсів підвищення кваліфікації для персоналу ЦНАПів інших міст та регіонів України. Доцільно також на базі Виконкому міської ради розглянути можливості створення центрів підвищення кваліфікації працівників ЦНАП;

4. Продовження практики діджиталізації публічних послуг.

Виклики для системи управління процесом надання публічних послуг (аналіз слабкостей та можливостей):

1. Розвиток системи надання публічних послуг можливо забезпечити за рахунок відкриття центрів їх надання у віддалених місцевостях (селах, поселеннях тощо), які знаходяться на перетині транспортних шляхів і логістичних центрів. Цей же захід дозволить забезпечити зайнятість персоналу у сфері надання публічних послуг, яка прогнозовано може знизитися через процеси діджиталізації.

2. На рівні міської громади доцільним є проведення ряду інформаційно-пропагандистських заходів, покликаних: по-перше, популяризувати отримання публічних послуг у певних локаціях, а по-друге, сформулювати у населення культуру споживання публічних послуг.

Таблиця 1

**SWOT-аналіз управління наданням населенню публічних послуг в органах місцевого самоврядування
міста Кривий Ріг [9–11]**

Можливості	Загрози
— процеси децентралізації дозволяють забезпечити реалізацію ефективних методів управління публічними послугами на рівні міської громади; — діджиталізація процесів надання публічних послуг розширює їх доступність для споживачів та простоту моніторингу процесів їх надання; — лояльність мешканців міста до міської влади; — доступність послуг для населення міста із різних джерел та їх розширення; — розширення територіальних меж громади (наприклад, за рахунок дачних поселень тощо); — позиція флагмана публічних послуг та їх організації	— карантинні обмеження внаслідок пандемії ускладнюють доступ до отримання публічних послуг певних верств населення; — зменшення запитів на надання нетермінових послуг внаслідок «ефекту відкладення» (наслідок карантинних обмежень та дії військового стану); — процеси діджиталізації призводять до знеособлення публічних послуг, яке тягне за собою труднощі контролю процесів їх надання; — діджиталізація послуг призводить до зниження потреби у адміністраторах; — міграційні процеси в країні, «відтік мізків»; — зростання інфляції, збільшення вартості надання послуг; — зменшення кількості суб'єктів господарювання як на рівні держави, так і на рівні регіону, міста
Сили	Слабкості
— потужний промисловий центр, яким є місто Кривий ріг формує попит на бізнес—послуги; — місто є флагманом публічних послуг (пакетні послуги); — значні фінансові можливості громади для розвитку публічних послуг та постійного удосконалення процесів їх надання; — інформованість мешканців громади про центри надання публічних послуг; — мультидоступність публічних послуг; — досвід розробки інноваційних публічних послуг; — досвідчений персонал у місцях надання публічних послуг; — постійне вдосконалення публічних послуг	— зниження чисельності населення міста, значна кількість «тимчасових» мешканців; — неповна укомплектованість персоналу центрів надання адміністративних (публічних) послуг; — дублювання послуг; — ускладнений фізичний доступ до публічних послуг у віддалених куточках міста; — відсутність різнобічного вимірювання якості публічних послуг; — відсутність відстежування повноти надання публічних послуг

3. Започаткування конкурентних умов надання публічних послуг потребує впровадження заходів із підвищення моніторингу та вимірювання якості надання публічних послуг, використання інноваційних.

Ризики (аналіз слабкостей та загроз):

1. Зменшення чисельності персоналу, рівня його укомплектації, відсутність про-

фесійної підготовки персоналу саме у сфері надання публічних послуг є генератором негативних синергійних ефектів та кадрових ризиків процесів надання публічних послуг.

В зазначених умовах, управління процесом надання публічних послуг повинне здійснюватися в рамках стратегічної програми

розвитку системи публічних послуг, основою якої мають стати заходи:

1. Створення механізмів контролю за якістю надання публічних послуг органами місцевого самоврядування. В межах даного заходу пропонується розширити моніторинг надання послуг за допомогою: впровадження інституту аудиторів якості надання публічних послуг (можливі варіанти створення таких інститутів на рівні регіону чи на державному рівні); розробки т.зв. «універсального протоколу» моніторингу надання публічних послуг (зовнішня та внутрішня складові).

2. Створення системи мотивації персоналу, який надає публічні послуги (переважно — адміністраторів), яка передбачатиме зв'язок отриманої заробітної плати та рівня якості надання публічних послуг.

3. Оскільки основа якості надання публічних послуг — це персонал, то доцільним буде реформування підходу до кадрової стратегії формування персоналу та створення акцентів на освітньому рівні та спеціальності, за якої було отримано освіту у майбутнього працівника ЦНАПу, відділу чи управління. Такий перехід має відбуватися поетапно та починатися із верхніх щаблів системи управління надання публічних послуг та поступово розповсюджуватися на всіх працівників місцевих органів влади. Мета даного заходу — забезпечення професійності надання публічних послуг, підвищення їх якості та забезпечення сервісної гнучкості.

4. Для удосконалення процесів управління наданням населенню публічних послуг в органах місцевого самоврядування в умовах децентралізації та діджиталізації публічних послуг важливим напрямом їх удосконалення є інтероперабельність, тобто здатність до взаємодії, зокрема, до обміну даними, інформацією між різними органами публічної влади, приватними установами та органами публічної влади.

Висновки. Підбиваючи підсумки дослідження, варто зазначити, що публічні послуги, як специфічний вид послуг та вид професійної діяльності, не тільки потребують контролю за процесами їх надання, але й

потребують налагодження ефективної аналітичної системи щодо оцінювання ефективності управління. Основна мета такого вимірювання — визначення потреби споживачів у даних послугах та параметрах їх виконання, а також визначення можливостей органів публічної влади для задоволення такої потреби. Тільки у цьому випадку буде досягнуто баланс між потребами суспільства та можливостями публічної влади на державному та місцевому рівнях щодо їх задоволення за параметрами результативності та часу.

Список літератури

1. Серьогіна Т., Савченко Ю. Підходи до інтерпретації поняття «публічні послуги». *Вісник НАДУ. Серія «Державне управління»*. 2018. № 3. С. 26–31.
3. Коліушко І. Б., Аверьянов В. Б., Тимошук В. П., Куйбіда Р. О., Голосніченко І. П. Адміністративна реформа для людини: науково-практичний нарис. Київ: Факт, 2001. 72 с.
4. Карпенко О. В. Управлінські послуги в Україні: механізми надання органами влади. К. : АМУ, 2014. 408 с.
5. Васильєва Н. Фінансування надання адміністративних послуг: проблеми та перспективи. *Вісник Національної академії державного управління при Президенті України*. 2011. № 4. С. 103–110.
6. Закон України «Про адміністративні послуги» від 06.09.2012 № 5203-VI URL: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/5203-17>.
7. Печенкін І. В. Розвиток та шляхи вдосконалення правового регулювання механізмів оскарження сервісної діяльності органів публічної влади. *Наукові перспективи*. 2021. № 5(11). С. 176–182.
8. Офіційний вебсайт Криворізької міської ради та її виконавчого комітету. URL : https://kr.gov.ua/pro_misto_kviviy_rig.
9. Сайт «Криворізький ресурсний центр». URL: <https://krmisto.gov.ua/ua/index.html>.
10. Сайт департаменту адміністративних послуг виконкому Криворізької міської ради. URL : https://kr.gov.ua/ua/st/pg/171109234957301_s.

11. Сайт центру адміністративних послуг «Віза». URL: <https://viza.kr.gov.ua/> (дата звернення 14.11.2021).

References

1. Serohina, T. & Savchenko, Yu. (2018). *Pidkhody do interpretatsii poniattia «publichni posluhy»* [Approaches to the interpretation of the concept of «public services»]. *Visnyk NADU. Seriya «Derzhavne upravlinnia»* [Bulletin of NADU. Series Public administration], no. 3, pp. 26–31.
3. Koliushko, I. B., Averianov, V. B., Tymoshchuk, V. P., Kuibida, R. O. & Holosnichenko, I. P. (2001). *Administrativna reforma dlia liudyny: naukovopraktychnyi narys* [Administrative reform for people: a scientific and practical essay]. Kyiv, Fakt Publ., 72 p.
4. Karpenko, O.V. (2014). *Upravlinski posluhy v Ukraini: mekhanizmy nadannia orhanamy vlady* [Administrative services in Ukraine: mechanisms of provision by authorities]. Kyiv, AMU Publ., 408 p.
5. Vasylieva, N. (2011). *Finansuvannia nadannia administrativnykh posluh: problemy ta perspektyvy* [Financing the provision of administrative services: problems and prospects]. *Visnyk Natsionalnoi akademii derzhavnoho*

upravlinnia pry Prezidentovi Ukrainy [Bulletin of the National Academy of Public Administration under the President of Ukraine], no. 4, pp. 103–110.

6. The Verkhovna Rada of Ukraine (2012). The Law of Ukraine “On administrative services” of 06.09.2012 № 5203-VI. Available at: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/5203-17>.
7. Pechenkin, I. V. (2021). *Rozvytok ta shliakhy vdoskonalennia pravovoho rehuliuvannia mekhanizmiv oskarzhennia servisnoi diialnosti orhaniv publichnoi vlady* [Development and ways of improving the legal regulation of the mechanisms for contesting the service activities of public authorities]. *Naukovi perspektyvy* [Scientific perspectives], no. 5(11), pp. 176–182.
8. Official website of the Kryvyi Rih City Council and its executive committee. Available at: https://kr.gov.ua/pro_misto_kriviyy_rig.
9. Website «Kryvyi Rih resource center». Available at: <https://krmisto.gov.ua/ua/index.html>.
10. Website of the Department of Administrative Services of the Executive Committee of the Kryvyi Rih City Council. Available at: http://kr.gov.ua/ua/st/pg/171109234957301_s.
11. Website of the «Visa» administrative services center. Available at: <https://viza.kr.gov.ua>.

Objective. The objective of the article is to clarify the essence of the «public services» category and to determine ways to improve the management processes of their provision in local self-government bodies.

Methods. In the research process, a set of general scientific methods and techniques of research are applied: analysis, synthesis, generalization, comparison, grouping, induction, deduction. The theoretical and methodological basis of the research contains the provisions of the theory of management, public and state administration. In order to evaluate the process of providing public services in the conditions of local self-government bodies of the city of Kryvyi Rih, the SWOT analysis method is used.

Results. In the study, based on the conducted content analysis of the approaches of scientists and practitioners, the category of «public service» is clarified. It should be understood as a special type of service, the result of the functioning of public authorities, aimed at the prompt resolution of socially significant problems and the implementation of state functions at all levels (national and local). The analysis of the provision of public services in the conditions of the local self-government bodies of the city of Kryvyi Rih, carried out using the SWOT-analysis methodology adapted to the sphere of public administration, makes it possible to single out comparative advantages of this process (based on the analysis of strengths and opportunities), challenges for the management system of the provision of public services in the city (based on the analysis of weaknesses and opportunities), as well as identify the existing risks associated with this process of management and administration. It is determined that the improvement of the management

process of the provision of public services in the city should be carried out within the framework of the implementation of the strategic program for the development of the public services system, the basis of which should be the following measures: 1. developing control mechanisms for the quality of the provision of public services by local self-government bodies; 2. developing an effective system of motivation of personnel providing public services; 3. reforming the approach to the personnel strategy of personnel formation and creating an emphasis on the educational level and specialty for which the future employee of the TsNP or department was educated; 4. ensuring interoperability.

Key words: *public service, administrative service, public management, public authorities, quality of public service.*

Надійшла до редакції 29.12.2022