

Нечасва Ірина Анатоліївна
*кандидат економічних наук, доцент,
доцент кафедри менеджменту та адміністрування,
Національний університет «Запорізька політехніка»*

DOI: <https://doi.org/10.36059/978-966-397-441-5-52>

ІНСТРУМЕНТИ ЕФЕКТИВНОСТІ В ДЕРЖАВНИХ УСТАНОВАХ

Державні установи працюють в умовах постійних змін, глобалізації, криз і технологічного прогресу, що вимагає гнучкості, ефективності та швидкого реагування. Війна в Україні підкреслює необхідність адаптації управління для забезпечення стабільності й ефективного використання обмежених ресурсів. У період криз особливо актуальним стає впровадження інноваційних технологій, які підвищують прозорість, доступність і продуктивність державного управління, зміцнюючи на краще довіру громадськості та суспільства до державних установ [1].

В цьому сенсі, дослідження інструментів ефективності в державних установах є необхідним для підвищення якості їхнього функціонування, особливо в контексті сучасних викликів, сприяє зміцненню інституційної спроможності й сталого розвитку.

Розглянувши основні поняття та категорії предмету даного дослідження [1–4], пропонуємо власне бачення ефективності державної установи – це здатність установи досягати поставлених цілей за оптимального використання задіяних ресурсів, іншими словами, це міра того, наскільки добре установа виконує свої функції та забезпечує потреби громадян. Основні аспекти та чинники впливу на ефективність державної установи представлені в табл. 1.

Війна створила безпрецедентні виклики для України, і державні установи опинилися перед необхідністю вирішувати широкий спектр проблем (табл. 2) [5; 6].

Вирішення зазначених проблем й буде для державних установ мірилом ефективності їх діяльності в умовах війни.

Таблиця 1

Головні аспекти та чинники впливу на ефективність державної установи

Основні аспекти ефективності державної установи	Чинники, що впливають на ефективність державної установи
Досягнення цілей	Якість управління
Оптимізація ресурсів	Мотивація персоналу
Якість послуг	Інформаційні технології
Прозорість та підзвітність	Законодавство та регулювання
Інноваційність	Громадська участь
Задоволеність клієнтів	

Таблиця 2

Проблеми та виклики для державних установ під час війни

Проблеми	Виклики	Проблеми	Виклики
Гуманітарні проблеми	Допомога переселенцям	Політичні проблеми	Протидія дезінформації
	Відновлення зруйнованої інфраструктури		Збереження єдності суспільства
	Забезпечення гуманітарними коридорами		Посилення демократичних інститутів
	Психологічна допомога	Соціальні проблеми	Освіта
Економічні проблеми	Стабілізація фінансової системи		Охорона здоров'я
	Підтримка бізнесу	Соціальний захист	
	Забезпечення продовольчої безпеки	Інфра-структурні проблеми	Відновлення транспортної інфраструктури
	Залучення міжнародної допомоги		Забезпечення зв'язку
Військові проблеми	Забезпечення Збройних Сил		Відновлення енергетичної системи
	Мобілізація		
	Співпраця з міжнародними партнерами		

Для цього, на нашу думку, у діяльності державних установ для підвищення її ефективності вже зараз, в умовах війни необхідно зосередитись на наступних чотирьох напрямках:

- створювати тимчасові робочі групи для вирішення конкретних завдань шляхом перерозподілу персоналу з урахуванням нових викликів, забезпечення гідної оплати праці та мотивації працівників;

- активно впроваджувати електронне урядування, використовуючи хмарні технології, ресурси штучного інтелекту, великих даних, блокчейну, для забезпечення безперервності роботи, скасування непотрібних бюрократичних бар'єрів та автоматизації рутинних операцій;

- залучати приватний сектор до вирішення гуманітарних та економічних проблем, активізувати співпрацю з громадськими організаціями для створення ефективних систем координації допомоги постраждалому населенню;

- переглянути бюджетні видатки для пошуку можливостей для економії коштів, розширення програми соціальної допомоги, підтримки внутрішньо переміщених осіб, тощо без шкоди для якості послуг.

Важливим також є забезпечення прозорості та підзвітності державних установ шляхом забезпечення доступу громадськості до інформації про діяльність державних органів, заохочення громадян до моніторингу діяльності державних установ та повідомлення про виявлені порушення.

Враховуючи вищевикладене, дієвими інструментами підвищення ефективності державних установ в умовах війни, на нашу думку, мають бути: антикризове управління; цифровізація процесів; мобілізація ресурсів; гнучкість та адаптивність; колективне лідерство та децентралізація; моніторинг та оцінка ефективності; міжнародна співпраця.

Вибір та доцільність використання інструментів ефективності державної установи залежать від багатьох факторів (табл. 3).

**Фактори вибору та доцільності використання інструментів
ефективності державної установи**

Внутрішні фактори	Зовнішні фактори
Розмір та структура установи	Законодавство та регулювання
Наявні ресурси	Технологічні тенденції
Характер діяльності	Вимоги громадян
Готовність персоналу до змін	Тиск з боку міжнародних організацій
Культура організації	

Відповідно, критеріями вибору інструментів ефективності державної установи є:

- відповідність стратегічним цілям установи;
- інструменти повинні підвищувати продуктивність та якість роботи;
- зрозумілість для користувачів;
- інструменти повинні легко інтегруватися з існуючими системами;
- вартість впровадження та обслуговування інструментів повинна бути обґрунтованою.

Вибір інструментів для отримання зворотного зв'язку від споживачів щодо якості надання державних послуг в умовах війни залежить від цільової аудиторії, бюджету, часових рамок, доступності технологій та конкретних цілей дослідження. Ці інструменти мають бути адаптовані до конкретних потреб державних установ в умовах війни, враховуючи потреби населення, а також технічні та безпекові обмеження:

1) офлайн-інструменти, які в умовах війни є більш стабільними, оскільки не залежать від інтернет-зв'язку та можуть бути використані в будь-якому місці, навіть віддаленому: ящики для пропозицій, анкети, телефонні опитування для уточнення інформації;

2) онлайн-інструменти дозволяють швидко збирати великі обсяги даних, можуть бути легко адаптовані до змінюваних умов, забезпечують можливість залишатися анонімним:

– соціальні мережі дозволяють здійснювати широкий охват аудиторії та швидко реагувати. Натомість є можливість спаму, труднощі з систематизацією відгуків;

– месенджери є зручними для користувачів та надають можливість швидкого отримання відповідей. Однак, вони можуть бути менш формалізовані, ніж інші інструменти;

3) комбіновані підходи дозволяють зібрати більш детальну інформацію та мають більш широкий охват:

– QR-коди поєднують переваги онлайн та офлайн інструментів, однак, вимагають наявності смартфона у респондента;

– спеціальні веб-сайти, які можуть бути повністю адаптовані під потреби дослідження, однак, вимагають технічних ресурсів для створення та підтримки.

Отже, ефективність державних установ є критичним аспектом для забезпечення сталого функціонування держави, особливо в умовах війни. Визначальними інструментами є антикризове управління, цифровізація процесів, мобілізація ресурсів, гнучкість та адаптивність. Забезпечення прозорості, підзвітності й залучення громадян до прийняття рішень також є важливими факторами підвищення ефективності. Для досягнення найкращих результатів необхідно адаптувати ці інструменти до конкретних умов та потреб суспільства, враховуючи як внутрішні чинники організації, так і зовнішні виклики, такі як законодавство, технологічні тенденції та міжнародна співпраця.

Література:

1. Бурик З.М. Діджиталізація та інновації в системі публічного управління в умовах сталого розвитку. *Державне управління: удосконалення та розвиток*. 2024. № 6. URL: <https://www.nayka.com.ua/index.php/dy/article/view/3919/3955>

2. Абрамова Д.С., Пилипчук Д.В. Теоретичні положення організаційної культури в державному управлінні. URL: <https://conf.ztu.edu.ua/wp-content/uploads/2020/05/15.-publichne-upravlinnya-ta-administruvannya.pdf>

3. Про затвердження національних стандартів України, державних класифікаторів України, національних змін до міждержавних стандартів, внесення зміни до наказу Держспоживстандарту України від 31 березня 2004 р.

N 59 та скасування нормативних документів. Наказ від 28 травня 2004 року N 97. URL: https://ips.ligazakon.net/document/fin10242?an=220&ed=0000_00_00

4. ISO 9000:2015-11 – Системи управління якістю – Основні положення та словник термінів. URL: https://m.tntu.edu.ua/storage/pages/00000651/dstu9000-2015_osnovni_pol.slovnyk.pdf

5. Пономаренко, О.С., Морозюк, Ю.В., & Нинюк, М.А. Вплив воєнних дій на ефективність державного управління в Україні. *Академічні візії*, 2024. № (32). URL: <https://www.academy-vision.org/index.php/av/article/view/11989>

6. Гудзь П.В., Нечаєва І.А. Регіональне лідерство в публічному управлінні в умовах війни: виклики та можливості. *Публічне управління і адміністрування в Україні*. 2024, № 41. С. 39–47. DOI: <https://doi.org/10.32782/pma2663-5240-2024.41.5>