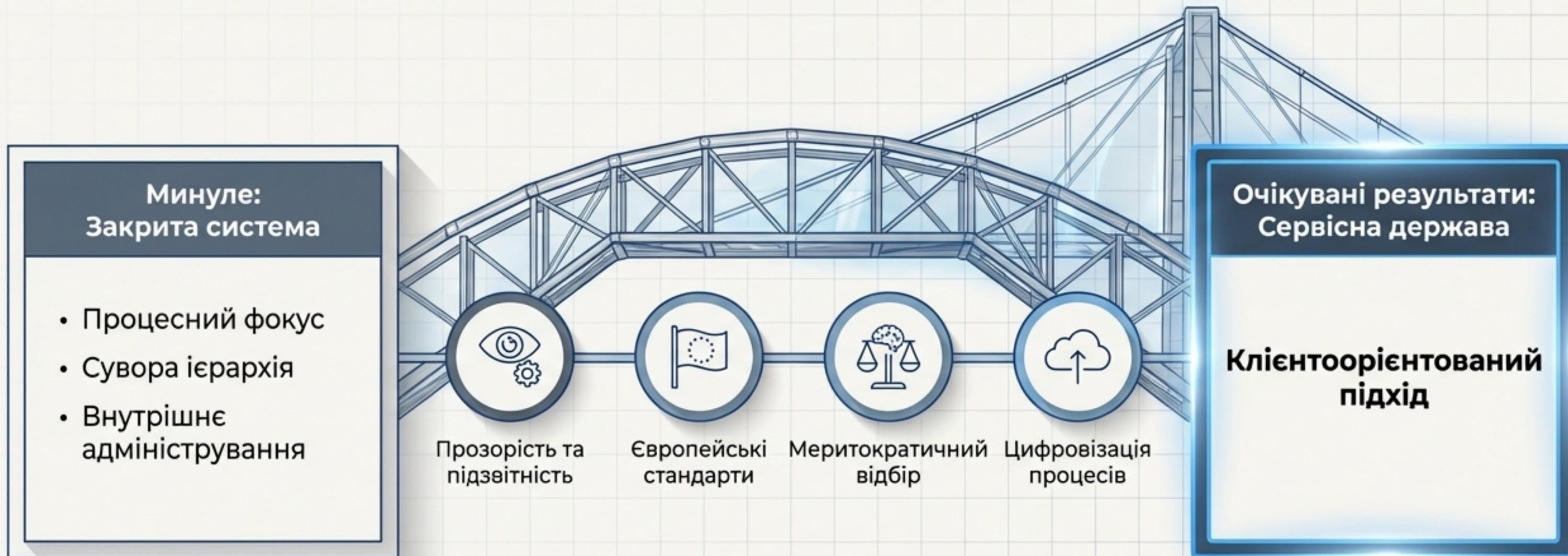


Архітектура публічної цінності

Критерії та інструменти оцінювання якості надання публічних послуг

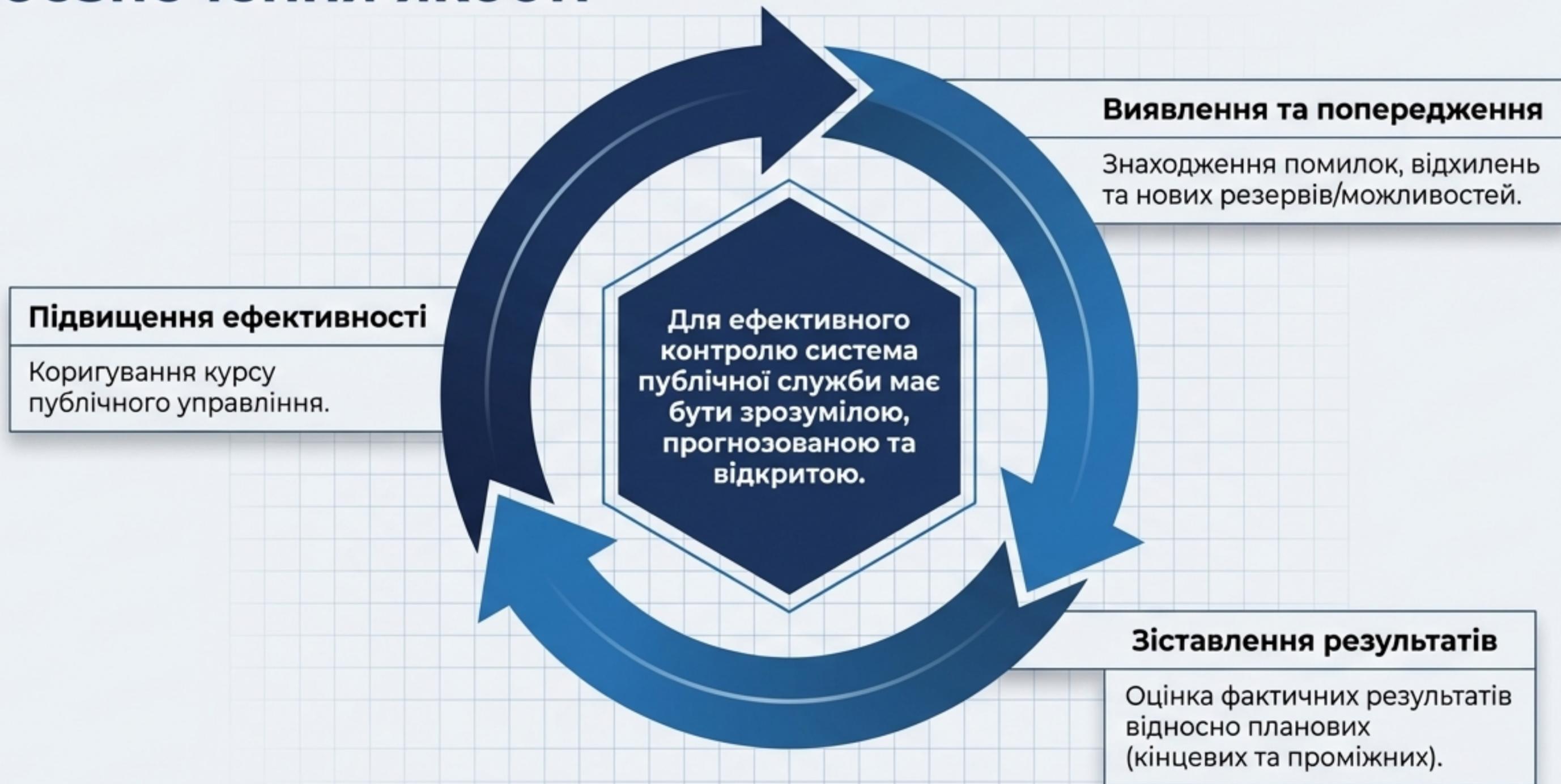
На основі матеріалів навчального посібника
«Публічна служба» (Н.Т. Гончарук, Н.Г. Сорокіна)

Зміна парадигми: Від адміністрування до сервісної держави



Комплексне реформування створює професійну, політично неупереджену службу, що відповідає кращим практикам держав-членів ЄС.

Контроль як базова функція забезпечення якості



Матриця системи оцінювання: Види контролю

X-Axis: За організаційним зв'язком

		X-Axis: За організаційним зв'язком	
		Внутрішній	Зовнішній
Y-Axis За суб'єктами	Державний	 <p>Адміністративний контроль Перевірка власними силами органу в межах гілки влади.</p>	 <p>Політичний та Судовий контроль Діяльність спеціальних уповноважених органів для усунення відхилень.</p>
	Громадський	 <p>Саморегуляція інституцій Внутрішні ради та комісії з етики.</p>	 <p>Незалежна суспільна оцінка Здійснюється інститутами громадянського суспільства та ЗМІ.</p>

Параметри ефективного вимірювання



Якісні та кількісні виміри



Зрозумілість (чіткість)



Об'єктивність



Конструктивність



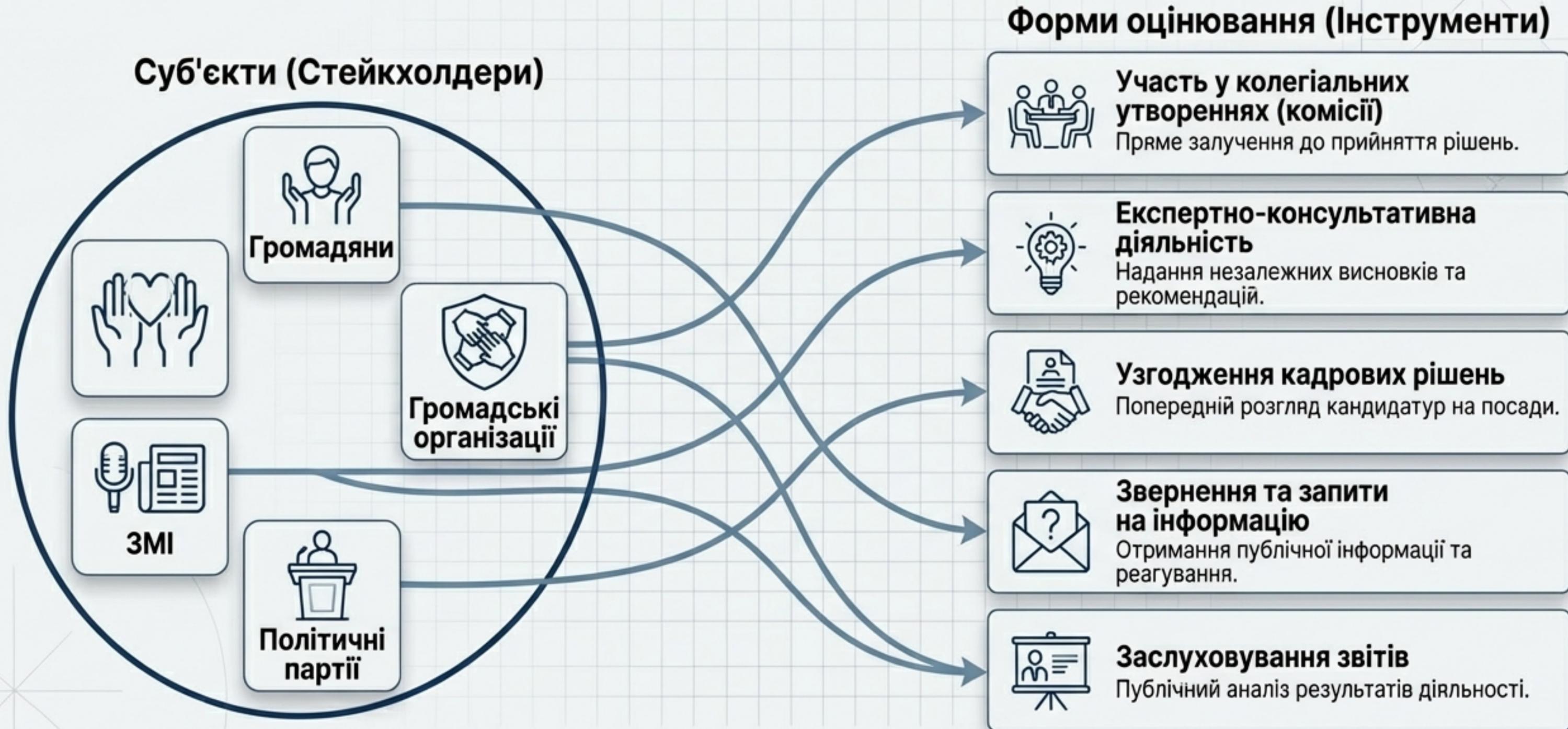
Баланс контролю та самоконтролю



Динаміка в часі (прогрес)

Ці виміри гарантують, що оцінка веде до раціонального використання ресурсів та ефективності управління.

Громадський контроль: Петля зовнішнього зворотного зв'язку



Європейський стандарт: Модель CAF

CAF (Common Assessment Framework) — це інструмент управління загальною якістю (TQM), розроблений спеціально для публічного сектору.



Архітектура оцінювання САФ: Від можливостей до результатів



Розпакування САФ: Критерій №1 «Лідерство»

Фокус: Оцінювання поведінки осіб, що відповідають за організацію.



Візія

Як керівники визначають місію, бачення та цінності.



Управління

Як здійснюється операційне управління та постійне вдосконалення.



Мотивація

Як лідери на власному прикладі мотивують та підтримують персонал.



Зовнішні зв'язки

Як управляють відносинами з політичними силами та стейкхолдерами.

Носії якості: Оцінювання публічних службовців

Вступ на службу



Конкурсний відбір



Психологічне тестування



Система заслуг (merit system)

Профіль посади



Розробка професіограм



Кваліфікаційні стандарти



Психограми посад

Результативність



Щорічне оцінювання



Зіставлення з KPI



Постанова КМУ №1106



Етичний вимір



Оцінка доброчесності



Вимірювання толерантності



Дотримання кодексів етики

Кількісні інструменти в дії: Дашборд Стратегії 2022-2025



Конкурентність
(осіб на посаду)



Стабільність
(плинність кадрів Б/В)



Цифровізація HR
(впровадження HRMIS)



Справедливість
(нова класифікація посад)



Глобальні бенчмарки: Зарубіжний досвід



США

- Відкрита система.
- Застосування «системи заслуг» (merit system).
- Жорсткі методики оцінки показників з можливістю звільнення.



Німеччина

- Закрита/кар'єрна система.
- Компетентнісний підхід.
- Оцінка документів про кваліфікацію, сильна соціальна захищеність.



Велика Британія

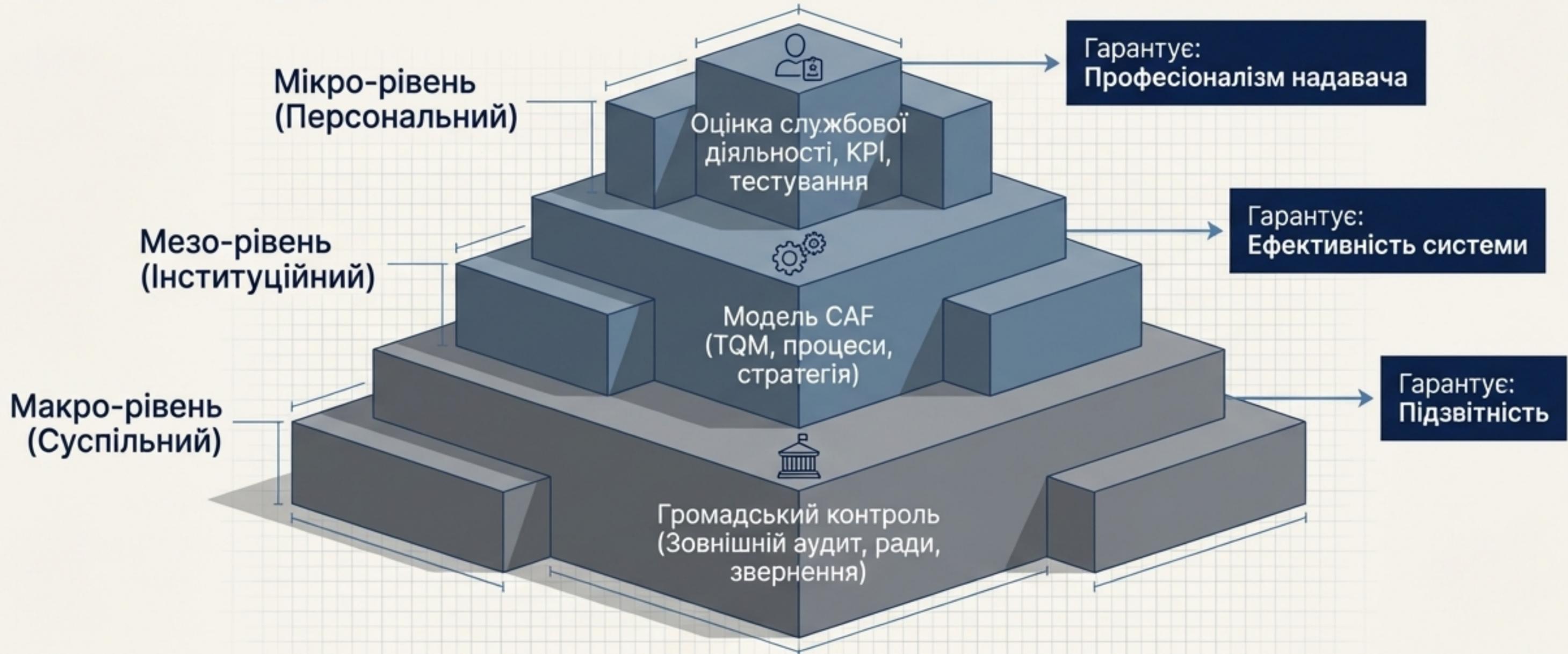
- Прямий зв'язок результатів навчання із просуванням.
- Спеціальні іспити у конкурсному порядку.



Франція

- Висока елітарність.
- Підготовка в спеціалізованих закладах (ENA).
- Розвинена система гарантій.

Інтегрована матриця: Архітектура оцінювання послуг



Якість публічної послуги виникає лише на перетині компетентного персоналу, оптимізованих процесів та активного контролю громадянського суспільства.

Підсумкові висновки

1 Контроль є генератором цінності.

У сучасному публічному управлінні оцінювання трансформувалося з інструменту покарання в механізм безперервного поліпшення якості послуг.

2 САФ встановлює стандарт.

Європейська модель переносить фокус з бюрократичних процедур на лідерство, управління людським капіталом та реальні результати для суспільства.

3 Людина в центрі екосистеми.

Найкращі інструменти залишаються марними без професійного, добросовісного та вмотивованого публічного службовця, діяльність якого спирається на систему заслуг (merit system).