

Дзюба Г.М.,
аспірант 2-ого року навчання
кафедри національної безпеки,
публічного управління та адміністрування
Державний університет
“Житомирська політехніка”, м. Житомир

ВПРОВАДЖЕННЯ КЛЮЧОВИХ ПОКАЗНИКІВ ЕФЕКТИВНОСТІ В ОРГАНИ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ: СУЧАСНІ ПІДХОДИ

В світлі сучасних викликів глобального публічного управління, поряд з екзистенційним питанням існування державності в період повномасштабної війни, впровадження системи ключових показників ефективності (КПІ) визначається як критичний елемент стратегічної діяльності органів влади. Це дозволяє визначити та вимірювати результативність, обґрунтовано керувати ресурсами та забезпечити досягнення стратегічних цілей як органів місцевого самоврядування так і органів державної влади.

Метою написання цієї тези є огляд однієї з фундаментальних методологій вимірювання ефективності діяльності в структурі підприємства для подальшої імплементації в публічний сектор, а також огляд сучасних тенденцій для визначення ключових показників ефективності.

Однією з фундаментальних систем, на базі якої може здійснюватися оцінка ефективності діяльності органів публічної влади в сучасній парадигмі взаємодії населення та влади - є збалансована система показників (“balance scorecard”)[1, с. 4]. Збалансована система показників (або система стратегічного вирівнювання) була проаналізована Р. Капланом та Д. Нортеном для її першочергової імплементації в приватні структури.

На наш погляд, сучасна парадигма публічного управління та адміністрування вимагає переходу з моделі “держава для громадянина” на “публічний сервіс-провайдер - клієнт (громадянин)”, де публічний орган та приватний сектор взаємодіють разом на партнерських умовах, виграючи від “симбіозу” у стосунках у вигляді створеної доданої вартості. Зважаючи на це,

основним принципом сучасної парадигми публічного управління можна визначити - розумне впровадження принципів приватного сектору в сферу публічного управління.

Отже, такі концепції, як “збалансована система показників” потрібно намагатися використовувати для формування ключових показників ефективності не тільки в бізнес-секторі, а й в органах публічної влади. Така система включає в себе чотири основні перспективи оцінки діяльності: фінансова, клієнтська, внутрішня та іноваційна. Ці чотири перспективи дозволятимуть публічним менеджерам вимірювати ефективність діяльності на різних рівнях публічного управління. Кожна з цих перспектив має низку цілей та показників, які забезпечують виконання поставленої мети [2, с. 4].

Наприклад, фінансова перспектива включає такі парні зв'язки ціль-показник, як - виконання оперативні фінансові задачі - наявність грошового потоку для забезпечення виконання; демонстрація успішних фінансових результатів - квартальне зростання продажів і операційних доходів за структурними підрозділами; забезпечення майбутніх успіхів - збільшення ринкової частки та рентабельності капіталу. Інші перспективи в збалансованій системі показників мають схожу структуру, але направлену на інші ланки.

Сучасні тренди глобального публічного адміністрування включають також методологію “акцентів на зацікавлених сторонах” (“stakeholder-oriented approach”), яка також розглядається в системі оцінки діяльності публічних органів [3, с. 4]. Вищезазначений підхід в розрізі впровадження ключових показників ефективності розглядається, зокрема, в “Доктрині (теорії) зацікавлених сторін” (Stakeholder Theory). Ця теорія визначає наступне: *“оскільки організації діють у суспільстві, а не у вакуумі, вони повинні бути відповідальними перед усіма зацікавленими сторонами”*. Таким чином, підсумуємо, що при впровадженні КРІ сучасна парадигма публічного управління вимагає участі безпосередньо зацікавлених сторін (громадян-платників податків, ГО, суб'єктів господарювання), які також можуть висловитися з приводу імплементації різних

показників, враховуючи свої власні інтереси, пріоритети, сферу діяльності, професійний досвід і тд.

Також не можна не зважати на величезний масив інформації та контенту, який можна ефективно проаналізувати завдяки технології Big Data. КРІ, виведені за допомогою технології Big Data, зможуть надати поверхневу інформацію, яка дозволить визначити вектор цілей і показників, в який зацікавлені громадяни-споживачі послуг публічних органів.

Отже, концептуальні зміни в суспільстві щодо погляду на публічне управління, що спровоковані технологічним розвитком, глобалізацією - з одного боку, з іншого - війною та економічною кризою - ставить категоричне завдання здійснити переоцінку показників ефективності органів державної влади та органів місцевого самоврядування. В тезі було запропоновано взяти до уваги один з можливих підходів впровадження ключових показників ефективності на фундаменті “збалансованої системи показників”, яка надає можливість публічному менеджеру взяти до уваги чотири фактори впливу - фінансовий, клієнтський, внутрішній та іноваційний - з метою комплексного аналізу оцінки діяльності управління, департаменту, комітету, або органу в цілому. Окрім цього, в тезі акцентувалася увага на таких прогресивних методах сучасності як - “stakeholder-oriented approach” та аналіз Big Data, які дадуть можливість оцінити потрібність конкретних цілей та показників для населення/бізнесу, які є безпосередніми споживачами публічних послуг.

Список використаних джерел

1. Robert S. Kaplan, David S. Norton The Balanced Scorecard – Measures that Drive Performance. *Harvard Business Review*. Reprint 92105. January-February 1992, С. 71-79

2. Мельник Ю.М., Савченко О.С. Проблеми застосування збалансованої системи показників на вітчизняних підприємствах. *Маркетинг і менеджмент інновацій*, 2011, №1, С. 196

3. Nabu Muravu Strategic Performance Measurement and Management: The Distinctive Nature of the Public Sector and Implications on Performance Measures. *Public Policy and Administration Research*. Vol.13, No.2, 2023, C. 25