

## МЕХАНІЗМ ЗАЛУЧЕННЯ ГРОМАДСЬКОСТІ ДО ЗДІЙСНЕННЯ МОНІТОРИНГУ ДІЯЛЬНОСТІ ОРГАНІВ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ

**О.Я. Маліновська**

*кандидат економічних наук, доцент*

*Львівський національний університет ім. Івана Франка (м. Львів, Україна)*

*e-mail: malinovska\_o@ukr.net;*

*ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-5820-3896>*

**Д.П. Кривюк**

*студент*

*Львівський національний університет ім. Івана Франка (м. Львів, Україна)*

*e-mail: dmytrokriv@ gmail.com*

На основі проведених досліджень визначено сутність поняття “громадський моніторинг”. Окреслено головну мету та виокремлено основні етапи проведення громадського моніторингу. Визначено, що найважливішим етапом моніторингу є збір інформації. Від того, наскільки повною, достовірною, неупередженою буде зібрана інформація, залежить якість моніторингу загалом. Доведено, що упровадження результатів моніторингу в діяльність органу місцевого самоврядування потребує налагодженого механізму зворотного зв'язку. Тому необхідно урізноманітнювати форми і методи здійснення зворотного зв'язку з громадськістю та забезпечувати їх ширше втілення. Зокрема, на рівні інформування здійснювати співпрацю через вебсайти, засоби масової інформації, відкриті заходи, громадські слухання, оголошення та банери, максимально використовуючи потенціал соціальних мереж. Визначено, що залучення громадськості до здійснення контролю за наданням адміністративних послуг має низку позитивних результатів. Окреслено стимули та перешкоди залучення громадян до участі в місцевому самоврядуванні.

**Ключові слова:** громадський моніторинг, адміністративні послуги, територіальні громади, збір інформації.

### ВСТУП

Для України актуальною є підтримка розвитку та встановлення різноманітних форм діалогу між місцевою владою та громадськістю з метою посилення впливу останньої на вироблення та реалізацію політики. Впровадження інноваційних стратегій участі громадськості на рівні місцевого самоврядування сприятиме становленню більш відповідальних органів влади, здатних швидко реагувати на потреби територіальної громади. Проблема залучення громадськості до процесу здійснення моніторингу діяльності органів місцевого самоврядування вже давно привернула до себе велику увагу як науковців, так і фахівців-практиків. Зростання уваги до проблем громадської участі спричинене, з одного боку, інтенсивністю реформ у сфері громадського управління та прискореним розвитком місцевого самоврядування, а з другого — наявністю ефективного емпіричного досвіду, пов'язаного із залученням активних представників громадськості до розв'язання багатьох проблем місцевого значення.

**Метою роботи** є з'ясувати суть здійснення громадського моніторингу щодо діяльності

органів місцевого самоврядування, зокрема визначити корисність залучення громадян до прийняття рішень, що входять до повноважень місцевого самоврядування.

### АНАЛІЗ ОСТАННІХ ДОСЛІДЖЕНЬ І ПУБЛІКАЦІЙ

Аналіз наукових публікацій з окресленої проблематики дозволяє виділити насамперед компаративістські публікації С. Байрака та В. Бортнікова з аналізом процесів реформування місцевого самоврядування в Польщі. На окрему увагу також заслуговують дисертації сьогоденішнього етапу реформування системи місцевого самоврядування, які пропонують Т. Барановська, А. Садикова та ін.

### МАТЕРІАЛИ ТА МЕТОДИ ДОСЛІДЖЕНЬ

У дослідженні були використані такі методи: загальні та специфічні, аналізу та синтезу, аналогії та порівняння, абстрагування та узагальнення.

Теоретичну та нормативну основу роботи складають наукові праці вітчизняних і зарубіж-

них учених, присвячені вивченню механізмів здійснення економічної політики регіону, нормативні акти Верховної Ради України, Президента України, Кабінету Міністрів України, а також міжвідомчі нормативні акти.

### РЕЗУЛЬТАТИ ТА ЇХ ОБГОВОРЕННЯ

Моніторинг ефективності роботи органів місцевого самоврядування є необхідним елементом організації управління в системі місцевого самоврядування. Останнім часом в Україні йде інституалізація таких інструментів забезпечення підзвітності і прозорості органів місцевого самоврядування, як громадський моніторинг.

На сьогодні є зрозумілим той факт, що без активної участі громадян реформування системи надання адміністративних послуг неможливе. Перед органами місцевого самоврядування стоїть проблема кардинальної зміни чинних практик надання адміністративних послуг, що стосуються не просто якості послуг, зручності умов, прозорості й доступності, а й нового стилю відносин між громадянином і органом самоврядування, у якому домінують сучасні технології комунікації і у центрі комунікацій — інтереси населення.

Оскільки результати здійснення моніторингу з питань надання адміністративних послуг — як систематично повторюваного спостереження за якістю, комфортом і доступністю послуг, ефективністю їх надання на основі єдиної системи показників — дають можливість змінювати управління процесом надання послуг у контексті покращення їх якості, прозорості та доступності для громадян України, то впровадження ефективної системи моніторингу в діяльність органу місцевого самоврядування набуває загальнодержавної ваги. Побудова якісної системи моніторингу діяльності органу місцевого самоврядування своєю чергою потребує урізноманітнення методів на всіх етапах здійснення моніторингу, удосконалення заходів щодо підвищення компетентності, мотивації та відданості своїй професії посадових осіб органів місцевого самоврядування, які надають послуги населенню, а також активного залучення до моніторингу діяльності громадських організацій і небайдужих громадян задля посилення громадського контролю, налагодження ефективного зворотного зв'язку між владою та членами територіальної громади, підвищення довіри до органів місцевого самоврядування з боку громадян.

За успішного впровадження органом місцевого самоврядування система моніторингу може стати інституційним джерелом постійного вдосконалення надання адміністративних

послуг, а також підвищення їх якості та доступності населенню. Результати моніторингу зможуть сприяти тому, що адміністративні послуги стануть більш прозорими, ефективними та доступними для кожного громадянина України. Результати моніторингу сприятимуть більш ефективному ухваленню рішення в системі планування, задаючи водночас вектор визначеності, чіткості та структурованості [1, с. 276].

Завданням громадського моніторингу є підвищення підзвітності, прозорості діяльності органів місцевого самоврядування та просування реформ в інтересах суспільства. Саме моніторинг слугує налагодженню взаєморозуміння між органами місцевого самоврядування та громадськістю в процесах надання послуг населенню. У цьому контексті органам місцевого самоврядування слід акцентувати більше уваги та використовувати в діяльності різні форми: звітування обраних осіб перед виборцями, загальні збори громадян за місцем проживання, звернення громадян до органів місцевого самоврядування, обговорення питань місцевого значення і проєктів рішень органів місцевого самоврядування, зокрема й у сфері підвищення якості надання послуг населенню.

Основною метою будь-якого громадського моніторингу є поліпшення рівня життя в громаді. Громадський моніторинг потрібен, щоб:

- не було зловживань;
- провести аналіз громадської думки щодо стану, основних проблем і перспектив розвитку сфери надання адміністративних послуг органами місцевого самоврядування;
- надати об'єктивного погляду на діяльність органів місцевого самоврядування та уникнути однобокого суб'єктивного підходу;
- наблизити владу до розуміння потреб громади;
- проаналізувати експертні оцінки щодо стану, проблем і перспектив діяльності органів місцевого самоврядування в контексті надання адміністративних послуг;
- відслідковувати роботу органів місцевого самоврядування за цілями та критеріями, цікавими громадськості.

Результати громадського моніторингу є основою для внесення змін у поточну роботу органів місцевого самоврядування, під час стратегічного планування та визначення пріоритетних напрямів функціонування та діяльності. Тому результати громадського моніторингу завжди доносяться до громадськості загалом і тих груп, які можуть вплинути на вирішення проблеми [2, с. 182].

Найбільш поширеним методологічним підходом, який використовується під час громадського моніторингу, є перевірка відповідності

фактичної діяльності органів місцевого самоврядування вимогам законодавства. Предметом громадського моніторингу процесів надання адміністративних послуг є вивчення діяльності органу місцевого самоврядування в контексті надання вищевказаних послуг відповідно до чинного законодавства та забезпечення надання якісних адміністративних послуг, що відповідають встановленим стандартам та очікуванням громадян і суб'єктів господарювання [3].

Проведення громадського моніторингу потребує виконання низки заходів для досягнення цілі. Етапи здійснення моніторингу можна звести до:

- визначення необхідності проведення моніторингу;
- визначення його цілей та завдань;
- визначення об'єктів моніторингу;
- розроблення стратегії проведення моніторингу;
- збору та аналізу інформації; використання (оприлюднення) результатів.

Найважливішим етапом моніторингу є збір інформації. Від того, наскільки повною, достовірною, неупередженою буде зібрана інформація, залежить якість моніторингу загалом. Дані моніторингу можуть мати кількісні та якісні характеристики. Для обчислення кількісних характеристик місцеві громади можуть самоорганізовуватися на основі волонтерської діяльності, однак якісні характеристики потребують певної кваліфікаційної підготовки. Упровадження результатів моніторингу в діяльність органу місцевого самоврядування потребує налагодженого механізму зворотного зв'язку.

Слід зазначити, що процес надання адміністративних послуг органами місцевого самоврядування передбачає здійснення зворотного зв'язку із замовником, однак не акцентується увага на залученні громадських організацій, активних громадян до участі в моніторингову діяльність із питань надання адміністративних послуг. Залучення населення необхідно здійснювати різними шляхами, а саме: стимулюванням місцевих громадських ініціатив, розвитком системи громадського моніторингу, налагодженням партнерських відносин між органами місцевого самоврядування та територіальною громадою [4, с. 213].

У зв'язку із цим, у цьому аспекті роботи органів місцевого самоврядування необхідно урізноманітнювати форми й методи здійснення зворотного зв'язку з громадськістю та забезпечувати їх ширше втілення. Зокрема, на рівні інформування здійснювати співпрацю через вебсайти, засоби масової інформації, відкриті заходи, громадські слухання, оголошення та банери, максимально використовуючи потенціал

соціальних мереж. Водночас доступ до розміщених в інтернеті відомостей має бути безкоштовним, а інформація — повною, вичерпною і постійно оновлюваною [5]. Щоб звернути увагу громади на необхідність вирішення спільними зусиллями наявних проблем щодо надання адміністративних послуг, будь-які інформаційні матеріали щодо діяльності у сфері надання адміністративних послуг повинні обов'язково розповсюджуватися.

З метою удосконалення практики залучення громадськості до проведення консультацій їх слід проводити в зручний для громадян час у різному форматі, а саме: у вигляді громадських слухань, круглих столів, онлайн-обговорень. Органи місцевого самоврядування обов'язково повинні враховувати результати консультацій із громадськістю при прийнятті остаточних рішень.

До здійснення громадського моніторингу потрібно залучати не лише громадські організації, але й засоби масової інформації, активних членів громади, науковців, експертів, підприємців.

Слід зазначити, що в Україні практика громадського моніторингу надання адміністративних послуг розвивається поступово. За останні кілька років громадські організації реалізували низку проєктів дослідження якості надання адміністративних послуг як на національному, так і на місцевому рівнях, зокрема у Києві, Івано-Франківську, Львові та інших містах України. При цьому основними методами, які використовували громадські організації при проведенні моніторингу, були опитування думки споживачів і представників суб'єктів надання послуг (зокрема, інтернет-опитування), а також використання методу "Таємний клієнт".

"Таємний клієнт" — один із найбільш ефективних різновидів досліджень якості публічних послуг, що спрямований на виявлення недоліків процесу обслуговування клієнта. Таємні клієнти оцінюють виконання стандартів якості обслуговування, компетентності персоналу, візуального оформлення і чистоти об'єкту оцінювання, розміщення інформаційних матеріалів та ін. Однак цей метод має і певні ризики. Так, наприклад, є ризик викривлення зібраних даних, що потребує формування системи контролювання роботи таємних клієнтів тощо.

Метод "Таємний клієнт" також використовується щодо надсилання запитів про конкретні адміністративні послуги на електронну пошту або отримання консультації телефоном.

Також можна використовувати один з емпіричних методів наукового дослідження — опитування працівників, котре, крім того, є найпоширенішим способом збирання інформації,

тому що його результати не містяться в документальних джерелах, а також не доступні для прямого спостереження, даючи змогу ефективніше дослідити обрану проблематику. Оскільки лише працівники, що працюють у сфері надання адміністративних послуг, розуміють та наразі потребують забезпечення реального функціонування нормативно-правових актів у сфері надання адміністративних послуг та вдосконалення цих актів, то при їх опитуванні поставлені запитання можуть бути сфокусовані на визначенні дієвості чинних нормативно-правових актів, а також на інших проблемах, які можуть стосуватися громадян у сфері отримання адміністративних послуг.

Залучення громадськості до здійснення контролю за наданням адміністративних послуг має низку позитивних результатів, серед яких:

- підвищення захищеності населення;
- поліпшення якості надання адміністративних послуг обслуговування суб'єктів звернення;
- підвищення ефективності діяльності контрольованого суб'єкта;
- зниження рівня корупції;
- підвищення рівня довіри громадян до влади;
- якісне поліпшення стосунків органів влади й населення;
- позитивне сприйняття громадськістю та сприяння в реалізації ініціатив та реформ, що проводяться в державі [6, с. 29; 7].

Незважаючи на наявність різноманітних форм участі в здійсненні громадського моніторингу діяльності органів місцевого самоврядування в контексті надання адміністративних послуг, частина населення продовжує зберігати певну відстороненість. Значною мірою таке становище ускладнюється і тим, що самі органи влади недостатньо використовують наявний потенціал для залучення населення до місцевого самоврядування.

На нашу думку, корисність залучення громадян до прийняття рішень, що входять до повноважень місцевого самоврядування, полягає в тому, що таке залучення:

- гарантує, що законодавчі вимоги щодо залучення громадян будуть виконані;
- підтримує та легітимізує напруження розміщення коштів місцевого бюджету;
- забезпечує нові підходи та рішення в складних питаннях, встановлює пріоритети політики органів місцевого самоврядування;
- забезпечує відповідність рішень, ухвалених органами місцевого самоврядування, потребам мешканців міста;
- пропонує депутатам місцевих рад найприйнятніші способи забезпечити публічність процесу ухвалення рішень;

- створює підґрунтя для залучення громадян до ухвалення найважливіших рішень як норми діяльності, а не винятку;
- забезпечує керованість та узгодженість дій усіх підрозділів органів місцевого самоврядування щодо методів, які можна використовувати для забезпечення потреб громадян в інформації;
- підвищує ефективність обміну інформацією між громадянами, бізнесом, громадськими організаціями і владою;
- стимулює залучення волонтерів для підтримки діяльності органів місцевого самоврядування.

Розглядаючи готовність місцевої влади співпрацювати з мешканцями міста, необхідно враховувати, що рішення про залучення громадян до стратегічного планування розвитку міста зумовлює потребу в залученні громадян і до всіх подальших процесів прийняття рішень міською владою та контролю за їх виконанням. Тому варто усвідомлювати всі плюси й мінуси цього процесу (табл. 1).

Підсилення спроможності громадських організацій до здійснення моніторингу надання адміністративних послуг може стати одним із чинників підвищення довіри до них із боку громадян.

Залучення членів територіальної громади до участі в здійсненні моніторингової діяльності у своїй основі потребує не ситуативної, безсистемної та нерідко формальної взаємодії окремих представників територіальної громади з органами влади (тактичний підхід), а впровадження стратегічного підходу, послідовного використання різноманітних форм співпраці між суб'єктами самоврядування, перманентного стимулювання активності та ініціативності членів спільноти, забезпечення якнайповнішої реалізації їх самоврядного потенціалу. Саме такий підхід дозволяє створити передумови для налагодження тривалих партнерських відносин між членами територіальної громади та органами місцевого самоврядування, сприяє формуванню довіри населення до органів влади, їх прозорості та відкритості [9, с. 12].

З метою залучення громадськості до здійснення результативного моніторингу діяльності органів місцевого самоврядування пропонуємо організувати роботу із врахуванням наступних чинників: зацікавленості та активної підтримки реалізації проектів громадського моніторингу з боку органів місцевого самоврядування; високого рівня комунікації між представниками місцевої влади та громадськими організаціями в процесі проведення моніторингу; залучення безпосередніх споживачів адміністративних послуг до реалізації проектів



Таблиця 1.

## Стимули та перешкоди залучення громадян до участі в місцевому самоврядуванні

Стимули для залучення	Перешкоди для залучення
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Власна держава. Законодавство стимулює залучення громадян.</li> <li>2. Залучення надає рішенням колегіальності, що накладається на ментальність населення.</li> <li>3. Іноземна підтримка залучення.</li> <li>4. Навчальні заклади, що готують фахівців.</li> <li>5. Незадоволеність сьогоdnішнім станом сприяє залученню громадян.</li> <li>6. Немає упередженості проти залучення через відсутність довший час досвіду.</li> <li>7. Позитивні приклади залучення громадян. Розвинутий "третій сектор".</li> <li>8. Хартія про місцеве самоврядування, ратифікована Верховною Радою України, підтримує залучення.</li> <li>9. Спирається на давні, хоча і призабуті традиції.</li> <li>10. Спирається на природне бажання допомогти собі самому.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Велика кількість стереотипів мислення і поведінки.</li> <li>2. Відсутність коштів у органах місцевого самоврядування та громадян.</li> <li>3. Відсутність навичок в органах місцевого самоврядування.</li> <li>4. Відсутність почуття належності до громади в мешканців.</li> <li>5. Недоведення використовуваних методів залучення громадян до логічного кінця.</li> <li>6. Недовіра до влади й одне до одного.</li> <li>7. Недосконалість законодавства про залучення громадян.</li> <li>8. Недостатня освіта, культура та етика депутатського корпусу.</li> <li>9. Незнання посадовими особами психології мас.</li> <li>10. Неповага до громадської думки.</li> <li>11. Низька правова, соціальна, комунікаційна освіченість громадян.</li> <li>12. Побоювання роботи з великою кількістю людей у посадових осіб.</li> <li>13. Політична апатія громадян.</li> <li>14. Штучна перерваність традицій.</li> </ol>
Можливості, які відкриває залучення	Загрози, які створює залучення
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Дає можливість апробації управлінських рішень та їх корекції.</li> <li>2. Є першокласним інформаційним джерелом для засобів масової інформації.</li> <li>3. Збільшує кредит довіри до влади.</li> <li>4. Звужує поле для корупції та зловживань владою.</li> <li>5. Зменшує соціальну напругу.</li> <li>6. Зміцнює авторитет влади.</li> <li>7. Значно поживає громадське життя.</li> <li>8. Один із найефективніших способів імплементації непопулярних рішень.</li> <li>9. Підвищує соціальну активність.</li> <li>10. Посилюється аргументація та мотивація виконання рішення.</li> <li>11. Рішення стають обґрунтованими, їх легко захищати.</li> <li>12. Руйнує застарілі стереотипи управлінської діяльності і є кроком до європейського розуміння.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Важко передбачити дії наявних груп впливу.</li> <li>2. Вимагає мобілізації ресурсів, яких може не бути під рукою.</li> <li>3. Затягнення процесу прийняття рішень.</li> <li>4. Може загнати проблему в "глухий кут" нескінченних дискусій.</li> <li>5. Може розколоти громаду на протилежні табори і викликати протистояння.</li> <li>6. Опір та саботаж із боку груп впливу та частини посадовців.</li> <li>7. Результатом може бути помилкова інтерпретація думки частини населення як думки всієї громади.</li> <li>8. Рішення, яке отримане в процесі залучення громадян, може виходити за межі компетенції органів місцевої влади або за межі правового поля.</li> <li>9. Розмиття відповідальності посадовців.</li> </ol>

Джерело: [8].

у якості волонтерів; залучення фінансової та технічної допомоги міжнародних донорських організацій для реалізації громадських моніторингових проектів.

Крім цього, у рамках залучення громадськості до моніторингової діяльності в питаннях надання адміністративних послуг доцільним є: створення центру недержавного моніторингу надання адміністративних послуг органами місцевого самоврядування; забезпечення цього

центру необхідними ресурсами, а також залучення до його діяльності волонтерів — зацікавлених громадських об'єднань та активних представників громади; проведення навчальних тренінгів для представників громадських організацій із метою вивчення кращих практик надання адміністративних послуг на місцевому рівні та ефективних методик громадського моніторингу діяльності муніципальних органів у контексті надання адміністративних; проведен-

ня конкурсів проектів громадського моніторингу надання адміністративних послуг органами місцевого самоврядування [10, с. 56].

Важливим складником успішної реалізації проектів громадського моніторингу якості надання адміністративних послуг на місцевому рівні також є оперативне реагування органів місцевого самоврядування на результати моніторингу, врахування їх та пропозицій громадських організацій при ухваленні рішень, спрямованих на покращення якості надання адміністративних послуг із їх подальшим опублікування та оприлюдненням у засобах масової інформації.

### ВИСНОВКИ

Зважаючи на вищенаведене, можна зробити висновок, що практика громадських моніторингів якості надання адміністративних послуг

на місцевому рівні доводить свою ефективність, створюючи режим контролю обслуговуючого персоналу, а також стимулювання кваліфікаційного росту персоналу. Можливим стає фокусування навчання персоналу на виявлених недоліках.

Таким чином, залучення громадськості до здійснення моніторингової діяльності в питаннях надання адміністративних послуг та тісна співпраця органів місцевого самоврядування з громадським сектором позитивно впливатиме на ефективність функціонування системи надання адміністративних послуг. Усі ці заходи, за умови їх раціонального впровадження, а також при використанні різноманітного закордонного досвіду, дозволять удосконалити здійснення громадського моніторингу діяльності органів місцевого самоврядування в питаннях надання адміністративних послуг.

### ЛІТЕРАТУРА

1. Ажажа М.А. Моніторинг як інструмент забезпечення якості державних та муніципальних послуг. *Гуманітарний вісник ЗДІА*. 2012. № 50. С. 270–277.
2. Дацаківська О. Особливості моніторингу органів місцевого самоврядування як методу вивчення політичного процесу. *Вісник Львівського університету. Серія “Філософсько-політологічні студії”*. 2012. Вип. 2. № 07. С. 181–191.
3. Літвінов О.В. Громадський моніторинг процесу створення та функціонування центрів надання адміністративних послуг в Україні. *Аспекти публічного управління*. 2014. № 3–4. С. 59–66 URL: [http://nbuv.gov.ua/j-pdf/aplup\\_2014\\_3-4\\_10.pdf](http://nbuv.gov.ua/j-pdf/aplup_2014_3-4_10.pdf) (дата звернення: 15.09.2023).
4. Чурсін В.П. Інститут громадських інспекторів як організаційно-правова форма забезпечення відповідальності органів місцевого самоврядування. *Публічне управління: теорія і практика*. 2011. № 2 (6). С. 213–218.
5. Крупник А.С. Громадський контроль: сутність та механізми здійснення URL: [http://novyi-stryi.at.ua/gromkontrol/KRUPNYKA\\_pro\\_grom\\_kontrol.pdf](http://novyi-stryi.at.ua/gromkontrol/KRUPNYKA_pro_grom_kontrol.pdf) (дата звернення: 15.09.2023).
6. Жарая С.Б. Концепція адміністративних послуг та міжнародна практика управління якістю надання послуг. *Науковий вісник Академії муніципального управління. Серія “Управління”*. 2013. Вип. 2. С. 28–35.
7. Громадянське суспільство і влада. Урядовий інформаційно-комунікаційний ресурс. URL: <https://www.kmu.gov.ua/gromadskosti/gromadyanske-suspilstvo-i-vlada> (дата звернення: 15.09.2023).
8. Місцеві ініціативи та залучення громадськості до здійснення місцевого самоврядування. Навчальний посібник для посадових осіб місцевого самоврядування. К.: ТОВ “ПІДПРИЄМСТВО “ВІ ЕН ЕЙ”, 2015. 176 с.
9. Взаємодія органів місцевого самоврядування з громадськістю: стан, перспективи, рекомендації та практики: аналітичний звіт. К.: АМУ, 2014. 28 с.
10. Карий О. Громада і влада: участь громадськості у місцевому самоврядуванні. Співпраця зі ЗМІ. Навч. посіб. К., 2006. 164 с.

### A MECHANISM FOR INVOLVING THE PUBLIC IN MONITORING THE ACTIVITIES OF LOCAL SELF-GOVERNMENT BODIES

**Malinowska O.**

Candidate of Economic Sciences, Associate Professor  
Ivan Franko National University of Lviv (Lviv, Ukraine)  
e-mail: malinowska\_o@ukr.net;  
ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-5820-3896>

**Kryviuk D.**

Student  
Ivan Franko National University of Lviv (Lviv, Ukraine)  
e-mail: dmytrokryv@gmail.com

*On the basis of the conducted research, the essence of the concept of public monitoring is defined. The main purpose of public monitoring is outlined. The main stages of public monitoring are highlighted. It is determined*

that the most important stage of monitoring is the collection of information. The quality of monitoring in general depends on how complete, reliable, and impartial the information collected is. It is proved that the implementation of monitoring results in the activities of a local government body requires an established feedback mechanism. Therefore, it is necessary to diversify the forms and methods of feedback to the public and ensure their wider implementation. In particular, at the level of information, cooperation should be carried out through websites, mass media, public events, public hearings, announcements and banners, maximizing the potential of social networks. It is determined that public involvement in controlling the provision of administrative services has a number of positive results. The incentives and obstacles to the involvement of citizens in local self-government are outlined.

**Keywords:** public monitoring, administrative services, territorial communities, information collection.

## REFERENCES

1. Azhazha, M.A. (2012). Monitorynh yak instrument zabezpechennia yakosti derzhavnykh ta munitsypalnykh posluh [Monitoring as a tool to ensure the quality of public and municipal services]. *Humanitarny visnyk ZDIA – Humanitarian Bulletin of ZSEA*, 50, 270–277 [in Ukrainian].
2. Dashchakivska, O. (2012). Osoblyvosti monitorynhu orhaniv mistsevoho samovriaduvannia yak metodu vyvchennia politychnoho protsesu [Peculiarities of monitoring local governments as a method of studying the political process]. *Visnyk Lvivskoho universytetu: Seriiia “Filosofsko-politohichni studii” – Bulletin of Lviv University: Series “Philosophical and Political Studies”*, 2, 181–191 [in Ukrainian].
3. Litvinov, O.V. (2014). Hromadskyi monitorynh protsesu stvorennia ta funktsionuvannia tsestriv nadannia administratyvnykh posluh v Ukraini [Public monitoring of the process of establishment and functioning of administrative service centers in Ukraine]. *Aspekty publicnoho upravlinnia – Aspects of public administration*, 3–4, 59–66. URL: [http://nbuv.gov.ua/j-pdf/aplup\\_2014\\_3-4\\_10.pdf](http://nbuv.gov.ua/j-pdf/aplup_2014_3-4_10.pdf) [in Ukrainian].
4. Chursin, V.P. (2011). Instytut hromadskykh inspektoriv yak orhanizatsiino-pravova forma zabezpechennia vidpovidalnosti orhaniv mistsevoho samovriaduvannia [Institute of Public Inspectors as an Organizational and Legal Form of Ensuring the Responsibility of Local Governments]. *Publichne upravlinnia: teoriia i praktyka – Public Administration: Theory and Practice*, 2 (6), 213–218 [in Ukrainian].
5. Krupnyk, A.S. *Hromadskyi kontrol: sutnist ta mekhanizmy zdiisnennia [Public control: essence and mechanisms of implementation]*. URL: [http://novyi-stryi.at.ua/gromkontrol/KRUPNYKA\\_pro\\_grom\\_kontrol.pdf](http://novyi-stryi.at.ua/gromkontrol/KRUPNYKA_pro_grom_kontrol.pdf) [in Ukrainian].
6. Zharaia, S.B. (2013). Kontseptsiiia administratyvnykh posluh ta mizhnarodna praktyka upravlinnia yakistiu nadannia posluh. [The concept of administrative business is an international practice for the management of the quality of business]. *Naukovyi visnyk Akademii munitsypalnoho upravlinnia. Seriiia “Upravlinnia” – Scientific Bulletin of the Academy of Municipal Management. Series “Management”*, 2, 28–35 [in Ukrainian].
7. Hromadianske suspilstvo i vlada [Civil society and the government]. (n.d.). URL: <https://www.kmu.gov.ua/gromadskosti/gromadyanske-suspilstvo-i-vlada> [in Ukrainian].
8. Mistsevi initsiatyvy ta zaluchennia hromadskosti do zdiisnennia mistsevoho samovriaduvannia: navchalnyi posibnyk dlia posadovykh osib mistsevoho samovriaduvannia [Local initiatives and public involvement in local self-government: Training manual for local self-government officials]. (2015). K.: VI EN AY ENTERPRISE LLC [in Ukrainian].
9. Vzaiemodiia orhaniv mistsevoho samovriaduvannia z hromadskistiu: stan, perspektyvy, rekomendatsii ta praktyky: analitychnyi zvit [Interaction of Local Governments with the Public: Status, Prospects, Recommendations and Practices: analytical report]. (2014). K.: AMU [in Ukrainian].
10. Karyi, O. (2006). *Hromada i vlada: uchast hromadskosti u mistsevomu samovriaduvanni. Spivpratsia zi ZMI. Navch. posib. [Community and government: public participation in local government: Cooperation with mass media. Education manual]*. Kyiv [in Ukrainian].

## ВІДОМОСТІ ПРО АВТОРІВ

**Маліновська Ольга Ярославівна**, кандидат економічних наук, доцент, доцент кафедри публічного адміністрування та управління бізнесом, Львівський національний університет ім. Івана Франка (вул. Університетська, 1, м. Львів, Україна, 79000; e-mail: malinovska\_o@ukr.net; ORCID: <https://orcid.org/orcid.org/0000-0001-5820-3896>)

**Кривюк Дмитро Петрович**, студент, Львівський національний університет ім. Івана Франка (вул. Університетська, 1, м. Львів, Україна, 79000; e-mail: dmytrokriv@ukr.net)