

**ВІДНОСИНИ МІЖ ОРГАНАМИ ВЛАДИ
НАЦІОНАЛЬНОГО І СУБНАЦІОНАЛЬНОГО РІВНЯ
ЗАДЛЯ ПОКРАЩЕННЯ РЕЗУЛЬТАТИВНОСТІ
ДЕРЖАВНОЇ СЛУЖБИ НА МІСЦЯХ:
ДОСВІД КАНАДИ**

СЕМІНАР ОЕСР
*ВДОСКОНАЛЕННЯ ДІЯЛЬНОСТІ ДЕРЖАВНОЇ СЛУЖБИ НА
МІСЦЯХ ЗМЕТОЮ ЕФЕКТИВНОГО НАДАННЯ ПУБЛІЧНИХ
ПОСЛУГ*

БЛАГОВЕСТА МАНЕВА-СЛЕЙМАН, PhD

КИЇВ, 2 березня 2018

Консультаційна компанія «Знання – це сила»

Розподіл влади

2

Центральні
(федеральні) органи
влади

- закордонні справи, національна оборона, страхування зайнятості, землі та права корінних, пошта, податки, гроші, банківська справа й валюта, залізниця, трубопроводи, риболовні угіддя, національні парки, тощо.
- Спільні функції з органами влади провінцій: сільське господарство, імміграція, природні ресурси та управління енергетикою

10 органів влади на
рівні провінції та 3 – на
рівні території

- освіта, охорона здоров'я, дорожній рух, судочинство, прямі податки, лікарні, громадянські та майнові права, тюрми, шлюб, парки провінцій, тощо.
- Спільні функції з федеральними органами влади: сільське господарство, імміграція, природні ресурси та управління енергетикою

Муніципальні (і
регіональні) органи
влади

- місцевий розвиток і планування міської території, міський громадський транспорт, дороги, комунальне водопостачання, міські парки, паркування, бібліотеки, місцева поліція, місцеве землекористування, пожежна безпека, соціальне забезпечення, культура, утилізація відходів, тощо.

Зміна формату: від розподілу владних повноважень до сфокусованих на громадянini послуг і співпраці

3

- Назад до засад:
 - Краще надання публічних послуг у форусі парадигми державної служби (і децентралізації)
- Потреби громадян: принцип організації
 - спектр потреб громадян
 - низка політичних документів, програм і послуг на задоволення цих потреб
- Послуги і політика з фокусом на громадянах: відправна точка розбудови спроможності
 - Громадяни очікують досконалості у наданні публічних послуг – незалежно від того, хто формує чи надає послугу (центральні, субнаціональні чи місцеві органи влади.)
- Важливі питання:
 - Яких публічних послуг потребують наші співвітчизники: на разі й в майбутньому?
 - Як найкраще розробляти й надавати публічні послуги, що задовольняють потреби громадян?
 - Як найкраще захистити права й інтереси громадян?
 - На якому рівні краще розробляти політику і програми та надавати послуги?
 - Як забезпечити підзвітність і результати?

Державне управління, що базується на мережі контактів

4

- Зміна контексту й рушійних сил розроблення й надання публічних послуг
- Переваги та обмеження децентралізації
 - Потреба надавати послуги по горизонталі у середовищі послуг по вертикалі
- Лідери в державному секторі закривають розриви задля розбудови спроможності надавати послуги інтегровано
- Формування міжвідомчих рад
- Розбудова високо результативних організацій державного сектору

Співробітництво між юрисдикціями у сфері надання послуг

5

■ Головні цілі:

- Стимулювати дослідження і діалог, що роблять внесок у розроблення загальних стандартів і підходів до інтеграції послуг і технології між відомствами і рівнями врядування
- Обмінюватися кращою практикою, виконувати дослідження спільно, оцінювати й реалізовувати можливості адаптації загальної практики та співпрацювати у сфері надання послуг
- Платформи взаємного навчання

Рада з надання послуг в державному секторі

Рівень федерації/провінції/території та окремі посадовці муніципального рівня, відповідальні за політику у сфері послуг й надання послуг

Державний сектор Керівник інформаційного напрямку Рада

Рівень федерації/провінції/території та окремі керівники муніципального рівня, відповідальні за інформацію

Запровадження орієнтованої на громадянина послуги

6

- Неприбуткова організація, що надає нейтральну платформу для співробітництва між юрисдикціями та спільного навчання на підтримку працівників у сфері надання послуг в Канаді
- Кошти надають 14 органів влади (федеральних, провінційних і територіальних) на підтримку роботи Рад з надання послуг, а також для стимулювання трансформації послуг і досліджень
- Головні заходи:
 - Дослідження
 - Спільний механізм оцінки
 - Менеджерами у державному секторі менеджерів державного сектору
 - Легкий в користуванні інструмент опитування щодо задоволення клієнта, що спрощує порівняння юрисдикцій та допомагає менеджерам сфери публічних послуг розуміти очікування клієнтів, оцінювати рівень задоволення, а також визначати пріоритетні напрями вдосконалення
 - Спільне навчання: сертифікація і навчальні програми
 - Сертифіковані менеджери послуг
 - Сертифіковані спеціалісти сфери обслуговування
- Результати: кращі, ніж у приватному секторі

Ланцюг створення цінності у секторі публічних послуг (згідно Heintzman & Marson)

7



Множинні прояви відносин у розбудові спроможності управління людськими ресурсами на всіх рівнях врядування

8

- Щорічна Конференція працівників, відповідальних за надання публічних послуг

- Робочі групи з питань управління людськими ресурсами на рівні федерації, провінції і території:
 - Результати діяльності та оцінка управління людськими ресурсами
 - Залучення працівника

- Більш традиційні підходи:
 - Спеціальні трансграничні угоди
 - Центри спільного надання послуг рівня федерації, провінції і території
 - Мобільність працівників

Центри обслуговування за принципом єдиного вікна на північно-західних територіях: партнерство з Урядом Канади

9



Source: Wikimedia Commons

Територія:
1 346 106 км²

Населення:
44 718 (GNWT, 2017)

Офіційні мови:
11

- Мета: мешканці віддалених громад отримують кращий доступ до широкого спектру послуг держави в особі органів влади територіального і федерального рівня
- Створення офісів на місцях у 23 громадах
- Співробітництво при розробленні організаційної структури
- Спільно вироблені рішення щодо розбудови спроможності
 - ▣ Навчання для надання послуг, притаманних обом рівням врядування
 - ▣ Залучення працівників
 - Працівники працівникам: низка інструментів для рішень щодо надання послуги

10

Дякую! Thank you!