

**НАЦІОНАЛЬНА АКАДЕМІЯ ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ
ПРИ ПРЕЗИДЕНТОВІ УКРАЇНИ**

**ОДЕСЬКИЙ РЕГІОНАЛЬНИЙ ІНСТИТУТ
ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ**

**РЕФОРМУВАННЯ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ:
ТЕОРІЯ, ПРАКТИКА, МІЖНАРОДНИЙ ДОСВІД**

*Матеріали Всеукраїнської
науково-практичної конференції
за міжнародною участю*

31 жовтня 2014 року

**Одеса
2014**

УДК 351:342.5(061.3)
Р 45
ББК 67.301я73

Р е д а к ц і й н а к о л е г і я:

д.політ.н., проф. Іжа М.М.,
к.т.н., доц. Попов С.А.,
д.е.н., проф. Ахламов А.Г.,
д.філос.н., проф. Балабаєва З.В.,
д.держ.упр., проф. Безверхнюк Т.М.,
к.мед.н., доц. Корвецький О.Д.,
к.е.н., доц. Красностанова Н.Е.,
к.і.н., доц. Кривцова В.М.,
к.ф.-м.н., доц. Пігарєв Ю.Б.,
д.держ.упр., проф. Марущак В.П.,
д.держ.упр., проф. Надолішній П.І.,
д.держ.упр., проф. Приходченко Л.Л.,
д.держ.упр., проф. Пахомова Т.І.,
д.держ.упр., проф. Саханенко С.Є.,
к.політ.н., доц. Свірін М.Г.,
к.філол.н., доц. Черняєва І.А.,
к.і.н., проф. Якубовський О.П.

Рекомендовано до друку Вченою радою
Одеського регіонального інституту державного управління
Національної академії державного управління при Президентові України.
Протокол № 185/8-10 від 09 жовтня 2014 року.

Р 45 Реформування публічного управління: теорія, практика, міжнародний досвід :
матеріали Всеукраїнської наук.-практ. конф. за міжнар. участю, 31 жов. 2014 р.
– Одеса : ОРІДУ НАДУ, 2014. – 456 с.
ISBN 978-966-394-066-3

Матеріали публікуються в авторській редакції

ББК 67.301я73

ISBN 978-966-394-066-3

© ОРІДУ НАДУ
при Президентові України, 2014.

Список використаних джерел.

1. Ажнюк Б. М. Мовна єдність нації: діаспора й Україна / Ажнюк Б. М. К.: Рідна мова. 1999. – 450 с.
2. Ткаченко О. Б. Українська мова і мовне життя світу / Ткаченко О. Б. К.: Спалах. 2004. – 272 с.
3. Бондар О. І. Як парость виноградної лози / Бондар О. І. // Думська площа. 2000. № 47
4. Куць О. М. Мовна політика в державотворчих процесах України / Куць О. М. Харків.: ХНУ ім. Каразіна. 2004. – 275 с.
5. Масенко Л. Т. Мова і політика / Масенко Л. Т. К.: Соняшник. 1999. – 100 с.
6. Мова і мовознавство в духовному житті суспільства : Монографія. – К.: Видавничий Дім Дмитра Бураго, 2007. – 352 с.
7. Сміт Е. Національна ідентичність / Сміт Е. – К.: Основи, 1994.)
8. Плахута Є. Цілі мовної політики держави : українські проблеми на тлі досвіду Латвії та Білорусі / Плахута Є. // Державність української мови та мовний досвід світу (Матеріали міжнародної конференції). – К., 2000. С. 48-49.

TINCUI VIOLETA

Senior lecturer, Administrative Sciences Chair,
Academy of Public Administration, Republic of Moldova

LOCAL PUBLIC SERVICES IN THE REPUBLIC OF MOLDOVA FROM THE CITIZENS' PERSPECTIVE

Summary. *This paper studies the way in which public administration is being perceived by the citizens as a provider of public services in the Republic of Moldova.*

The main reason of public administration's existence is the satisfaction of citizen needs. Obviously, this mission cannot be carried out unless public services are being established, given their very existence is determined by the necessity to satisfy general needs.

It is impossible to imagine life in the society without water supply, sanitation, power or heat, without the issuing of certificate and permits, etc.

Unfortunately, not every local government authority is able to provide all the public services required. Such services mostly exist at the city level.

When it comes to the local government of first level, the author Tudor Deliu mentions: «Nowadays, local government from villages can only independently provide some basic services such as registration of birth, marriage or death, but when it comes to public roads maintenance, street illumination, water supply and sewage services etc., its hands are almost tied given the lack of funding, mostly because there are no public institutions in the field that could directly provide such services». [1, p. 15]

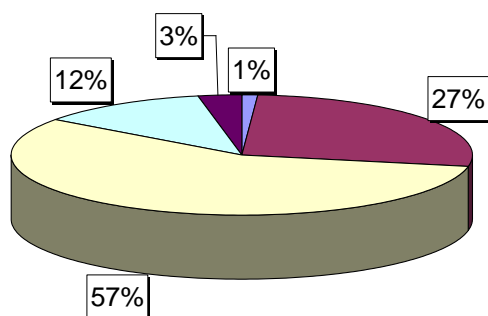
In order to analyze how local government's role in the organization and management of public services is perceived by the citizens/users, we have carried out a survey on a sample population of 100 respondents (public services users) between October 2010 and October 2011.

The survey has mostly been focused on Center region, and only partially includes respondents from the North and South regions.

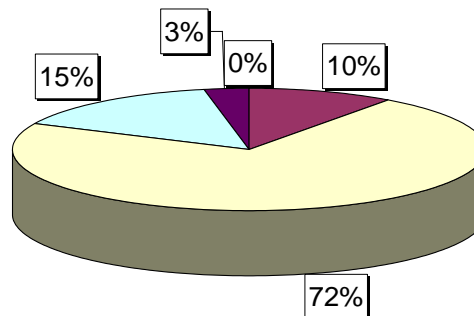
Thus, a survey consisting of 10 questions, both open and closed, has been developed. The answers have been analyzed, and the most relevant are to be presented below.

One of the basic survey questions was: «How much do you agree with the following statements?» The statements and the feedback are presented as follows:

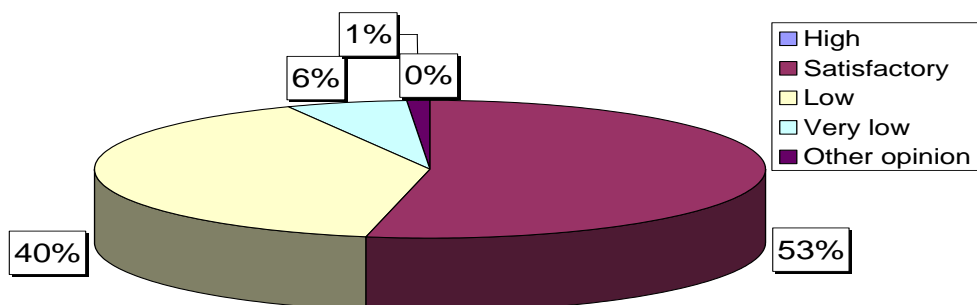
Local government does not exert every effort in order to provide quality public services to the citizens:



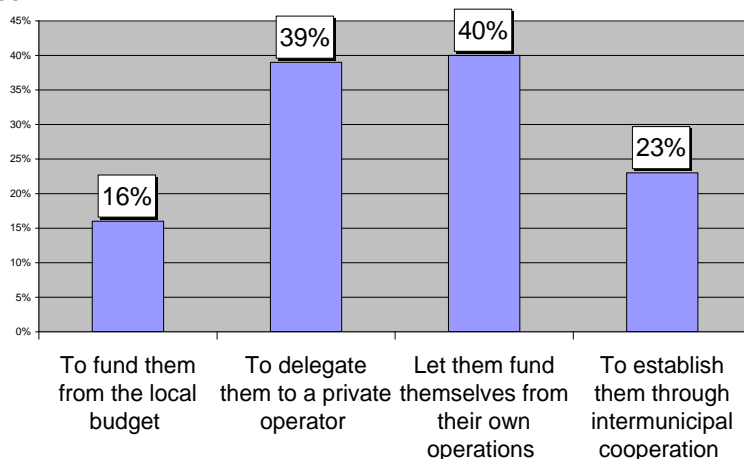
Existing public services do not completely satisfy citizens' needs



A separate question from the survey has studied the issue of public services quality, and it sounds as follows: **How do you currently evaluate the quality of public services provided in the Republic of Moldova?**

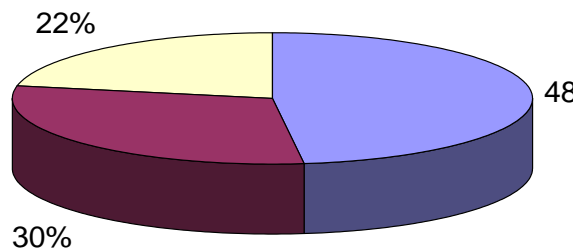


The issue of public services funding has also been studied in the survey. Thus, we have obtained the following answers to the question: «**Giving the existing lack of finance, what should a local council do when it wants to establish public services?**»

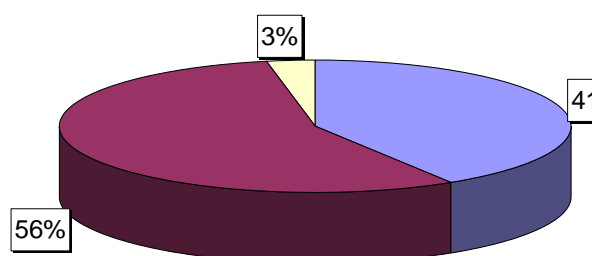


Some survey questions have studied the issue of private sector involvement in public services management, as well as the issue of tariff augmentation:

Do you believe if some public services are privatized, this could increase their quality and the population's satisfaction?



Do you find it reasonable to increase tariffs of public services provided?



■ Yes ■ No ■ No answer

This allows us to draw the following conclusions – more and more respondents are open to the idea of privatizing some public services. On the other hand, the majority of the respondents are against tariff augmentation, although practice proves that tariff augmentation is almost an immediate consequence of privatization.

The following survey question was: «As a user, have you ever have submitted a written or spoken complaint to the authorities regarding unsatisfactory quality of some public services?» The answers are, as follows: yes - 41 %, no - 56 %, 3% - no answer.

The last open question attempted finding citizen-provided solutions to the public services modernization. The question was: *What would you recommend in order to improve the quality of public services provided in the Republic of Moldova?* The answers were various: *efficient management of public resources, de-monopolization of some public services, transparency in the way the tariffs are set, informing users about their rights, assimilating foreign practices, implementing new informational technologies, public-private partnerships, personnel training and motivation, etc.*

In conclusion, both theoretical research and empirical data show local government has several difficulties in carrying out its mission as a public service provider. Analyzing the results of the performed study, we can say most of the users believe public administration does not exert every effort in order to provide them with quality public services. On the other hand, the citizens themselves become more and more active; given more than 40% of the respondents have submitted at least one complaint to the authorities regarding the quality of public services. Finally, the users have provided valuable ideas in the field of public services modernization. This proves they can serve as a valuable source of information, if public administration desires to reform the existing public services system.

References.

1. Deliu T. *Mijloacele de acțiune ale administrației publice locale*, *Administrarea Publică* Journal # 1/2003

Меляков Антон. УЧАСТЬ ТЕРИТОРІАЛЬНОЇ ГРОМАДИ У ВИРІШЕННІ ПИТАНЬ ГУМАНІТАРНОГО РОЗВИТКУ: ПИТАННЯ ТЕОРІЇ ТА ПРАКТИКИ	141
Наконечний Володимир. МЕТОДОЛОГІЧНИЙ ПІДХІД «ВСТАНОВЛЕННЯ ПОРЯДКУ ДЕННОГО» В ДЕРЖАВНОМУ УПРАВЛІННІ	142
Овчаренко Юрій. ОСОБЛИВОСТІ РОЗВИТКУ НЕЗАЛЕЖНОЇ УКРАЇНИ В УМОВАХ ГЛОБАЛІЗАЦІЇ ТА ЇХ ВПЛИВ НА СУСПІЛЬНО-ПОЛІТИЧНЕ ЖИТТЯ ТА СЕКТОР НАЦІОНАЛЬНОЇ БЕЗПЕКИ ДЕРЖАВИ	143
Панченко Ганна, Дзиговська Оксана. ЛЮСТРАЦІЯ ЯК ВАЖЛИВИЙ ЕЛЕМЕНТ РЕФОРМУВАННЯ СИСТЕМИ ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ В УКРАЇНІ	145
Попова Віра. УКРАЇНА НА ШЛЯХУ ВИБОРУ МОДЕЛІ СОЦІАЛЬНОЇ ПОЛІТИКИ	146
Примоленна Любов. НАПРЯМИ ОРГАНІЗАЦІЇ ВЗАЄМОДІЇ ДЕРЖАВИ І НЕДЕРЖАВНИХ НЕПРИБУТКОВИХ ОРГАНІЗАЦІЙ	147
Притуп Олена. ОСОБЛИВОСТІ РЕАЛІЗАЦІЇ ДЕРЖАВНОЇ ПОЛІТИКИ ЩОДО КУЛЬТУРНОГО РОЗВИТКУ РЕГІОНІВ	149
Росколотько Ірина. НЕОБХІДНІСТЬ НОВИХ МЕТОДОЛОГІЧНИХ ПІДХОДІВ ДО АНАЛІЗУ СОЦІАЛЬНОЇ РЕАЛЬНОСТІ	150
Ростіянов Богдан. УПРАВЛІННЯ МІСТОМ В КРИЗОВИХ СИТУАЦІЯХ: З ІСТОРИЧНОГО ДОСВІДУ МІСТА МИКОЛАЇВ	151
Ротар Вікторія. СУЧАСНІ МОДЕЛІ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ НАСЕЛЕННЮ	152
Семічастна Олена. АКТУАЛІЗАЦІЯ ПРИНЦИПІВ СОЦІАЛЬНОГО ЗАХИСТУ ТА ПРИНЦИПІВ СОЦІАЛЬНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯК ЙОГО СКЛАДОВОЇ	153
Сидорчук Ористлава. СОЦІАЛЬНА ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ОРГАНІВ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ В УМОВАХ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ СТАЛОГО РОЗВИТКУ	154
Скок Павло. МЕХАНІЗМИ ФУНКЦІОНУВАННЯ ОСВІТНЬОЇ СИСТЕМИ ЯК ФАКТОРУ ВПЛИВУ НА НАЦІОНАЛЬНУ КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНІСТЬ	156
Слєпак Сергій. ДЕРЖАВНА ПОЛІТИКА УКРАЇНИ В СФЕРІ КІНЕМАТОГРАФІЇ	157
Смоківін Микола. АКТУАЛЬНІ ЗАВДАННЯ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ В РЕАЛІЗАЦІЇ ГУМАНІТАРНОЇ СКЛАДОВОЇ ДЕРЖАВНОЇ ПОЛІТИКИ	158
Сокур Наталя, Кіров Володимир. ПРО ІСТОРІЮ ФОРМУВАННЯ УПРАВЛІННЯ ЗДОРОВИМ СПОСОБОМ ЖИТТЯ В УКРАЇНІ	159
Станков Владислав. ОРГАНІЗАЦІЯ МОНІТОРИНГУ СФЕРИ КУЛЬТУРИ НА РЕГІОНАЛЬНОМУ РІВНІ	161
Стойкова Галина. НАЦІОНАЛЬНА ТА МОВНА СТІЙКІСТЬ	162
Tincu Violeta. LOCAL PUBLIC SERVICES IN THE REPUBLIC OF MOLDOVA FROM THE CITIZENS' PERSPECTIVE	163