

## МЕТОДИЧНІ ЗАСАДИ ОЦІНЮВАННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ НАДАННЯ ПОСЛУГ У ТЕРИТОРІАЛЬНИХ ГРОМАДАХ

*МОСКАЛЬ Ілля, аспірант*

*Спеціальність 073 Менеджмент*

*Миколаївський національний аграрний університет*

*Анотація:* Проаналізовано методи оцінювання ефективності послуг у територіальних громадах: SWOT-аналіз, аналіз витрат та вигод (CBA) та балансова система показників (BSC). Впровадження цих методів підвищує прозорість і обґрунтованість управлінських рішень, сприяючи сталому розвитку громад.

*Ключові слова:* методи оцінки, SWOT-аналіз, аналіз витрат та вигод (CBA), збалансована система (BSC).

Територіальні громади (ТГ) відіграють ключову роль у забезпеченні громадян місцевими послугами. Ефективність надання цих послуг безпосередньо впливає на якість життя мешканців, отже дослідження ефективності надання послуг у територіальних громадах із застосуванням різних методик оцінки, зокрема шляхом використання кількісних і якісних показників, а також аналізу впровадження інформаційних технологій є актуальним.

На думку Немец Ю. та Борщ Г. основним метод оцінювання ефективності надання місцевих послуг є використання простого аналізу мінімізації витрат. Цей метод передбачає розрахунок витрат на обслуговування одного мешканця або на певний обсяг виробництва, наприклад, вартість збору однієї тони сміття [1]. Проте, такий метод не дає можливості максимально оцінити ефективність послуг.

Для оцінювання ефективності надання послуг у територіальних громадах можна застосувати різноманітні методики, так як SWOT-аналіз, аналіз витрат та вигод (Cost-Benefit Analysis, CBA) та балансова система показників (Balanced Scorecard, BSC). Ці методики широко застосовуються у стратегічному плануванні, управлінні проектами, операційній діяльності та оцінці ефективності організацій.

SWOT-аналіз є одним із найпоширеніших інструментів стратегічного планування, що допомагає оцінити сильні і слабкі сторони організації, а також

визначити можливості та загрози. У контексті територіальних громад (ТГ), SWOT-аналіз може бути ефективним інструментом для оцінювання ефективності надання послуг. Цей підхід дозволяє виявити ключові аспекти, які впливають на діяльність громад, і розробити стратегії для покращення якості послуг [2]. SWOT-аналіз є потужним інструментом для оцінювання ефективності надання послуг у територіальних громадах. Використання цієї методики дозволяє виявити внутрішні ресурси та проблеми, а також зовнішні можливості та загрози, що впливають на діяльність громади. Для досягнення найкращих результатів, SWOT-аналіз слід проводити регулярно та залучати до процесу різних зацікавлених сторін. Це допоможе забезпечити об'єктивність оцінок та розробити ефективні стратегії розвитку громади.

Аналіз витрат та вигод (Cost-Benefit Analysis, CBA) є потужним інструментом, який використовується для оцінювання економічної ефективності різних проектів та програм. У контексті територіальних громад, CBA допомагає визначити, чи є певна ініціатива або послуга вартісно ефективною, зважуючи витрати на її впровадження та експлуатацію проти вигод, які вона приносить громаді [3].

Збалансована система показників (Balanced Scorecard, BSC) є методикою управління, що дозволяє територіальним громадам вимірювати та оцінювати свою діяльність з різних перспектив. У контексті територіальних громад, BSC допомагає оцінювати ефективність надання послуг, враховуючи не лише фінансові показники, але й інші ключові аспекти діяльності.

Збалансованої системи показників (BSC) є ефективним інструментом для оцінки та підвищення ефективності надання послуг у територіальних громадах. Вона дозволяє враховувати різні аспекти діяльності громади, забезпечуючи комплексний підхід до управління. Використання BSC сприяє більшій прозорості, покращенню якості послуг та підвищенню задоволеності громадян. Регулярний моніторинг та аналіз показників ефективності дозволяють своєчасно виявляти проблеми та вживати заходів для їх вирішення, що сприяє сталому розвитку громади [4].

Кожна з методик має свої переваги та обмеження. SWOT-аналіз дозволяє виявити внутрішні та зовнішні фактори, що впливають на ефективність, проте не дає кількісної оцінки. Аналіз витрат та вигод є більш точним у фінансовому плані, але вимагає детальних даних і складних розрахунків. Балансова система показників забезпечує комплексний підхід, але може бути складною у впровадженні.

Для забезпечення високої ефективності надання послуг у територіальних громадах доцільно застосовувати комплексний підхід, поєднуючи різні методики. Важливо враховувати специфіку кожної громади, її фінансові та людські ресурси, а також зовнішні умови. Основними рекомендаціями є проведення регулярного SWOT-аналізу для визначення актуальних проблем і можливостей, використання аналізу витрат та вигод для оцінки економічної ефективності великих проєктів, а також впровадження балансової системи показників для систематичного моніторингу ефективності.

### *Література*

1. Немец Ю., Борщ Г. Ефективність надання місцевих послуг. Київ : NISPAcee, 2017. 41 с.
2. Копчак Ю., Лобунець Т., Луковський Р. Swot-аналіз як важливий інструмент у розробці стратегії бізнесу. *Економіка та суспільство*. 2024. № 61. URL: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-61-146>
3. Усик В. І. Публічна політика та аналіз вигід та витрат. *Ефективна економіка*. 2021. Вип. 9. DOI: <https://doi.org/10.32702/2307-2105-2021.9.3>
4. Шкурят М. Є., Узбек Г. Р. Сучасні методи підвищення ефективності бізнес-процесів компаній в епоху цифрової трансформації. *Бізнес Інформ*. 2024. №5. С. 136–145. DOI: <https://doi.org/10.32983/2222-4459-2024-5-136-145>

**Abstract:** *The methods of evaluating the effectiveness of services in territorial communities were analyzed: SWOT analysis, cost-benefit analysis (CBA) and the balance sheet system (BSC). The implementation of these methods increases the transparency and validity of management decisions, contributing to the sustainable development of communities.*

**Key words:** *evaluation methods, SWOT analysis, cost-benefit analysis (CBA), balanced system (BSC).*

**Науковий керівник – КОРМИШКІН Юрій,**  
**д-р економічних наук, професор,**  
**професор кафедри публічного управління та адміністрування і міжнародної**  
**економіки**  
**Миколаївський національний аграрний університет**  
**м. Миколаїв**