

Міністерство освіти і науки України
Національний університет
«Полтавська політехніка імені Юрія Кондратюка»

Навчально-науковий інститут фінансів, економіки, управління та права
Кафедра публічного управління, адміністрування та права

Кваліфікаційна робота

на тему: **«МЕХАНІЗМИ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ СЕРВІСНО-ОРІЄНТОВАНИМ РОЗВИТКОМ УКРАЇНСЬКОЇ ДЕРЖАВИ»**

Виконав:

студент академічної групи дбДС
освітньо-професійної програми
«Публічне управління та адміністрування»
другого (магістерського) рівня вищої освіти
спеціальності 281 «Публічне управління та
адміністрування»

_____ Г.Г. Шаповал

Науковий керівник:

професор кафедри публічного управління,
адміністрування та права, доктор наук з
державного управління, доцент

_____ В.П. Задорожний

Полтава – 2023 рік

Бібліографічний опис та анотація кваліфікаційної роботи

Бібліографічний опис: Шаповал Григорій Григорович. Механізми публічного управління сервісно-орієнтованим розвитком української держави. Спеціальність: 281 «Публічне управління та адміністрування». Національний університет «Полтавська політехніка імені Юрія Кондратюка». Навчально-науковий інститут фінансів, економіки, управління та права. Кафедра публічного управління, адміністрування та права. Науковий керівник: Задорожний Володимир Петрович, професор кафедри публічного управління, адміністрування та права, кандидат наук з державного управління, доцент. Полтава. 2023 рік.

Зміст роботи: робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків та пропозицій, списку використаних джерел, додатку.

Анотація. У роботі розглянуто теоретичні засади сервісно-орієнтованого розвитку держави, зокрема сутність та основний зміст системи публічного управління сервісно-орієнтованим розвитком держави, класифікацію публічних послуг в умовах сервісно-орієнтованого розвитку держави; аналіз сучасного стану організації надання публічних послуг в Україні, особливості впровадження інструментів електронної демократії у контексті цифрової трансформації, проведено діагностику стану громадської думки щодо перспектив управління розвитком сервісної держави. Автором запропоновано перспективи публічного управління сервісно-орієнтованим розвитком держави в умовах суспільних трансформацій.

Ключові слова: публічне управління, механізми публічного управління, трансформування державного управління, реформування місцевого самоврядування, розвиток, напрями вдосконалення, нова модель управління.

ЗМІСТ

| | |
|---|----|
| ВСТУП..... | 4 |
| РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ СЕРВІСНО-ОРІЄНТОВАНОГО РОЗВИТКУ ДЕРЖАВИ | 7 |
| 1.1. Сутність та основний зміст системи публічного управління сервісно-орієнтованим розвитком держави | 7 |
| 1.2. Класифікація публічних послуг в умовах сервісно-орієнтованого розвитку держави | 15 |
| РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ СУЧАСНОГО СТАНУ ОРГАНІЗАЦІЇ НАДАННЯ ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ..... | 25 |
| 2.1. Особливості впровадження інструментів електронної демократії у контексті цифрової трансформації | 25 |
| 2.2. Діагностика стану громадської думки щодо перспектив управління розвитком сервісної держави | 36 |
| РОЗДІЛ 3. ПЕРСПЕКТИВИ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ СЕРВІСНО-ОРІЄНТОВАНИМ РОЗВИТКОМ ДЕРЖАВИ В УМОВАХ СУСПІЛЬНИХ ТРАНСФОРМАЦІЙ..... | 44 |
| 3.1. Характеристика трансформаційних перетворень в українському суспільстві у напрямі розвитку сервісно-орієнтованої держави..... | 44 |
| 3.2. Концепція публічного управління сервісно-орієнтованим розвитком держави в умовах суспільних трансформацій | 51 |
| ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ..... | 54 |
| СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ..... | 56 |
| ДОДАТКИ..... | 66 |

ВСТУП

Актуальність теми. Захист законних інтересів і потреб громадян шляхом удосконалення процесу надання державних послуг, з одного боку, служить основою соціально-економічної та політичної стабільності, а з іншого боку стимулює взаємодію влади та громадянських інституцій суспільства. Відповідно, проголошується і трансформація української державності, визнання пріоритетним у здійсненні ключових соціальних реформ для розвитку сервісної держави (СД) в Україні. Все це має від кожного громадянина фактично вимагатиме/отримуватиме належний рівень і високу якість послуг, які повинні надавати ті чи інші організації та державні органи. В Україні процес управління зумовлений поглибленням важливих реформ державного будівництва на сучасному етапі, що відповідає її цілям щодо перспектив європейської інтеграції.

Важливий фактор, який також визначає актуальність теми - це спостерігаються трансформації політичних систем. Останні десятиліття в розвинених сервісних країнах світу (особливо в європейських) мають загальну тенденцію – політичні зв'язки зростають складний і незалежний і водночас більш відкритий, підлягає громадському розгляду. Державне управління виглядає як окремий публічний простір соціальної комунікації, що має ознаки комунікативної культури в цих країнах. Зростає значення комунікаційної складової політичного життя, що веде до заміни традиційного політичного життя: відносини «влади та впливу» впливають із «договорної» політики (Politics обговорення). Ця упередженість характерна і для України.

Значний вклад у вирішення цих проблем внесли такі відомі вчені як В.М. Бебик, О.А. Машков, М. Михальченко, С.П. Мосов, Н.Р. Нижник, М. Пашков, Ц. Ямпольська та інші науковці.

Дослідженням публічного управління розвитку сервісної держави займались українські вчені А. Бова, О. Демків, С. Домбровська, І. Євдокимова,

А. Колодій, М. Лесечко, О. Михайловська, К. Павлюк, А. Розказов, Ю. Савко, О. Сидорчук, В. Степаненко, В. Сукачов, А. Ткачук та ін.

Проте попри істотні наукові дослідження з даної проблематики, й досі залишаються поза увагою практичні аспекти удосконалення механізмів публічного управління сервісно-орієнтованим розвитком держави. Усе зазначене зумовлює актуальність обраної теми дослідження.

Мета та завдання дослідження. Метою дослідження є розробка теоретико-концептуальних засад і практичних рекомендацій щодо удосконалення механізмів публічного управління сервісно-орієнтованим розвитком держави.

Для виконання поставленої мети було поставлено та вирішено такі завдання:

- визначити сутність та основний зміст системи публічного управління сервісно-орієнтованим розвитком держави;
- з'ясувати класифікаційні види публічних послуг в умовах сервісно-орієнтованого розвитку держави;
- встановити особливості впровадження інструментів електронної демократії у контексті цифрової трансформації;
- діагностувати стан громадської думки щодо перспектив управління розвитком сервісної держави;
- провести характеристику трансформаційних перетворень в українському суспільстві у напрямі розвитку сервісно-орієнтованої держави;
- удосконалити концепцію публічного управління сервісно-орієнтованим розвитком держави в умовах суспільних трансформацій.

Об'єкт дослідження – процес публічного управління сервісно-орієнтованим розвитком держави.

Предмет дослідження – формування механізмів публічного управління сервісно-орієнтованим розвитком держави в умовах суспільних трансформацій.

Методи дослідження. Для досягнення поставленої мети було використано комплекс загальнонаукових і спеціальних методів та підходів, що

базуються на сучасних наукових засадах публічного управління і споріднених наук.

Зокрема: семантико-етимологічного (визначення змісту базових понять та вивчення понятійно-категорійного апарату); аналізу та синтезу (у процесі аналізу наукових джерел та державних документів, які регламентують функціонування суб'єктів системи публічного управління); систематизації та узагальнення (щодо класифікацій у сфері публічного управління); системного аналізу (для відображення чинного стану функціонування суб'єктів системи публічного управління у сервісно-орієнтованому напрямі); структурно-функціонального (у процесі ідентифікації та систематизації механізмів управління розвитком сервісно-орієнтованої держави) тощо.

Теоретичною основою дослідження є фахова література, наукові публікації вітчизняних, зарубіжних вчених; нормативно-правові акти, офіційні статистичні дані; соціологічні дослідження аналітичних центрів, як українських так і міжнародних організацій; офіційні сайти органів законодавчої та виконавчої влади України та органів місцевого самоврядування.

Практичне значення одержаних результатів полягає у розробці практичних рекомендацій щодо вдосконалення механізмів публічного управління сервісно-орієнтованим розвитком держави.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ СЕРВІСНО-ОРІЄНТОВАНОГО РОЗВИТКУ ДЕРЖАВИ

1.1. Сутність та основний зміст системи публічного управління сервісно-орієнтованим розвитком держави

Трансформаційні процеси у відносинах між державою та суспільством наприкінці ХХ – на початку ХХІ ст. Століття. Реформа управління (CSS). Істотним змістом такої реформи є реструктуризація SDU з метою створення політичного, соціально-економічного середовища, яке б сприяло предметній орієнтації SDU як фактора соціального (соціально-економічного) благополуччя [67, с. 44-45].

Відповідно до філософії ідентичності Ф. В. Дж. Шеллінга, ми стверджуємо, що, незважаючи на те, що суб'єктивне та об'єктивне є протилежними імперативами, і сутність ідентичності протилежностей не є ознакою «єдності, подібності», а скоріше у їхній взаємодії та взаємодії.

Суб'єкт та об'єкт як діалектичні протилежності не існують один без одного [79, с. 127].

У зв'язку з цим необхідною умовою подальшої трансформації КАС є суб'єктивна узгодженість її функціонування, зміна впливу об'єктивного стану на суб'єкт-суб'єктну взаємодію, максимальну реалізацію суб'єктивних якостей учасників такої взаємодії, взаємодія, переорієнтація на потреби зовнішніх суб'єктів з урахуванням цих потреб та інтересів та побудова нового типу системи державного управління (СПУ). Реалізація цієї умови відбувається в рамках конверсії бюрократичної моделі державного управління в сервісну, в основі якої лежить сервіс-домінантна логіка функціонування та розвитку СДУ [18, с.85].

Позиція академіка О.М. Алімова, що інновації у державному управлінні зазвичай не є «товарними», а організаційним чи економічним об'єктом

інновацій є технології державного управління [29, с. 26 – 30]. У цьому контексті очевидно, що певним нововведенням у державному управлінні є запровадження Інституту послуг, який докорінно змінює взаємодію не лише SDU, а й системи SPU загалом.

Інноваційною спрямованістю та однією з передумов реалізації цілей, завдань та досягнення відповідного рівня соціального розвитку в українській державі до 2020 року має стати формування СДУ на основі логіки управління з домінуванням служб [17]. Застосовуючи думку Дж. Майлза до оновлення сервісних потреб суб'єктів СПУ, ми виявляємо, що цей процес опосередкований так званим феноменом «сервісизації» [11, с. 10].

Сучасна реформа СДУ у багатьох країнах світу ґрунтувалася на принципі службової функціональності її суб'єктів. Україна не є винятком. Реформа, заснована на сервісній концепції державного управління, має проводитись державними органами та структурами, а також органами місцевого самоврядування [72, с. 218]. Відповідно до практичної значущості застосування логіки домінантної послуги в CAS існує потреба в активному подальшому розвитку моделі статусу «послуги» («нова модель адміністрування як послуги з гарантованою послугою») [63].

Зокрема, УР – це особлива політична форма державної влади, яка має особливий державний апарат, спрямований на надання високоякісних державних послуг своїм споживачам (юридичним та фізичним особам) та заснований на наступних компонентах, а саме: держава, єдина гарантія якісних державних послуг; держава, що створює необхідні умови для громадських дій та спонукає громадян вирішувати проблеми самостійно; держава, яка (на підставі встановлених правил) контролює адміністративну, соціальну та економічну діяльність [34].

На думку С.В. Зерновий застосування сервісного підходу призводить до того, що функції суб'єктів SDU розглядаються як громадська послуга, а сама держава, заснована на сервісному підході, стає послугою [13]. Така ситуація має забезпечувати: стабільність суспільства; Формування комплексної

діяльності суб'єктів СПУ (органів державної влади та інститутів громадянського суспільства), яка б характеризувалася прагненням реалізувати важливі інтереси суспільства шляхом надання якісних державних послуг.

З погляду структурування наукового знання загалом слід підкреслити, що SD характеризується неповним теоретичним обґрунтуванням у умовах, що пов'язано, зокрема, з відсутністю опису різноманітності державних послуг у адміністративній науці. До основних проблем теорії «службової держави» відносяться: недостатнє опрацювання методологічного забезпечення його формування, а також увага до розуміння держави в системі соціально-політичних та економічних інститутів; Суперечності у застосуванні принципів роботи сервісного стану.

Отже, різні концептуальні розробки таких учених, як Я.В. Коженко, О.Ю. Мамічеву слід зазначити, що вони визначають УР як особливу політичну форму публічного насильства з особливим державним апаратом, дії якого спрямовані на надання державних послуг особи, а також систему соціальних та правових гарантій гідного життя, прав людини. та свободи [17, с. 46; 14].

Впровадження моделі УР було ініційоване владою у процесі адміністративної реформи в Україні, але без адекватного концептуального бачення її створення та розвитку. Така держава повинна забезпечувати необхідну якість публічних послуг, тобто в умовах, за яких громадянин повинен вкладати мінімум часу, зусиль та ресурсів для отримання громадських послуг [29, с. 28-32]. Тому, на наш погляд, значення держави у суспільстві загалом та у регулюванні соціально-політичних та економічних процесів має бути обмежене необхідністю забезпечення та забезпечення прав і свобод громадян.

Відповідно, УР має ґрунтуватися на методологічних засадах протиставлення держави як основного структурного елемента політичної системи складовим елементам її економічної підсистеми, оскільки послуги, що надаються державним сектором, є зовнішнім обмеженням на господарську діяльність фізичних осіб чи не внутрішній мотив поведінки суб'єкта СПУ. Ці

положення багато в чому визначають важливі економічні функції держави та забезпечують її соціальну легітимність, а саме: 1) виробництво (виробництво товарів та послуг суб'єктами SD на основі відносно незалежної від ринку); 2) споживачі (непродуктивне споживання послуг підрозділами УР на неринковій основі); 3) Перерозподіл (забезпечення представників приватного сектора за державний рахунок фінансами, продуктами та послугами на неринковій основі [21, с. 47-52]).

Слід наголосити, що суб'єкти UDF здійснюють господарську діяльність і, отже, беруть участь у загальному циклі доходів, витрат та виробництва. Ідентифікація власності суб'єктів у КАС заснована на визнанні їх неринковими виробниками, які провадять свою діяльність за рахунок фінансових ресурсів держави.

Функція SDU в економічному напрямку полягає у наданні неринкових послуг для їх колективного чи індивідуального споживання та у забезпеченні перерозподілу доходів та матеріальних благ. Отже, це становище важливе підтримки взаємовідносин між двома типами інституційних одиниць: 1) урядовими агентствами; 2) Фінансовані державою некомерційні організації створюються та контролюються інституційними одиницями першого типу [19; 49]. Відповідно, економічна підсистема політичної системи зазвичай представлена інституційними елементами, одним із яких є СПУ.

Фактично, відповідно до цього підходу обсяг функцій різних суб'єктів СПУ пов'язаний з наданням послуг. Тобто результат виконання певної функції держави завжди є публічна (публічна) послуга.

Підсумовуючи, зазначимо, що вдосконалення діяльності державних інститутів як суб'єктів СПУ по суті ґрунтується на виборі якості інноваційного напрямку функціонування та розвитку СПУ загалом, орієнтованого на сервісний продукт – «незалежна послуга», матеріальний продукт та супутні послуги» [17, 45 – 46]. У цьому контексті розглядається надання державних послуг у результаті діяльності (і з цього погляду державна послуга має розглядатися як вид товару) [10, с. 198-207].

Корисно зрозуміти глибоку природу процесу обслуговування, що предмет послуги у вужчому сенсі ототожнюється з послугою як дію, дію, процес, ніж як результат, продукт діяльності. Сьогодні термін «послуга» насамперед визначається як процедурний компонент створення та надання послуг як кінцевого продукту певних інституцій [63]. Що стосується SPU, то об'єкт послуги – це публічна послуга, як дія, процес, взаємодія.

Саме організаційний та процедурний характер послуги ми інвестуємо у концепцію «Сервісна діяльність підрозділів SPU», яка має певні особливості та сприяє формуванню державної сервісно-орієнтованої політики щодо реалізації державних послуг, яка є кінцевим продуктом послуги. Державна послуга є одним із компонентів послуги як міждисциплінарної діяльності з метою створення рамкових умов, що гарантують якісне та засноване на потребах надання цих послуг, тобто. формують тенденцію до індивідуалізації.

Сервісна діяльність підрозділів SPU, безсумнівно, сприяє формуванню орієнтованої послуги національної політики. Більшість зарубіжних дослідників вказують на те, що сервісно-орієнтована політика є пріоритетом сучасної державної влади в політичній, соціально-економічній і т. д. Це досягається за рахунок цілеспрямованих дій, що вживаються державними органами та іншими підрозділами СПУ. Його функція, а саме як предмет службової діяльності, регулюється законом і спрямована на надання громадянам адміністративних, адміністративних, соціальних та інших видів державних послуг [16, с. 442-450].

Таким чином, розвиток громадянського суспільства як системи соціальних відносин, що сприяє реалізації природних прав людини за допомогою самоорганізації та самоврядування, залежатиме від стану «розвитку» суспільних послуг для населення. Ми вважаємо, що ці узагальнення залишаться значною мірою декларативними без зміни суспільного сприйняття розподілу влади між різними рівнями влади, функцій державного сектору відповідно до принципу «держава для людей, а не люди для держави».

На наш погляд, створення сервісно-орієнтованого СПУ, суб'єкти якого мають забезпечувати надання якісних державних послуг, пов'язане насамперед

зі зміною спрямування у державі: формуванням розуміння того, що держава не існує для людей і навпаки. Крім того, побудові такої моделі ГПУ сприяють сучасні технології та відкриті стандарти, які дозволяють перетворити державу на сервісну організацію з надання державних послуг, змінити важливість та роль громадян у державному управлінні із суб'єкта державного управління. державне впливом геть суб'єкт - справжній учасник сервісно-орієнтованих процесів.

Цей вектор розвитку УР отримує визнання у різних наукових підходах до вдосконалення державного управління.

1. Системно-структурний підхід спрямовано розуміння те, що управління: є цілісну складну структуровану систему, кожен елемент якої забезпечує виконання певних функцій; механізм саморегулювання, який перебуває у постійній взаємодії з навколишнім середовищем через «вхід» (вимоги громадянського суспільства) та «вихід» (управлінські рішення). Цей підхід спрямований на синтез наукових знань у різних наукових галузях і має на меті виявити загальний набір взаємовідносин окремих елементів УР (особливо держави) із суспільством.

2. Неоінституціональний підхід є синтезом інституційного і поведінкового (соціально-психологічного) підходів. Йдеться не лише про інституційну структуру УР, за допомогою якої інститути здійснюють управлінську діяльність, або у процесі формування певної поведінки суб'єктів СПУ на основі відповідних психологічних мотиваційних компонентів чи індивідуальних дій. У контексті такого підходу розглядаються наслідки таких соціальних явищ, як лобізм, недобросовісна поведінка посадових осіб у зв'язку зі зловживанням службовим становищем, корупційна поведінка. УР - це арена у розвиток конкуренції за впливом геть розробку та прийняття управлінських рішень, використання можливостей розподілу силових ресурсів. Громадяни використовують інститути ЦД для досягнення своїх цілей і тим самим використовують різні засоби та методи впливу (у сьогоднішній Україні іноді нелегітимні та аморальні засоби впливу).

3. Соціологічний підхід включає з'ясування соціального стану соціально-політичних явищ державного управління, включаючи вплив на СПУ економічних відносин, соціальної структури, ідеології та культури. Суть цього підходу у цьому, що суспільство розвивається як складна динамічна система зі своєю природою. Існуючі інститути та структури залишаються непридатними для управління таким суспільством. Щоб провести інституційну реорганізацію з метою встановлення відносин між різними суб'єктами СПУ, необхідно гарантувати баланс між соціальним впливом та соціальними інтересами на основі взаємної довіри та взаєморозуміння.

4. З точки зору синергетичного підходу до державного управління, керовані системи мають властивість самоорганізації і не є пасивними. Отже, вони можуть мати ті структури, які відповідають їх власним тенденціям розвитку. Це призводить до висновку, що керовані об'єкти не повинні нав'язуватись нехарактерним формам організації, структури та еволюції. Синергетичний підхід заснований на двох основних принципах: самоорганізації та нелінійності. Принцип самоорганізації працює у складних нелінійних системах, котрим характерно наявність кризових функцій. Самоорганізація - це прояв певних змін, які у структурі систем через порушення працездатності їх структурних елементів (процесів самоорганізації). SPU у SD повинен гарантувати визнання існування двох взаємодіючих типів цілей:

- 1) ціль управління, тобто управлінські зусилля суб'єктів;
- 2) Цілі самоорганізації, тобто. власні цілі розвитку систем (об'єктів).

Принцип нелінійності ґрунтується на трьох основних визначеннях:

- 1) уявлення про різноманітність варіантів розвитку системи;
- 2) уявлення про ритмічно-хвильову природу процесів;
- 3) Уявлення про резонанс та можливість швидкого розвитку систем.

5 У контексті постмодерного підходу розглядається маркетингова модель функціонування держави «споживач-держава-виробник». Ця модель передбачає наявність «інтелектуального», новаторського, публічного і водночас мінімально необхідного управління за умови максимально можливої передачі влади

базовим рівням управління та розвитку самоврядування. Детермінантами в системі відносин між державою, суспільством і людьми є відносини щодо надання високоякісних громадських послуг та відтворення людського капіталу. Слід зазначити, що найповніша інституційна архітектура сучасної СДУ була розроблена в рамках постмодерного підходу до вдосконалення державних інститутів, при цьому пріоритетом держави є створення умов для самореалізації особистості та забезпечення її чи її особисті свободи та права. Надання державних послуг задоволення потреб громадян [10, с. 23-25].

Тому проблема визначення ролі та місця адміністративної науки в системі соціально-гуманітарного знання має велике значення у науково-дослідному процесі, оскільки від неї залежить проблема ефективності адміністративної науки на об'єктах, що досліджуються.

1.2. Класифікація публічних послуг в умовах сервісно-орієнтованого розвитку держави

Щоб проаналізувати різноманітність наукових концепцій розуміння змісту державних послуг, необхідно визначити їх типологію. Зокрема, йдеться про те, що державні послуги: 1) визначаються як діяльність державного апарату, що забезпечує реалізацію інтересів та потреб споживачів послуг як платників податків; 2) характеризує лише певну сферу діяльності держави, що забезпечує життєдіяльність населення (містобудування, транспорт, теплопостачання, каналізація, вода та електрика, освіта, охорона здоров'я тощо); 3) є інструментом ефективного державного управління, що супроводжується відповідністю очікуваних результатів реальним наслідкам для досягнення конкретних послуг, і цільовим одержувачем їх надання (це підрозділ, який покращує свою ситуацію після того, як вони досягли очікуваного результату. 4) позиціонуються як функції органів, що їх виробляють; 5) подати громадянам відповідний механізм обслуговування у вигляді прямої взаємодії з громадянами при їх обігу та прийомі [18, с. 211]. Ця типологія держпослуг, з погляду, найбільш вдала.

Слід зазначити, що у статті розглядаються розроблені наукові підходи до типології послуг із предметним поділом категорії «державні послуги» у контексті управління.

Зверніть увагу, що правова природа юридичної особи, яка надає послугу (постачальник послуги), та юридичної особи, яка отримує її (споживач), а також характер їхніх відносин є ключовими для визначення загальнодоступних послуг. Загалом, характеризуючи ставлення експертів до категорії «державна послуга» та зважаючи на детальний аналіз існуючих наукових праць та публікацій, можна виділити два підходи до розуміння змісту державних послуг, у свою чергу, у першому випадку: а у другому – серія з двох підходів до концептуалізації державної послуги: ринкова та управлінська [37, с. 26-33; 35; 46].

Перший, ринковий підхід, з погляду, належить до тлумачення типології блага, другий - до адміністрування, заснований на реалізації сукупності повноважень з надання державних послуг органами структури державної влади та його підлеглими. установи, організації та компанії.

Так, А. В. Яцкін, який використовує ринковий підхід до розуміння природи державної послуги, визначає її як продукт, який уряд пропонує громадянам та організаціям, оскільки держава має пріоритет у наданні певних послуг та як частину підходу до управління, основу якого лежить концепція адміністративного регулювання, всі форми взаємодії держави й докільця (населення, економіки) носять як добровільний, і примусовий характер [39, стор 13].

На наш погляд, саме в рамках управлінського підходу до розуміння змісту державної послуги слід розробити предметно-орієнтований підхід до організації державної послуги. Варто зазначити, що в сучасних умовах переважають емпіричний та діловий підходи. Інтерес до категорії «державна послуга», її змісту та явищ носить міждисциплінарний характер.

Вивчаючи зміст державних послуг на основі аналізу нормативних актів та наукових підходів, слід зазначити, що, незважаючи на існуючі наукові

інтерпретації категорії «державна послуга», ця категорія потребує великих деталей та наукова робота з цієї теми має бути систематизованою. У етимологічному контексті термін «суспільний» контрастує з терміном «приватний» та охоплює загальний набір «неприватних» (стосунки державної влади, вплив громадських організацій на формування цих відносин влади). Таке розмежування оновлює перший напрямок ідентифікації громадських послуг - їх виділення чи виділення окремих видів послуги. Інтерпретація змісту категорії «Послуга» відображає різні наукові погляди, що розкривають її зміст у певних контекстах: у результаті відповідної діяльності; наскільки безпосередньо сама діяльність [14, с. 81; 20, стор 32]. Специфіка послуги як категорії державного управління у тому, що це поняття є інтегрований набір процесів і результатів. Певна «двоїстість» категорії «послуги» спрямовує дослідження категорії «державна послуга» як результат діяльності, з одного боку (й щодо цього державна послуга має розглядатися як вид товару) і з іншого боку, інший – як корисне заняття. У цьому контексті необхідно розглядати держслужбу як одну із складових опіки підрозділів СПУ. Слід наголосити, що двоїста природа державних послуг передбачає наявність двох напрямів у їхній ідентифікації. У першому напрямку критерієм ідентифікації є категорія «добре», у другому – «кінцевий продукт» діяльності.

Слід зазначити, що стан динамічного розвитку СПУ можливий під зовнішнім впливом громадянського суспільства та бізнесу. Виходячи з цього, необхідно виділити держпослуги за першим напрямом. У громадянському суспільстві держава має виконувати життєво важливі функції, які суспільство визнає завданнями держави. У цих умовах концептуалізацію державних послуг слід розглядати як позитивний результат процесу децентралізації державної влади, який мав місце у світовій практиці у ХХ столітті. [39, с. 12]. Ці обставини пов'язані, з одного боку, з посиленням економічних функцій держави, з другого - з розвитком інститутів громадянського суспільства. На наш погляд, генезис політичної системи держави сприяє концептуалізації

державних послуг, створює необхідність віднесення їх до певного типу послуг у міжгалузевій взаємодії ГПУ та конкретизує їх зміст. (Таблиця 1.1).

Тільки у разі домінування держави та економічних структур над громадянським суспільством виникають умови для відокремлення державних послуг від усіх послуг загалом [51, стор 64].

Таким чином, державні послуги слід визначати як вид товарів, виробництво яких ініціюється запровадженням комунікативної взаємодії між державою, громадянським суспільством та економікою.

У таких умовах державні послуги діляться на адміністративні, адміністративні, державні, муніципальні та недержавні, і різницю між «державними послугами» та «державними послугами» необхідно розглядати у двох аспектах – типовому та загальному (Таблиця 1.2).

Статус та початок державного розвитку у громадянському суспільстві, а також конституційний та правовий статус регіональної влади та їх об'єднань, зокрема їхня незалежність, тому, на наш погляд, обґрунтовують розподіл державних та громадських послуг як типові та загальні концепції. . Такий розподіл може відбуватися лише за умов реально функціонуючих суб'єктів громадянського суспільства - органів місцевого самоврядування, громадських об'єднань, релігійних організацій, недержавних некомерційних організацій та громадян суспільного життя.

На наступному етапі дослідження необхідно розглянути категорію "суспільні послуги" з метою визначення послуг як відповідного типу товарів, які ми визначили як громадські послуги. Ідентифікатор (приклад, з яким вони порівнюються) – категорія «добре». Примітно, що держава надає послуги в економічному сенсі, які є суспільними благами, а в юридичному сенсі товари, що розглядаються, не підпадають під категорію послуг [39, с.140; 54, стор 33-34].

Є два підходи до розгляду природи суспільних благ. У вузькому сенсі до цієї групи входять товари, відповідальні певним критеріям. Іншими словами, сутнісне тлумачення суспільних благ в ідеалі - це особлива форма споживання,

відсутність предмета закупівлі товарів у процесі споживання та конкуренція між цими суб'єктами у цьому процесі. У найширшому сенсі суспільні блага слід розглядати як сукупність товарів та послуг загалом. Суспільні блага – це товари, витрати на виробництво яких повністю або частково покриваються за рахунок бюджету. На цьому тлі слід зазначити, що суспільні блага відповідають лише одному критерію, а саме відсутності різниці між приватними та суспільними благами.

У філософському контексті якість будь-якого блага – це задоволення певної потреби. Функціонування SPU задоволення певних соціальних потреб перетворює результати своєї діяльності, саме наявність низки товарів, на послуги. Соціальна вигода як властивість державної служби завжди визначається цілями, реалізація яких породжує неусвідомлені потреби суспільства певних благах.

Суспільство свідомо спонукає державу відповідно до керівних принципів, що діють на момент постановки мети, надавати певні соціальні послуги відповідно до соціальних потреб. Швидше, у громадянському суспільстві їх суб'єкти ініціюють виділення послуг для суспільства і делегують своє виробництво державі, передаючи державі інформацію про потреби [12, стор 42]. Несвідомі потреби визначають дизайн функцій держави, навіщо він визначає цілі реалізації і цим забезпечує виробництво несвідомих благ. Таким чином, стає можливим формувати попит як систему несвідомих потреб та пропозицію як систему несвідомих благ, реалізуючи концепції попиту та пропозиції на рівні розвитку NE в умовах соціальної трансформації. Таким чином, існує певний дуалізм тлумачення терміну «громадські послуги»: у першому випадку – як несвідомі послуги, надання яких надається громадянським суспільством відповідно до їх соціальної вигоди або виробництво яких делеговано державу, владу та ін.; По-друге, державні послуги - це несвідомі блага, надання яких ініціюється та делегується державі через взаємодію держави з громадянським суспільством та економікою. Відповідно, лише на рівні буття громадська служба створює можливість

задоволення несвідомих потреб у несвідомих благах. В адміністративному контексті держава надає (розподіляє) послуги, які є несвідомими товарами, використовуючи державні ресурси для їхнього виробництва. Такий підхід до інтерпретації змісту громадських послуг дозволяє ідентифікувати їх у якнайширшому сенсі як нематеріальні несвідомі блага.

Враховуючи передумови для створення, благодійний статус визначено як неусвідомлену вигоду для форм некомерційної продуктово-сервісної діяльності у сфері інституціоналізації сучасних СПУ. Відповідно до цього напряму ідентифікації, державна послуга у органічній взаємодії, тобто. з одного боку, як наслідок діяльності зі створення несвідомих благ (форма некомерційного продукту, класифікованого за матеріальною формі), з іншого боку. з іншого боку - як діяльність із безпосередньому задоволенню неусвідомлюваних потреб і з організації споживання некомерційного продукту будь-яких його матеріальних формах (послугах) [15, з. 120-123]. Таке визначення державної служби впливає з викладених вище положень про її соціально-економічний зміст і означає, що державна служба є своєрідним економічним інститутом [1, с. 9]. Ліцензія, паспорт, диплом тощо. буд., як єдиний матеріальний компонент аналізованої державної послуги, певним чином «купується» не заради наявної власності, а реалізації загального блага, яке тобто, у сенсі, втілювати нематеріальний компонент. Послуги мають властивості неоднорідності (суб'єктивності та об'єктивності). Відмінності у сприйнятті таких послуг різними споживачами – суб'єктивна неоднорідність, ймовірність погіршення якості державних послуг – об'єктивна неоднорідність. Відповідно до умов проектування державних послуг, право власності (право на послугу) належить державі чи корпораціям громадянського суспільства, вони мають право або зобов'язані купувати чи не купувати послугу, не відмовляючись сплачувати за відмовлену послугу. Отже, найважливішими ознаками визначення послуг як загальнодоступних є наявність нематеріальних властивостей надання послуг та споживання услуг. Однак слід зазначити, що ці властивості характеризують державну службу лише у вузькому сенсі. Відповідно до цього державні послуги

визначаються як товари, надання яких ініціюється у взаємодії держави з громадянським суспільством та економікою та делегується владі [23, стор 18]. Згідно з цим трактуванням, визначаючи сутність публічних послуг, найважливішими властивостями для їх ідентифікації є:

- 1) відношення до надання сервісних функцій суб'єктами СПУ;
- 2) міжгалузева взаємодія питань СПУ.

Результати дослідження дозволяють ідентифікувати такі властивості громадських послуг як неусвідомлені вигоди: 1) індивідуальна вигода, поєднання індивідуальної та соціальної вигоди чи просто соціальна вигода; 2) присвоєння суспільством результатів надання послуг незалежно від характеру їх споживання (колективно у сенсі чи індивідуально - у вузькому); 3) неоднорідність; 4) відсутність права власності обслуговування. У тих ідентифікації громадських послуг як несвідомих товарів уточнюється їх визначення, яке представлено виходячи з результатів їх ідентифікації у бік зв'язку з виконанням сервісних функцій. Державні послуги – це несвідомі товари, надання яких було ініційовано суб'єктами СПУ у їхній взаємодії (держава з громадянським суспільством та економікою) та делеговано владі. У цьому контексті існує дослідницький інтерес до державної послуги як до набору властивостей (атрибутів), які можуть якнайкраще задовольнити потреби споживачів послуги. Особливості мультиатрибутної моделі державних послуг впливають із наукових аксіом Ф. Фішбейна, Ф. Басса, Ж.-Ж. Ламбен [12, с. 228-229], де сказано, що громадяни сприймають послугу як: - Набір властивостей (атрибутів); вартість нерухомості для різних цільових груп, яка може бути різною; сформовано уявлення громадян щодо вартості нерухомості; якість, яку громадяни пов'язують із особливістю корисності, яка заснована на залежності від ступеня очікуваного задоволення - усвідомлення індивідом потреби у послугах, що мають структурований характер (тобто засновані на обробці накопиченої інформації).

Оскільки державні послуги мають індивідуальні та соціальні переваги, існує необхідність створення мультиатрибутної моделі державної служби з

багаторівневою структурою [17]. Доцільно описати структуру державної служби, описавши її складові рівні. Таким чином, перший рівень – це основа послуги, тобто основна мета, вигода, цінність, реалізація якої пропонується конкретному споживачеві та конкретному суспільству. Другий рівень – це основні характеристики послуг, а саме їх функціональні властивості. Третій рівень включає додаткові функції, такі як додаткові послуги, що визначають цінність послуг для споживачів. На четвертому рівні це емоційні показники послуг, які виникають у споживачів у процесі покупки.

Залежно від типу основу державної служби зазвичай лежить процес об'єднання суспільства (індивідів, соціальних груп, державних інститутів на єдиний компонент) і відтворення людського та соціального капіталу. Добре відомо, що корисність послуги визначає її споживчу цінність. Державні послуги як продукт службової діяльності одиниць SPU можуть стати несвідомим благом, з одного боку, через додаткову споживчу цінність для приймаючого населення (первинне привласнення), а з іншого боку, через споживчу цінність для держави та держави. суспільство. Останнє - це створення, розвиток та використання людського та соціального капіталу.

Кожному рівню формування державної служби відповідає ряд невід'ємних властивостей та атрибутів несвідомого блага, які є елементами мультиатрибутової моделі. Зверніть увагу, що атрибути – це матеріальні елементи об'єкта, а властивості – це його властивості та характеристики. По суті, атрибут – це об'єктивне явище, а властивість – суб'єктивне явище. Об'єктивність якостей впливає з імперативу формувати поведінку постачальників та споживачів громадських послуг. Поділ цих властивостей корелює з процесами стандартизації та регулювання державних послуг [14, стор 100; 3. С. 29; 46, стор 65].

Набір властивостей державної послуги має визначатися відповідно до існуючих нормативних актів у чинному законодавстві цієї держави. Всі властивості необхідно перетворити на атрибути або відобразити у вигляді властивостей у свідомості споживачів. Їх суть має бути сформульована через

розуміння та сприйняття споживачем державної послуги. Звичайно, вирішення цієї проблеми не може бути уніфікованим для всього набору публічних сервісів, що вимагає побудови унікальної моделі з декількома атрибутами, що відповідають певному типу сервісу. Використання такої моделі громадських послуг схильне до певних обмежень з точки зору ідентифікації громадських послуг як несвідомих благ, тобто тих, які задовольняють несвідомі потреби та мають соціальну корисність. Результатом споживання таких товарів є поєднання «первинного ефекту», який присвоюється інституційним та неінституційним суб'єктам (держава, організації, окремі особи тощо), та «вторинного ефекту», що досягається за рахунок інтеграції їх сукупність (суспільство), а також фізичні та юридичні особи – споживачі державних послуг є учасниками створення мережі соціальних благ.

Таким чином, на наш погляд, авторське визначення категорії «державна послуга» спрямоване на розуміння її сутності як природного явища, що має двоїстий характер структурних динамічних та функціональних змін у розвитку, з одного боку, некомерційного продукту, заснованого на його матеріальну форму, а з іншого сторони - як діяльність із прямого обслуговуванню зазначеного продукту, що здійснюється у межах певної системи та пропонує наступне: посилення взаємодії SPU на їх різних рівнях для надання державних послуг; ефективність владних відносин у державі з урахуванням критеріїв соціальної користі державних послуг у контексті управління розвитком УР.

РОЗДІД 2

АНАЛІЗ СУЧАСНОГО СТАНУ ОРГАНІЗАЦІЇ НАДАННЯ ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ

2.1. Особливості впровадження інструментів електронної демократії у контексті цифрової трансформації

Електронна демократія використовується як для зміцнення громадянських прав і свобод, так і для підвищення прозорості та підзвітності влади та участі громадян у процесах прийняття рішень. З практичної точки зору це стосується різних веб-сайтів, платформ, вбудованих функцій або мобільних додатків, які сприяють демократії та сумлінному управлінню, урядам, громадянам, компаніям або ЗМІ, що працюють в режимі онлайн або з використанням ІКТ. Правильно розроблені інструменти електронної демократії можуть запропонувати безліч переваг розвитку демократичних процесів у тих різних процесів соціальної трансформації - цифрової трансформації.

Слід зазначити, що у науковій роботі П. Данлева, Х. Маргетса, З. Бастоу, Дж. Тинклера. концептуальні принципи "Digital Era Governance" (DEG) - "Ера цифрового управління" були розроблені Л. Денардіс. У майбутньому концепція DEG ґрунтувалася на таких компонентах, як реінтеграція, «орієнтована на клієнта цінність», оцифрування, остання з яких включає трансформацію процесу управління за рахунок використання цифрового зв'язку та цифрових сховищ.

Актуальність теми переведення значної кількості держпослуг в електронний формат пояснюється тим, що в сучасних умовах розвитку інформаційних технологій та їх практичного застосування у СПУ громадяни України мають можливість отримати якісні, якісні, ефективні та прозорі широкі. Буде запропоновано послугами державного сектору.

В останні роки українська держава запровадила тенденцію до розробки нових інструментів електронної демократії, яка значно прискорилося після революції гідності у 2014 році, викликаній закликом до мобілізації з боку провідного громадського активіста в соціальних мережах. Соціальні мережі продовжували відігравати ключову роль під час революції, а лобістські кампанії громадянського суспільства, які припинялися з 2014 року, стимулювали низку реформ. До них відносяться запровадження електронних петицій (вперше в історії України), ініціативи електронного парламенту, відкриті бюджети, обов'язкове електронне декларування активів та амбітні плани щодо відкритих даних та онлайн-закупівель [372, стор. 8]. Розвиток України у напрямку УР, однією з характеристик якої є електронна демократія, не залишився непоміченим, як показують спостереження експертів ООН щодо проблеми електронного уряду у 2016 р. 2014). електронну участь на 45 позиціях) [46].

Дивлячись на типи інструментів електронної демократії, доступні українському суспільству, стає очевидним, що лівова частка зосереджена на категорії прозорості [33, с. 20-21]. Інформаційні веб-сайти, онлайн-відеотрансляції зустрічей та тенденцій у галузі відкритого бюджету, відкритих даних та онлайн-закупівель стають все більш поширеними серед урядових агенцій та організацій громадянського суспільства. Проте на більшості державних веб-сайтів в Україні, як і раніше, відсутній двосторонній інтерактивний контент. Публікація державних документів або бюджетів в Інтернеті не робить їх автоматично корисними чи зручними для громадян. Для ефективного використання контент має бути зручним, добре структурованим та цікавим. Наприклад, у 2015 році було створено Портал відкритих даних (data.gov.ua), а восени 2016 року було запроваджено обов'язкове подання даних про майно до Єдиного державного реєстру декларацій особами, уповноваженими на виконання функцій держави чи місцевого самоврядування. Основна мета цих заходів полягала в тому, щоб полегшити доступ до декларацій про державну власність та їх розгляд. З цією метою електронна

файлова система вирішує такі завдання: спрощення введення даних заявником; забезпечення безпечного протоколу автентифікації для входу до системи електронного декларування; Запобігання помилкам претендента при введенні даних; Забезпечення безпечного зберігання даних; Надання відкритого онлайн-доступу та інструментів пошуку відкритих даних, що містяться в деклараціях, та можливість їх завантаження; API для розробників для забезпечення безпечного доступу до відкритих даних звіту про право власності та їх завантаження у різних форматах; Оптимізація процедур обробки декларацій про власність працівниками НАЗК (Національне агентство із запобігання корупції) та створення ефективного бізнес-процесу для перевірки декларацій.

Згідно зі статистикою офіційного сайту НАЗК, у 2017 році до Єдиного державного реєстру осіб, уповноважених здійснювати державне або місцеве самоврядування, надійшло 1448804 декларації, що є важливим показником підвищення прозорості [20].

Фахівці в галузі соціальних інновацій та представники громадянського суспільства звернулися до розробки ще більш інтерактивних та складних онлайн-інструментів. Як приклад, можна навести інтернет-портал «Рада Опора», який відстежує ефективність роботи Верховної Ради України та публічно її візуалізує; Платформа онлайн-закупівель ProZoro, спочатку розроблена активістами громадянського суспільства та згодом схвалена Міністерством економічного розвитку та торгівлі України.

На окрему згадку заслуговують електронні дані та ціна державних платформ, що поєднують інтерактивний моніторинг державного бюджету та можливості заохочення громадян. Ще більш перспективними є пропозиції BiZoro, DoZoro та 007, які виникли як продовження «першої хвилі ініціатив», спрямованих на покращення моніторингу державних витрат.

У цьому контексті ми розглянемо існуючу практику електронної демократії (включаючи практику застосування інструментів електронної демократії для масштабування, стійкості, ефективності, політичного впливу та бажаних змін у суспільному порядку) як фактор в управлінні УР. У дослідженні

перераховані ці інструменти, але з розглядається їх зміст. Ці інструменти електронної демократії включають:

1. Єдина система місцевих петицій, яка, по суті, є готовим технічним рішенням на підтримку ініціативи з підготовки електронної петиції для місцевої влади, створеної в рамках програми EGAP, з якою Фонд Східної Європи та партнери працюють разом. проведено Державним агентством електронного уряду України та фінансується Швейцарською Конфедерацією. У єдиній системі місцевих звернень можна: спрямувати звернення до органу місцевого самоврядування; Збір підписів на підтримку; Публікація відповіді уряду на петицію, що набрала потрібну кількість голосів для розгляду [28]. Станом на вересень 2018 року системою користуються понад 170 муніципальних утворень; нею скористалися 440 000 громадян, і з 2015 через систему було подано 15 000 петицій [31].

2. Портал «Відкрите місто» створено для взаємодії громадян, муніципальних утворень, ЖКГ, громадських об'єднань, благодійних фондів та підприємств з метою вирішення актуальних соціальних проблем [21]. Портал пропонує реалізацію наступних можливостей: створення повідомлення про проблему, завдання рішення, яке надсилається у відповідну структуру; Передача владою інформації, яка інформує громадян про офіційні заходи, такі як пробки, відключення води та електрики, інші зміни у місті; Підписка та отримання інформації від влади про зміни в місті електронною поштою; Позначення на карті міста корисних об'єктів: медичних, освітніх, туристичних, туристичних, безкоштовних зон "Wi-Fi", пунктів збору електронних відходів тощо. Портал "Відкрите місто" створено в рамках програми EGAP. Фонд

Східна Європа та партнери у співпраці з Державним агентством електронного уряду України, Асоціацією відкритих міст, Фондом відкритих міст та фінансується Швейцарською Конфедерацією [31].

3. Перевірка недійсності документів [23]. Цей сервіс створює можливості для швидкої та безкоштовної перевірки онлайн-документів у базах недійсних, вкрадених чи втрачених паспортів Державної міграційної служби України та

МВС України. Цей інструмент електронної демократії, корисний для громадян та організацій, які сплачують свої гроші або передають власність іншим громадянам, спрямований на боротьбу із шахрайством із використанням підроблених паспортів. На момент запуску в квітні 2017 року доступні через сервіс бази даних містили інформацію про більш ніж 950 тисяч недійсних документів. Варто зазначити, що дані оновлюються щодня. Служба створена в рамках програми EGAP, що реалізується Фондом «Східна Європа» та партнерами у співпраці з Державною міграційною службою України та Міністерством внутрішніх справ України [31].

4. Розробте систему для державних веб-сайтів України [34], щоб допомогти владі створювати орієнтовані на громадян, прості та зручні веб-сервіси. Ця система є практичним посібником для дизайнерів, розробників, тестувальників, редакторів контенту та менеджерів загальнодоступних сайтів. Система була створена в рамках програми EGAP, яка була реалізована Східноєвропейським фондом та партнерами у співпраці з Державним агентством електронного уряду України [34].

5. Портал державної програми «Доступні ліки», створений у зв'язку з реалізацією державної програми відшкодування витрат, що забезпечує механізм повної або часткової оплати ліків, що включені до детального опису бюджету. На порталі можна відобразити список доступних препаратів; скористайтесь пошуком, щоб перевірити, чи є потрібний препарат у списку доступних препаратів; Знайти аптеки, що у програмі; Перегляньте, як правильно призначати ліки за програмою. Аптеки, які бажають брати участь у програмі, можуть завантажити зразок договору з місцевою владою. Портал був розроблений у рамках програми EGAP, що реалізується Фондом Східної Європи та партнерами у співпраці з Державним агентством електронного уряду України, Міністерством охорони здоров'я України [32].

6. Послуга реєстрації та припинення електронних транзакцій [41]. На сайті «Онлайн-Дім Справедливості» можна безкоштовно зареєструватися онлайн як юридична особа або ІП, якщо ви відсутня в установі. Документи для

реєстрації претендент подає в електронному вигляді через особистий кабінет, створений на сайті. Реєстрація проходить протягом 24 годин, після отримання необхідних документів, крім вихідних та державних свят. Така електронна послуга була створена у рамках програми EGAP, що здійснюється Фондом Східної Європи та партнерами у співпраці з Державним агентством електронного уряду України, Міністерством юстиції України [31].

7. Електронний сервіс отримання довідки про відсутність судимості [25]. На сайті МВС України можна замовити онлайн довідку про кримінальне переслідування, відсутність (наявність) судимості або обмеження, передбачені кримінально-процесуальним законодавством України. Довідка видається вступнику особисто на його запит. Замовлений онлайн-сертифікат можна отримати у сервісному центрі МВС України або після ідентифікації за допомогою електронного цифрового підпису або банківського ідентифікатора – в електронному вигляді на сайті МВС України.

Цей документ надається безкоштовно та видається протягом 30 календарних днів з моменту отримання заявки. Ця електронна послуга була створена в рамках програми EGAP, яка була реалізована Фондом Східної Європи та партнерами у співпраці з Державним агентством електронного уряду України,

Міністерство внутрішніх справ України фінансується Швейцарською Конфедерацією[21].

8. Сервіс електронної житлової допомоги, за допомогою якої можна подати заяву на отримання житлової допомоги в режимі он-лайн на сайті Міністерства соціальної політики України [29]. Більшість українських сімей можуть отримати цю допомогу, якщо їхні комунальні витрати в середньому перевищують 15% від їхнього загального щомісячного доходу. Зверніть увагу, що грант відшкодовує витрати на утримання багатоквартирного будинку, використання або обслуговування квартир, послуги з транспортування та розподілу природного газу та комунальних послуг, а також грошовий грант один раз на рік у вигляді скрапленого нафтового газу у твердій формі, та рідке

топкове паливо. Механізм реалізації даної послуги включає реєстрацію та вхід на адресу електронної пошти або ідентифікацію за допомогою електронного цифрового підпису ідентифікатора банку. Претендент має право: заповнити та роздрукувати документи на стипендію; Надіслати документи в електронному вигляді на попередній розгляд; у разі ідентифікації через електронний цифровий підпис або ідентифікатор банку для передачі документів в електронному вигляді. Рішення про надання стипендії приймається протягом десяти днів з моменту подання заявки та отримання інформації, необхідної для перевірки поданих документів. Ця електронна послуга надається безкоштовно. Ця електронна послуга була створена у рамках програми EGAP, яка була реалізована Східноєвропейським фондом та партнерами у співпраці з Державним агентством електронного уряду України, Міністерством соціальної політики України і фінансується Швейцарською Конфедерацією [21].

9. Електронний сервіс замовлення акушерства. Ця послуга дозволяє записатися на прийом акушерства онлайн на сайті Міністерства соціальної політики України. Щоб скористатися послугою, вам необхідно зареєструватися на сайті та увійти до системи за допомогою електронного цифрового підпису або адреси електронної пошти. Заявник може: - заповнити електронну заявку на отримання допомоги; подати онлайн-заявку на ідентифікацію з електронним цифровим підписом; При в'їзді в країну подайте заявку на попереднє обстеження електронною поштою, при необхідності роздрукуйте сформовану заяву, яку необхідно подати не пізніше ніж через 12 місяців після народження дитини. Якщо заява подається в електронному вигляді, допомога буде надана не пізніше ніж на наступний робочий день після отримання заяви до відділу соціального забезпечення. Електронна послуга була створена в рамках програми EGAP, що реалізується Східноєвропейським фондом та партнерами у співпраці з Державним агентством електронного уряду України, Міністерством соціальної політики України, Міністерством юстиції України та Швейцарською Конфедерацією [32].

10. Портал Кабінету Міністрів України [25], єдиний веб-портал органів виконавчої влади, який фактично замінює веб-сайт уряду України, що існував раніше. Слід зазначити, що спеціально для цього порталу було розроблено єдиний дизайн-код, який повторюється у дизайні інших держпослуг. На порталі є система новинних тегів та державних законів, є окремий розділ про державні реформи та доступ до всіх існуючих державних електронних сервісів. Портал створено з урахуванням потреб різних категорій користувачів у рамках програми EGAP, що реалізується Східноєвропейським фондом та партнерами у співпраці з Державним агентством електронного уряду України, що фінансується Швейцарською Конфедерацією [21]. Варто зазначити, що існує версія для людей з вадами зору, яка адаптована для перегляду на планшетах і смартфонах.

11. Портал вакансій у державних службах [22], єдиний портал вакансій у державних службах, визначений як частина реформи державного управління. Його мета - зробити інформацію про вакансії доступною для широкого загалу, спростити процес подання заявок і, таким чином, залучити найкращих професіоналів для роботи в державних органах, які мають стати провідниками змін у державній службі. На порталі спочатку публікуються вакансії фахівців із реформи. За допомогою порталу ви можете: відстежувати вакансії; Створіть свій профіль; Перегляньте список документів, необхідних для подання заявки, завантажте необхідні документи та подайте онлайн-заявку на вакансії. Портал створено у рамках програми EGAP, заснованої Фондом Східної Європи та партнерами у співпраці з Державним агентством електронного уряду України, Національним агентством України у справах державної служби, Офісом реформ Кабінету Міністрів України. Україна та фінансується Швейцарською Конфедерацією.

12. Оцінка прозорості місцевих бюджетів [25]. Методологія оцінки прозорості місцевих бюджетів покликана допомогти місцевим органам влади запровадити практику бюджетної прозорості та залучити громадян до бюджетних процесів на місцевому рівні. Для реалізації цього було створено

платформу «Прозорий місцевий бюджет», яка дозволяє: місцевим адміністраціям оцінювати поточний рівень прозорості свого місцевого бюджету та давати експертні рекомендації щодо його покращення; ознайомитись із практикою прозорості місцевих бюджетів в інших самоврядуваннях; отримувати інформацію від державного сектору, ЗМІ, наукових кіл та простих людей про поточний рівень прозорості їх місцевого бюджету; порівняти прозорість місцевих бюджетів на заданому рівні; Використовуйте текст та зображення результатів оцінки місцевого бюджету. Методологію розроблено Східноєвропейським фондом у співпраці із Громадським партнерством за прозорість місцевих бюджетів! та у співпраці з Українською асоціацією міст у рамках проекту «Державні бюджети від А до Я: Інформація, активізація та участь громадянського суспільства». Платформа для прозорих місцевих домогосподарств була створена в рамках програми EGAP, що реалізується Східноєвропейським фондом та партнерами у співпраці з Державним агентством електронного уряду України та фінансованою Швейцарською Конфедерацією [21].

13. Державний бюджет чи бюджет власного капіталу. Це інструмент електронної демократії, який дозволяє громадянам брати участь у розподілі бюджетних коштів та спрямовувати їх на ініціативи, які вони вважають найважливішими для розвитку своєї спільноти [28]. Для ефективного виконання державних бюджетів на рівні окремих муніципалітетів та органів місцевого самоврядування програма EGAP розробила програмне рішення, за допомогою якого ви можете: подавати проект на фінансування з бюджету; голосувати за проекти; підрахувати голоси; публікуємо рейтинг переможців. Програмне рішення для організації та виконання державних бюджетів було створено у рамках програми EGAP, що реалізується Східноєвропейським фондом та партнерами у співпраці з Державним агентством електронного уряду України та фінансованою Швейцарською Конфедерацією [21].

14. Електронні звернення до Кабінету Міністрів України [8]. Система електронних звернень до Кабінету Міністрів дозволяє громадянам звертатися

до уряду в електронному вигляді. У системі можна: - створити петицію; Голосувати за петиції, за які збиратимуться підписи; опублікувати відповідь КМУ на звернення. Щоб створити або підтримати петицію, необхідно зареєструватися в системі. Для цього вам знадобиться ідентифікатор банку або електронно-цифровий підпис. Щоб петиція була розглянута Кабінетом Міністрів, вона повинна набрати не менше 25 000 голосів, на які дається 90 днів. Система електронних звернень до Кабінету Міністрів створена в рамках програми EGAP, що реалізується Східноєвропейським фондом та партнерами у співпраці з Державним агентством електронного уряду України та фінансується Швейцарською Конфедерацією [32].

15. Соціальний інспектор [33]. Це публічний портал, який публікує інформацію про те, на що витрачається місцевий бюджет. Вибравши місто, ви можете дізнатися про плановані ремонти, вартість шкіл і дитячих садків, заяви місцевих представників, їх участь у зборах, їх вечірках, районах і контактах, громадські проекти. Портал створено в рамках програми EGAP, яка реалізується та реалізується Фондом Східної Європи та партнерами у співпраці з Державним агентством електронного уряду України, Платформою громадського контролю, сервісом Opendatabot та системою YouControl. зі Швейцарської Конфедерації [32].

16. Сервіс моніторингу реєстраційних даних українських компаній та судовий реєстр для захисту від рейдерських атак та контролю контрагентів. Open Data Bot збирає інформацію з відкритих державних реєстрів та інших джерел та миттєво надсилає повідомлення до Telegram, Facebook Messenger або Skure [31]. Крім того, наприкінці 2019 року розпочав свою роботу Управління боротьби з рейдерством, основною метою якого є скасування змін в єдиному державному реєстрі юридичних осіб та ІП, а також повернення компаній та нерухомості до їхніх законних прав. власники.

17. Онлайн-платформа для державних закупівель ProZoro, яка у перші місяці її впровадження була ефективним рішенням для забезпечення прозорості та антикорупційних заходів у державних органах. Система опрацювала понад

100 000 тендерів від 5 800 покупців та заощадила понад 1,5 млрд грн бюджетних коштів; У 2018 році економія державного бюджету становила 5 млрд грн [40]. Наприкінці 2016 року це рішення було реалізовано на національному рівні та розширено за рахунок включення аналітичних та моніторингових можливостей тощо.

У світлі сучасної тенденції - поширення оцифрування в публічних просторах - ідея «Президента в смартфоні», запропонована Президентом України В. Зеленським, заслуговує на громадську увагу. Йдеться про можливість зробити інформацію про державу доступною в режимі онлайн через «єдине вікно», щоб дати громадянам можливість спілкуватися з державними установами та владою через мобільні пристрої та здійснювати транзакції під час надання послуг.

Використання цифрових технологій створює передумови для трансформації завдань держсектора, розвитку інституційної архітектури ГПУ, що забезпечує ефективну взаємодію держави, бізнесу та громадянського суспільства. Зверніть увагу, що аналіз змісту порядку денного призводить до висновку, що політика цифрового уряду має бути спрямована на інтеграцію даних, інформації та послуг на одній цифровій платформі, але є й інші стратегії, які використовують єдиний портал державних послуг, що забезпечує транзакції без перенаправлення на інші. Урядові сайти. За таких умов запровадження моделі взаємодії органів державної влади у цифровій формі на основі індивідуальних цифрових порталів даних слід розглядати як один із факторів підвищення пропускної спроможності ГПУ та конкурентоспроможності країни.

2.2. Діагностика стану громадської думки щодо перспектив управління розвитком сервісної держави

Громадяни – стратегічний ресурс соціально-економічного та політичного розвитку будь-якої держави у найближчому майбутньому. Вони - найважливіша рушійна сила суспільства та держави, їх формування та

функціонування. Останні роки нації-державності запам'ятаються українцям як час глибоких соціально-політичних змін, які суттєво змінили життєві орієнтації громадян, їхню поведінку та соціально-економічне становище. Для визначення актуальності теми будівництва, розвитку, експлуатації та управління УР в Україні у 2019 році було проведено соціологічне дослідження, яке слушно названо «Держава послуги в Україні: міф чи реальність?».

Основні етапи дослідження включали розробку анкети та супутніх інструментів, розробку шаблонів, онлайн-опитування, контроль якості виконаної роботи, введення та аналіз даних на предмет логічних помилок, підготовку остаточного набору даних та його аналітичне узагальнення. Як тип дослідження було обрано репрезентативне онлайн-опитування населення України. Вихідні дані для цього онлайн-опитування ґрунтувалися на: вікових вимогах респондентів (від 22 до 49 років); територіальна приналежність (всі регіони України).

Щодо останнього, зазначимо, що найвищими кількісними показниками участі респондентів в онлайн-опитуванні є: Київська область – 20,8%; Чернігівська область – 9,5%; Харківська область – 7,4%; Хмельницька область – 6,5%, а найменша кількість респондентів – Луганська та Донецька області – 0,1%. Враховуючи бойові дії, що відбуваються на сході нашої країни, складно залучити респондентів до цієї регіональної групи онлайн, але навіть такий мінімальний показник їхньої участі надзвичайно важливий при опрацюванні результатів опитування, оскільки передбачає, що вони розглядали можливість проведення опитування на національному рівні має бути. Достовірність даних – 95%, похибка – 3%.

Онлайн-опитування дозволило з'ясувати реальне сприйняття респондентами розвитку, функціонування та лікування діабету в Україні, що визначає актуальність представленого соціологічного дослідження. Всього до онлайн-опитування було включено 500 (людина) респондентів, склад яких розподілено за показниками згідно з показниками (рис. 2.1). Більшість респондентів за критерієм "сфера діяльності" склали представники наступних

професійних груп: державні службовці та муніципальні службовці - 39,4%; Вчителі/вихователі – 21,6%; Підприємці / ділові люди / економісти - 21,2%, що дало можливість узагальнити результати онлайн-опитування із зазначенням характеристик результатів з урахуванням ознаки «професійної приналежності» респондентів, актуальність структури та розвиток НЕ буде ідентифіковано в Україні у зв'язку з їхніми полісуб'єктивними структурами. Найнижчий показник в онлайн-опитуванні у професійної категорії політиків/соціологів - 1,8%, що вказує на специфіку їхньої професійної діяльності, а саме надмірну зайнятість і завантаженість, просування професійної діяльності, брак часу і т. д.

Слід зазначити, що етичні принципи даного соціологічного дослідження засновані на Кодексі професійної етики соціолога та Гельсінської декларації етичних принципів дослідження [16]:

- відповідальність за етичне проведення дослідження особою, яка проводить дослідження (соціолог);
- неприпустимість використання методів, прийомів та процедур, що принижують гідність респондентів (респондентів) та завдають шкоди їхнім інтересам;
- отримання згоди від учасників дослідження;
- проінформувати учасників дослідження про характер дослідження, що їхня участь є добровільною і може бути перервана у будь-який момент на запит респондента;
- Забезпечити повагу та терпимість до інших думок та ідей респондентів.

Респонденти були проінформовані про те, що участь у дослідженні є конфіденційною. Вся інформація використана без ідентифікації та в узагальненому вигляді. База даних опитувань ведеться з усіх принципів конфіденційності.

В онлайн-опитуванні респондентів найчастішими проблемами були: загалом обмежений потенціал респондентів через їхню невелику кількість, кваліфікованих спеціалістів, що спеціалізуються на процесах державного будівництва, та фрагментацію їх аналітичних узагальнень; Відмова від участі в

онлайн-опитуванні через брак часу; Недовіра та скептицизм респондентів (особливо правозахисників/юристів/юристів, політиків/соціологів, журналістів/працівників ЗМІ); Складність пошуку незалежних респондентів, які не бояться висловлювати власну думку, яка за змістом може радикально відрізнятись від офіційної позиції їх керівництва щодо ефективності ГПУ та надання держпослуг тощо.

Слід зазначити, що до складу анкети для респондентів входили питання щодо тематики будівництва, розвитку та управління СВ.

Інтерес до проведення цього соціологічного дослідження був заснований не лише на цілі магістерської дисертації, але й на узагальненні результатів попереднього аналогічного соціологічного дослідження, а саме: Центр незалежних соціологічних досліджень «ОМЕГА» за дорученням Міністерства Російської Федерації. Молодь та спорт України (2016). (2017).).

Безперечно, переконливо, що політичні та економічні успіхи приходять з тих країн, які приділяють більше уваги розвитку молодих людей, які інвестують у молодь як у власне майбутнє. Результати дослідження Центру незалежних соціологічних досліджень «ОМЕГА» на замовлення Міністерства молоді та спорту України щодо формування цінностей серед української молоді представляють науковий інтерес для управління розвитком діабету в Україні та подальші перспективи його функціонування в умовах соціальних перетворень. Тому головними проблемами для молодого покоління українців є: здоров'я – 55,8%, матеріальне благополуччя – 53,8% та досягнення мети – 44,3%. По-друге, для молоді головне – це спокій у селі – 39,9%, досягнення статусу/кар'єри – 37,9%, наявність надійних друзів – 35,2%, пологи та виховання дітей – 34,3%, наявність коханої людини Люди знаходять та починають сім'я – 32,3%. На третьому місці – задоволення від життя – 28,2%, пошук роботи за спеціальністю – 20,4% та будь-якої роботи – 19,3%, додаткова освіта – 20%, вища освіта – 15,9%.

Вищезазначені питання певною мірою ставляться до вивчення розвитку діабету у тих соціальних трансформацій, оскільки динаміка зміни ціннісних орієнтацій сучасних громадян дуже цікава.

Відповідно, основними проблемами, які хвилювали молодих людей, були: економічне становище країни – 63,3%, загальне зниження рівня життя – 60%, проблема зайнятості – 52%, корупція та некомпетентність – також 50,5%, як бойові дії на сході України – 49,2%. %.

Слід зазначити, що соціальні зміни в Україні залежать від реалізації важливих соціально-політичних реформ, включаючи децентралізацію.

Кінцева мета реформи децентралізації – створити безпечне та комфортне середовище для життя людей в Україні шляхом побудови ефективної системи державного управління, а надання доступних та якісних послуг – це важіль, який допоможе. У цьому контексті зверніть увагу на результати соціологічного дослідження потреб у навчанні органів місцевого самоврядування Об'єднаних територіальних спільнот (ОТГ), проведеного Київським міжнародним інститутом соціології від імені Ради Європи «Децентралізація та консолідація в Україні». при співпраці та консультації з фахівцями. Рада Європи, фахівці Міністерства регіонального розвитку, будівництва та житлового будівництва України та Національного агентства державної служби у період з 2015 до 2017 року. Респонденти даного опитування були поділені на такі категорії: менеджмент ОТГ (голова ОТГ, ОТГ – заступники керівника), Депутатська рада); Секретарі/співробітники органу (секретарі, співробітники органу); Старійшини поселень, які не стали центром громади. Відповідно, загальна популяція респондентів складалася з голів, заступників голови, заступників рад, секретарів, співробітників правоохоронних органів та старійшин із 159 створених ОТГ. Зокрема, переважна більшість респондентів вважають, що у період з 2015 по 2017 рік рівень обслуговування мешканців спільноти покращився (серед керівників ОТГ) (85%), серед секретарів та керівників вищої ланки – 95%. Відповіді людей похилого віку були менш оптимістичними: 64% повідомили про поліпшення та 12% повідомили про погіршення.

Якщо деталізувати відповіді респондентів за всіма категоріями, то слід зазначити, що найбільш позитивні зміни відбулися у сфері освітніх послуг (61% респондентів відзначили покращення та лише 2% – погіршення) та доступності соціальних послуг (55% та 3% відповідно.). Майже третина респондентів вказала, що доступ до медичних послуг, безпеки та громадського порядку, а також умови життя та праці покращилися (і лише 11-14% відзначили деяке погіршення у цих галузях).

Науковий інтерес представляють показники, що визначають динаміку якості обслуговування мешканців комуни та оцінку роботи виконавчого органу ОТГ.

У зв'язку з досить позитивною оцінкою динаміки якості послуг для мешканців селища та оцінкою виконавчого органу ОТГ, необхідно проаналізувати думки респондентів щодо кількості скарг/звернень, поданих до виконавчого органу Органу. Відповідно, лише 14% респондентів вказали на зростання скарг/звернень від громадян у 2017 році, а 44% вказали на зниження.

У той же час 91% респондентів заявили, що новостворені ОТГ почали надавати нові послуги/реалізовувати нові повноваження як мінімум в одній області.

Результати дослідження показують, що використання технологій онлайн-опитувань для оцінки суспільної думки щодо ведення діабету в Україні не повинно зводитися до окремого аналізу показників, а має забезпечувати цілісну методологію оцінки результатів дослідження.

Прикладом такої методології, на наш погляд, може бути метод комплексної оцінки сервісної діяльності СПУ, а саме у напрямі виробництва та споживання державних послуг. Ця методика складається з 3-х етапів:

- 1) своєчасне спостереження та систематизація інформації;
- 2) порівняльна оцінка;
- 3) аналітична фаза.

Опишемо значення цих фаз. Таким чином, поточний моніторинг та систематизація інформації – це етап, на якому збирається, обробляється та

систематизується значний обсяг інформації в рамках моніторингу роботи ДБЖ. Наступним етапом є порівняльна оцінка, при якій порівнюються результати різних видів моніторингу, а також окремі фактори з метою виявлення узгодженості (невідповідності) отриманих оцінок вимогам як постачальника послуг, так і споживача. Метою етапу аналізу є оцінка відмінностей, що спостерігаються, результатом якої має стати система управлінських заходів для поліпшення сервісної діяльності постачальника послуг і, відповідно, сектора громадських послуг в цілому. У цьому контексті, на наш погляд, необхідно пильніше поглянути на сутність поточного спостереження та систематизації інформації.

Слід зазначити, що реалізація моніторингу роботи блоків СПУ потребує постійної зовнішньої оцінки об'єктів моніторингу експлуатації. Оцінюючи роботи функціонування СПУ загалом основним методом спостереження є опитування учасників взаємодії (суб'єктів СПУ). З одного боку, даний метод моніторингу не позбавлений суб'єктивності – з іншого боку, сервісний процес включає врахування думки громадськості загалом та кожного суб'єкта ГПУ окремо (зокрема, не виключає суб'єктивність оцінок).

Врахування думки більшості суб'єктів СПУ сприяє розвитку суб'єктивності. Отримати інформацію про погляди підрозділів СПУ, що надають державні послуги, за різними аспектами їхньої взаємодії можна за допомогою опитування, організованого також за реалізації комунікації за допомогою інформаційних та комунікаційних технологій (у разі результатів соціологічного онлайн-опитування).

З цього можна зробити висновок, що найбільш перспективною формою взаємодії між суб'єктами CPS при оцінці є інструменти електронної демократії як портали для надання електронних послуг та різних послуг, які вони пропонують. Відповіді громадян в Інтернеті, які необхідні, зокрема, для оцінки функціональності SPU (надання державних послуг), наголошують на необхідності автоматизації процедур збору та обробки цієї інформації. Формування інформаційної бази та створення інформаційної системи

дозволяють не тільки оптимізувати процедуру виставлення рахунків за зовнішні оцінки, але й створити базу даних про вашу поведінку як учасника взаємодії у процесі надання державних послуг.

РОЗДІЛ 3

ПЕРСПЕКТИВИ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ СЕРВІСНО-ОРІЄНТОВАНИМ РОЗВИТКОМ ДЕРЖАВИ В УМОВАХ СУСПІЛЬНИХ ТРАНСФОРМАЦІЙ

3.1. Характеристика трансформаційних перетворень в українському суспільстві у напрямі розвитку сервісно-орієнтованої держави

Нові глобальні виклики, транзитні процеси сучасного світу, модернізація соціальних цінностей, як необхідний фактор успішної реалізації соціальних перетворень, закономірно впливають на управління розвитком УР в Україні. Тема соціальних трансформацій у напрямі управління розвитком діабету стає надзвичайно важливою у сьогоднішніх умовах. Саме з цієї причини вивчення взаємовідносин між владою та громадянами при наданні державних послуг необхідне для забезпечення високої якості цих послуг. Слід зазначити, що адміністративну реформу в Україні ще не завершено, але кожна із запропонованих моделей цієї реформи передбачає реалізацію спільних завдань: формування ефективної виконавчої організації на всіх рівнях влади; Створення сучасної системи місцевого самоврядування, системи підготовки сучасних менеджерів, створення нової державної ідеології як інструмент надання державних та державних послуг [36, стор 291]. Безперечно, ці аспекти управління розвитком діабету пов'язані з динамікою соціальних змін.

Нерідко різні процеси розвитку громадянського суспільства протікають стихійно, тобто під впливом внутрішніх показників, відповідних об'єктивних законів, незалежно від суб'єктивних втручань. Соціальні трансформації - поширене явище, зокрема і реформаторські. Соціальні реформи як тип, зокрема політичне управління, включаючи державне управління, тому апріорі соціальні, оскільки держави та їхня діяльність, безпосередньо орієнтована на поведінку громадян, певною мірою впливають на різні соціальні процеси та забезпечують соціальні зміни.

При спонтанному розвитку ці можуть стати регресивними. Проте управління розвитком УР завжди має бути спрямоване на протидію цьому фактору регресії, щоб гарантувати поступові зміни у явищах, на які воно спрямоване, або, принаймні, сприяти оптимальному здійсненню змін у межах існуючої кількісної та якісної рівноваги. Ця тенденція управління для оптимізації або забезпечення прогресивного курсу державних реформ буде реалізована, якщо вона буде дуже ефективною та заснована на науковому підході. Проте практично процес управління далекий від цих позитивних характеристик. Менеджмент не завжди має необхідні знання, навички та інформацію. Перед цим він не може правильно налагодити власну управлінську діяльність. У цій ситуації він вибудовує її, виходячи зі своїх суб'єктивних поглядів або кланових інтересів. З цієї причини ми не можемо погодитися з визначенням управління розвитком SD як діяльності, яка забезпечує функціонування певних підрозділів SPU відповідно до об'єктивних законів та потреб або є свідомим цілеспрямованим впливом на систему, установу, організацію або процес приведення напрямку та термінів свого розвитку та функціонування у відповідність до дії об'єктивних соціальних законів на макро- і мікрорівні.

Насправді вплив менеджменту здійснюється відповідно до цілей та інтересів соціальної одиниці, яка його реалізує, і він може не брати до уваги або повністю ігнорувати об'єктивні закони. Спочатку це стосується процесів на мікрорівні. Цікаво, що очікуваних результатів від теми управління багато в чому можна досягти. Однак, якщо управління здійснюється відповідно до об'єктивних законів і потреб, воно призведе до кращих результатів і з меншими зусиллями. Практичні мети вивчення управління даної соціальної системою полягають у тому, щоб визначити, якою мірою воно засноване на розумінні та сприйнятті об'єктивних законів та потреб і наскільки раціонально та ефективніше воно впливає на соціальні процеси, які на нього впливають. наскільки діяльність топ-менеджменту відповідає своєму призначенню, і на цій основі давати рекомендації щодо покращення відповідної діяльності. Це

особливо актуально під час реформування такого великого соціального організму як держави [16, с. 321-324].

Як уже згадувалося, процес управління розвитком діабету в рамках реформи суспільства спрямований на досягнення, відтворення та інтеграцію до тканин соціального життя більш досконалої «моделі» життя людини. Реформа розгортається у двох системах реальності: перша – це фізичне середовище, друга – те, що М. Вебер назвав проблемою сенсу людських дій. Він пов'язаний із системою дії, структуруючи смислові орієнтації у культурній системі.

Інший аспект дослідження особливостей соціальних трансформацій у тому, що соціальні трансформації який завжди сприймаються як позитивне явище у науковому середовищі. У стані трансформаційної кризи суспільство немає усвідомленої спрямованості розвитку, стійких взаємовідносин між його визначальними елементами, і тому важко передбачити наслідки змін [59, с. 38-39].

Водночас С. Вовканич спробував з аксіологічним підходом до вибору вектора розвитку української держави комплексно окреслити соціально-гуманістичні імперативи, неекономічні фактори та пріоритети європейської інтеграції у контексті соціальних трансформацій та глобалізації. проблеми [48]. Автор зазначає, що всі соціальні трансформації, модернізаційні процеси чи пріоритети економічного структурування насамперед мають розглядатися у сфері соціально-гуманістичної політики захисту людини та її нації, що свідчить про реалізацію нового модернізаційного тренду в Україні. Соціальні, екологічні, політичні та інші інновації, пов'язані не тільки з традиційно заміною фізично зношених деталей, оновленням застарілого обладнання, але й з поліпшенням існуючого стану нації на краще - більш продуктивним, справедливим, демократичним, органічним і цивілізованим [48].

Етимологічно та розумно С. Вовканич розрізняє терміни «трансформація» та «реформа», вважаючи, що «реформа» - це насамперед процес перегрупування певних елементів системи з метою підвищення її економічної ефективності. На думку вченого, фундаментальну основу

трансформації як процесу слід розуміти як перехід (від латинського «transitus» – перехід), що означає перехід від однієї системи якості до іншої, наприклад, від радянської до індустріальної перехідної – до постіндустріальної наукомісткої економіки. Тоталітаризм уряду у напрямі демократії, від так званого радянського до національно-свідомого, перетворення українського суспільства, які включають модернізацію, структурну або будь-яку іншу політику, яка дає людям силу у сенсі ковітального національного відродження, яке зміцнює подальшу незалежність, тобто побудову власного соціального ладу, економічний устрій та збереження відокремленості своєї традиційної культури, менталітету тощо [48].

Таким чином, на думку автора, трансформація - це універсальний напрямок зміни соціально-економічного, національно-політичного та іншого розвитку соціальних (традиційних та перехідних) систем, як революційні, так і еволюційні шляхи, що ведуть суспільство до цивілізації. Трансформуюча спільнота функціонує як цінний (аксіологічний) знак інтеграції у цивілізований світ. Це соціальне явище, яке не обмежується однією компанією чи регіоном, але типово для країни і поширене і, як особливість незалежного управління, регулюється національною політикою, спрямованою на захист економічно відсталих регіонів, кризових зон, держав, міжнародні гранди, трансферти що неспроможні гарантувати адекватний рівень життя, відповідний рівнем життя у розвинених країн [48]. На цьому фоні виникає потреба враховувати не лише зарубіжний досвід, а й цикл модернізації виробництва від соціально-гуманістичного аспекту структурної політики України до прискорення науково-технічного прогресу як фундаментального важеля усунення нерівності. з тієї чи іншої причини. призвело до сучасного стану соціально-економічного розвитку [48].

Модернізація світу в європейському цивілізованому контексті – це складна частина програми широкої структурної політики держави, яка спрямована на оновлення української спільноти, її національних держав, економіки та соціальних відносин, а не за старим. , але на новому для побудови

інституційної основи соціогуманістичних парадигм на основі структурних пріоритетів та очікувань широкої загальної реалізації їхньої початкової національної ідеї як неформального імперативу конституційної ваги; водночас далекосяжна ідеологія макроекономічного, соціокультурного, ментального, ідеологічного і, зрештою, макро- і геополітичного виміру [48]. Зрозуміло, автор розглядає інтелектуалізацію суспільства через ідентифікацію («навчання» виробництва), створення наукомісткої економіки та т. д. цілей [48].

На думку Т. В. Бельської, головною умовою побудови держави та суспільства як цілісного елемента є формування громадського порядку, заснованого на загальноновизнаних цінностях, що глибоко укорінилися у почуттях громадян [31, с. 37]. Вчений поділяє думку У. Оффюльса про те, що стабільне суспільство має бути менш однорідним і різноманітнішим у культурному відношенні. Поступово інститути громадянського суспільства, такі як суспільна свідомість і культура, компетентність у найважливіших суспільних та державних проблемах та громадянські дії, візьмуть на себе деякі функції державної влади, які вони зможуть ефективно виконувати самостійно [31, с. 39]. З іншого боку, Т.В. Бельська у своїй роботі неодноразово аналізувала найважливіші підходи до визначення ще одного терміна, що природно впливає на динаміку соціальної трансформації, а саме терміна «глобалізація» [29]. Наголошується, що глобалізація сприймається як модернізація як всесвітнє поширення структурних елементів ринкових відносин, раціоналізму, індустріалізму та інших.

Таким чином, модернізація означає оновлення або створення умов зміни політичних, правових, економічних, соціальних умов на сучасній основі з визнанням принципів демократії, верховенства закону, ринкової економіки, держави загального добробуту, встановлених міжнародних норм співіснування у всьому світі. Це також певна ідеологія, довкола якої будуються конкретні реформи, що ведуть до радикальних якісних змін. Однак наслідки цих оновлень завжди є неоднозначними, і реакція на них неоднозначна. Примітно, що у ході глобалізації кількість держав збільшилася, а диференціація між різними

групами країн збільшилася [29]. Силіві функції країн не обмежені, і їх кількість навіть збільшується в міру вдосконалення технологій та силового апарату, але держави практично не можуть контролювати соціально-економічні процеси та події. Виникає глобальна політична система - глобальна держава, в якій національні держави є лише її частиною. Її теми – транснаціональні структури та національні держави, пов'язані спільною ідеєю, умовами та факторами глобалізації. На думку автора, глобалізація включає важливі процеси зміни та ослаблення національних державних функцій, активізацію транснаціональних неурядових організацій, у тому числі глобального громадянського суспільства, процеси інтернаціоналізації, лібералізації, універсалізації, модернізації, детериторізації, віртуалізації суспільного життя [29].

Нарешті, слід зазначити, що процеси соціальної трансформації впливають формування політичної стабільності, що є ключем до розвитку УР. Політичні потрясіння в Україні останніх років показали, що процес демократизації потребує постійного стимулювання, стійкості, захисту від загроз та ризиків, які раніше здавалися малоймовірними. У сучасній управлінській науці феномен політичної стабільності розглядається у динамічному та статичному аспектах. У першому вимірі стабільність є ознакою функціонування політичного режиму. Це виявляється у незмінності макрополітичних властивостей, політичних еліт, властивостей політичної участі. У другому вимірі політична стабільність сприймається як здатність політичних інститутів динамічно адаптуватися до зовнішніх змін, приймати нову конфігурацію, що відповідає вимогам суспільства [34, с. 75-78]. У сучасній Україні політична стабільність напередодні Євромайдану 2013 року застопорилася. Протести (у тому числі політична втеча від реальності) були внутрішнім викликом із самого початку соціальної кризи.

Внутрішні виклики політичної стабільності у сучасній Україні пов'язані зі станом інституційної структури політичної системи, основним структурним елементом якої, як уже згадувалося, є ЦД. Функціонування державних

інституцій в умовах соціальних трансформацій – виклик, пов'язаний із невідповідністю їх дій новим реаліям. Отже, великий ризик, який може виникнути внаслідок такого виклику, полягає у незавершеності складних соціальних перетворень у демократичному напрямі. Правлячі інституції сучасної України не повністю відповідають орієнтирам демократичної модернізації.

На думку дослідників у галузі політичного прогнозування, політична трансформація України як європейської демократичної держави можлива, якщо буде розроблено національну модель, що забезпечує стабільність політичної системи. Він може враховувати як внутрішні, і зовнішні виклики, своєчасно розробляти заходи протидії, прогнозувати розвиток обставин. Особливістю таких дій має бути уникнення адміністративних та політичних сценаріїв [35, с. 100-102]. Кінцевим результатом є політико-інституційна структура, яка може не лише гнучко реагувати на загрози, а й запобігати їх виникненню за допомогою компенсаційних механізмів.

Таким чином, основними внутрішніми системними викликами політичної стабільності сучасної України є відсутність консолідації політичної ідентичності громадян, дисфункція інститутів громадського контролю та участі. Ці виклики руйнують стабільність соціальних перетворень у демократичному напрямі, створюють умови підтримки виборчого демократичного статусу, перешкоджають його переходу у фазу консолідації, посилюють дисфункцію державного сектора, гальмують інституційну архітектуру SD і цим нівелюють її реальний статус. технологія.

Зі сказаного вище, що загальний процес трансформації в Україні не слід розглядати як простий перехідний період. Кожен процес трансформації потребує певних керівних принципів, шаблонів, керівних принципів, на які людина покладається, приступаючи до трансформації. Управління розвитком УР в Україні - це тема, яка теоретично і практично не вирішена в сучасних умовах і залишається досить складною в політичному сенсі. Українське суспільство недостатньо підготовлене до участі у вирішенні таких проблем

системної трансформації країни. Тому має сенс розглянути різноманітність соціальних трансформацій відповідно до їх семантичних характеристик.

3.2. Концепція публічного управління сервісно-орієнтованим розвитком держави в умовах суспільних трансформацій

Концепція управління розвитком СД в умовах соціальних змін в Україні (концепція) покликана служити основою для складання плану дій та розробки заходів щодо контролю його розвитку, роз'яснення визначення сутності НЕ, його характеристики та механізми

Актуальність розробки концепції обумовлена тим, що СД характеризується неповним теоретичним обґрунтуванням, що, як згадувалося в дослідженні, частково пов'язане з відсутністю опису різноманітності державних послуг у теорії управління. Серед основних проблем теорії «службової держави» слід виділити: недостатнє опрацювання методологічного забезпечення його формування, а також увагу до розуміння держави у системі соціально-політичних, економічних інститутів; Суперечності у застосуванні принципів побудови сервісної держави.

Реалізація концепції має ґрунтуватися на принципах системного, предметно-орієнтованого та сервісно-орієнтованого підходів.

Концепція має чітко визначати компоненти когнітивного потенціалу УР на основі компетенції офіційної особи/посадової особи місцевого органу влади, що має бути надзвичайно важливим фактором у процесі управління розвитком УР, а саме:

- система знань, умінь та якостей; Незалежність думки (стратегічне мислення); особиста та суб'єктивна активність; емоційний інтелект тощо;
- Прагнення успіху в роботі на благо суспільства і держави; Вміння спілкуватися з іншими людьми та досягати порозуміння та компромісу; Уміння публічно висловлювати та доводити свою точку зору; Підвищення поінформованості про правила міжособистісної та соціальної взаємодії, вимоги

закону, освіту та розвиток здатності нести відповідальність за своє життя та життя інших; Навички пошуку інформації; критичне мислення та відповідальне використання інструментів, необхідних для участі у громадських обговореннях та прийняття рішень; Здатність до самоаналізу та самооцінки; політична об'єктивність; Поінформованість про особливості корпоративної культури; Мотивація до порядності; Відкритість та толерантність до нового, усвідомлення важливості різних думок;

- професійні якості та навички, що відповідають певним вимогам для розвитку діабету; Уміння керувати командою; Формування професійного колективу односторонців - людей зі схожим менталітетом та когнітивними якостями; Професіоналізм, прагнення до професійного зростання та самовдосконалення; Вміння генерувати креативні ідеї; Незалежність, ініціатива, авторитет; Вміння пророкувати; взаємодіяти з людьми, раціонально організувати своє робоче місце; Вміння багато працювати, ризикувати у певних межах, бути новатором; Приймати поінформовані та раціональні управлінські рішення та відповідати за них; Управлінські та організаторські навички (уміння організувати та планувати свою роботу, роботу співробітників, контролювати роботу за завданнями та призначеннями; вміння контролювати підлеглих, мотивація до спільної діяльності, спосіб дій, ефективність, юридична та психологічна компетентність, рішучість, вміння Проведення ділових зустрічей, дискусій, брифінгів та переговорів, перевірка себе та співробітників, пунктуальність тощо); соціально-психологічний (психологічна компетентність, яскраво виражені вольові якості, здатність ставити завдання тактичного, оперативного та стратегічного характеру, схильність до лідерства, бажання розуміти позицію інших, толерантність, комунікативність, енергія, розвинений гумор, здатність створювати психологічні комфорт підлеглих вирішувати, створювати та підтримувати особистий імідж тощо); моральні характеристики (наявність чітких моральних критеріїв, національної власності, громадянської позиції, людяності, чесності, порядності, оптимізму, такту та інших.); Аналітична чесність державного

службовця, чиновника місцевого самоврядування, який може дати об'єктивну раду про наслідки урядових рішень, сприяє забороні спотворення інформації, але також не вимагає, щоб державний службовець чи місцевий чиновник відкрито розголошували таку інформацію.

У концепції необхідно виділити положення про те, що суб'єкти СПУ, які здійснюють професійну діяльність для їх реалізації, повинні:

- дотримуватися цінностей УР та громадянського суспільства у повсякденному житті та застосовувати їх у повсякденній професійній практиці;
- мають громадянські навички і можуть навчати їх громадянам;
- поважати конституційні права громадян;
- подавати особистий приклад поваги до держави, державної мови та символів, суспільної моралі та суспільних цінностей, включаючи справедливість, патріотизм, гуманізм, толерантність, порядність;
- сприяти усвідомленню цінності закону та порядності, готовності повноцінно виконувати свої професійні обов'язки, захищати державну систему;
- вміти використовувати «технології керування знаннями», які включають знання та здатність використовувати інструменти керування знаннями.

Це призведе до формування когнітивних потенціалів УР на основі певної системи цінностей та культурних норм, основних ідеологічних пріоритетів, що виникають у контексті соціальних перетворень, які зазвичай утворюють серію ексклюзивних знань від державних службовців та посадових осіб місцевих органів влади до громадськості. установи обслуговують. Потужність та функціональність всіх блоків СПУ. Когнітивні якості суб'єктів SPU залежать від загальних потреб SPU: що вище когнітивний потенціал окремого суб'єкта SPU, то краще когнітивний потенціал SD.

Концепція покликана сприяти формуванню концептуального бачення соціальних перетворень, зокрема у напрямку цифрової трансформації, ядром якої є інтеграція цифрових технологій у функціонування SPU, що призводить до фундаментальних змін в ефективності його роботи. Чинні особи Громадяни (як замовники) спочатку в електронному (цифровому) вигляді. Загалом у цьому

контексті слід мати на увазі, що електронна демократія по суті є цифровою демократією і може бути концептуально визначена як процес використання ІКТ для реалізації громадянських прав і свобод, підвищення прозорості та підзвітності державного сектора, сприяти участі громадянина у прийнятті політичних рішень та управлінських рішень. Водночас представлена концепція має визначати суть концепції «оцифрування державних послуг» як використання цифрової комунікації між виробниками та споживачами, яка забезпечує якісну державну послугу як сервісний продукт та процес його надання. забезпечення (виробництво) загалом. В даний час розвиток цифрової інфраструктури оновлюється за рахунок використання цифрових технологій для виробництва державних послуг як особливого «цифрового продукту» всередині держави, розширення списку послуг, що надаються в електронному вигляді, підвищення прозорості та підзвітності у процесі обслуговування. Реєстр, надання онлайн-документів та онлайн-консультації, створення інтерактивних баз даних зі статистичною інформацією щодо ефективності та дієвості надання послуг, інтенсифікація створення «електронних офісів», переведення реєстрів послуг в електронний формат, організація «електронних черг». ". "Безконтактність" і створює можливості для економії часу та оцінки якості послуги, отриманої споживачем.

Цифрові технології повинні відігравати вирішальну роль у забезпеченні доступності знань, інформації та освіти в цілому, а також у сприянні розвитку нових навичок, які необхідні державним службовцям, а також громадянам демократичного суспільства.

Відповідно до теоретичних узагальнень, представлених у концепції, слід зазначити, що розвиток стандартизації органів влади у сфері надання державних послуг сприятиме формуванню суб'єкта нагляду як процесу обслуговування одиниць СПУ, рівня споживача. цінність державних послуг, ефективність та результативність СПУ.

Отже, концепція має визначати, що моніторинг надання державних послуг є важливою формою дорадчої демократії, а ефективність процесу їх

надання має полягати в тому, що він практично забезпечує досягнення суспільних інтересів, що є особливим соціальним результатом, діагностована інформація про споживчу цінність, стан задоволеності та лояльності для прийняття поінформованих управлінських рішень, спрямованих на підвищення ефективності постачальника послуг.

Слід передбачити моніторинг як процес, спрямований на оцінку результатів реалізації державних програм та нормативних актів у галузі державних послуг у зв'язку з реформою державної системи. У концепції критерії моніторингу роботи підрозділів СПУ мають бути визначені як особливий вид адміністративної діяльності органів державної влади, а саме: загальна застосовність; економічна доцільність; нормативне обґрунтування ухвалення рішення; Неупередженість та суб'єктивний політичний нейтралітет; Уніфікація узагальнення інформації; наукова здійсненність; Загальна потреба у розвитку та прийнятті управлінських рішень. Ефективними інструментами моніторингу мають бути - спостереження, анкети, аналіз документів (аналіз інформації, контент-аналіз) тощо.

Отже, щоб підвищити задоволеність населення високоякісними державними послугами в Україні, необхідно перебудувати державних службовців/посадовців місцевого самоврядування на необхідність створення такої системи управління, націленої на функціонування як органи, що надають громадські послуги населенню. Перехід до такої системи відносин між владою та громадянами можливий лише шляхом розробки та реалізації відповідних програм навчання, консультацій, семінарів для державних службовців, відкриття спеціалізованих служб державної підтримки для консультацій з державних послуг та створення електронної системи обслуговування. У зв'язку з розвитком УР за умов соціальної трансформації та встановленням пріоритетів його розвитку, запровадження механізмів контролю цього розвитку з метою консолідації зусиль суб'єктів СПУ, процес взаємодії всіх інститутів. політичної системи України основи служби потребують доопрацювання.

Підсумовуючи, зазначимо, що у основі представленої концепції (рис. 3.1) лежить: перелік питань управління, які впливають формування сервісно-орієнтованого уряду; ряд параметрів статусу послуги; Комплекс його сервісних функцій та відокремлення основних від них; Принципи та критерії служби як сучасного функціонального спрямування суб'єктів державного управління у державі служби; методологічні підходи до управління його розвитком; Механізми керування еволюцією статусу послуги; Інструменти реалізації. Концепція вказує на необхідність: - розробки стратегічних положень (Закони України: «Про державну службу», «Про державний фінансовий контроль»), які допомагають інтенсифікувати процес управління розвитком державної служби; Поліпшення системи існуючих принципів обслуговування (спільна участь, проактивна адаптація, коеволюція, холізм) шляхом додавання нових (мінімізація ризиків, стратегічна послідовність, емпірична критика, постійне покращення, двоїстість, інституційна архітектура); Формування механізмів контролю розвитку державної служби (нормативні, організаційні та правові механізми публічного аудиту органів та когнітивної інформації) та їх реалізація відповідно до передової зарубіжної практики, включаючи Канаду та країни Скандинавії (Швеція, Норвегія, Данія); Використання інструментів управління знаннями (заснованих на таких методах, як: огляд діяльності, баланси, використання досвіду, мережа знань, викладені уроки) для покращення навичок державних службовців та посадових осіб місцевих органів влади у наданні якісних державних послуг споживачам; Використання інструментів електронної демократії в Україні в контексті цифрової трансформації.

Зазначимо, що концепція має стати фундаментальною основою для підготовки дорожньої карти з управління розвитком державної служби на найближчі роки та сприяти розробці низки конкретних стратегічних документів з їх подальшою імплементацією до чинного законодавства України.

ВИСНОВКИ

Магістерська робота розкриває наукові знання та нові результати, які разом дають можливість вирішити важливу наукову проблему, а саме удосконалення механізмів публічного управління сервісно-орієнтованим розвитком держави.

За результатами дослідження можна зробити такі висновки та рекомендації:

1. Встановлено, що науковою основою формування механізмів управління розвитком сервісної держави в умовах соціальної трансформації є концептуальні засади теорії державного управління, що ґрунтуються на таких наукових підходах, як: системно-функціональний, неоінституційний, соціологічний, синергетичний, постмодерністський. Зазначається, що вектор сервісно-орієнтованого розвитку держави спрямований на зміну форм діяльності органів державної влади, які надають якісні державні послуги.

2. Визначено класифікаційні ознаки нормативно-правового забезпечення надання державних послуг за трьома напрямками:

1) статусне регулювання, яке включає категоріальне визначення та специфікацію громадських послуг по відношенню до інших дій, що провадиться громадським органом;

2) регулювання надання державних послуг на основі адміністративно-правових норм;

3) правова та когнітивно-інформаційна стандартизація державних послуг з паритетом з урахуванням сучасної політики децентралізації владних відносин.

3. Проведено аналіз стану впровадження інструментів електронної демократії в Україні у контексті цифрової трансформації. Порядок запровадження електронних послуг, якому має сприяти: політична воля керівництва держави; сформована законодавча база; використання зручних населення коштів електронної (цифрової) ідентифікації; забезпечення захисту інформації у процесі надання електронних послуг; ефективна взаємодія держави та ІТ-бізнесу у процесі впровадження організаційних, технологічних та

технічних рішень для електронних послуг. Доведено, що цифрові технології відіграють фундаментальну роль у забезпеченні доступності послуг та інформації про них, а також сприяють розвитку нових навичок, необхідних як пересічним громадянам демократичного суспільства, так і державним службовцям, які беруть участь у надання послуг.

4. Позначено етапи соціальних трансформацій в українському суспільстві, що впливають на процес формування службової держави, та їх періодизація доповнена новим етапом, початком якого є 2019 рік, який слід визначити як етап політичної цифровізації суспільства. Зазначається, що сервісну державу в Україні слід розглядати як соціально-політичну систему, в якій органам державної влади досить складно забезпечити реалізацію реформ, оскільки більшість із них не мають позитивних результатів через відсутність сервісної моделі як відтвореної. Модель. Визначено, що соціальні перетворення мають сприяти побудові такої моделі держави в Україні, а не навпаки – зупиняти цей процес.

5. Розроблено Концепцію управління розвитком обслуговуючої держави в умовах соціальних перетворень в Україні (Концепція), в основі якої: перелік суб'єктів системи державного управління, що впливають на формування сервісно-орієнтованої влади; набір функцій стану сервісу; комплекс його сервісних функцій та відокремлення основних від них; принципи та критерії обслуговування як сучасний напрямок функціонування суб'єктів державного управління у службовій державі; методологічні підходи до управління його розвитком; механізми керування розвитком сервісного стану; інструменти реалізації.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Андріяш В. І., Громадська Н. А., Малікіна О. А. Оцінювання державно-управлінських рішень: моделі та критерії. 2021. № 9. URL: <http://www.dy.nauka.com.ua/?op=1&z=2201> (дата звернення 11.08.2023).
2. Арістова І. В. Державна інформаційна політика: організаційно-правові аспекти / За загальною редакцією д-ра юрид. наук, проф. Бандурки О.М. : Монографія. Харків: Вид-во Ун-ту внутр. Справ, 2000. 368 с.
3. Бабаєв Б. М. Прийняття рішень. Конспект лекцій. Харків: ХНАМГ, 2007. 185с
4. Бакуменко В. Д. Формування державно-управлінських рішень. Проблеми теорії, методології, практики. Монографія. URL: <http://surl.li/katql> (дата звернення 22.07.2023).
5. Бакуменко В. Д., Усаченко Л. М., Червякова О. В. Теоретичні засади державного управління : навч. посіб. / за заг. ред. Л. М. Усаченко. К. : ТОВ «НВП «Інтерсервіс», 2013. 174 с.
6. Балабанюк Ж. М. Методичні підходи до оцінки ефективності управлінських рішень з руху персоналу організації. Економіка та держава. 2011. № 9. С. 42-45. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/ecde_2011_9_14 (дата звернення 22.07.2023).
7. Барегамян С. Х., Карпі Ю. В. Електронне урядування на загальнодержавному, регіональному та місцевому рівнях: сучасний стан та перспективи впровадження в Україні. Державне управління: удосконалення та розвиток. 2019. № 11. URL: <http://www.dy.nauka.com.ua/?op=1&z=1522> (дата звернення: 11.06.2023).
8. Батан Ю. Д. Підзвітність – складова верховенства права та запобіжник порушень прав людини. Верховенство права очима правників – початківців : матер. Всеукр. наук. конфер. студентів та аспірантів (м. Одеса, 18

лист. 2017 р.) / за ред. Г. О. Ульянової ; уклад. Ю. Д. Батан, М. В. Сиротко. Одеса : Видавничий дім «Гельветика», 2017. С. 24–28.

9. Білинська М. М., Ковбасюк Ю. В. Прийняття управлінських рішень: організаційно-психологічний аспект: навч. посіб. К.: НАДУ, 2011. 232 с.

10. Борщевський В. В., Василиця О. Б., Матвеев О. В. Публічне управління в умовах воєнного стану: інституційні трансформації, стратегічне планування та механізми розвитку. Публічне управління і адміністрування. 2022. № 2 (76). С. 30-35.

11. Брюшкова Н. О., Ніколюк О. В., Удовиця О. Ф. Особливості прийняття управлінських рішень в публічному управлінні. 2020. URL: http://www.dy.nauka.com.ua/pdf/3_2020/41.pdf (дата звернення: 12.04.2023).

12. Васильєв А. С. Підготовка і прийняття управлінських рішень: організаційно-правові проблеми / Васильєв А.С. Одеса: АО БАХВА, 1997. 160 с.

13. Войтик О. І. Особливості прийняття управлінських рішень в органах місцевого самоврядування. Демократичне врядування. 2023. Вип 1 (31). С. 64–71.

14. Воробйова О. П. Сучасні управлінські моделі New Public Management і Good Governance та їх запровадження в Україні / О. П. Воробйова. Ефективність державного управління. 2015. Вип. 42. С. 230–234.

15. Гацуля О., Баштанник В. Теоретико-методологічні засади формування основ публічного управління в умовах трансформаційних процесів. Матеріали Науково-практичної конференції. Львів, 2019. С. 27–30

16. Гевко І. Б. Методи прийняття управлінських рішень: Підручник. І. Б. Гевко. К.: Кондор, 2009. 187 с.

17. Глосарій Програми розвитку ООН. URL: [http://www.unpan.org/Directories/UNPublic Administration Glossary](http://www.unpan.org/Directories/UNPublicAdministrationGlossary) (дата звернення 11.08.2023).

18. Горбатенко В. П. Політичне прогнозування: навч. посібник. / В. П. Горбатенко, І. О. Бутовська. К.: МАУП, 2005. 152 с.

19. Державне управління: підручник : у 2 т. / Нац. акад. держ. упр. при Президентові України; ред. кол. : Ю. В. Ковбасюк (голова), К. О. Ващенко (заст. голови), Ю. П. Сурмін (заст. голови). К.; Дніпропетровськ : НАДУ, 2012. Т. 1. 564 с.

20. Деякі питання реформування державного управління України. Розпорядження Кабінету Міністрів України від 21.07.2021 № 831-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/831-2021-%D1%80#Text> (дата звернення 28.07.2023).

21. Дегтяр А. О. Управлінські рішення в органах державної влади / А. О. Дегтяр, В. Ю. Степанов, С. В. Тарабан; За заг. ред. А. О. Дегтяра. Харків: "С.А.М.", 2010. С. 59.

22. Енциклопедичний словник з державного управління / Сурмін Ю. П. та ін.; за ред. Ю. В. Ковбасюка. К.: НАДУ, 2010. 820 с.

23. Енциклопедія державного управління. У 8 т. Т. 8 : Публічне врядування / наук.-ред. кол. : В. С. Загорський. Львів : ЛРІДУ, НАДУ, 2011. 712 с.

24. Загороднюк О. В., Півторак М. В., Малюга Л. М. Основні напрями підвищення якості та ефективності розробки і прийняття управлінських рішень. Приазовський економічний вісник Випуск 4(15) 2019. С. 94-99.

25. Закон України «Про службу в органах місцевого самоврядування» (реєстраційний номер 6504 від 05.01.2022 року). URL: <https://fakty.com.ua/ua/ukraine/20230516-zakonoprojekt-%E2%84%966504-shho-peredbachaye-ta-koly-nabere-chynnosti/> (дата звернення 1.07.2023).

26. Кальниш Ю. Г., Лозинська Т. М., Тимцуник В. І. Публічне управління та адміністрування: навчальний посібник. М-во освіти і науки України, Полтав. держ. аграр. акад., 2015. 280 с.

27. Карамушка Л. М. Психологія управління: навч. посіб. К.: Міленіум, 2003. 344 с.

28. Кіріка Д. Проблеми демократичної трансформації державної влади в Україні. Юридичний науковий електронний журнал. 2021. № 2. С. 26–28. URL: http://www.lsej.org.ua/2_2021/5.pdf. (дата звернення 26.11.2023).

29. Коврига О. С. Процес прийняття управлінських рішень у публічному управлінні. Вчені записки ТНУ імені В. І. Вернадського. Серія: Державне управління. Том 30 (69). № 4. 2019. С. 67-72.

30. Колесникова К. Співвідношення державного управління та публічного адміністрування у процесі суспільної трансформації. Публічне управління. URL: <http://www.kbuara.kharkov.ua/e-book/putp/2013/doc/1/06.pdf> (дата звернення 13.08.2023).

31. Коломोєць Т. О. Адміністративне право України. Академічний курс : підручник. Київ : Юрінком Інтер, 2011. 576 с. URL: <http://uadocs.exdat.com/docs/index-283028.html?page=9> (дата звернення 21.07.2023).

32. Конспект лекцій з курсу «Системи прийняття рішень» для студентів напряму підготовки 6.030502 “Економічна кібернетика”, спеціальності 051 «Економіка» / С. В. Гринчуцька. Тернопіль, ТНТУ імені І. Пулюя. 2017. 130 с.

33. Конституція України: Закон від 28.06.1996 № 254к/96-ВР. Відомості Верховної Ради України. 1996. № 30. ст. 141.

34. Корженко В. В. Становлення концепції Governance у процесі формування сучасного європейського адміністративного простору / В. В. Корженко, Л. В. Хашиєва. Вісн. Нац. академії держ. упр. При Президентові України, 2011. № 2. С. 10-19.

35. Кузьмін О. Є., Мельник О. Г. Основи менеджменту: Підручник. К.: Академвидав, 2003. 416 с.

36. Куйбіда В. С. Реформа системи державного управління та місцевого самоврядування в Україні: стан, виклики, перспективи здійснення: наук. доп. / авт. кол.; за заг. ред. В.С. Куйбіди. Київ: НАДУ, 2018. 180 с.

37. Лях Ю. І. Сучасні західні моделі публічного управління: прийняття управлінських рішень. Теоретичні основи забезпечення якості прийняття

управлінських рішень в умовах європейської інтеграції : монографія / [М. М. Новікова, Н. О. Кондратенко, М. В. Боровик та ін.]; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. Харків: «Друкарня Мадрид», 2020. 335 с.

38. Мазур В. Г. Інноваційні технології як напрям підвищення інформаційної відкритості органів влади та налагодження зв'язків влади із громадськістю. Інвестиції: практика та досвід № 1/2021. С. 135.

39. Мазур В. Г., Семчук І. В. Електронне управління в органах місцевої влади: стан та шляхи удосконалення. Зб. наук. праць «Теорія та практика державного управління». ХарPI НАДУ «Магістр», 2013. № 2. С. 106–112.

40. Мельник Р. С. Загальне адміністративне право в питаннях і відповідях : навч. посіб. Київ : Юрінком Інтер, 2019. 304 с.

41. Міненко М. А. Трансформація системи державного управління в сучасні моделі регулювання суспільства. Державне управління: удосконалення та розвиток. Електронне фахове видання. URL: <http://www.dy.nauka.com.ua/?op=1&z=581> (дата звернення 1.08.2023).

42. Мірошниченко Ю. Р. Організаційно-правові засади підготовки та прийняття державно-політичних рішень. Харків: Фактор, 2004. С. 98.

43. Недбай В. В. Електронний уряд: теорія і практика. Сучасна українська політика. Політика і політологи про неї. Київ-Миколаїв, 2004. Вип. 5. С. 270–275.

44. Нечипоренко М. Відродження після війни. Світовий досвід економічного успіху для України. URL: <https://thepage.ua/ua/news/yaki-varianti-vidnovlennya-ukrayini-ye-upovoynennij-chas> (дата звернення 26.11.2023).

45. Оболенський О. Ю. Опорний конспект лекцій з навчальної дисципліни. Публічне управління: наукова розробка / О. Ю. Оболенський, С. О. Борисевич, С. М. Коник. К.: НАДУ, 2011. 56 с.

46. Оболенський О. Ю. Публічне управління : цивілізаційний тренд, наукова теорія і напрям освіти. Публічне управління : шляхи розвитку : матеріали наук. – практ. конф. за міжнар. участю (26 листопада 2014 р., м. Київ). Київ : НАДУ, 2014. Т. 1. С. 150.

47. Олійник Д. Сучасні методи оцінки ефективності діяльності органів державного управління. Ефективність державного управління. 2013. Вип. 34. С. 275–283.

48. Осадчук О. Особливості підходів американської та японської шкіл менеджменту щодо управління якістю. URL: <https://dspace.nuft.edu.ua/jspui/bitstream/123456789/15848/1/2014%20%С2%A61.pdf> (дата звернення 14.08.2023).

49. Практикум з політичної аналітики в державному управлінні: навч.–метод. посіб. В. А. Ребкало, Ю. Г. Кальниш. К.: Вид-во НАДУ, 2005.

50. Практичний посібник з питань організації роботи органів місцевого самоврядування об'єднаних територіальних громад. Модуль 2. Процедурні питання організації роботи органів місцевого самоврядування об'єднаної територіальної громади. Київ, 2016.

51. Приймак В. М. Прийняття управлінських рішень: навч. посібник / Приймак В. М. К.: Атіка, 2008. 240 с.

52. Приймак В. М. Управлінське рішення. Міждисциплінарний словник з менеджменту / За ред. Д. М. Черваньова, О. І. Жилінської. К.: Нічлава, 2011. С. 529–530.

53. Прийняття одноосібних рішень сільськими, селищними та міськими головами в умовах воєнного стану. URL: <https://decentralization.gov.ua/news/15138> (дата звернення 15.08.2023).

54. Про військово-цивільні адміністрації: Закон України від 03.02.2015 № 141-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/141-19#Text> (дата звернення 2.08.2023).

55. Про внесення змін до деяких законів України щодо функціонування державної служби та місцевого самоврядування у період дії воєнного стану: Закон України від 12.05.2022 № 2259-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2259-20#Text> (дата звернення 25.09.2023).

56. Про внесення змін до Положення про Департамент освіти і науки виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної

адміністрації). Розпорядження виконавчого органу Київської міської ради № 1027 від 10.07.2020 р. URL: <https://don.kyivcity.gov.ua/content/polozhennya.html> (дата звернення 12.09.2023).

57. Про засади державної регуляторної політики у сфері господарської діяльності: Закон України від 11.09.2003 р. № 1160-IV (зі змінами). URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1160-15#Text> (дата звернення 10.07.2023).

58. Про затвердження Інструкції з організації нормотворчої діяльності в Міністерстві внутрішніх справ України: Наказ Міністерства внутрішніх справ України від 27.07.2012 № 649. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v0649320-12#Text> (дата звернення 10.09.2023).

59. Про затвердження Типового регламенту місцевої державної адміністрації. Постанова Кабінету Міністрів України. Регламент від 11.12.1999 № 2263. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2263-99-%D0%BF#Text> (дата звернення 11.08.2023).

60. Про звернення громадян: Закон України від 02.10.1996 р. № 393/96-ВР (зі змінами). URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/393/96-%D0%B2%D1%80#Text> (дата звернення 9.06.2023).

61. Про місцеве самоврядування в Україні: Закон України Закон України від 21.05.1997 № 280/97-ВР. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/280/97-%D0%B2%D1%80#Text> (дата звернення 20.06.2023).

62. Про місцеві державні адміністрації: Закон України від 09.04.1999 № 586-XIV. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/586-14#Text> (дата звернення 20.08.2023).

63. Про правовий режим воєнного стану: Закон України від 12.05.2015 № 389-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/389-19#Text> (дата звернення 30.07.2023).

64. Про службу в органах місцевого самоврядування: Закон України від 07.06.2001 р. 2493-III. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2493-14#Text> (дата звернення 20.06.2023).

65. Про рішення Ради національної безпеки і оборони України «Про Стратегію національної безпеки України»: Указ Президента України № 392/2020 від 14.09.2020 р. URL: <https://www.president.gov.ua/documents/3922020-350374> (дата звернення 26.11.2023).

66. Про рішення Ради національної безпеки і оборони України «Про Стратегію воєнної безпеки України»: Указ Президента України № 121/2021 від 25.03.2021 р. URL: <https://www.president.gov.ua/documents/1212021-376616> (дата звернення 26.11.2023)..

67. Про рішення Ради національної безпеки і оборони України «Про План реалізації Стратегії кібербезпеки України» Указ Президента України № 37/2022 від 1.02.2022 р. URL: <https://www.president.gov.ua/documents/372022-41289> (дата звернення 26.11.2023)..

68. Про рішення Ради національної безпеки і оборони України «Про запровадження національної системи стійкості»: Указ Президента України № 479/2021 від 20 серпня 2021 року. URL: <https://www.president.gov.ua/documents/4792021-40181> (дата звернення 26.11.2023).

69. Публічне управління : термін. словн. / уклад.: В. С. Куйбіда та ін. Київ : НАДУ, 2018. 224 с.

70. Регламент Полтавської обласної ради 8 скликання. URL: <https://oblrada-pl.gov.ua/sites/default/files/field/file/regulations/reg1.pdf> (дата звернення 10.09.2023).

71. Резнікова О. О. Національна стійкість в умовах мінливого безпекового середовища : монографія. Київ : НІСД, 2022. 532 с.

72. РНБО схвалила план оборони України, стратегії інформаційної безпеки, біобезпеки та біологічного захисту, застосувала санкції щодо деяких фізичних і юридичних осіб (2021). URL: <https://www.rnbo.gov.ua/ua/Diialnist/5085.html> (дата звернення 26.11.2023).

73. Романенко Є. Відкритість та прозорість як структурні рівні транспарентності державного управління та їх комунікативні функції. Є.

Романенко. Теоретичні та прикладні питання державотворення. 2014. Вип. 14. С. 17–31.

74. Панухник Руслана, Кляшторний Микола. Шляхи підвищення ефективності державно-управлінських рішень. Наука молода. 2008. № 10. С. 35-39.

75. Сабурова Г. Б. Основні напрями розвитку системи публічного управління в Україні. Публічне управління і адміністрування в Україні. 2021. № 21. URL: <http://www.pag-journal.iei.od.ua/archives/2021/21-2021/7.pdf> (дата звернення 15.08.2023).

76. Снітчук М. О. Підготовка та прийняття управлінських рішень. URL: http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:4PUs9CHMaSUJ:crk.org.ua/files/pidgotovka_ta%2520priynattia.doc+&cd=8&hl=ru&ct=clnk&gl=ua (дата звернення 18.06.2023).

77. Стукан Т. М. Публічна влада: характеристика, ознаки та форми прояви. Публічне управління та митне адміністрування. 2021. № 4 (31). С. 37-41.

78. Таран Є. І. Співвідношення понять «державне управління», «публічне адміністрування» та «публічне управління» у трансформаційних процесах України. Вчені записки ТНУ імені В. І. Вернадського. Серія: Державне управління. 2020. Том 31 (70) № 2.

79. Теорія прийняття рішень: підручник / А. В. Катренко, В. В. Пасічник, В. П. Пасько. К.: ВHV, 2009. 447 с.

80. Тертичка В. В. Оцінювання державної політики та програм : консп. лекц. / В. В. Тертичка, В. О. Купрій. К. : НАДУ, 2009. 55 с.

81. Уряд схвалив Стратегію реформування державного управління України до 2025 року. URL: <https://www.kmu.gov.ua/news/uryad-zatverdiv-strategiyu-reformuvannya-derzhavnogo-upravlinnya-ukrayini-do-2025-roku> (дата звернення 8.08.2023).

82. Філіпова Н. В. Зміна співвідношення понять «Державне управління», «Публічне адміністрування», «Публічне управління» в системі

суспільно-політичної трансформації. Державне управління: удосконалення та розвиток № 6. 2015. URL: <http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=865> (дата звернення 25.07.2023).

83. Чечель О. Військові адміністрації та військово-цивільні адміністрації України: що в них спільного та відмінного в умовах воєнного стану? URL: <https://law.chnu.edu.ua/viiskovi-administratsii-ta-viiskovo-tsyvilni-administratsii/>(дата звернення 26.07.2023).

84. Шаров Ю., Чикаренко І. Європейські стандарти публічного управління : проекція на муніципальний рівень. ДРІДУ; НАДУ. 2010. № 2. С. 295–304.

85. Шелеп М. Як правильно оприлюднити рішення ради і виконкому на офіційному сайті місцевої ради. <https://decentralization.gov.ua/news/14436>

86. Шмайдей О. В. Формування управлінських рішень в органі публічної влади. Дипломна робота за освітньо-кваліфікаційним рівнем «магістр». Тернопіль, 2014. URL: <http://surl.li/celum> (дата звернення 12.08.2023).

87. Шульга М. А. Інновації в державному управлінні як умова розбудови сервісної держави. Державне управління. 2012. 1 (1). С. 97–99.

88. Яремко І.І. Особливості прийняття та реалізації управлінських рішень в системі публічного управління. Міжнародний науковий журнал «Грааль науки». 2021. № 7. С. 57-61.

89. Keeling D. Management in Government / D. Keeling (1972), London: Allen&Unwin.

90. Larisa Rodchenko, Oksana Volkova, Vasyl Kopytko, Maksym Tsutskiridze, Iryna Ageieva, Olena Nikoliuk (2019) Modelling the Risk Management of Financial Investments by the Fisher Criterion in Public Administration Volume-8 Issue-9, July 2019, ISSN: 2278-3075 (Online) Published By: Blue Eyes Intelligence Engineering & Sciences Publication, p. 66-69.

91. Public Administration Review. Vol. 56. N 3 (May – Jun., 1996). P. 247-255.

ДОДАТКИ

Додаток А

Наукові праці автора за темою кваліфікаційної магістерської роботи



Міністерство освіти і науки України
 Національний університет
 «Полтавська політехніка імені Юрія Кондратюка»
 Білостоцький технологічний університет (Польща)
 Вроцлавський економічний університет (Польща)
 Гентський університет (Бельгія)
 UNIVERSITY ISMA (Латвійська республіка)
 UNIVERSITY NORTH (Хорватія)
 VARNA FREE UNIVERSITY «CHERNORIZETS HRABAR» (Болгарія)
 Академія праці, соціальних відносин та туризму
 Міжрегіональна Академія управління персоналом
 Національний технічний університет «Дніпропетровська політехніка»
 Національний університет «Чернігівська політехніка»
 Тернопільський національний технічний університет імені Івана Пулюя
 Хмельницький університет управління та права імені Леоніда Юзькова
 Херсонський національний технічний університет
 Черкаський національний університет імені Богдана Хмельницького

**ОРГАНІЗАЦІЙНО-ПРАВОВІ АСПЕКТИ ПУБЛІЧНОГО
 УПРАВЛІННЯ В УКРАЇНІ
 Матеріали X Міжнародної
 науково-практичної Інтернет-конференції**

27 квітня 2023 року



Полтава – 2023

УДК 35.073:34(477)
О64

Розповсюдження та тиражування без офіційного дозволу
Національного університету
імені Юрія Кондратюка заборонено

Редакційна колегія:

М. І. Лахижа, д. держ. упр., професор;
В. В. Гришко, д. е. н., професор;
І. О. Кульчій, к. держ. упр., доцент.

Організаційно-правові аспекти публічного управління в Україні : Матеріали X Міжнародної науково-практичної Інтернет-конференції, 27 квітня 2023 р. Полтава : Національний університет імені Юрія Кондратюка, 2023. 182 с.

У збірнику матеріалів X Міжнародної науково-практичної Інтернет-конференції участю розглядаються теоретичні та правові аспекти модернізації публічного управління з урахуванням іноземного досвіду та воєнного стану в Україні, шляхи та методи оптимізації діяльності органів влади на регіональному рівні, іноземний досвід впровадження сучасних систем та методів управління в діяльність органів влади, організаційні та фінансові аспекти забезпечення діяльності органів виконавчої влади та місцевого самоврядування, розвиток лідерства в публічному управлінні, підготовка та підвищення кваліфікації кадрів державної служби та служби в органах місцевого самоврядування.

Розрахований на фахівців публічного управління, працівників органів державної влади та місцевого самоврядування, науковців, викладачів, здобувачів вищої освіти.

УДК 35.073:34(477)

*Матеріали друкуються мовами оригіналів.
За виклад, зміст і достовірність матеріалів
відповідають автори.*

ЗМІСТ

СЕКЦІЯ 1. ТЕОРЕТИКО-ПРАКТИЧНІ АСПЕКТИ МОДЕРНІЗАЦІЇ СИСТЕМИ ДЕРЖАВНОЇ СЛУЖБИ

| | |
|--|----|
| <i>Бородай Євгенія Олександрівна</i> ЗАРУБІЖНІ МЕХАНІЗМИ СТИМУЛЮВАННЯ ПРАЦІ НА ДЕРЖАВНІЙ СЛУЖБИ | 9 |
| <i>Бутенко Ігор Романович</i> РОЗВИТОК НОРМАТИВНО-ПРАВОВОЇ БАЗИ У СФЕРІ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ НА ТЕРИТОРІЇ ПОЛТАВСЬКОЇ ОБЛАСТІ..... | 11 |
| <i>Гончарук Наталія Трохимівна, Прокopenко Леонід Львович</i> ВСТУП НА ЦИВІЛЬНУ СЛУЖБУ В РЕСПУБЛІЦІ ПОЛЬЩА | 15 |
| <i>Демченко Володимир Миколайович</i> НАЦІОНАЛЬНА ІДЕНТИЧНІСТЬ: АКТУАЛЬНІСТЬ КОДИФІКАЦІЇ..... | 15 |
| <i>Жук Наталія Анатоліївна</i> ГУМАНІЗМ ЯК ФІЛОСОФСЬКО-ЕТИЧНА ІДЕЯ ТА ПРИНЦИП ПРАВА: У РЕТРОСПЕКТИВІ ТА ПЕРСПЕКТИВІ З ОГЛЯДУ НА СУЧАСНІ РЕАЛІЇ РОЗВИТКУ ЛЮДСТВА | 17 |
| <i>Задорожній Олексій Вікторович</i> ЗАРУБІЖНИЙ ДОСВІД УПРАВЛІННЯ РОЗВИТКОМ ФІЗИЧНОЇ КУЛЬТУРИ ТА СПОРТУ | 21 |
| <i>Кизменко Oleksandr Vasyliovych</i> LEGAL CUSTOM AS A SOCIAL PHENOMENON AND OBJECT OF SCIENTIFIC RESEARCH..... | 23 |
| <i>Качан Яна Віталіївна</i> УПРАВЛІНСЬКЕ РІШЕННЯ В СИСТЕМІ МЕНЕДЖМЕНТУ СТАЛОГО РОЗВИТКУ | 26 |
| <i>Лахизна Микола Іванович</i> РЕСПОНСИВНІСТЬ: НЕОБХІДНІСТЬ ЗБАГАЧЕННЯ ПОНЯТІЙНОГО АПАРАТУ ТА ПОГЛИБЛЕННЯ ТЕОРІЇ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ..... | 28 |
| <i>Литвин Андрій Миколайович</i> МОТИВАЦІЯ УПРАВЛІНСЬКОГО ПЕРСОНАЛУ ОРГАНУ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ..... | 30 |
| <i>Литвишко Ігор Ігорович</i> ДЕРЖАВНА ПОЛІТИКА У СФЕРІ ОБОРОНИ УКРАЇНИ..... | 32 |
| <i>Мандриченко Лариса Леонідівна</i> УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ В СИСТЕМІ ДЕРЖАВНОЇ СЛУЖБИ: КЛЮЧОВІ ДЕФІНІЦІЇ..... | 33 |
| <i>Мамедова Анна Володимирівна, Гаврилюк Катерина Максимівна</i> ТРАНСФОРМАЦІЙНІ ПРОЦЕСИ У СИСТЕМІ ДЕРЖАВНОЇ СЛУЖБИ В УКРАЇНІ | 35 |

| | |
|---|----|
| <i>Мяновська Діана Олександрівна, Лазуренко Вероніка Максимівна</i> ШЛЯХИ МОДЕРНІЗАЦІЇ ДЕРЖАВНОЇ СЛУЖБИ УКРАЇНИ..... | 37 |
| <i>Мирошниченко Аліна Іванівна</i> ЩОДО ІНФОРМАЦІЙНОЇ ПОЛІТИКИ В УМОВАХ ВОЄННОГО СТАНУ ... | 39 |
| <i>Калюжна Ліна Марківна</i> ЩОДО УДОСКОНАЛЕННЯ НОРМАТИВНО-ПРАВОВОГО ТА ОРГАНІЗАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ПРОТИДІЇ КОРУПЦІЇ В УКРАЇНІ ... | 41 |
| <i>Кузьменко Ганна Олександрівна, Іванченко Костянтин Ігорович</i> АНАЛІЗ ВЗАЄМОДІЇ МІЖ УРЯДОМ ТА ГРОМАДЯНАМИ В УКРАЇНІ..... | 44 |
| <i>Пащенко Альона Віталіївна</i> ПРАВА І СВОБОДИ ЛЮДИНИ І ГРОМАДЯНИНА В УМОВАХ ВОЄННОГО СТАНУ | 46 |
| <i>Петричук Леонід Вікторович</i> СКЛАДОВІ ІНФОРМАЦІЙНОЇ ВІЙНИ: КІБЕРНЕТИЧНА ВІЙНА, ПРОПАГАНДА ТА ДЕЗІНФОРМАЦІЯ..... | 48 |
| <i>Салозуб Володимир Анатолійович</i> ДОСВІД ІНОЗЕМНИХ ДЕРЖАВ В СФЕРІ РОЗВИТКУ ЛІДЕРСТВА НА ДЕРЖАВНІЙ СЛУЖБІ..... | 49 |
| <i>Staruschenko Yaroslav</i> PECULIARITIES OF THE FORMATION OF THE CULTURE OF CIVIL SERVANTS IN UKRAINE | 51 |
| <i>Скрильник Олена Олександрівна</i> ДЕРЖАВНА ГЕНДЕРНА ПОЛІТИКА УКРАЇНИ: СУЧАСНИЙ СТАН | 53 |
| <i>Усаченко Олександр Олександрович</i> КОНЦЕПТУАЛЬНІ ПІДХОДИ ДО ВИВЧЕННЯ ФЕНОМЕНУ ВІЙСЬКОВОГО ЛІДЕРСТВА | 55 |
| <i>Чечель Анна Олександрівна</i> GOOD GOVERNANCE ЯК КОНЦЕПЦІЯ РЕФОРМУВАННЯ СИСТЕМИ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ В КОНТЕКСТІ ЦИФРОВОЇ ТРАНСФОРМАЦІЇ | 59 |
| <i>Шкаревський Віталій Васильович</i> ФОРМУВАННЯ ІМІДЖУ ОРГАНУ ВЛАДИ..... | 59 |
| <i>Шаповал Григорій Григорович</i> СЕРВІСНО-ОРІЄНТОВАНИЙ РОЗВИТОК СИСТЕМИ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ В УКРАЇНІ | 61 |
| <i>Штанько Тетяна Володимирівна</i> ОПЛАТА ПРАЦІ ДЕРЖАВНИХ СЛУЖБОВЦІВ: ВИКЛИКИ ТА ПРІОРИТЕТИ.. | 62 |
| <i>Щербача Валерія Андріївна</i> ПЕРСПЕКТИВНІ НАПРЯМКИ ВИКОРИСТАННЯ ШТУЧНОГО ІНТЕЛЕКТУ В ПУБЛІЧНОМУ УПРАВЛІННІ УКРАЇНИ..... | 64 |
| <i>Шульга Валерія Олегівна, Маковій Юлія Сергіївна</i> ВІДКРИТІ ДАНІ ТА ЇХ ВПЛИВ НА ПРИЙНЯТТЯ УПРАВЛІНСЬКИХ РІШЕНЬ .. | 66 |

| | |
|--|----|
| Чичкань Євген Владиславович ОСОБЛИВОСТІ ДЕРЖАВНОЇ СЛУЖБИ В ФЕДЕРАТИВНІЙ РЕСПУБЛІЦІ НІМЕЧЧИНА | 68 |
| Філіпенко Олександр Миколайович РЕФОРМУВАННЯ СИСТЕМИ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ В УМОВАХ ТРАНСФОРМАЦІЙНИХ ПЕРЕТВОРЕНЬ | 71 |
| СЕКЦІЯ 2. ПРОБЛЕМИ РОЗВИТКУ ТА ПЕРСПЕКТИВИ РЕФОРМУВАННЯ СИСТЕМИ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ В КОНТЕКСТІ ЦИФРОВОЇ ТРАНСФОРМАЦІЇ | |
| Дурман Микола Олександрович, Дурман Олена Леонідівна ДЕЯКІ ОСОБЛИВОСТІ ФОРМУВАННЯ ДЕРЖАВНОЇ РЕГУЛЯТОРНОЇ ПОЛІТИКИ В УМОВАХ ВОЄННОГО СТАНУ | 73 |
| Загребельна Катерина Володимирівна АНАЛІЗ ЕФЕКТИВНОСТІ МЕХАНІЗМІВ АДМІНІСТРАТИВНОЇ РЕФОРМИ В УКРАЇНІ НА ПРИКЛАДІ РЕФОРМИ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ..... | 75 |
| Кривенко Вікторія Ярославівна, Кутовий Владислав Михайлович ПРАВОВИЙ СТАТУС ПУБЛІЧНИХ СЛУЖБОВЦІВ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ..... | 77 |
| Лопушинський Іван Петрович ОСОБЛИВОСТІ ФУНКЦІОНУВАННЯ КЕРІВНИКІВ ОРГАНІВ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ В УМОВАХ ПРАВОВОГО РЕЖИМУ ВОЄННОГО СТАНУ | 79 |
| Іонова Наталія Федорівна ДЕРЖАВНО-ПРИВАТНЕ ПАРТНЕРСТВО НА РІВНІ МІСТА | 81 |
| Ісаєнко Руслан Олександрович ЗАХИСТ НАСЕЛЕННЯ І ТЕРИТОРІЙ ВІД НАДЗВИЧАЙНИХ СИТУАЦІЙ В УКРАЇНІ | 83 |
| Кривчун Інна Станіславівна, Старостенко Вікторія Миколаївна ДЕЯКІ АСПЕКТИ ДЕРЖАВНОЇ СЛУЖБИ В УМОВАХ ПРАВОВОГО РЕЖИМУ ВОЄННОГО СТАНУ В УКРАЇНІ..... | 85 |
| Мирошниченко Іван Юрійович, Гладченко Дар'я Олександрівна ВИКОРИСТАННЯ ДОСВІДУ ЦИФРОВИХ ТРАНСФОРМАЦІЙ ПОЛЬЩІ В ОРГАНІЗАЦІЇ ОРГАНІВ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ УКРАЇНИ | 86 |
| Кузьменко Ганна Олександрівна, Приймак Анна Михайлівна ФОРМУВАННЯ ТА РЕАЛІЗАЦІЯ СТРАТЕГІЧНОГО ПЛАНУВАННЯ НА РІЗНИХ РІВНЯХ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ..... | 87 |
| Підлісна Тетяна, Зінчук Юлія РЕЗЕЛЬСЕНТНІСТЬ ЛІДЕРІВ ОРГАНІВ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ: ЕФЕКТ ПОСТРАВМАТИЧНОГО ЗРОСТАННЯ В УМОВАХ ВІЙСЬКОВО-ПОЛІТИЧНОЇ СИТУАЦІЇ В УКРАЇНІ..... | 89 |

Шаповал Григорій Григорович
Національний університет «Полтавська політехніка
імені Юрія Кондратюка», магістрант спеціальності
281 «Публічне управління та адміністрування»

СЕРВІСНО-ОРІЄНТОВАНИЙ РОЗВИТОК СИСТЕМИ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ В УКРАЇНІ

Захист законних інтересів і потреб громадян шляхом удосконалення процесу надання державних послуг, з одного боку, служить основою соціально-економічної та політичної стабільності, а з іншого боку стимулює взаємодію влади та громадянських інституцій суспільства. Відповідно, проголошується і трансформація української державності, визнання пріоритетним у здійсненні ключових соціальних реформ для розвитку сервісної держави в Україні. Все це має від кожного громадянина фактично вимагатиме/отримуватиме належний рівень і високу якість послуг, які повинні надавати ті чи інші організації та державні органи. В Україні процес управління зумовлений поглибленням важливих реформ в умовах війни, що відповідає її цілям щодо перспектив європейської інтеграції.

розвиток громадянського суспільства як системи соціальних відносин, що сприяє реалізації природних прав людини за допомогою самоорганізації та самоврядування, залежатиме від стану «розвитку» суспільних послуг для населення. Ми вважаємо, що ці узагальнення залишаться значною мірою декларативними без зміни суспільного сприйняття розподілу влади між різними рівнями влади, функцій державного сектору відповідно до принципу «держава для людей, а не люди для держави».

На наш погляд, створення сервісно-орієнтованого управління, суб'єкти якого мають забезпечувати надання якісних державних послуг, пов'язане насамперед зі зміною спрямування у державі: формуванням розуміння того, що держава не існує для людей і навпаки. Крім того, побудові такої моделі сприяють сучасні технології та відкриті стандарти, які дозволяють перетворити державу на сервісну організацію з надання державних послуг, змінити важливість та роль громадян у публічному управлінні.

Щоб проаналізувати різноманітність наукових концепцій розуміння змісту державних послуг, необхідно визначити їх типологію. Зокрема, йдеться про те, що державні послуги: 1) визначаються як діяльність державного апарату, що забезпечує реалізацію інтересів та потреб споживачів послуг як платників податків; 2) характеризує лише певну сферу діяльності держави, що забезпечує життєдіяльність населення (містобудування, транспорт, теплопостачання, каналізація, вода та електрика, освіта, охорона здоров'я тощо); 3) є інструментом ефективного державного управління, що супроводжується відповідністю очікуваних результатів реальним наслідкам для досягнення конкрет-

них послуг, і цільовим одержувачем їх надання (це підрозділ, який покращує свою ситуацію після того, як вони досягли очікуваного результату. 4) позиціонуються як функції органів, що їх виробляють; 5) подати громадянам відповідний механізм обслуговування у вигляді прямої взаємодії з громадянами при їх обігу та прийомі. Ця типологія держпослуг, з нашого погляду, найбільш вдала.

На наш погляд, саме в рамках управлінського підходу до розуміння змісту державної послуги слід розробити предметно-орієнтований підхід до організації державної послуги. Варто зазначити, що в сучасних умовах переважають емпіричний та діловий підходи. Інтерес до категорії «державна послуга», її змісту та явищ носить міждисциплінарний характер.

Вивчаючи зміст державних послуг на основі аналізу нормативних актів та наукових підходів, слід зазначити, що, незважаючи на існуючі наукові інтерпретації категорії «державна послуга», ця категорія потребує великих деталей та наукова робота з цієї теми має бути систематизованою. У етимологічному контексті термін «суспільний» контрастує з терміном «приватний» та охоплює загальний набір «неприватних» (стосунки державної влади, вплив громадських організацій на формування цих відносин влади).

Штанько Тетяна Володимирівна
Національний університет «Полтавська політехніка
імені Юрія Кондратюка», магістрантка спеціальності
281 «Публічне управління та адміністрування»

ОПЛАТА ПРАЦІ ДЕРЖАВНИХ СЛУЖБОВЦІВ: ВИКЛИКИ ТА ПРІОРИТЕТИ

Прагнення України стати повноправним членом світового співтовариства спрямовує зусилля української влади на діяльність державних службовців щодо першочергового забезпечення гармонізації світових стандартів дотримання прав та свобод людини і національних конституційних норм.

У сучасних умовах ефективна діяльність стосовно вказаного забезпечення базується на концептуально нових підходах, що обумовлюють докорінні зміни організаційно – правових засад функціонування органів державного управління, зокрема підвищення авторитету державного службовця, побудову відносин між державними службовцями та громадянами на засадах партнерства, удосконалення форм, методів та засобів захисту прав і свобод людини.

Саме для забезпечення ефективного управління в державі сучасному державному службовцю має бути притаманна широка гама ділових якостей: висока ерудиція і професійна компетентність, схильність до лідерства в колективі, діловитість і здатність ефективно діяти в умовах економічного ризику, практичний розум та здоровий глузд,