

А. А. АнгелДиректор відділу державної реєстрації
актів цивільного стану у місті Мукачеві
Мукачівського району Закарпатської області

СЕРВІСНА ПОЛІТИКА ДЕРЖАВИ ЯК ЗАПОРУКА СТІЙКОГО РОЗВИТКУ

Стаття присвячена розгляду сервісної політики держави в якості запоруки стійкого розвитку. Встановлено, що на даний час Україна веде свою політику за принципом «держава для людини», що тягне за собою зміну підходу органів публічної влади в процесі співпраці із суспільством та подальший ефективний розвиток системи публічного управління в цілому. Визначено головну мету ідеї «сервісної держави», яка полягає у задоволенні громадськості послугами публічного управління. Розкрито сутність поняття «сервісна держава», яка розкриває чітку роль та призначення фахового управлінця в публічному секторі. Визначено, що сервісна орієнтованість публічного управління передусім передбачає введення та реалізацію сучасних управлінських методів та технологій, які дають можливість покращити якість публічних послуг. Наведено головні переваги сервісної політики держави в якості запоруки стійкого розвитку, зокрема цільове спрямування виконавчих органів публічної влади на забезпечення різноманітних суспільних потреб, що переважно обумовлено переміщенням бізнес-правил до системи публічного управління; нові якості управління, в основі яких лежить гнучке реагування згідно із принципами інтерактивного спілкування та зворотного зв'язку відповідно до визначених користувачьких запитів; зменшення обсягу державно-управлінських витрат, пов'язаних із перерозподілом бюрократичних структур та прозорістю самого механізму прийняття рішень; поява можливості здійснення контролю за процесами управління. Визначено сучасні тенденції розвитку сервісної держави.

З'ясовано, що на даний час сервісна політика держави вимагає розробки стратегії управління, яка змогла б забезпечити стійкий розвиток не лише окремих регіонів, але й держави загалом. Визначено, що сервісна політика держави здатна позначитися на формуванні громадянського суспільства, оскільки може стимулювати громадський інтерес та забезпечувати соціалізований державний розвиток. Як висновок наведено, що тісна співпраця держави з інститутами громадянського суспільства, в основі якої лежить взаємна довіра, вважається гарантією покращення державного розвитку та забезпечення її стійкого розвитку.

Ключові слова: публічне управління, сервісна держава, сервісна політика держави, сервісна орієнтованість публічного управління, переваги сервісної політики держави, стійкий розвиток.

Постановка проблеми у загальному вигляді. На даний час найбільш пріоритетним напрямом осучаснення публічного управління в нашій країні вважається удосконалення галузі надання публічних послуг, яке ґрунтується на реалізації теорії сервісної держави, яка, в свою чергу, передбачає внесення необхідних змін не лише до процесу публічного управління, але й до системи взаємозв'язків між органами публічної влади та суспільством. При цьому, головне завдання функціонування держави полягає у служінні своєму народу, а визначальною функцією органів публічної влади – у наданні якісних послуг суспільству. Сервісна орієнтованість публічного управління передусім передбачає введення

та реалізацію сучасних управлінських методів та технологій, які дають можливість покращити якість публічних послуг. Ідея «сервісної держави» розкриває чітку роль та призначення фахового управлінця в публічному секторі. При класичному публічному управлінні він вважається носієм публічної влади з певною частиною її повноважень, а громадськість при цьому виступають особи, які щось закликає, а у сервісній моделі взаємовідносин призначення публічного управлінця опирається на технічному обслуговуванні громадських потреб, неодноразово у автоматичному режимі.

В сучасних умовах в публічному управлінні зарубіжних країн переважають взаємні взаємо-

відносини між державою та суспільством, в яких влада є відповідальною за свої діяння в процесі реалізації публічного управління, а суспільство наділене правами щодо вимагання та контролю за діями публічних управлінців. Активізація розвитку таких взаємовідносин була пов'язана із впровадженням сучасних інформаційних технологій, що сприяло прозорості механізму прийняття публічних рішень. Тому, слід вважати, що активізація в Україні е-урядування та використання новітніх інформаційних технологій в процесі надання публічних послуг, проблематика сервісної політики держави набуває виняткової актуальності.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Проблематику сервісної політики держави досліджували такі науковці Н.В. Васильєва, О.Н. Євтушенко, П.С. Клімушин, Ю.О. Лісневська, В.В. Мареніченко, В.Я. Місюра, А.М. Ніколенко, Т.Л. Сиволапенко, Д.В. Спасібов, М.М. Хитько та інші.

Виділення невирішених раніше частин загальної проблеми. Незважаючи на те, що протягом останніх років дана проблематики значно розвинулася в науковому полі, однак на сьогоднішній день невирішеними залишаються питання удосконалення сервісно-орієнтованого публічного управління, що дозволить забезпечити стійкий розвиток держави загалом.

Мета статті полягає у розгляді сервісної політики держави в якості запоруки стійкого розвитку.

Виклад основного матеріалу. На сьогоднішній день суспільство перебуває на такому етапі розвитку, де людина вважається основною державною цінністю. Реалізація даної ідеї потребує зміни взаємовідносин між державою та людиною. Тому, на даний час Україна веде свою політику за принципом «держава для людини», а не навпаки. В свою чергу, це тягне за собою зміну підходу органів публічної влади в процесі співпраці із суспільством та подальший ефективний розвиток системи публічного управління в цілому. В межах даної системи головним напрямом виступає реалізація ідеї «сервісної держави», головна мета якої полягає у задоволенні громадськості послугами публічного управління.

Сервісна політика держави на сучасному етапі можлива завдяки створенню нормативної, ресурсної та організаційної бази для її забезпечення, що охоплює закони та інші нормативні документи, спеціалізовані сервісні центри

з надання адміністративних послуг, штат кваліфікованих службовців, електронні бази даних тощо. Визначальною у сервісній діяльності державних службовців стає орієнтація на ефективне задоволення потреб громадян як клієнтів, яким надаються конкретні, визначені законом послуги. Таку сервісну діяльність можна визначити як поєднання суспільного інтересу (в сприятливому соціальному розвитку) та завдань державної служби у процесі виконання власних функцій у демократичному суспільстві [5, с. 13].

Зміст поняття «сервісна держава» розглядається в рамках категоріального ряду: «соціальна держава», «інформаційний менеджмент», «електронна держава/уряд», «відкрите суспільство», «електронна демократія», і співвідноситься більшою мірою з концепцією інформаційного суспільства. Спочатку електронна держава мислилася в рамках понять «електронне управління» та «інформаційний менеджмент», далі почали розвиватися концепції сервісної держави і концепції мережевої демократії, а також їхні сучасні інваріанти, що пов'язані з ідеями мобільних соціальних сервісів і мережевої демократії. У даний час концепція інформаційного менеджменту трансформувалася в концепцію сервісної держави, яка конкретизує електронне управління стосовно цільових завдань і функцій публічних інститутів, пов'язуючи його зі створенням інтегрованих багаторівневих інформаційних систем, що забезпечують міжвідомчу взаємодію та інформаційну комунікацію громадян (організацій) і держави. Відповідно, стратегія розвитку електронної держави визначається:

– спрямованістю на підтримку управлінської інфраструктури – процесів техніко-технологічної інформатизації та розвиток інтегрованого інформаційного середовища;

– на формування комунікаційних сервісів і диференціацію підсистем інформаційного обміну відповідно до потреб публічного розвитку [3, с. 3-4].

О. Євтушенко вважає, що сервісна держава – особлива політична форма організації публічної влади, яка володіє спеціальним апаратом управління, спрямованим на надання публічних послуг індивідам, а також система соціально-правових гарантій гідного життєзабезпечення людини, її прав і свобод. В сервісній моделі влади людина, її права та свободи визнаються головною соціальною цінністю, а головним завданням влади стає саме надан-

ня якісних послуг громадянам. Змінюються взаємовідносини громадян із владою, в яких вони виступають не прохачами, а споживачами послуг. При цьому державна влада переорієнтується на потреби споживача («клієнта»), його запити та очікування [2, с. 33].

Натомість Т. Сиволапенко стверджує, що сервісно-орієнтована держава – це суспільні відносини, які спрямовані на державну політику надання управлінських послуг (або сервісно-орієнтовану державну політику), як цілеспрямований курс дій органів влади та сукупність засобів (механізмів, інструментів, важелів, способів), які вони практично реалізують для створення, забезпечення, функціонування та розвитку сервісної держави (впровадження механізмів взаємодії суб'єктів і об'єктів надання державних і муніципальних сервісів [8, с. 356].

Сервісно-орієнтована політика є елементом соціальної та демократичної держави, яка виступає рівноправним партнером, забезпечуючи права та свободи своїх громадян. Водночас, не зважаючи на конституційний статус України як держави соціальної, правової та демократичної, відповідна політика не наповнена змістом та фактично не сформована, про що свідчить жодне згадування такого формулювання в нормативно-правових актах України, тобто нормативно визначення сервісно-орієнтованої політики відсутнє. Сервісно-орієнтована політика в Україні існує на рівні концепції і реалізується технологічно, оперуючи термінами, що не мають установленого трактування. Узгодження термінів, таких як, наприклад, «публічна послуга» та «адміністративна послуга», дозволить демонтувати адміністративно-розпорядницьку систему та сформулювати сучасну сервісно-орієнтовану державу, в якій держава виступатиме одним із суб'єктів надання якісних публічних послуг [7, с. 431].

Більшість іноземних дослідників зазначає, що сервісна політика є пріоритетним напрямом діяльності держави сучасного типу в соціально-економічній сфері. Вона забезпечується сукупністю цілеспрямованих заходів, що вживаються органами державної влади, органами місцевого самоврядування та іншими суб'єктами сервісної діяльності, регламентованих законом, які спрямовані на забезпечення громадян адміністративними, управлінськими, соціальними та іншими видами публічних послуг [5, с. 15].

Ідея сервісної держави насамперед пов'язана з ідеєю соціальної держави і розглядається як інструмент та механізм у вирішенні різних

задач з акцентом на соціально-орієнтовану сервісну політику, спрямовану на гармонізацію соціальних та економічних чинників розвитку суспільства і яка відображає (розкриває) зміст і напрям розвитку соціальної держави. Зокрема, Н. Васильєва наголошує на тому, що під соціальним призначенням сервісної держави виявляється діяльність владних інституцій з надання публічних послуг [1, с. 281].

Основний зміст і соціальне значення сервісної держави пов'язано з процесом надання публічних послуг. Сервісна ідея розвитку публічного управління ґрунтується на класичній економічній схемі «виробник послуг – споживач», де стійкість і легітимність публічних інститутів пов'язано з ефективністю виявлення, моделювання й реалізації індивідуальних і групових інтересів і потреб [3, с. 7].

На нашу думку, головними перевагами сервісної політики держави в якості запоруки стійкого розвитку є:

- цільове спрямування виконавчих органів публічної влади на забезпечення різноманітних суспільних потреб, що переважно обумовлено переміщенням бізнес-правил до системи публічного управління;

- нові якості управління, в основі яких лежить гнучке реагування згідно із принципами інтерактивного спілкування та зворотного зв'язку відповідно до визначених користувацьких запитів;

- зменшення обсягу державно-управлінських витрат, пов'язаних із перерозподілом бюрократичних структур та прозорістю самого механізму прийняття рішень;

- поява можливості здійснення контролю за процесами управління.

У рамках побудови сервісної концепції державного управління слід виділити:

- 1) сервісний підхід, який вважає призначенням держави служіння індивіду, де будь-яка діяльність держави при взаємодії з громадянином є державною послугою;

- 2) найбільш важливий сегмент сервісної держави – це сфера надання публічних послуг;

- 3) домінуючий показник ефективності у сервісній організації – задоволеність споживачів;

- 4) сервісний підхід включає розвиток мережових форм управлінської взаємодії, наявність «електронного уряду», впровадження комунікативних технологій контролю та планування, онлайн-послуги;

- 5) сервісний підхід має на увазі наявність зворотного зв'язку між державою і населенням

[4, с. 233]. Варто зазначити, що на вибір певного напрямку розвитку сервісної політики держави впливає динаміка суспільного розвитку, яка, своєю чергою, визначає динаміку розвитку публічного управління загалом.

Поряд із цим поняття сервісної держави відрізняється від категорії “електронний уряд” за двома напрямками. З одного боку, поняття “сервісна держава” ширше, оскільки фактично означає модель побудови держави в інформаційному суспільстві. З іншого – очевидна змістовна акцентуація сервісної держави саме на наданні публічних послуг, тоді як близько споріднені поняття “електронний уряд”, “відкритий уряд” мають інформаційно-правову спрямованість. Відтак, як тенденції розвитку сервісної держави слід виокремити такі:

1) збільшення темпів відновлення техніки, прискорення зміни змісту і процедур надання публічних послуг;

2) збільшення частки надання публічних послуг в електронній формі. Слід підкреслити, що принцип мережевої організації та електронного врядування (надання публічних послуг на основі інформаційно-комунікативних технологій) не спрямований на перегляд існуючої державно-правової організації і не підміняє її базових політико-правових інститутів [6].

Висновки. Таким чином, на основі вище наведеного можна дійти висновку, що розвиток глобалізації та виникнення багатьох проблем подальшої людської життєдіяльності, зумовили активізацію зусиль цивілізованого світу на розв’язанні проблем стійкого розвитку. На даний час сервісна політика держави вимагає розробки стратегії управління, яка змогла б забезпечити стійкий розвиток не лише окремих регіонів, але й держави загалом. Сервісна політика держави здатна позначатися на формуванні громадянського суспільства, оскільки може стимулювати громадський інтерес та забезпечувати соціалізований державний розвиток. Тому, можна констатувати, що тісна співпраця держави з інститутами громадянського суспільства,

в основі якої лежить взаємна довіра, вважається гарантією покращення державного розвитку та забезпечення її стійкого розвитку.

Список використаної літератури:

1. Васильєва Н.В. Сервісна держава: різноманітність розуміння та проблемність побудови. *Університетські наукові записки*. 2017. № 61. С. 279-288.
2. Євтушенко О.Н. Роль державної влади й місцевого самоврядування в розбудові сервісної держави з надання якісних публічних послуг. *Наукові праці. Науково-методичний журнал. Політичні науки*. 2009. С. 32-37.
3. Клімушин П.С., Спасібов Д.В. Концепція сервісно орієнтованої держави в контексті модернізації публічного управління. *Теорія та практика державного управління*. 2017. № 2 (57). С. 1-8.
4. Мареніченко В.В., Хитько М.М., Лісневська Ю.О. Напрями розвитку публічного управління через удосконалення механізмів реалізації сервісної держави. *Право та державне управління*. 2021. № 1. С. 231-236.
5. Місюра В.Я. Методологічні засади аналізу соціально орієнтованої сервісної політики держави. *Вісник Національної академії державного управління при Президентіві України*. 2015. № 4. С. 12-17.
6. Місюра В.Я. Сервісна сутність державної політики як основа модернізації державного управління. *Державне управління: удосконалення та розвиток*. 2015. № 12. URL: <http://www.dy.nauka.com.ua/?op=1&z=933>.
7. Ніколенко А.М. Сервісно-орієнтована політика держави: євроінтеграційний контекст: матер. доп. наук.-практ. конф. «Лісабонський договір – 10 років після набуття чинності. Що змінилося у функціонуванні ЄС?». (2 грудня 2019 р. м. Миколаїв). Миколаїв: Чорноморський національний університет імені Петра Могили, 2019. С. 430-432.
8. Сиволапенко Т.Л. Основні підходи до визначення поняття механізмів сервісно-орієнтованої держави. *Молодий вчений*. 2018. № 2(24). С. 355-357.

Angel A. A. Service policy of the state as a key to sustainable development

The article is devoted to the consideration of the service policy of the state as a guarantee of sustainable development. It has been established that today Ukraine conducts its policy according to the principle of "state for people", which entails a change in the approach of public authorities in the process of cooperation with society and further effective development of the public administration system as a whole. The main goal of the idea of a "service state" was determined, which was the satisfaction of the public with public administration services. The essence of the concept of "service state" is revealed, which reveals the clear role and purpose of a professional manager in the public sector. It was determined that the service orientation of public administration primarily involves the introduction and implementation of modern management methods and technologies that provide an

opportunity to improve the quality of public services. The main advantages of the service policy of the state as a guarantee of sustainable development are given, in particular, the targeted direction of the executive bodies of state power to ensure various public needs, which is mainly due to the transfer of business rules to the public management system; management quality based on flexible response in accordance with the principles of interactive communication and feedback in accordance with defined user requests; reduction of the volume of public management costs associated with the redistribution of bureaucratic structures and the transparency of the decision-making mechanism itself; emergence of the possibility of control over management processes. Modern trends in the development of the service state have been determined.

It was found that currently the service policy of the state requires the development of a management strategy that would ensure sustainable development not only of individual regions, but also of the state as a whole. It was determined that the service policy of the state can affect the formation of civil society, after which it can stimulate public interests and ensure socialized state development. As a conclusion, it is stated that close cooperation of the state with institutions of civil society, based on mutual trust, is guaranteed to improve the development of the state and ensure its sustainable development.

Key words: *public administration, service state, service policy of the state, service orientation of public administration, advantages of state service policy, sustainable development.*