

ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ РОЗВИТКУ ПРАВА ТА ПОЛІТИКИ

DOI <https://doi.org/10.32837/app.v0i67.1143>
УДК 351:342.5

Л. І. Кормич
orcid.org/0000-0002-6417-8620
доктор історичних наук, професор,
завідувач кафедри політичних теорій
Національного університету «Одеська юридична академія»

А. І. Кормич
orcid.org/0000-0002-2496-1186
кандидат історичних наук, доцент,
доцент кафедри загальнотеоретичної юриспруденції
Національного університету «Одеська юридична академія»

КОНЦЕПТУАЛЬНІ ЗАСАДИ РЕФОРМИ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ І УПРАВЛІННЯ ТА ВПРОВАДЖЕННЯ МОДЕЛІ «СЕРВІСНОЇ ДЕРЖАВИ» В УКРАЇНІ

Реалізація Україною євроінтеграційних стратегій зумовила особливе місце переходу до інноваційних управлінських моделей, реформування всієї системи управління та адаптації її до сучасних потреб суспільного розвитку.

Ці реформи охоплюють всі рівні влади та змінюють сутність і функціональне призначення управлінської діяльності. Формування сучасної концепції центральних органів виконавчої влади, що мають статус державних служб, базується на трансформаціях поглядів на функції публічного адміністрування, що відбулися у світовій практиці наприкінці ХХ століття. Така трансформація полягає у переході від традиційної концепції «публічного адміністрування» (*Old Public Administration*) до «нового публічного управління» (*New Public Management*), що відбулося у 1980-х – 1990-х рр. та характеризується наростанням, починаючи з 2000-х рр., тенденцій розвитку моделі, що отримала назву нової публічної служби (*New Public Service*) (Robinson, 2015, р. 4).

Перехід до такої моделі вважається так званою реформою «знизу вгору», яка покликана реалізувати завдання зробити уряд більш чутливим до потреб громадян. Відповідно, модель «нової публічної служби» базується на демократичних принципах та відповідальності органів публічної влади перед суспільством, у межах яких державні службовці не керують суспільством, а надають послуги та відповідають на запити громадян (Denhardt & Denhardt, 2000, с. 549–559).

Модель нової публічної служби базується на низці принципів, до яких належать:

1. *Служити громадянам, а не клієнтам*: публічний інтерес є результатом діалогу щодо спільних цінностей, а не агрегацією індивідуальних інтересів. Відповідно, державні службовці не лише відповідають на запити клієнтів, а й зосереджують увагу на побудові відносин довіри та співробітництва з громадянами.

2. *Шукати публічний інтерес*: публічні адміністратори повинні сприяти побудові колективного, спільного бачення публічних інтересів. Метою є не пошук швидких рішень, що ґрунтуються на персональному виборі, а формування спільних інтересів та спільної відповідальності.

3. *Віддавати перевагу громадянському підходу перед підприємницьким*: публічні інтереси краще просуваються державними службовцями та громадянами, які бажають зробити суттєвий внесок у суспільство, ніж менеджерами, які діють так, що начебто бюджетні кошти є їх власними.

4. *Мислити стратегічно, діяти демократично*: політики та програми, що відповідають суспільним потребам, можуть бути найбільш ефективними та відповідальними завдяки спільним зусиллям та співробітництву.

5. *Визнати, що підвітність не є простою*: державні службовці мають приділяти увагу не лише ринку, а повинні також дотримуватися статутного та конституційного права; керуватися суспільними цінностями, політичними нормами, професійними стандартами та інтересами громадян.

6. *Служити а не керувати*: зростає значення використання державними службовцями спільного, заснованого на цінностях лідерства для того, щоб допомогти громадянами артикулювати та досягти їх спільних інтересів, а не намагатися контролювати або керувати суспільством.

7. *Цінувати людей, а не лише продуктивність*: організації та їх мережі, мають більше шансів на успіх у довгостроковій перспективі, якщо вони управляються через процес співробітництва та спільного лідерства, заснованого на повазі до всіх людей (Denhardt & Denhardt, 2007, р. 42–43).

Реалізація цих принципів у публічному управлінні є елементом розбудови «сервісної держави» та відповідних «сервісних служб», основними функціями яких є надання публічних послуг. Зазвичай публічні послуги поділяються на адміністративні (надання яких пов'язане із реалізацією владних повноважень, тобто прийняттям рішень або вчиненням дій) та неадміністративні (не пов'язані із прийняттям владних рішень) (Тимошук, 2012, с. 11). Наприклад, ст. 20 Закону України «Про Кабінет Міністрів України» називає три види неадміністративних послуг, доступність яких для громадян зобов'язаний забезпечити Кабінет Міністрів – це послуги «медичних, освітніх та фізкультурно-оздоровчих закладів» (Закон Про Кабінет Міністрів України, 2014). Такі неадміністративні послуги набувають важливого значення в житті кожної людини.

Однією із сильних сторін подібного сервісного підходу до організації публічної влади загалом та виконавчої влади зокрема вважається можливість вирішити низку проблем у її діяльності, на які раніше не зверталось достатньо уваги або ж вирішення яких було неможливим. Серед таких проблем виділяють три найголовніших: орієнтованість послуг на громадян, співвідношення ціни та якості для платників податків та гнучкість у наданні послуг (Bourgon, 2007, р. 7–26).

Орієнтованість послуг на громадян вважається основною характеристикою сучасної державної служби, яка зумовлює її спрямування на забезпечення суспільного блага. У цьому контексті особа, що звертається за отриманням адміністративної послуги, розглядається не просто як споживач, а як громадянин – носій суб'єктивних прав та законних інтересів, на задоволення яких спрямована діяльність суб'єктів владних повноважень. Це, зокрема, включає постійний розвиток та вдосконалення адміністративних послуг відповідно до потреб та інтересів їх отримувачів. Вдосконалення адміністративних послуг досягається шляхом використання і поширення найкращих практик у цій сфері. Серед таких найкращих практик, як правило, виділяється два універсальні методи, що забезпечують максимальну зручність та швидкість надання адміністративних послуг:

– координація та інтеграція адміністративних послуг, які надаються різними підрозділами або суб'єктами владних повноважень, що забезпечує отримувачам послуг можливість мати повну інформацію про наявні послуги, звертатися за ними через єдину точку доступу, уникнути багатократного подання інформації та документів;

– використання сучасних інформаційних та комунікаційних технологій, що дає можливість недержавним суб'єктам отримувати доступ до адміністративних послуг на власних умовах та відповідно до власних потреб.

Співвідношення ціни та якості для платників податків означає організацію діяльності з орієнтацією на результат, використання методик оцінки ефективності та впливу прийнятих рішень. Таким чином, процедури надання адміністративних послуг повинні відповідати вимо-

гам щодо підвищення продуктивності кожного суб'єкта владних повноважень, спрямування наявних державних ресурсів на ефективне забезпечення суспільних інтересів.

Гнучкість у наданні послуг є вимогою сучасних процесів глобалізації економіки та суспільства, за яких уряд повинен постійно модернізувати свою діяльність у відповідь на зміни потреб громадян. Це, зокрема, включає як можливість швидкого створення нових адміністративних послуг, так і наявність механізмів припинення надання послуг, потреби у яких зникають.

Відповідні підходи знайшли відображення і в українському законодавстві. Так, якщо характеризувати принципи державної політики у сфері надання адміністративних послуг, визначені ст. 4 Закону України «Про адміністративні послуги» (Закон Про адміністративні послуги, 2012), можна побачити, що відповідні принципи фактично складають дві окремі групи.

Перша група принципів пов'язана із гарантуванням прав та законних інтересів отримувачів послуг у відносинах із суб'єктами владних повноважень (верховенство права, у тому числі законність та юридична визначеність; рівність перед законом; відкритість та прозорість; захищеність персональних даних; неупередженість та справедливість).

Друга – покликана забезпечити ефективність та якість адміністративних послуг та пов'язана з певними позитивними зобов'язаннями суб'єктів владних повноважень щодо порядку, прийомів та способів вчинення відповідних дій (стабільність; оперативність та своєчасність; доступність інформації про надання адміністративних послуг; раціональна мінімізація кількості документів та процедурних дій, що вимагаються для отримання адміністративних послуг; доступність та зручність для суб'єктів звернень).

Слід зазначити, що питання належної якості адміністративних послуг є доволі складним, адже суб'єкти надання таких послуг повинні діяти згідно зі встановленими процедурами та стандартами, тобто є обмеженими типовими сценаріями взаємодії з отримувачами відповідних послуг. Але, з іншого боку, вирішення індивідуальних справ потребує врахування особи та специфіки інтересів недержавних суб'єктів. Такі міркування породжують спроби визначення певного набору принципів, що повинні забезпечити належну якість публічних (у тому числі адміністративних) послуг у оцінках осіб, що їх отримують. До подібних принципів, зокрема, належать:

1. *Зручність* – вимірює ступінь доступності та наявності державних послуг для громадян.
2. *Безпека* – вимірює ступінь надання послуг таким чином, щоб громадяни відчували себе безпечно та впевнено при їх використанні.
3. *Надійність* – оцінює, якою мірою державні послуги надаються правильно та вчасно.
4. *Особиста увага* – визначає, наскільки співробітники надають інформацію громадянам і працюють з ними, задля задоволення потреб останніх.
5. *Підхід орієнтований на вирішення проблем* – вимірює обсяг, в якому співробітники надають інформацію громадянам і працюють з ними, щоб допомогти задовольнити їхні потреби.
6. *Справедливість* – визначає, наскільки громадяни вважають, що державні послуги надаються у спосіб, що є справедливим для всіх.
7. *Фіскальна відповідальність* – визначає, наскільки громадяни вважають, що влада надає послуги у спосіб, що забезпечує відповідальне використання коштів.
8. *Вплив громадян* – визначає, наскільки громадяни відчують, що вони можуть впливати на якість послуг, які вони отримують від влади (Carlson & Schwarz, 1995, p. 29).

Повертаючись до питання організації системи державних служб як центральних органів виконавчої влади в Україні, що орієнтовані на надання послуг, можна відзначити, що їх утворення розпочалося у 2010 р. з прийняттям Указу Президента України «Про оптимізацію центральних органів виконавчої влади» від 9 грудня 2010 р. № 1085/2010 (Указ Про оптимізацію центральних органів, 2010). Відповідно до цього Указу відбулася суттєва реорганізація всієї системи органів виконавчої влади, зокрема, утворення цілої низки органів із статусом «державні служби», як правило, замість ЦОВВ, що мали статус «державних комітетів».

Остаточню ж підходи до виокремлення ЦОВВ із статусом «державних служб» були визначені у Законі України «Про центральні органи виконавчої влади» від 17 березня 2011 р. № 3166-VI. Норми ч. 2 ст. 17 цього Закону, зокрема, передбачають, що «у разі, якщо більшість функцій центрального органу виконавчої влади складають функції з надання адміністратив-

них послуг фізичним і юридичним особам, центральний орган виконавчої влади утворюється як служба» (Закон Про центральні органи, 2011).

Це свідчить про те, що в основу формування правового статусу ЦОВВ було покладено цільовий компонент, який формують:

– мета діяльності суб'єкта публічної адміністрації – загальний соціальний ефект у конкретній галузі життєдіяльності суспільства, держави, досягнення якого прагне суб'єкт публічної адміністрації задля забезпечення суспільних або державних потреб;

– завдання суб'єкта публічної адміністрації – окремі, конкретизовані види діяльності цього суб'єкта, що у сукупності забезпечують досягнення мети діяльності суб'єкта публічної адміністрації (Мельник, Бевзенко, 2014, с. 175).

Відповідно, орієнтація на надання адміністративних послуг, згідно з логікою законодавства про центральні органи виконавчої влади, повинна впливати і на інші компоненти правового статусу державних служб, визначаючи специфіку їх внутрішнього устрою й організаційної форми, повноваження та функції.

Таким чином, базисом формування правового статусу державних служб виступає зміст та властивості адміністративних послуг, які вони повинні надавати.

Згідно з нормами ч. 1 ст. 1 Закону України «Про адміністративні послуги», адміністративна послуга являє собою «результат здійснення владних повноважень суб'єктом надання адміністративних послуг за заявою фізичної або юридичної особи, спрямований на набуття, зміну чи припинення прав або обов'язків такої особи відповідно до закону» (Закон Про адміністративні послуги, 2012).

Крім того, згідно ч. 3 ст. 3 цього ж Закону до адміністративних послуг прирівнюється надання «витягів та виписок із реєстрів, довідок, копій, дублікатів документів та інші, передбачені законом дії, у результаті яких суб'єкту звернення, а також об'єкту, що перебуває в його власності, володінні чи користуванні, надається або підтверджується певний юридичний статус або факт».

Слід також зазначити, що коло суб'єктів надання адміністративних послуг не обмежується органами, що мають статус ЦОВВ, а включають також інші державні органи, органи влади Автономної Республіки Крим, органи місцевого самоврядування, їх посадових осіб, державних реєстраторів, суб'єктів державної реєстрації, які згідно закону можуть бути уповноважені надавати адміністративні послуги.

Закон України «Про адміністративні послуги» (ст. 9) передбачає три способи надання адміністративних послуг: безпосередньо суб'єктами надання адміністративних послуг, через центри надання адміністративних послуг та через Єдиний державних портал адміністративних послуг (у тому числі через інтегровані з ним інформаційні системи державних органів та органів місцевого самоврядування).

Можна виокремити декілька ознак адміністративної послуги, які є ключовими для формування правового статусу державних служб, що надають такі послуги:

1) Адміністративна послуга надається в рамках здійснення владних повноважень відповідного суб'єкта, що вимагає наявності правових підстав її надання (визначення необхідних повноважень органу або посадової особи, встановлення позитивного зобов'язання органу або посадової особи щодо надання послуги, вчинення дій з надання адміністративної послуги виключно на підставі та у спосіб, передбачені законом).

2) Надання адміністративної послуги здійснюється у відповідності до встановленої законодавством процедури, що, як правило, складається з трьох етапів: реєстрація (оформлення) звернення суб'єкта звернення, опрацювання звернення та оформлення (погодження) результату надання адміністративної послуги структурними підрозділами та посадовими особами суб'єкта надання адміністративної послуги та видача результату надання адміністративної послуги та його реєстрація (Постанова Про затвердження вимог до підготовки технологічної картки, 2013).

3) Ініціатором процедури надання адміністративної послуги завжди виступає недержавний суб'єкт – фізична або юридична особа, а відповідний суб'єкт владних повноважень виступає суб'єктом, що здійснює процедуру з надання послуги.

4) До адміністративних послуг належать лише такі послуги, що надаються суб'єктом владних повноважень, які мають своїм наслідком набуття, зміну, припинення прав або обов'язків фізичної або юридичної особи, що звернулася за отриманням послуги (тобто адміністративна послуга виражається у формі певної юридично значимої дії суб'єкта її надання).

Таким чином, правовий статус конкретного ЦОВВ, як державної служби, що надає відповідні адміністративні послуги, безпосередньо визначається двома базовими нормативно-правовими актами – положенням про відповідний ЦОВВ, яке затверджується Кабінетом Міністрів України та законодавством, що встановлює окремі адміністративні послуги, які надаються цим ЦОВВ.

Зокрема, виходячи з вимог Типового положення про центральний орган виконавчої влади України, діяльність якого спрямовується і координується Кабінетом Міністрів України через відповідного члена Кабінету Міністрів України (Указ Деякі питання організації роботи, 2010), положення про ЦОВВ із статусом державної служби повинно містити декілька обов'язкових норм:

- назву ЦОВВ, що містить слова “державна служба” із вказівкою на те, що він входить до системи органів виконавчої влади і забезпечує реалізацію державної політики в одній чи декількох сферах (п. 1);

- визначення сфери державної політики, реалізація якої є основним завданням відповідного ЦОВВ (п. 3);

- зазначення надання адміністративних послуг серед функцій ЦОВВ відповідно до покладених на нього завдань (п. 4), причому, як правило, вказується як загальна норма щодо надання адміністративних послуг, так і конкретні види послуг, а також певні процедури надання адміністративних послуг (наприклад, електронні сервіси).

Що стосується безпосередньо законодавства про конкретні адміністративні послуги, то згідно зі ст. 5 Закону України «Про адміністративні послуги», такі послуги визначаються виключно законом, який, зокрема, повинен встановлювати такі аспекти, як: суб'єкт надання адміністративної послуги та його повноваження щодо надання адміністративної послуги.

Як ми бачимо, статус ЦОВВ як державної служби додатково визначається і законодавством щодо відповідних адміністративних послуг, яке, зокрема, повинно прямо називати ЦОВВ в якості суб'єкта надання послуг та визначати його відповідні повноваження.

Відповідно до «Схеми спрямування і координації діяльності центральних органів виконавчої влади Кабінетом Міністрів України через відповідних членів Кабінету Міністрів України», затвердженої Постановою Кабінету Міністрів України від 10 вересня 2014 р. № 442 (Указ Про оптимізацію системи, 2014), в Україні нині діє двадцять три центральних органи виконавчої влади, що мають назву «служба». Причому п'ять із цих ЦОВВ віднесено до категорії органів, що «не здійснюють державний нагляд (контроль) у сфері господарської діяльності» (Державна казначейська служба України, Державна міграційна служба України, Державна регуляторна служба України, Державна служба експортного контролю України та Адміністрація Державної прикордонної служби України), хоча це, цілком очевидно, не означає відсутності у них контрольних або наглядових повноважень в інших сферах публічного управління.

З урахуванням особливостей спрямування та координації відповідних центральних органів виконавчої влади Кабінетом Міністрів України безпосередньо або через окремих членів Кабінету Міністрів, система державних служб, що на сьогоднішній день діють в Україні, виглядає таким чином.

Безпосередньо Кабінетом Міністрів України спрямовується та координується діяльність таких державних служб, як: Адміністрація Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації України, Державна регуляторна служба України, Державна аудиторська служба України.

Через Міністра аграрної політики та продовольства: Державна служба України з питань геодезії, картографії та кадастру; Державна служба України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів.

Через Міністра внутрішніх справ: Адміністрація Державної прикордонної служби України, Державна міграційна служба України, Державна служба України з надзвичайних ситуацій.

Через Міністра екології та природних ресурсів – Державна служба геології та надр України.

Через Міністра економічного розвитку і торгівлі: Державна служба експортного контролю України, Державна служба статистики України.

Через Міністра інфраструктури: Державна авіаційна служба України, Державна служба України з безпеки на транспорті, Державна служба морського та річкового транспорту України.

Через Міністра освіти і науки – Державна служба якості освіти України.

Через Міністра охорони здоров'я: Державна служба України з лікарських засобів та контролю за наркотиками, Національна служба здоров'я України.

Через Міністра соціальної політики – Державна служба України з питань праці.

Через Міністра фінансів: Державна казначейська служба України, Державна служба фінансового моніторингу України, Державна податкова служба України, Державна митна служба України.

Через Міністра юстиції – Державна архівна служба України.

Однак слід зазначити, що далеко не всі ЦОБВ, що мають статус державних служб, повністю відповідають критерію переваги функцій з надання послуг. Для деяких, як, наприклад, для Адміністрації державної прикордонної служби або Державної служби статистики, функцій з надання адміністративних послуг взагалі не передбачено. Але вони виконують власні важливі функції в реалізації реформування влади та адаптації владних інституцій до суспільних потреб.

Тож можна зробити узагальнюючий **висновок**, що реформи в Україні відбуваються на засадах концепції «нового публічного управління» і що зміни в системі управління, які визначаються моделлю «нової публічної служби», виступають елементом сталого розвитку сучасної України, формують її як модель «сервісної держави», прискорюють інтеграційні процеси, сприяють імплементації кращого світового досвіду в національну практику державотворення. У такий спосіб сучасне управління забезпечує досягнення конституційної мети визнання людини головною соціальною цінністю та гарантує пріоритет прав і свобод людини на нинішньому етапі державного і суспільного розвитку.

Література

Закон Про адміністративні послуги № 5203-VI. 2012 (Верховна Рада України) *Офіційний вісник України*. № 76. Стор. 44. Ст. 3067. Код акту 63650/2012.

Закон Про Кабінет Міністрів України № 794-VII. 2014 (Верховна Рада України) *Офіційний вісник України*. № 20. Стор. 23. Стаття 619. Код акту 71668/2014.

Закон Про центральні органи виконавчої влади № 3166-VI. 2011 (Верховна Рада України) *Офіційний вісник України*. № 27. Стор. 20. Ст. 1123. Код акту 55751/2011.

Мельник Р.С., Бевзенко В.М. (2014) *Загальне адміністративне право: Навчальний посібник*. К.: Ваіте.

Постанова Про затвердження вимог до підготовки технологічної картки адміністративної послуги № 44. 2013 (Кабінет Міністрів України). *Офіційний вісник України*. № 9. Стор. 28. Стаття 333. Код акту 65676/2013.

Постанова Про оптимізацію системи центральних органів виконавчої влади № 442. 2014 (Кабінет Міністрів України) *Офіційний вісник України*. № 74. Стор. 57. Ст. 2105. Код акту 73930/2014.

Указ Деякі питання організації роботи міністерств, інших центральних органів виконавчої влади № 1199. 2010 (Президент України) *Офіційний вісник України*. № 100. Стор. 16. Ст. 3545. Код акту 54159/2010.

Указ Про оптимізацію центральних органів виконавчої влади № 1085/2010. 2010 (Президент України) *Офіційний вісник України*. № 94. Стор. 15. Ст. 3334. Код акту 53839/2010.

Тимошук В. (2012) *Адміністративні послуги: Посібник*. К.: ТОВ «Софія-А».

Bourgon, J. Responsive, Responsible and Respected Government: Towards a New Public Administration Theory. *International Review of Administrative Sciences*. 2007. Vol. 73. No. 1, pp. 7–26. <https://doi.org/10.1177/0020852307075686>.

Carlson M., Schwarz R. (1995) What do citizens really want? Developing a public sector model of service quality. *Popular Government*, 60. pp. 26–33.

Denhardt J., Denhardt R. (2007) *The New Public Service. Expanded Edition. Serving, Not Steering*. New York, London. M.E.Sharpe.

Denhardt R., Denhardt J. (2000) The New Public Service: Serving Rather Than Steering. *Public Administration Review*. Vol. 60. No. 6, pp. 549–559.

Robinson M. (2015) *From Old Public Administration to the New Public Service. Implications for Public Sector Reform in Developing Countries*. Singapore. UNDP Global Centre for Public Service Excellence.

References

- Bourgon, J. Responsive, Responsible and Respected Government: Towards a New Public Administration Theory. *International Review of Administrative Sciences*. 2007. Vol. 73. No. 1, pp. 7–26. <https://doi.org/10.1177/0020852307075686>
- Carlson M., Schwarz R. (1995) What do citizens really want? Developing a public sector model of service quality. *Popular Government*, 60. pp. 26–33.
- Denhardt J., Denhardt R. *The New Public Service. Expanded Edition. Serving, Not Steering*. New York, London. M.E.Sharpe, 2007.
- Denhardt R., Denhardt J. (2000) The New Public Service: Serving Rather Than Steering. *Public Administration Review*. Vol. 60. No. 6, pp. 549–559.
- Melnyk R.S., Bevzenko V.M. (2014) *Zahalne administratyvne pravo: Navchalnyi posibnyk*. K.: Vaite.
- Postanova Pro zatverdzhennia vymoh do pidhotovky tekhnolohichnoi kartky administratyvnoi posluhy № 44. 2013 (Kabinet Ministriv Ukrainy). *Ofitsiyni visnyk Ukrainy*. № 9. Stor. 28. Stattia 333. Kod akta 65676/2013.
- Postanova Pro optymizatsiiu systemy tsentralnykh orhaniv vykonavchoi vlady № 442. 2014 (Kabinet Ministriv Ukrainy) *Ofitsiyni visnyk Ukrainy*. № 74. Stor. 57. St. 2105. Kod akta 73930/2014.
- Robinson M. (2015) *From Old Public Administration to the New Public Service. Implications for Public Sector Reform in Developing Countries*. Singapore. UNDP Global Centre for Public Service Excellence.
- Tymoshchuk V. (2012) *Administratyvni posluhy: Posibnyk*. K.: TOV «Sofia-A».
- Ukaz Deiaki pytannia orhanizatsii roboty ministerstv, inshykh tsentralnykh orhaniv vykonavchoi vlady № 1199. 2010 (Prezydent Ukrainy) *Ofitsiyni visnyk Ukrainy*. № 100. Stor. 16. St. 3545. Kod akta 54159/2010.
- Ukaz Pro optymizatsiiu tsentralnykh orhaniv vykonavchoi vlady № 1085/2010. 2010 (Prezydent Ukrainy) *Ofitsiyni visnyk Ukrainy*. № 94. Stor. 15. St. 3334. Kod akta 53839/2010.
- Zakon Pro administratyvni posluhy № 5203-VI. 2012 (Verkhovna Rada Ukrainy) *Ofitsiyni visnyk Ukrainy*. № 76. Stor. 44. St. 3067. Kod akta 63650/2012.
- Zakon Pro Kabinet Ministriv Ukrainy № 794-VII. 2014 (Verkhovna Rada Ukrainy) *Ofitsiyni visnyk Ukrainy*. № 20. Stor. 23. Stattia 619. Kod akta 71668/2014.
- Zakon Pro tsentralni orhany vykonavchoi vlady № 3166-VI. 2011 (Verkhovna Rada Ukrainy) *Ofitsiyni visnyk Ukrainy*. № 27. Stor. 20. St. 1123. Kod akta 55751/2011.

Анотація

Кормич Л. І., Кормич А. І. Концептуальні засади реформи публічної влади й управління та впровадження моделі «сервісної держави» в Україні. – Стаття.

У статті розглянуті головні принципи сучасної концепції «нового публічного управління», які покладені в основу формування теорії «нової публічної служби» та реалізації моделі «сервісної держави». Розкрита специфіка впровадження цієї моделі в Україні на нинішньому етапі державного розвитку. Інноваційні трансформації управлінської системи виступають базовим чинником реалізації євроінтеграційних стратегій України, адаптації до кращих європейських стандартів управління. Відбувається зміна змісту і формату управлінської діяльності, пріоритетом якої стає не традиційне керівництво, а задоволення потреб та інтересів громадян, надання їм відповідних якісних послуг. Чутливість влади до потреб соціуму ґрунтується на дотриманні принципів: *служити громадянам, а не клієнтам; шукати публічний інтерес, віддавати перевагу громадянському підходу перед підприємницьким, мислити стратегічно, діяти демократично; визнати, що підзвітність не є простою; служити, а не керувати; цінувати людей, а не лише продуктивність*. Реалізація цих принципів у публічному управлінні є елементом розбудови «сервісної держави». Наукові дослідження переконливо доводять, що однією з сильних сторін подібного сервісного підходу до організації публічної влади є можливість вирішити низку проблем, на які раніше не зверталось достатньо уваги або ж вирішення яких було неможливим. Серед таких проблем виділяють три найголовніших: орієнтованість послуг на громадян, співвідношення ціни та якості для платників податків та гнучкість у наданні послуг. При цьому в центрі уваги не просто споживач, а саме громадянин – носій суб'єктивних прав та законних інтересів. Найкращі ж практики спираються на два універсальні методи, такі як координація та інтеграція управлінських послуг і використання сучасних інформаційних та комунікаційних технологій. Подібні підходи дозволяють гарантувати отримання послуг, відповідних обсягу прав і свобод громадян, а також забезпечують ефективність і якість таких послуг. Всі ці реформи спираються на національне законодавство, що постійно вдосконалюється.

Ключові слова: нове публічне управління, нова публічна служба, сервісна держава, сервісний підхід до організації публічної влади.

Summary

Kormych L. I., Kormych A. I. Conceptual principles of public authority and governance reform and implementation of a "service state" model in Ukraine. – Article.

The article considers the main principles of the modern concept of "new public administration", which are the basis for the formation of the theory of "new public service" and the implementation of the model of "service state". The specifics of implementing this model in Ukraine at the current stage of state's development are revealed. Innovative transformations of the governance system are a primary factor for implementing Ukraine's European integration strategies, adapting the best European standards of governance. There is a change in governance activities' content and format, whereas priorities shift from traditional leadership towards meeting citizens' needs and interests, providing them with appropriate quality services. The sensitivity of the government to the needs of society is based on the principles: *to serve citizens, not customers; seek public interest, prefer a civic approach to entrepreneurship, think strategically, act democratically; recognize that accountability is not simple; to serve, not to lead; value people, not just productivity*. The implementation of these principles in public administration is an element of building a "service state". Scientific research convincingly proves that one of the strengths of such a service approach to the organization of public authority is its ability to solve several problems that previously did not get enough attention, or the solution of which was impossible. Among such problems, the three most important are: the focus of services on citizens, value for money for taxpayers, and flexibility in the provision of services. Simultaneously, the emphasis is made not just at a consumer but at a citizen – a bearer of personal rights and legitimate interests. Best practices are based on two universal methods – coordination and integration of public services and usage of modern information and communication technologies. Such approaches allow guaranteeing the receipt of services corresponding to the scope of rights and freedoms of citizens and ensure the efficiency and quality of such services. All these reforms are based on continually evolving national legislation.

Key words: new public administration, new public service, service state, service approach to the organization of public power.