

ІНСТИТУТ ПІДГОТОВКИ КАДРІВ ДЕРЖАВНОЇ СЛУЖБИ
ЗАЙНЯТОСТІ УКРАЇНИ



КРИЖЕВСЬКИЙ ВІТАЛІЙ ВАДИМОВИЧ

УДК 3.07:351

ДЕРЖАВНИЙ СЕРВІС ЯК ІНСТРУМЕНТ РЕАЛІЗАЦІЇ ПУБЛІЧНОГО
УПРАВЛІННЯ

25.00.02 – механізми державного управління

АВТОРЕФЕРАТ

дисертації на здобуття наукового ступеня
кандидата наук з державного управління

КИЇВ - 2021

Дисертацією є рукопис.

Робота виконана в Інституті підготовки кадрів державної служби зайнятості України.

Науковий керівник –

доктор наук з державного управління, професор
ВОЙТОВИЧ Радмила Василівна,
Інститут підготовки кадрів державної служби
зайнятості України, ректор.

Офіційні опоненти:

доктор наук з державного управління, професор
КРАВЧЕНКО Мілена В'ячеславівна,
Національна академія державного управління
при Президентові України, професор кафедри
соціальної і гуманітарної політики;

кандидат наук з державного управління
КУЧЕР В'ячеслав Анатолійович
Національне агентство кваліфікацій,
керівник Секретаріату.

Захист відбудеться 25 лютого 2021 року о 15 годині 30 хвилин на засіданні спеціалізованої вченої ради Інституту підготовки кадрів державної служби зайнятості України за адресою: 03038, м. Київ, вул. Нововокзальна, 17, ауд. 205.

Із дисертацією можна ознайомитись у бібліотеці Інституту підготовки кадрів державної служби зайнятості України за адресою: 03038, м. Київ, вул. Нововокзальна, 17.

Автореферат розісланий 22 січня 2021 року.

Вчений секретар
спеціалізованої вченої ради



М. З. Масик

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми. На сучасному етапі соціально-економічного та політичного розвитку відбувається методологічна й технологічна деконструкція держави як суб'єкта реалізації сервісних функцій, гаранта соціальної безпеки життєдіяльності суспільства та інституту забезпечення результативної взаємодії органів державної влади, суспільства та бізнесу. З огляду на це в Україні артикулюється доцільність утвердження різноманітності державного сервісу як невід'ємної структурно-функціональної умови забезпечення ефективності системи публічного управління шляхом надання не формальних, нав'язаних квазіпослуг, а об'єктивних детермінованих суспільними вимогами послуг. Держава, стимулюючи інтерес суспільства до розширення свого сервісного потенціалу, здобуває максимальну можливість для реалізації своєї політики в інтересах громадян. Це увиразнює гностичну й технологічну необхідність запровадження ефективної публічної політики держави у сфері забезпечення реалізації державного сервісу, завдяки чому її інституційна монополія стає умовною, а суспільство отримує реальний ресурсний потенціал функціонального впливу на зміну якості інститутів держави. Завдяки цьому з'являється своєрідна сервісна легітимація функціональної тріади відносин «держава-суспільство-бізнес», яка закладає передумови для еволюції демократизації публічного управління, ідентифікуючи тонку лінію між державою та ринком, між державою та суспільством. Гностичне прагнення методологічної трансформації функціонального арсеналу сучасної держави зумовлює доцільність глибинної теоретико-методологічної артикуляції державного сервісу як інструменту реалізації публічного управління.

Загальнометодологічні аспекти розвитку сервісної держави та державного сервісу закладені у працях таких західноєвропейських вчених, як: Х.Арендт, У. Аренс, Н.Андерсон, Г. З. Бауман, Д.Белл, М.Бен-Гера, І.Валлерстайн, П.Друкер, Д.Еванс, М.Йонг, Дж.Кейн, Є.Лі, Р.Кайрен, М.Кастельс, В.Коллінз, Р.Крорринг, Б.Кроузет, Т.Кроссвел, Ж-Ф.Ліотар та ін.

Інструментальність реалізації державного сервісу та його структурних елементів представлена у дослідницьких підходах: Дж.Малгена, Д.Норман, С.Паерсона, Е.Паїна, Т.Арсонса, К.Поппера, К.Ратцеля, Дж.Саймона, В.Томаса, Е.Торренса, О.Тоффлер, А.Тойнбі, М.Уолцера, Х.Уайтона, У.Уеллса, Ю.Хабермаса, С.Хейя, Ф.Фукуями, М.Харингтона, О.Хеффе, П.Штомпки та ін.

У межах вітчизняних дослідницьких підходів різні аспекти державного сервісу та його впливу на побудову ефективної системи публічного управління виступали об'єктом дослідження у працях таких учених, як: Є.Бородін, К.Ващенко, А.Вишневський, Р.Войтович, О.Волик, В.Волянський, П.Витко, П.Ворона, Н.Гончарук, В.Гошовська, Н.Гнидюк, Н.Грицяк, М.Канавець, Ю.Ковбасюк, Н.Липовська, М.Пилипчук, Н.Протасова, Л.Прокопенко, А.Рачинський, В.Рижих, А.Семенченко, С.Серьогін, С.Чукут та ін.

Незважаючи на значний діапазон наукових розробок з даної проблематики комплексне дослідження державного сервісу як інструменту реалізації публічного управління в сучасних умовах суспільного розвитку не здійснювалося. З огляду

на це артикулюється доцільність дослідження актуальних наукових і прикладних проблем державного сервісу як структурно-функціональної складової побудови сучасної системи публічного управління та забезпечення ефективності її функціонування, утвердження нової конструкції реформаційно-модернізаційної практики розвитку держави. Методологічна розробка даної проблематики сприяє розвитку теорії державного управління, поглибленню уявлень щодо розвитку сервісного потенціалу сучасної системи публічного управління.

Зв'язок роботи з науковими програмами, планами, темами. Дана дисертаційна робота виконувалася в межах науково-дослідної роботи Інституту підготовки кадрів державної служби зайнятості України з наступних тем: “Управління інноваційно-інвестиційним розвитком регіону в умовах децентралізації та регіональної демократії” (ДЄ № 0118U005266), “Дослідження проблематики розвитку прямих форм демократії в Україні в умовах децентралізації” (ДЄ №01118U003560), у процесі виконання яких автором виокремлено напрямки розроблення вітчизняної моделі розвитку сервісного потенціалу публічного управління та її оптимізаційного впливу на побудову і функціонування ефективної сервісної держави, серед яких особлива увага приділялась обґрунтуванню принципів, критеріїв, засобів та моделей реалізації державного сервісу та його впливу на функціонування публічного управління.

Мета і завдання дослідження. Метою дисертаційної роботи є науково-теоретичне обґрунтування державного сервісу як інструменту реалізації публічного управління та розроблення практичних рекомендацій щодо вдосконалення процедур і технологій його реалізації в сучасних умовах суспільного розвитку. Досягнення поставленої мети передбачає вирішення відповідних завдань:

- розкрити теоретико-методологічні засади дослідження державного сервісу як структурну складову та інструмент реалізації публічного управління в контексті сучасних дослідницьких підходів;
- дослідити особливості реалізації державного сервісу в сучасних умовах суспільного розвитку, виявити його тенденції та атрибути розвитку;
- здійснити структурно-функціональний аналіз державного сервісу як інструменту реалізації публічного управління та охарактеризувати його деконструкцію;
- ідентифікувати публічне управління як інститут реалізації державного сервісу та виявити методологічні суперечності, які блокують результативність сервісного потенціалу публічного управління;
- охарактеризувати державні послуги як структурну умову сервісної реалізації публічного управління та обґрунтувати необхідність формування сервісної адміністративної культури;
- дослідити сервісний потік як інструмент реалізації публічного управління;
- систематизувати нормативно-правове забезпечення державного сервісу як оптимізаційний інструмент реалізації публічного управління в Україні;

– розробити оптимізаційні механізми реалізації державного сервісу в Україні.

Об'єкт дослідження – державний сервіс як структурна складова публічного управління.

Предмет дослідження – механізми реалізації державного сервісу як інструменту розвитку публічного управління в сучасних умовах суспільного розвитку.

Методи дослідження. Теоретико-методологічною основою реалізації дослідницької мети слугує використання таких загальнонаукових і спеціально-наукових методів, як: історичний (систематизовано основні дослідницькі підходи до державного сервісу в межах вітчизняної та зарубіжної науки), логічний (розкрито сутність та основні концепції держави як сервісного інституту реалізації публічного управління), опис (досліджено сутність та основні концепції побудови ефективної сервісної держави), порівняння (зіставлено моделі реалізації державного сервісу у сфері публічного управління в межах західноєвропейських систем державного управління та наведено їх імплементацію у вітчизняну практику), аналіз (охарактеризовано теоретико-методологічні засади дослідження державного сервісу), синтез (здійснено структурно-функціональний аналіз державного сервісу як інструменту реалізації публічного управління), дедукція (розкрито сутність структурно-функціональної деконструкції державного сервісу в сучасних умовах суспільного розвитку), узагальнення (охарактеризовано державні послуги як структурну умову сервісної реалізації публічного управління), моделювання (запропоновано модель сервісного потоку як інструмент реалізації публічного управління), аналітичний (ідентифіковано оптимізаційні механізми реалізації державного сервісу як інструменту публічного управління в Україні), аксіоматизації (охарактеризовано нормативно-правове забезпечення державного сервісу як оптимізаційний інструмент реалізації публічного управління в Україні), аналогії (розкрито оптимізаційні механізми реалізації державного сервісу в Україні).

Інформаційною базою дослідження є наукові праці вітчизняних та зарубіжних учених, нормативно-правові акти й директивні документи, які стосуються питань державного сервісу, як оптимізаційний інструмент реалізації публічного управління, включаючи комплаєнс та контрактні механізми реалізації державного сервісу, і на цій основі обґрунтування необхідності розроблення вітчизняної моделі розвитку системи державного сервісу як засіб оптимізації публічного управління.

У цілому дослідження ґрунтується на міждисциплінарному підході, враховуючи дотичність розглянутих питань з різних наукових дисциплін та їх інтегрованість.

Наукова новизна одержаних результатів полягає в теоретико-методологічному обґрунтуванні державного сервісу, розробці практичних рекомендацій щодо його здійснення як інструменту реалізації публічного управління, що конкретизовано у таких наукових положеннях, де:

уперше:

ідентифіковано зміст державного сервісу як інструменту реалізації сервісного потенціалу публічного управління, який включає такі дефініції: «державна послуга» (діяльність держави, спрямована на задоволення потреб замовників, що потребує детермінованої участі конкретного громадянина) та «державна функція» (правовідношення між органами виконавчої влади та громадянином, які виникають у зв'язку з виконанням певного повноваження, встановленого для даного органу відповідним нормативом); «державна допомога» (дії уряду, спрямовані на забезпечення умов для отримання громадянами чи інституціями специфічних вигід, що відповідають певним критеріям); «державна підтримка» (механізм, який стимулює суб'єктів господарювання до раціональної та економічно обґрунтованої господарської діяльності за рахунок державних чи місцевих ресурсів);

сформульовано авторське розуміння сервісного потоку (сукупність взаємопов'язаних між собою заходів, спрямованих на створення послуг, що детерміновано визначаються запитами суспільства) як інструменту реалізації публічного управління, який передбачає процес обслуговування споживача з надання сукупності релевантних послуг, що є результатом цільової інтеграції матеріальних, інформаційних, фінансових та трудових потоків; забезпечується відповідними інституціями у сфері публічного управління, визначаючи рейтингові позиції держави за критеріями: соціального капіталу, якості надання освітніх і медичних послуг, упровадження новацій; передбачає створення реєстру відповідних послуг, які сприяють посиленню сервісного потенціалу, за певними критеріями: активності та пасивності державних послуг, високого коефіцієнту їх запровадження, ідентичного вимогам та очікуванням населення; прийнятний рівень надання послуг, який відповідає мінімальним та максимальним вимогам суспільства;

конкретизовано: комплаєнс як оптимізаційний механізм реалізації державного сервісу в Україні, що являє собою сукупність передбачених відповідними нормативами, спрямованими на забезпечення розвитку сервісного потенціалу системи публічного управління, інституційних та організаційних заходів органів публічної влади і покликаний забезпечити відповідність сервісної діяльності органів публічної влади фактичним запитам суспільства та функціональну кореляцію між діями органів публічної влади й запитами на дії суспільства, а також контрактний механізм реалізації публічного управління як засіб оптимізації державного сервісу, який передбачає укладення довготривалого та специфічного контракту між державою, громадськістю й бізнесом, що слугуватиме, з одного боку, перерозподілу, а з другого – збалансуванню ресурсів, які слугують спільній меті – зміцненню сервісного потенціалу публічного управління; його запровадження передбачає інституціоналізацію їх спільних зусиль як суб'єктної тріади самостійного забезпечення «спільної вигоди та добровільного сервісного обміну»;

розкрито особливості державного сервісу у сфері публічного управління в сучасних умовах суспільного розвитку, серед яких: 1) забезпечення соціальної

рівноваги в суспільстві, гармонізація відносин «держава-громадськість-бізнес»; 2) фактичність та ілюзорність сервісного потенціалу держави; 3) структурний вплив інформаційно-комунікативних технологій на результативність функціонування сервісної системи держави; 4) інституційна й функціональна деконструкція публічного управління; 5) формування мережевого публічного управління, в основі якого лежить розгалужена система державного сервісу; виявлено тенденції розширення державного патерналізму у сфері публічного управління, які характеризують звуження ресурсного впливу громадян на формування та здійснення публічної політики держави; ідентифіковано основні технологічні атрибути (інноваційна модернізація, сервісна орієнтація держави), які визначають особливості державного сервісу у сфері публічного управління, змінюючи органіку функціонування її сервісної сфери шляхом переходу на технологію оперативності надання послуг;

удосконалено:

підхід до розуміння сутності держави як сервісного інституту реалізації публічного управління, який перебудовує всі вертикалі й горизонталі свого функціонування в унісон з очікуваннями та запитамі громадян, переорієнтовуючи діяльність її інституцій на розвиток ринку послуг і створення матеріальних благ для громадян; обґрунтовано концептуальну й прагматичну спробу перебудувати державу та її ресурсний потенціал у напрямку розширення сервісного простору; охарактеризовано детермінацію посилення ресурсного потенціалу держави та розвитку сфери публічного простору шляхом оптимізації процесів прийняття рішень, гнучкості управлінської вертикалі, запровадження мережевих принципів розвитку сервісного потенціалу держави, що передбачає стандартизацію критеріїв результативності системи публічного управління;

методологію обґрунтування поняття державного сервісу як структурної складової публічного управління, яка характеризує діяльність держави з надання послуг населенню; доведено «методологічну розмитість» та «концептуальну розпорошеність» категорій, які розкривають сутність та специфіку його реалізації; встановлено, що у більшості дослідницьких підходів «сервісна держава» та «державний сервіс» розглядаються як тотожні величини і характеризують сервісний підхід до публічного управління, яке забезпечує активну участь держави у забезпеченні «індикативних інтересів» громадян;

зміст поняття публічного управління як інституту реалізації державного сервісу, на підставі чого розроблено багатогранну конструкцію ідентифікації його функціональних параметрів та новітнього методологічного наповнення; наведено його новітні сервісні вимоги, серед яких: урахування широкої ризикогенності різних сфер суспільної життєдіяльності; забезпечення співрозмірності діяльності органів публічної влади з суспільними потребами; посилення індивідуалізації споживчих запитів, зміна ціннісних установок, які формують новий підхід до обслуговування інтересів та потреб суспільства;

ідентифікацію особливостей реалізації державного сервісу у сфері публічного управління в сучасних умовах суспільного розвитку, зокрема: 1) забезпечення рівноваги у системі «держава-громадськість-бізнес», у сфері

забезпечення результативності функціонування публічного управління; 2) фактичність та ілюзорність сервісного потенціалу держави; 3) структурний вплив інформаційно-комунікативних технологій на результативність функціонування сервісної системи держави; 4) інституційна й функціональна деконструкція публічного управління; 5) формування мережевого публічного управління, в основі якого лежить розгалужена система державного сервісу;

набули подальшого розвитку:

систематизація оптимізаційних принципів розвитку сервісного публічного управління в Україні, серед яких: підвищення ефективності державного управління; децентралізація; делегування низки функцій, які раніше здійснювались державою, ринковим структурам; посилення транспарентності державного управління; формування відповідальності за результати; розвиток програми підготовки менеджерів публічного управління, зорієнтованих на взаємодію із споживачами; запропоновано запровадження публічного аудиту як оптимізаційний засіб реалізації державного сервісу, який забезпечує «інституційну й методичну упорядкованість» моделей контрактної взаємодії держави, громадськості та бізнес-сектору;

класифікація тенденцій розширення державного патерналізму у сфері публічного управління, які характеризують звуження ресурсного впливу громадян на формування та здійснення публічної політики держави, що призводить до надмірної регламентованості процесів у системі відносин «держава-громадянин-бізнес», закладаючи технологічні виклики для функціонування сервісної держави; ідентифіковано основні технологічні атрибути, що визначають особливості державного сервісу у сфері публічного управління, серед яких: а) інноваційна модернізація, що слугує оновленню й розширенню переліку державних послуг; б) сервісна орієнтація держави, яка змінює органіку функціонування її сервісної сфери шляхом переходу на технологію оперативності надання послуг;

підхід до публічного управління як інституту реалізації державного сервісу, який постає у формі транзакційного засобу забезпечення сервісної взаємодії між державою та суспільством і діяльність якого базується на аксіологічній нормативності здійснення соціального обміну між ними, доступності та альтернативності публічних послуг; охарактеризовано функціонально-онлайнову конструкцію публічного управління, налаштовану на обслуговування запитів суспільства й відповідні послуги, яка передбачає стандартизацію державного сервісу, що дозволить забезпечити, з одного боку, результативність державного сервісу, а з другого – результативність публічного управління;

конкретизація сервісної адміністративної культури, зорієнтованої на дотримання сервісних інтересів громадян, шляхом підвищення якості та доступності державних послуг, що передбачає такі складові, як: підвищення якості надання державних послуг та їх доступності для громадян; підвищення якості та ефективності адміністративно-управлінських процесів; підвищення відкритості діяльності органів виконавчої влади; запровадження адміністративних регламентів та стандартів діяльності органів публічної влади, які є

функціональним інструментом підвищення сервісного потенціалу публічного управління, слугуючи зміцненню сервісного потенціалу реалізації публічного управління;

ідентифікація державних послуг, що виступають структурною умовою сервісної реалізації публічного управління, як послуг, які надаються фізичним особам та організаціям за їх запитом органами публічної влади в межах їх компетенції; охарактеризовано два аспекти ідентифікації, що стосуються: 1) безпосередньо сервісної діяльності органів публічної влади, 2) активного залучення інститутів громадянського суспільства до реалізації сервісного потенціалу держави; встановлено, що сфера державних послуг охоплює більш широкий концептуальний зріз, характеризуючи послуги трансакційного типу, які включають адміністративні й титульні послуги суб'єктів публічного управління; здійснено розмежування державних послуг на послуги трансакційного (потребують чіткої формалізації прав громадян на отримання відповідної допомоги з боку держави) та трансформаційного (забезпечують налагодження систематичної й інтенсивної взаємодії держави та суспільства, формалізацію відносин між ними, що слугує підвищенню якості державного управління загалом) типу;

методологія вивчення функціональної залежності результативності сфери публічного управління від ефективності технології реалізації державного сервісу, який характеризує спроможність системи публічного управління забезпечувати досягнення поставлених цілей, що корелюються з інтересами суспільства, у чітко визначений часовий інтервал із запровадженням індикативних і регламентованих ресурсів; охарактеризовано вплив результативності сфери державного сервісу на забезпечення сталого розвитку суспільства та якість інституційних соціально-політичних змін, які слугують задоволенню суспільних потреб населення; наведено індикатори результативності сфери публічного управління (забезпечення надійності функціонування сфери публічного управління, підвищення ефективності функціонування сфери публічних послуг, зміна функціональної характеристики державно-управлінських послуг, покращення дизайну державно-управлінських послуг); розроблено лаконічну конструкцію державного сервісу, що включає такі принципи, як: 1) вигода (перевага) однієї послуги над іншою, яка слугує результативності реалізації інтересів громадян; 2) властивість (надійність, безпечність, мобільність, рентабельність); 3) доступність послуг для широкого загалу; 4) стратегічний рівень якості сервісу, що визначає рівень впливу відповідних державно-управлінських послуг на соціально-економічну та політичну ситуацію.

Практичне значення одержаних результатів полягає у розробці теоретико-методологічних і практико-прикладних положень, оформлених у конкретні пропозиції, які можуть бути реалізовані та закласти основу оптимізації державного сервісу як інструменту реалізації публічного управління. Розроблені теоретико-практичні положення, висновки та рекомендації можуть бути використані у дослідженнях, програмах та проектах відповідних органів державної влади, науково-дослідних інститутів, навчальних закладів та структур з підвищення

кваліфікації щодо питань публічного управління як інституту реалізації державного управління, нормативно-правового забезпечення державного сервісу як оптимізаційного інструменту реалізації публічного управління в Україні. Запропоновані теоретичні положення та практичні рекомендації можуть також становити оптимізаційну основу реалізації державного сервісу на сучасному етапі суспільного розвитку.

Наукові висновки та теоретичні положення дисертаційної роботи фактично доведені до рівня конкретних пропозицій і практичних рекомендацій для використання в галузі державного управління. Зокрема, результати дослідження були використані в практичній діяльності Національного агентства кваліфікацій (довідка про впровадження від 20.08.2020 № 01/01-12/260-1), Центру адаптації державної служби до стандартів Європейського союзу (довідка про впровадження від 14.09.2020 № 03/94-20), Головного управління Держгеокадастру у Київській області (довідка про впровадження від 26.10.2020 р. № 31-10-0.53-13886/2-20) та Інституту підготовки кадрів державної служби зайнятості України (довідка про впровадження від 12.10.2020 р. № 557/00/20).

Особистий внесок здобувача. Наукові положення, висновки та практичні рекомендації, які характеризуються новизною і становлять цінність для розвитку науки державного управління, отримані автором самостійно.

Апробація результатів дослідження. Основні положення дисертаційної роботи були презентовані та обговорені на: XI міжнародній науково-практичній інтернет-конференції «Сучасний рух науки» (м. Дніпро, 2020 р.), II науково-практичній конференції «Гуманитарные и естественные науки: актуальные вопросы» (м. Дніпро, 2020 р.), III Всеукраїнській інтернет-конференції «Науково-практичне забезпечення надання публічних послуг в умовах децентралізації» (м. Київ, 2020 р.), круглому столі «Проблематика процесу децентралізації надання послуг в об'єднаних територіальних громадах» (м. Київ, 2020 р.) та Всеукраїнській науково-практичній конференції молодих вчених за міжнародною участю «Організаційно-управлінські та психологічні аспекти сучасного ринку праці України» (м. Київ, 2020 р.).

Публікації. Наукові результати дисертаційної роботи опубліковано у 12-ми наукових працях, у тому числі 6 статей у наукових фахових виданнях з державного управління, 1 стаття в зарубіжному фаховому виданні та 5 тез науково-практичних конференцій.

Структура дисертації. Дисертаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел. Її основний текст викладено на 205 сторінках, загальний – становить 226 сторінок і включає 222 найменування використаних джерел.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ ДИСЕРТАЦІЇ

У вступі обґрунтовано актуальність теми, ступінь її наукової розробленості, сформульовано мету та визначено завдання, об'єкт і предмет дослідження, наведено ступінь наукової новизни одержаних результатів, їх теоретичне та

практичне значення, подано дані щодо апробації дисертації та публікацій, які підтверджують результати дослідження.

У **першому розділі** – *“Теоретико-методологічний аналіз державного сервісу як інструменту реалізації публічного управління”* – розкрито сутність та систематизовано основні концепції держави як сервісного інституту реалізації публічного управління, охарактеризовано державний сервіс як структурну складову публічного управління, розкрито особливості його реалізації у сфері публічного управління в сучасних умовах суспільного розвитку.

Розкрито сутність держави як сервісного інституту реалізації публічного управління, який перебудовує всі вертикалі й горизонталі свого функціонування в унісон з очікуваннями та запитамися громадян, переорієнтовуючи діяльність її інституцій на розвиток ринку послуг і створення матеріальних благ для громадян; обґрунтовано концептуальну й прагматичну спробу перебудувати державу та її ресурсний потенціал у напрямку розширення її сервісного простору; охарактеризовано детермінацію посилення ресурсного потенціалу держави та розвитку сфери публічного простору шляхом оптимізації процесів прийняття рішень, гнучкості управлінської вертикалі, запровадження мережових принципів розвитку сервісного потенціалу держави, що передбачає стандартизацію критеріїв результативності системи публічного управління.

Здійснено теоретичну ідентифікацію державного сервісу як структурної складової публічного управління, що характеризує діяльність держави з надання послуг населенню; доведено «методологічну розмитість» та «концептуальну розпорошеність», яка призвела до певного термінологічного ототожнення відповідних категорій, які розкривають сутність та специфіку його реалізації; встановлено, що у більшості дослідницьких підходів «сервісна держава» та «державний сервіс» розглядаються як тотожні величини, що характеризують сервісний підхід до публічного управління, яке забезпечує активну участь держави у забезпеченні «індикативних інтересів» громадян.

Розкрито особливості реалізації державного сервісу у сфері публічного управління в сучасних умовах суспільного розвитку, серед яких: 1) забезпечення соціальної рівноваги в суспільстві, гармонізації відносин «держава-громадськість-бізнес», де кожен із цих суб'єктів, маючи ресурсну автономність, зберігатиме активну позицію у сфері забезпечення результативності функціонування публічного управління; 2) фактичність та ілюзорність сервісного потенціалу держави, що призводить до сервісної деконструкції, коли органи публічної влади використовують громадськість для реалізації власних функціональних інтересів, унаслідок чого громадськість стає тотальним заручником їх інтересів; 3) структурний вплив інформаційно-комунікативних технологій на результативність функціонування сервісної системи держави, який передбачає перехід держави на режим саморегулювання й розширення сфери її публічних послуг; 4) інституційна й функціональна деконструкція публічного управління, що призводить до вивільнення значної кількості функцій держави від бюрократичної регламентації держави шляхом зміцнення позицій громадського та приватного сектору; 5) формування мережевого публічного управління, в основі

якого лежить розгалужена система державного сервісу, що змінює традиційну архітектуру діяльності органів публічної влади.

Виявлено тенденції розширення державного патерналізму у сфері публічного управління, які характеризують звуження ресурсного впливу громадян на формування та здійснення публічної політики держави, що призводить до надмірної регламентованості процесів у системі відносин «держава-громадянин-бізнес», закладаючи технологічні виклики для функціонування сервісної держави; ідентифіковано основні технологічні атрибути, що визначають особливості державного сервісу у сфері публічного управління, серед яких: а) *інноваційна модернізація*, що слугує оновленню й розширенню переліку державних послуг; б) *сервісна орієнтація держави*, яка змінює органіку функціонування її сервісної сфери шляхом переходу на технологію оперативності надання послуг.

У **другому розділі** – *«Структурно-функціональний аналіз державного сервісу як інструменту реалізації публічного управління»* – охарактеризовано державний сервіс як інструмент реалізації публічного управління, публічне управління як інститут реалізації державного сервісу, державні послуги як структурну умову сервісної реалізації публічного управління, сервісний потік як інструмент реалізації публічного управління та його основних функцій.

Охарактеризовано державний сервіс як найвищу форму взаємовідносин між суспільством та державою, в межах якої громадяни мають можливість реалізувати себе у ролі активних суб'єктів, завдяки чому сама держава набуває новітньої функціональної можливості для визначення процедурних рамок надання якісних послуг; розроблено методологічну матрицю реалізації державного сервісу, яка включає формальні прийоми реалізації сервісних функцій держави: «функціональні компоненти», що задають процесуальність та стандартизацію державних послуг; цінності та нормативи, відповідно до яких здійснюється сервісна діяльність держави.

Здійснено аналіз публічного управління як інституту реалізації державного сервісу, який постає у формі транзакційного засобу забезпечення сервісної взаємодії між державою та суспільством, вибудовуючи свою діяльність на аксіологічній нормативності здійснення соціального обміну між ними, доступності та альтернативності публічних послуг; охарактеризовано функціонально-онлайнову конструкцію публічного управління, зорієнтовану на обслуговування запитів суспільства щодо відповідних послуги, яка передбачає стандартизацію державного сервісу, що дозволить забезпечити, з одного боку, результативність державного сервісу, а з другого – результативність публічного управління.

Проаналізовано державні послуги як структурну умову сервісної реалізації публічного управління, на підставі чого ідентифіковано державні послуги як такі, що надаються фізичним особам та організаціям за їх запитом органами публічної влади в межах їх компетенції; охарактеризовано два аспекти ідентифікації: 1) стосовно безпосередньо сервісної діяльності органів публічної влади, 2) стосовно активного залучення інститутів громадянського суспільства до реалізації сервісного потенціалу держави. Встановлено, що сфера державних послуг

охоплює ширший концептуальний зріз, характеризуючи послуги трансакційного типу, які включають адміністративні й титульні послуги суб'єктів публічного управління; охарактеризовано звужений контекст державних послуг, який увиразнюється через реалізацію функціонального потенціалу держави у напрямку надання трансформаційних послуг, пов'язаних з безпосереднім задоволенням фізичних (матеріальних) та духовних потреб людей; здійснено розмежування державних послуг на послуги трансакційного (потребують чіткої формалізації прав громадян на отримання відповідної допомоги з боку держави) та трансформаційного (забезпечують налагодження систематичної та інтенсивної взаємодії держави і суспільства, формалізацію відносин між ними, що слугує підвищенню якості державного управління загалом) типу.

Розроблено функціональні параметри сервісних потоків, серед яких: гностична цінність послуг; доступність сервісних потоків для кожного суб'єкта публічного управління; упорядкованість та підконтрольність процесів надання сервісних послуг населенню. З огляду на це стабільність функціонування суспільства, яка визначається рівнем якості сервісних потоків, зумовлена конкретними технологічними прийомами, спрямованими на скорочення інтервалу між виникненням проблем та отриманням індивідуалізованої послуги у сфері публічного управління, та критеріями, що характеризують їх функціональність, зокрема: траєкторія послуг; швидкість обслуговування населення; проміжні етапи надання субсервісних послуг; інтенсивність сервісних потоків, яка передбачає запровадження відповідного переліку дій, що слугує досягненню конкретного результату у сфері державно-управлінської діяльності; виявлено артикуляцію ролі внутрішніх (характеризують внутрішні процеси в системі діяльності органів публічної влади) та зовнішніх (характеризують залучення зовнішніх суб'єктів до процесів функціонування системи публічного управління) потоків; на підставі цього встановлено, що безперервність потоків між внутрішніми та зовнішніми суб'єктами системи публічного управління гарантує функціональну єдність, яка визначає оптимізаційний вектор сервісних потоків, що гарантують стратегічну результативність їх діяльності.

У **третьому розділі** – *«Оптимізаційні механізми реалізації державного сервісу як інструменту публічного управління в Україні»* – наведено нормативно-правове забезпечення державного сервісу як оптимізаційний інструмент реалізації публічного управління в Україні, комплаєнс як оптимізаційний механізм реалізації державного сервісу в Україні, контрактний механізм реалізації публічного управління як засіб оптимізації державного сервісу.

Охарактеризовано нормативно-правове забезпечення державного сервісу як оптимізаційний інструмент реалізації публічного управління в Україні шляхом аналізу основних нормативних документів (Конституції України, законів України «Про оподаткування прибутку підприємств», «Про звернення громадян», «Про місцеве самоврядування в Україні», «Про соціальні послуги», «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності», «Про адміністративні послуги», «Концепції адміністративної реформи в Україні», «Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади», постанов Кабінету

Міністрів України «Про заходи щодо упорядкування видачі документів дозвільного характеру у сфері господарської діяльності», «Про затвердження Порядку ведення Єдиного державного порталу адміністративних послуг», «Про затвердження Порядку ведення Реєстру адміністративних послуг», «Про затвердження Примірного положення про центр надання адміністративних послуг», «Про затвердження вимог до підготовки технологічної картки адміністративної послуги», «Про заходи щодо упорядкування адміністративних послуг», «Про затвердження методики визначення собівартості платних адміністративних послуг», які визначають імперативну сторону реалізації державного сервісу та оптимізаційні заходи щодо його вдосконалення; визначено необхідність системного оновлення діяльності органів виконавчої влади у сфері надання послуг шляхом реалізації сервісного призначення держави, яке полягає у створенні умов для реалізації прав і свобод громадян, а також надання їм державно-управлінських послуг; на підставі цього розроблено оптимізаційні показники результативності функціонування державного сервісу (справедливість, об'єктивність, своєчасність та якість надання послуг органами публічної влади громадянам).

Розроблено комплаєнс як оптимізаційний механізм реалізації державного сервісу в Україні, що являє собою сукупність інституційних та організаційних заходів органів публічної влади, передбачених відповідними нормативами, які спрямовані на забезпечення розвитку сервісного потенціалу системи публічного управління, покликаний забезпечити відповідність сервісної діяльності органів публічної влади фактичним запитам суспільства та функціональну кореляцію між діями органів публічної влади й запитами на дії суспільства; обґрунтовано доцільність запровадження *антикорупційного комплаєнсу* (сукупність заходів, спрямованих на попередження корупційних дій у діяльності органів публічної влади), що дозволить сформувати «новий нормативний порядок» взаємодії органів публічної влади та громадськості, який слугуватиме єдиною умовою прийняття результативних дискреційних рішень. Це свідчить про те, що органи публічної влади мають надавати відповідні сервісні послуги громадянам, жорстко дотримуючись антикорупційних та антимонопольних вимог, які висуваються до суб'єктів надання державних послуг, установлення параметрів відповідності їх діяльності згідно із суспільними вимогами, а також запровадження моніторингу дій контрагентів (осіб, які забезпечують безпосередню сервісну діяльність).

Дотримання законодавчих і технологічних нормативів надання державних послуг передбачає формування певної комплаєнс-культури в системі публічного управління України, яка визначатиме зміст сервісної політики діяльності органів публічної влади. Це передбачає запровадження відповідних повноважень у системі діяльності органів публічної влади щодо розширення простору їх відповідальності та механізмів застосування, встановлення належних стандартів реалізації державного сервісу; визначено, що стратегічно-функціональним призначенням органів публічної влади України має виступати сервісно-орієнтована діяльність, яка базується на запровадженні комплаєнс-культури, гностичними й функціональними атрибутами якої повинні бути: дотримання

етичних цінностей корпоративної культури, проведення регулярних тренінгів для суб'єктів надання державних послуг, створення можливостей конфіденційного інформування персоналом організації керівника, забезпечення усунення недоліків, у тому числі прийняття адекватних дисциплінарних заходів та інформування керівництва, проведення регулярних самооцінок функції і процесів комплаєнс, їх коригування за результатами моніторингу діяльності органів публічної влади.

Розроблено контрактний механізм реалізації публічного управління як засіб оптимізації державного сервісу, який передбачає укладення довготривалого й специфічного контракту між державою, громадськістю та бізнесом, що слугуватиме, з одного боку, перерозподілу, а з другого – збалансуванню ресурсів задля досягнення спільної мети – зміцнення сервісного потенціалу публічного управління; його запровадження передбачає інституціоналізацію їх спільних зусиль як суб'єктної тріади самостійного забезпечення «спільної вигоди та добровільного сервісного обміну»; виявлено його інституційні виклики, зумовлені тим, що кожен із суб'єктів реалізації державного сервісу в Україні прагне його трансформації відповідно до власних інституційних потреб, що безпосередньо призводить до трансформації державного сектору у приватний і навпаки – приватного сектору у державний; контрактний механізм для того, аби протистояти відповідним деінституційним процесам у сфері оптимізації державного сервісу, має забезпечити формування структур та інститутів, спроможних збалансувати паритетність взаємодії між державою, бізнесом та громадськістю, залишаючи за державою роль активного суб'єкта «персоніфікатора таких відносин».

З метою оптимізації державного сервісу в Україні обґрунтовано доцільність запровадження методики «SERVQUAL» як результативної методики оцінки якості послуг у системі публічного управління України, що ґрунтується на споживчому порівнянні очікувань послуг та сприйняття отриманої послуги на підставі врахування відповідних компонентів (компетентність, ввічливість, авторитет, безпека, доступ до послуги, зв'язок, знання клієнта, основні засоби, надійність, оперативність), які становлять технологічну умову оптимізації державного сервісу; їх інституціоналізація й унормування у практиці публічного управління в Україні сприятиме побудові його ідеальної моделі й максимальному наближенню до потреб споживачів; визначено показники результативності державного сервісу: 1) очікування клієнта; 2) сприйняття досвіду обслуговування; 3) рівень значущості; 4) рівень задоволеності; 5) пріоритети для покращення.

Доведено, що контрактний механізм дозволяє вирівняти позиції органів публічної влади, громадськості та бізнесу, щоб вони могли виробити методологічну спільність технології сервісної діяльності; він передбачає зміну сервісної методології розвитку сучасної держави, що безпосередньо вказує на детермінований взаємозв'язок оптимізації державного сервісу та розвитку публічного управління, оскільки зміна технології надання державних послуг обумовлює «посилення публічного характеру управління як управління суспільством спільно із суспільством»; слугуючи зміцненню сервісного

потенціалу публічного управління він приводить до демонополізації держави як суб'єкта прийняття вузькокорпоративних управлінських рішень, відкриваючи простір для реалізації гностичних повноважень суспільства та бізнесу щодо здійснення публічних інтересів держави.

ВИСНОВКИ

У дисертаційній роботі розв'язано важливе наукове завдання, яке полягає в розробленні авторського підходу до обґрунтування теоретико-методологічних засад державного сервісу як інструменту реалізації публічного управління, відповідно до чого сформульовано такі висновки та рекомендації:

1. Теоретико-методологічний аналіз державного сервісу як інструменту реалізації публічного управління дозволив охарактеризувати державу як сервісний інститут реалізації публічного управління, на підставі чого розкрито критеріальну роль зміцнення сервісного потенціалу сучасної держави, що закладає передумови для сервісного розвитку публічного управління, в основі якого лежить дуальна схема «виробництво послуг (держава) – споживач (громадянин)». Її результативність забезпечує стабільність та легітимність діяльності інститутів публічного управління у напрямку реалізації інтересів суспільства; обґрунтовано необхідність інвентаризації, систематизації та структурування за рівнем результативності публічних послуг як умови посилення багатофункціональності відносин між громадянами та державою; розкрито детерміновану взаємодію розвитку сервісної держави та апарату публічної служби держави, який має демонструвати організаційну цілісність, неупередженість та об'єктивність у виконанні своїх функціональних обов'язків, що слугуватиме підвищенню якості та доступності державних послуг; конкретизовано сервісні принципи (відповідальність, незаангажованість, належна організаційна поведінка, акумулювання суспільного інтересу, відмінного від приватних інтересів) діяльності публічної служби, які забезпечують функціонування держави як сервісного інституту реалізації публічного управління.

2. Розкрито особливості державного сервісу у сфері публічного управління в сучасних умовах суспільного розвитку, серед яких: 1) забезпечення соціальної рівноваги в суспільстві, гармонізації відносин «державо-громадськість-бізнес»; 2) фактичність та ілюзорність сервісного потенціалу держави; 3) структурний вплив інформаційно-комунікативних технологій на результативність функціонування сервісної системи держави; 4) інституційна й функціональна деконструкція публічного управління; 5) формування мережевого публічного управління, в основі якого лежить розгалужена система державного сервісу; виявлено тенденції розширення державного патерналізму у сфері публічного управління, що характеризують звуження ресурсного впливу громадян на формування та здійснення публічної політики держави; ідентифіковано основні технологічні атрибути (інноваційна модернізація, сервісна орієнтація держави), які визначають особливості державного сервісу у сфері публічного управління, змінюючи органіку

функціонування її сервісної сфери шляхом переходу на технологію оперативності надання послуг.

3. Здійснено структурно-функціональний аналіз державного сервісу як інструменту реалізації публічного управління. Виявлено методологічну детермінацію між державним сервісом та якістю сфери публічного управління, яка приводить до утворення нової функціональної константи – людиновимірності, відповідно до чого технологічне наповнення державного сервісу має регламентуватись виключними потребами та інтересами громадян. Це передбачає запровадження інтеграційно-консенсусного механізму, який би слугував об'єднанню зусиль між відповідними інституціями щодо розроблення методології та практичних прийомів надання державно-управлінських послуг як продукту суб'єкт-суб'єктних відносин їх виробника (органів публічної влади) та споживача (громадянина). На підставі цього розроблено «сервіс-інтерфейс держави», який характеризує сферу відносин між державою та суспільством у процесах створення та використання державно-управлінських послуг, що свідчить про «симетричну матрицю корисності», яка характеризує паритетність позицій держави та суспільства у напрямку реалізації сервісних зобов'язань у сфері публічного управління.

4. Ідентифіковано публічне управління як інститут реалізації державного сервісу, на підставі чого розроблено багатогранну конструкцію ідентифікації його функціональних параметрів та новітнього методологічного наповнення; наведено його новітні сервісні вимоги, серед яких: урахування широкої ризикогенності різних сфер суспільної життєдіяльності; забезпечення співмірності діяльності органів публічної влади з суспільними потребами; посилення індивідуалізації споживчих запитів, зміна ціннісних установок, що формують новий підхід до обслуговування інтересів та потреб суспільства.

Виявлено методологічні суперечності, які блокують результативність сервісного потенціалу публічного управління, зокрема: відсутність єдиного параметру оцінки якості та доступності публічних послуг; відсутність ефективних процедур впливу на процеси діяльності органів публічної влади та розвиток їх сервісного потенціалу; недостатня розробленість та адаптованість соціально-правових технологій протидії корупції, які б активізували позитивну публічно-правову активність усіх елементів «особистість–суспільство-держава»; відсутність належної координації діяльності органів публічної влади щодо здійснення ними відповідних сервісних функцій; нереалізовані інтерактивні механізми здійснення державного та суспільного контролю й нагляду, внаслідок чого блокуються процеси, які забезпечують упорядкування сфери державного сервісу; на підставі цього розроблено підхід до вдосконалення форм та методів публічно-правового управління, спроможного гарантувати «детінізацію» взаємодії держави і суспільства, дебіюкратизацію функцій органів публічної влади, усунення дистанціювання процесів надання публічних послуг, що призводить до деперсоніфікації їх споживачів і до виникнення образу «абстрактного громадянина», потреби та інтереси якого належно не

ідентифіковані, що розширює інституційні та функціональні ризики для системи публічного управління.

5. Охарактеризовано державні послуги як структурну умову сервісної реалізації публічного управління, розмежовано поняття «публічні послуги» (вид соціально значущих послуг, який надається необмеженому колу осіб з метою задоволення публічного інтересу), «муніципальні послуги» та «соціальні послуги», що дозволяє вибудувати концептуальну й методологічну чіткість ідентифікації параметрів впливу послуг на формування та реалізацію сервісного потенціалу публічного управління; розмежовано поняття «державний сервіс» (формування та реалізація суб'єкт-суб'єктних відносин у сфері публічного управління) та «державні послуги» (формування та реалізація суб'єкт-об'єктних відносин), що вказує на їх методологічну й функціональну тотожність, яка нівелює інституціональну, сервісну складову обслуговування гностичних потреб населення; показано, що запровадження нових публічних послуг у межах демократичної системи публічного управління передбачає розвиток сервісних новацій, які запроваджуються відповідно до інтересів громадян, нівелюючи при цьому інтереси органів публічної влади.

6. Досліджено сервісний потік як інструмент реалізації публічного управління, який через сукупність автономних процедур (їх запровадження в сукупності утворює потоковий процес) здійснюється на макро- та мікрорівні органами державної влади і суб'єктами громадянського суспільства, які інтегровано утворюють відповідні сервісні потоки у сфері публічного управління; показано, що сервісні потоки у сфері публічного управління спрямовані на задоволення функціональних потреб внутрішніх (суб'єкти публічного управління) та зовнішніх (громадськість) користувачів; їх результативність базується на основі реалізації інтегрованої взаємодії постачальників (суб'єктів публічного управління) та споживачів (громадян) державних послуг; ідентифіковано технологічну сторону сервісних потоків як інструменту реалізації публічного управління, що охоплює такі основні етапи сервісного потоку, як: підготовчий (включає політику обслуговування потреб громадян); реалізації (надання державних послуг); постреалізації (запровадження сервісної підтримки громадян після надання державних послуг, що передбачає вивчення якості послуг, реакцію суспільства на відповідні види державних послуг); ідентифіковано параметри (надійність, культуру обслуговування, доступність послуг для громадян у зручний час) якості обслуговування громадян у сфері публічного управління; на основі цього розроблено алгоритм результативності сервісних потоків у сфері публічного управління, який передбачає: 1) оцінку якості сервісного обслуговування громадян; 2) адаптацію сервісної діяльності органів публічної влади з урахуванням зміни вимог громадян до них; 3) комунікативний супровід сервісних потоків, що передбачає утвердження активної комунікативної позиції як з боку інституцій публічного управління, так і населення, яке формує запити до них; систематизовано фактори, що призводять до фрагментації сервісних потоків у сфері публічного управління: суб'єктивність оцінки громадян щодо якості послуг та рівня державного сервісу; неможливість попередньої оцінки якості

послуг до їх надання; вплив субсервісних (декларативних, формальних) дій, які оцінює громадянин у процесах визначення результативності якості державних послуг; запровадження декларативних стандартів якості та розроблення ексклюзивних послуг; відсутність індивідуальної стратегії надання сервісних послуг органами публічної влади.

7. Систематизовано нормативно-правове забезпечення державного сервісу як оптимізаційний інструмент реалізації публічного управління в Україні шляхом аналізу основних нормативних документів, які визначають імперативну сторону реалізації державного сервісу та оптимізаційні заходи щодо його вдосконалення, визначено необхідність системного оновлення діяльності органів виконавчої влади у сфері надання послуг, на підставі чого розроблено оптимізаційні показники результативності функціонування державного сервісу (справедливість, об'єктивність, своєчасність та якість надання послуг органами публічної влади громадянам).

8. Розроблено комплаєнс як оптимізаційний механізм реалізації державного сервісу в Україні, що являє собою сукупність передбачених відповідними нормативами, спрямованими на забезпечення розвитку сервісного потенціалу системи публічного управління, інституційних та організаційних заходів органів публічної влади, що мають привести у відповідність сервісну діяльність органів публічної влади фактичним запитам суспільства та функціональну кореляцію між діями органів публічної влади та запитами на ці дії суспільства; обґрунтовано доцільність формування комплаєнс-культури в системі публічного управління України, яка визначатиме зміст сервісної політики діяльності органів публічної влади, що передбачає запровадження відповідних повноважень у системі діяльності органів публічної влади стосовно розширення простору їх відповідальності та механізмів застосування. Це визначатиме належні стандарти реалізації державного сервісу.

9. Розроблено контрактний механізм реалізації публічного управління як засіб оптимізації державного сервісу, який передбачає укладення довготривалого та специфічного контракту між державою, громадськістю та бізнесом, що сприятиме, з одного боку, перерозподілу, а з другого – збалансуванню ресурсів, які слугують спільній меті – зміцненню сервісного потенціалу публічного управління; його запровадження передбачає інституціоналізацію їх спільних зусиль як суб'єктної тріади самостійного забезпечення «спільної вигоди та добровільного сервісного обміну»; контрактний механізм (аби протистояти відповідним деінституційним процесам у сфері оптимізації державного сервісу) має забезпечити формування структур та інститутів, спроможних збалансувати паритетність взаємодії між державою, бізнесом та громадськістю, залишаючи за державою роль активного суб'єкта – «персоніфікатора таких відносин».

Встановлено, що запровадження контрактного механізму дозволяє вирівняти позиції органів публічної влади, громадськості та бізнесу, щоб виробити методологічну спільність технології сервісної діяльності; він передбачає зміну сервісної методології розвитку сучасної держави, що безпосередньо вказує на детермінований взаємозв'язок оптимізації державного сервісу та розвитку

публічного; слугуючи зміцненню сервісного потенціалу публічного управління він приводить до демонополізації держави як суб'єкта прийняття вузькокорпоративних управлінських рішень, відкриваючи простір для реалізації гностичних повноважень суспільства та бізнесу щодо здійснення публічних інтересів держави.

СПИСОК ОПУБЛІКОВАНИХ ПРАЦЬ ЗА ТЕМОЮ ДИСЕРТАЦІЇ

Праці, які відображають основні наукові результати дисертації

1. Крижевський В.В. Реалізація державного сервісу у сфері публічного управління в сучасних умовах суспільного розвитку. *Державно-управлінські студії* (подано до друку). 2018. №10 (12). URL: <https://bit.ly/3sOB1SL>.
2. Крижевський В.В. Сервісний потік як інструмент реалізації публічного управління та його основні функції. *Економіка та держава*. 2020. № 3. С. 125-129.
3. Крижевський В.В. Державний сервіс в постмодерний період: методологія реалізації. *Економіка та держава*. 2020. № 4. С. 69-73.
4. Крижевський В.В. Публічне управління як інститут реалізації державного сервісу. *Вісник Національного університету цивільного захисту України*: зб. наук. пр. Х.: Вид-во НУЦЗУ, 2020. Вип. 2 (13). С. 573-587.
5. Крижевський В.В. Нормативно-правове забезпечення державного сервісу як оптимізаційний інструмент реалізації публічного управління в Україні. *Вчені записки ТНУ імені В. І. Вернадського*. Серія «Державне управління»: зб. наук. пр. 2020. Т. 31 (70). № 6. С. 51 -57.
6. Крижевський В.В. Державний сервіс як інструмент реалізації публічного управління. *Публічне управління і адміністрування в Україні*. 2020. Вип. 20. С. 94-99.

Статті в зарубіжних виданнях

7. Kryzhevskiy V.V. Public service in the field of public administration: methodology of the problem. *Středoevropský věstník pro vědu a výzkum*. 2020. NR 5(66) 2020, Praha, ČR Czech Republic. P. 25-34

Праці, які додатково відображають наукові результати дисертації

8. Крижевський В.В. Державний сервіс як структурна складова та необхідна умова результативності формування та реалізації публічного управління. *Гуманитарные и естественные науки: актуальные вопросы*: Матеріали II науково-практичної конференції (м. Дніпро, 23-24 жовтня 2020 року). Херсон: Видавництво «Молодий вчений», 2020. С. 69-72.
9. Крижевський В.В. Контрактний механізм реалізації публічного управління в Україні. *Сучасний рух науки*: тези XI Міжнародної наук.-практичної інтернет-конференції (м. Дніпро, 8-9 жовтня 2020). Дніпропетровськ, 2020. Т. 2. С. 353 – 355. URL: <http://www.wayscience.com/wp-content/uploads/2020/10/11th-Conference-Part-1-2.pdf>
10. Крижевський В.В. Державні послуги як структурна умова сервісної реалізації публічного управління. *Науково-практичне забезпечення надання*

публічних послуг в умовах децентралізації: III Всеукраїнська інтернет-конференція (м. Київ, 15 квітня 2020). Київ, ТОВ «Видавничий дім «АртЕк», 2020. С. 453-456.

11. Крижевський В.В. Реалізація державного сервісу у сфері публічного управління. *Проблематика процесу децентралізації надання послуг в об'єднаних територіальних громадах*: матеріали доповідей та тез круглого столу (м. Київ, 15 квітня 2020). Київ, ТОВ «Видавничий дім «АртЕк», 2020. С.133-136.

12. Крижевський В.В. Комплаєнс як оптимізаційний механізм реалізації державного управління Україні. *Організаційно-управлінські та психологічні аспекти сучасного ринку праці України*: Всеукраїнській науково-практичній конференції молодих вчених за міжнародною участю. (м. Київ, 28 жовтня 2020). Київ, ТОВ «Видавничий дім «АртЕк», 2020. С. 68-72

АНОТАЦІЯ

Крижевський В.В. Державний сервіс як інструмент реалізації публічного управління. – Рукопис.

Дисертація на здобуття наукового ступеня кандидата наук з державного управління за спеціальністю 25.00.02 – механізми державного управління. – Інститут підготовки кадрів державної служби зайнятості України, Київ, 2021.

У дисертаційній роботі здійснено теоретико-методологічний аналіз державного сервісу як інструменту реалізації публічного управління, розкрито критеріальну роль зміцнення сервісного потенціалу сучасної держави, що закладає передумови для сервісного розвитку публічного управління, розкрито детерміновану взаємодію розвитку сервісної держави та апарату публічної служби держави, конкретизовано сервісні принципи діяльності публічної служби, які забезпечують функціонування держави як сервісного інституту реалізації публічного управління. Ідентифіковано зміст державного сервісу як інструменту реалізації сервісного потенціалу публічного управління, розкрито особливості державного сервісу у сфері публічного управління в сучасних умовах суспільного розвитку, виявлено тенденції розширення державного патерналізму у сфері публічного управління, які характеризують звуження ресурсного впливу громадян на формування та здійснення публічної політики держави; ідентифіковано основні технологічні атрибути, що визначають особливості державного сервісу у сфері публічного управління. Розроблено контрактний механізм реалізації публічного управління як засіб оптимізації державного сервісу, встановлено, що запровадження контрактного механізму дозволяє вирівняти позиції органів публічної влади, громадськості та бізнесу, аби виробити методологічну спільність технології сервісної діяльності; цей підхід передбачає зміну сервісної методології розвитку сучасної держави.

Ключові слова: публічність, публічне управління, публічна сфера, публічні цінності, публічний доступ, державний сервіс, державна допомога, державні послуги, сервісна держава, сервісні потоки, сфера державного сервісу, державний патерналізм, мережева організація публічного управління, постмодерна держава.

ANNOTATION

Kryzhevsky V. Public service as a tool for implementing public administration. – Manuscript.

The dissertation on competition of a scientific degree of the candidate of sciences in public administration on a specialty 25.00.02 – mechanisms of public administration. – Institute of Personnel Training of the State Employment Service of Ukraine, Kyiv, 2021.

In the dissertation the theoretical and methodological analysis of the state service as a tool of realization of public management is carried out, the criterion role of strengthening of service potential of the modern state which lays prerequisites for service development of public management is opened, the determined interaction of service state development and public service public service, which ensure the functioning of the state as a service institution for the implementation of public administration. The content of public service as a tool for realizing the service potential of public administration is identified, features of public service in the field of public administration in modern conditions of social development are revealed, tendencies of expansion of state paternalism in public administration are revealed. ; the main technological attributes that determine the features of public service in the field of public administration are identified.

The structural and functional analysis of public service as a tool for public administration, the content of structural and functional deconstruction of public service on the basis of its institutional degradation associated with its inconsistency with the growing level of public requirements for the provision of relevant public administration services, identified public administration as an institution of realization of the state service, on the basis of which the multifaceted design of identification of its functional parameters and the newest methodological filling is developed, its newest service requirements are resulted. Methodological contradictions that block the effectiveness of the service potential of public administration have been identified. an approach to improving the forms and methods of public law management capable of guaranteeing the "de-shadowing" of the interaction between the state and society, debureaucratization of the functions of public authorities has been developed.

Public services are characterized as a structural condition of service implementation of public administration, on this basis the concepts of "public services", "municipal services" and social services are distinguished, which allows to develop conceptual and methodological clarity of identification of parameters of influence of services on formation and realization of service potential of public administration. The necessity of forming a service administrative culture focused on observing the service interests of citizens by improving the quality and accessibility of public services is substantiated.

Key words: publicity, public administration, public sphere, public values, public access, state service, state aid, state services, service state, service flows, state service sphere, state paternalism, network organization of public administration, postmodern state.

Підписано до друку 11.01.2021
Формат 148x210 мм. Обл.-вид. арк. 0,9.
Наклад 100 прим.

Свідоцтво серії ДК № 1805 від 25.05.2004
Віддруковано з оригінал-макета в Інституті підготовки кадрів державної служби
зайнятості України
03038, м. Київ, вул. Нововокзальна, 17, тел. (044) 536 -14-85