

**Електронний журнал «Державне управління: удосконалення та розвиток» включено до переліку наукових фахових видань України з питань державного управління (Категорія «Б», Наказ Міністерства освіти і науки України від 28.12.2019 №1643)**

**ДЕРЖАВНЕ УПРАВЛІННЯ**  
удосконалення та розвиток



Дніпровський державний  
аграрно-економічний  
університет

ДКС Центр  
Видавництво ТОВ «ДКС-центр»

**Державне управління: удосконалення та розвиток № 5, 2015**

УДК 351

*В. Я. Місюра,*  
кандидат наук з державного управління,  
докторант Національної академії державного управління при Президентові України, м. Київ

## **МЕТОДОЛОГІЧНИЙ ЗВ'ЯЗОК ПОНЯТЬ В СФЕРІ СЕРВІСНОЇ ПОЛІТИКИ ДЕРЖАВИ**

*Vadim Misiura,*  
Doctoral candidate, The National Academy of Public Administration  
of the President of Ukraine, Ph.D. in public administration

### **METHODOLOGICAL CONJUNCTION OF CONCEPTS IN THE AREA OF CIVIL SERVICE POLICY**

*В даній статті прояснено зміст категорії «сервісна політика держави» з загальнотеоретичних, загальнометодологічних позицій та з точки зору методології державного управління. Стаття конкретизує поняття послуга, сервіс, сервісна діяльність, розкриває основні складові сервісної політики держави. Методологічний аналіз концепції сервісної політики держави показує, що вона не вичерпується наданням лише адміністративних послуг населенню, а включає в себе різноманітні заходи з регуляції та контролю надання публічних послуг в суспільстві.*

*The article reveals content of category "state service policy" in general theoretical, methodological positions and general terms of methodology of public administration. The article elaborates on the concept of service, service activities, reveals the main components of a service policy. Methodological analysis of the concept "service policy" shows that it is not only limited to the provision of administrative services but includes a variety of measures of regulation and control the delivery of public services in the community.*

**Ключові слова:** *сервіс, сервісна діяльність, публічні послуги, державні послуги, сервісна діяльність держави, сервісна політика держави.*

**Key words:** *service, service activities, public service, civil service activities, civil service policy.*

Особливої популярності в практиці та теорії державного управління концепція «сервісної держави» набула завдяки успіхам в реформуванні державного апарату Великої Британії за часів М.Тетчер. Реалізація підходу «нового державного менеджменту» дозволила говорити не тільки про конкретні ефективні заходи, але і про становлення нового бачення функцій державного управління – основною метою якого стало визнаватись служіння громадянам, забезпечення їх законних прав та потреб. Така поширена точка зору передбачає розгляд більшості видів взаємодії державних службовців з громадянами як сервісної діяльності, а комплекс заходів з нормативного, організаційного та інших видів її забезпечення як державну сервісну політику.

В умовах ринкової економіки, завдяки якій глобалізується сучасне людство, конкуренція впливає і на державу як інститут. Монопольні в давні часи функції держави в сучасних умовах вже не можуть ігнорувати факт конкуренції з боку інших організацій. З одного боку, держава змушена рахуватись із різноманітними міжнародними структурами, які частково дублюють її діяльність у сфері надання послуг – ЮНЕСКО, ЮНІСЕФ, ВОЗ, Інтерпол, різноманітні

міжнародні організації задають рівень сучасного сервісу. Всередині розвинутих країн, так само, значна кількість публічних послуг надається недержавними організаціями (як комерційного, так і не комерційного типу). І якщо раніше це була, в основному, сфера охорони здоров'я та освіти, в наш час не рідкість різноманітні охоронні фірми, навіть приватні військові організації (на кшталт «*Blackwater*» - «*Xe Services LLC*»), які виконують замовлення уряду.

В Україні розширення сервісної діяльності держави зумовлене поглибленням реформ державного управління на сучасному етапі його розвитку, воно також відповідає більшій вимогливості громадянського суспільства щодо ролі та завдань держави в перспективі європейської інтеграції. Таким чином сутність та основні характеристики сервісної політики держави становлять значний інтерес для державного управління, прояснення методологічних основ такого аспекту діяльності державного управління є актуальним як з теоретичної, так і з практичної точки зору.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** В зарубіжній теорії державного управління дослідження сервісної політики держави формувались здебільшого в 80-90-ті роки ХХ століття, паралельно із змінами в практиці державного управління демократичних ліберальних країн. Нові підходи щодо діяльності держави з надання публічних послуг розкрито в працях зарубіжних фахівців Л.Ашбарнера, Т.Геблера, Д.Осборна, А.Петігрю, К.Політа, К.Худа, Л.Фітцджеральда, Е.Ферлі та інших. Організація економічної співпраці та розвитку регулярно відображає проблематику сервісної політики держави в офіційних виданнях [1].

Сучасна російська теорія державного управління та правова думка активно аналізують проблематику сервісної діяльності держави, зокрема в працях Е.Бабелюка, Е.Грищенко, І.Докучаєвої, Г.Купряшина, В.Лукіної, Е.Приходько, Н.Путіло, Н.Шевелевої.

У вітчизняній науці державного управління проблематика надання адміністративних послуг розкрита в працях А.В.Ліпенцева, М.Д.Лесечко, А.Каляєва, І.Коліушко, П.Пацурківський, С.Серьогіна, В.Тертички, А.Чемериса та інших. В.Сороко, А.Вишневський, О.Рогожин систематизували проблематику надання публічних послуг органами державної влади в монографічному дослідженні [2]. Ю.Куц, С.Краснопольова, О.Карпенко, О.Решевець, Л.Перцев, О.Чаплигій деталізували механізми надання управлінських послуг органами влади в Україні.

**Невирішені раніше частини загальної проблеми.** У працях названих вище дослідників теоретичний аналіз має предметом здебільшого тільки окремі аспекти сервісної діяльності органів державної влади, місцевого самоврядування. В них не розкрито сутності сервісної діяльності як комплексної категорії державного управління. Російські дослідники розглядають проблему надання послуг державою в руслі технократичного підходу, ігноруючи демократичний контекст цього напрямку розвитку державного управління [3].

Найбільш близька до теми нашого дослідження публікація В.Лукіної «Державні послуги в Росії та за кордоном» [4], присвячена соціологічному аналізу поняття державних послуг, виявленню основних видів, притаманних російській практиці державного управління.

Методологічні аспекти сервісної політики держави у вітчизняній теорії державного управління на нинішньому етапі майже не представлені у публікаціях в фахових виданнях і відсутні поки що у вигляді індивідуальних монографій. Окремі методологічні аспекти проблематики сервісної політики держави представлені в окремих тематичних статтях Енциклопедії державного управління, авторами яких є В.Голуб, Ю. Ковбасюк, А.Ліпенцев, Т.Маматова, А.Михненко, П.Петровський, В.Рач, В.Сороко, Ю.Сурмін, В.Троцинський, Ю.Шаров, Н.Щур [5].

**Мета** запропонованого **дослідження** полягає у методологічному аналізі системоутворюючих понять, які визначають специфіку сервісної діяльності держави та суспільства, та входять до змісту сервісної політики держави як комплексного поняття теорії державного управління.

#### **Виклад основних результатів**

Економісти визнають, що сфера послуг у сучасній господарській діяльності характеризується насамперед надзвичайною різноманітністю, що ускладнює утворення єдиної концептуальної моделі [6, с.23]. Авіап перевезення, банківська справа, страхування, телекомунікації та безліч інших видів послуг пропонується ринковим господарством. Ускладнення сучасного соціального життя породжує все нові і нові види сервісної діяльності, причому розвиток одного виду зумовлює появу та розвиток суміжних галузей. Наприклад, розвиток туристичної галузі сприяє транспортній інфраструктурі, рекреаційній сфері послуг, торгівлі, банківському обслуговуванню тощо. Постіндустріальне суспільство у значній мірі ґрунтується не тільки на виробництві товарів, але й на розширенні та вдосконаленні видів та якості послуг. Сфера послуг в такому суспільстві охоплює не тільки комерційну сферу, але і значну частку відносин громадян та держави.

Розуміння сутності сервісної діяльності можливе за умови узгодженого трактування таких понять, як «сервіс» та «послуга». В сучасній українській мові вживаються обидва варіанти перекладу англійського терміну *service*, проте необов'язково в абсолютно тотожному сенсі. Поняття «послуга» насамперед означає дію певної особи (чи організації), що приносить допомогу, користь, благо іншій особі (чи групі осіб). В методологічному плані варто відзначити такі якісні ознаки поняття «послуга»:

*По-перше*, послуга може мати *персональний* (дружній, родинний) або *інституційний* характер. В сімейній сфері або в персональних стосунках в простих спільнотах поширені саме персональний вид послуг. Це і піклування членів родини одне про одного, допомога друзям, сусідам, знайомим в різноманітних сферах побуту тощо. *Інституційний рівень* надання послуг, з точки зору антропології та соціології, стосується як сфери соціальних послуг на безоплатній основі, так і сфери комерційних послуг. Він стосується значно ширшого кола взаємодії людей у суспільстві, регулюється соціальними нормами, морально-релігійними цінностями, державними законами та іншими нормативними актами. Як приклад можна навести інститут допомоги подорожуючим чи знедоленим, поширений в традиційних суспільствах. Згідно традиції, господар дому мав надати можливість такому «гостю» поїсти та переночувати, тобто надати певні послуги. В сучасному, складно-організованому та диференційованому, суспільстві такі «послуги», за деяким виключенням, вже перейшли в розряд комерційних, адже важко уявити жителя сучасного мегаполісу, який надав би своє житло в розпорядження невідомій особі. До речі, в радянський період термін «сфера послуг» означав саме сферу комерційних послуг населенню і мав доволі обмежене функціональне розуміння (наприклад, тоді не вживались терміни «освітні послуги» чи «медичні послуги» звичні для сучасної української теорії та практики), тобто стосувався лише закладів масового харчування, готелів, розважальних закладів, побутового обслуговування населення.

По-друге, навіть персональна послуга може набувати соціального характеру, якщо в суспільстві її значення є дуже важливим (наприклад, надання допомоги людям похилого віку, бідним, постраждалим тощо). В цьому контексті важко відрізнити персональну послугу від інституційної, якщо відсутня комерційна складова послуги. Це стосується і сучасного українського суспільства, яке грандіозними темпами розбудовує мережі волонтерської допомоги армії, вимушеним переселенцям та біженцям, попри те, що такі види діяльності ще не достатньо регулюються чинним законодавством.

По-третє, теорія державного управління та юриспруденція змушені враховувати можливість заміни послуги персонального характеру інституційною чи навпаки з точки зору законності. Так комерціалізація надання послуг може стосуватись лише тих видів послуг, які визнаються суспільством прийнятними, а державою - законними. В такому сенсі, наприклад, надання послуг інтимного характеру визнаються і регулюються чинним законодавством ФРН, а продаж легких наркотиків є цілком легальною справою в королівстві Нідерланди. Водночас, заміна інституційної послуги на персональну може підпадати під ознаку корупції (наприклад, надання посадовою особою можливості отримати адміністративну послугу зацікавленій особі, на яку вона не має права (фальшивий статус учасника бойових дій тощо) чи інші дії, не передбачені адміністративними процедурами та законами за грошову винагороду чи інші персональні вигоди).

Використання терміну «сервіс» (англ. service – служба, обслуговування) в українській мові передбачає той же сенс, що і в англійській – обслуговування, надання послуг. Рецепція цього поняття спостерігалась у вітчизняній економічній сфері переважно у 90-х роках, причому активізація поширення цього поняття прийшла на період становлення ринкової економіки в Україні після здобуття незалежності. Разом із поширенням комплексу ринкових послуг, що супроводжувався процесами приватизації підприємств «сфери послуг», в теорії обґрунтовувалась логіка «ефективного приватного сервісу» на протидію «забюрократизованій, відсталій» від світових стандартів державній сфері. З цього приводу Г.Аванесова зазначає, що в той період «сервіс пов'язувався переважно з комплексом послуг ринкового типу, які відповідають сучасним вимогам, виконуються кваліфікованими робітниками, що працюють на підприємстві відповідного профілю» [7, с.6]. Тобто поняття сервіс набуло в пострадянських реаліях значення «обслуговування найвищої якості», не випадково воно пов'язувалось спочатку тільки із сферою торгівлі дорогими імпортними товарами та обслуговуванням імпоротної техніки тощо.

Таким чином, в основі сервісної діяльності лежать поняття «послуги» та «сервісу». Суспільство і держава визнають послуги важливим видом надання публічних благ матеріального та нематеріального характеру, їх надання регулюється і ускладнюється разом із ускладненням соціального життя та механізмів державного управління. Англійське поняття «сервіс» у вітчизняній практиці та теорії стало означати діяльність з надання інституційно визнаних видів послуг окремими фахівцями та спеціальними організаціями. Порівняння понять «послуга», «сервіс» та «сервісна діяльність» свідчить про спільний сенс, пов'язаний із благом (особистим чи суспільним) та користю, яку можна отримати. Між тим слід розуміти розбіжності, які існують між цими поняттями.

Сервіс передбачає обов'язкову наявність цілеспрямованого, технологічно забезпеченого процесу обслуговування, що ґрунтується на професійній підготовці персоналу, чітких методах менеджменту (управління) та обов'язковій ефективності. І якщо більш загальному поняттю «послуга» надається значення надання блага, навіть допомоги в скрутних обставинах переважно на добровільних засадах без чітких формалізованих процедур її надання, то поняття «сервіс», навпаки, пов'язується з формальними процедурами, з доволі чіткими правовими та економічними ознаками. Важливо підкреслити, що «персоналізація» сервісу в комерційній діяльності передбачає не скільки вихід за межі правових норм чи комерційних стосунків (перехід на дружні, некомерційні стосунки), скільки перехід на більш досконалий рівень обслуговування (наприклад, підвищений об'єм послуг за ту ж оплату, терміновість чи позачергове обслуговування тощо, найвищим рівнем якого вважається рівень «VIP service», тобто найвищий рівень якості надання послуг).

Окремо слід зауважити, що з методологічної точки зору, споживачів послуг (як державних, так і не державних) коректніше визначати не як «об'єкт послуги», а як її адресат. На користь цього говорить визнання у сервісній діяльності вищості інтересу споживача, клієнта, громадянина в сучасному суспільстві. Адресати послуг також можуть бути різного плану: суспільство (населення) в цілому; певні категорії громадян (наприклад, пенсіонери, учні тощо); окремі громадяни в процесі звернення; юридичні особи [8, с.22].

Сервісна діяльність держави має низку характеристик, які визначають її сутність. По-перше, державні послуги носять публічний характер. Саме тому більшість дослідників ототожнюють їх. Ю.Шаров обґрунтовує, що публічні послуги – «послуги, що надаються органами державної влади, органами місцевого самоврядування, підприємствами, установами, організаціями, які перебувають в їх управлінні» [5, т.8, с.491]. Цей дослідник називає у складі публічних послуг (за функціональною ознакою) адміністративні, управлінські, соціальні, житлово-комунальні, а також громадські послуги. І хоча ЖКГ в нашій країні поки що знаходяться в управлінні органів місцевої влади, тенденція їх розвитку прямує до приватного сектору. Відповіддю, чи перестане цей вид послуг бути публічним у випадку приватизації цього сектору сервісної діяльності, може бути тільки заперечення. Адже цей вид послуг охоплює всі верстви населення, тож носить публічний характер.

Англійська версія Вікіпедії визнає, що термін «публічні послуги» характеризує надання органами влади для людей, що живуть в межах своєї юрисдикції, або безпосередньо (через державний сектор) або шляхом фінансування цих послуг. Використання цього терміну пов'язано із суспільним консенсусом (зазвичай виражається шляхом демократичних виборів), що певні послуги повинні бути доступні для всіх, незалежно від рівня доходу. Навіть там, де державні послуги не забезпечуються державою, не мають державного фінансування, з соціальних і політичних причин, вони, як правило, підлягають регулюванню, більш ретельному, ніж для більшості галузей економіки. Прикладом надання державних послуг у англійській версії Вікіпедії називаються несення служби пожежниками, поліцією, армією, державними закладами охорони здоров'я тощо [9].

Згідно оцінки А.Костюкова публічні послуги мають наступні ознаки: забезпечують діяльність загальнозначущого характеру; мають необмежене коло користувачів; здійснюються органами державної чи муніципальної влади або іншими суб'єктами; ґрунтуються як на публічній, так і на приватній власності [10, с.77]. Значна кількість публічних послуг, що надається державою, здійснюється не безпосередньо органами влади, а уповноваженими організаціями. Так освітні послуги в Україні безпосередньо учні, студенти отримують в навчальних закладах, які не є органами державної влади чи місцевого самоврядування, однак сервісна діяльність цих закладів регулюється органами державної влади. Це стосується також приватних навчальних закладів, що не фінансуються державою, проте підпадають під усі засоби регламентації та контролю профільними органами державної влади. Таким чином, можна зазначити, що не всі види публічних

послуг відносяться до безпосередньої сервісної діяльності держави, але потрібно також визнати, що всі види публічних послуг в той чи іншій мірі підпадають під регулятивну функцію держави. Деякі види комерційних послуг ліцензуються державою, деякі регулюються окремими законами чи нормативними актами тощо. Як показав наш попередній розгляд, це зумовлено загальною значущістю публічних послуг для суспільства, необхідністю надання легальності їх інституційним формам. В результаті слід визнати, що зміст поняття «сервісна політика держави» значно більший, ніж поняття «сервісна діяльність держави», яка включає управлінську діяльність із надання послуг органами державної влади та місцевого самоврядування, а також вповноваженими організаціями.

П.Гроут наголошує, що публічні послуги є визначеною сукупністю послуг, які надаються громадянам за участі публічної влади, фінансуванні та регулюванні органів державної влади. Останнє особливо важливо тоді, коли сервісні організації в ринкових відносинах можуть бути нездатні надавати соціально значущі публічні послуги з тих чи інших економічних причин [11].

Офіційні джерела Європейського союзу визначають публічні послуги такою діяльністю, яку органи державної влади визнають особливо значущою для суспільства, зокрема послуги «загального економічного інтересу». Публічне урядування європейських країн враховує важливість регулювання сфери надання публічних послуг, незалежно від їх суб'єкта [12].

В Великій Британії Закон «Про публічні послуги (соціальна цінність)» 2012 р. визначає, що орган влади в наданні публічних послуг зобов'язаний враховувати, яким чином надання публічних послуг може вплинути на соціальний, економічний та інші аспекти добробуту громадян та громад. Публічна влада зобов'язується надавати такі послуги та допомагати їх здійсненню саме заради забезпечення покращення добробуту громадян і суспільства в цілому [13].

В підсумку, варто зазначити, що термін «сервісна діяльність» може стосуватись лише інституційної, організованої сфери діяльності, яку забезпечують організації по наданню публічних послуг. Вони надаються спеціалізованими структурами, які задовольняють легальні (законні) потреби фізичних та юридичних осіб. Споживачі послуг в постіндустріальному суспільстві мають перевагу не тільки в сфері комерційної сервісної діяльності (що виражено в гаслі «споживач завжди правий»), але й в сфері сервісної діяльності та політики держави. Сервісна діяльність держави спрямовується на підвищення якості послуг, а сервісна політика регулює публічні послуги всіх без винятку видів.

### **Висновки**

Проведений нами методологічний аналіз понятійного змісту категорії «сервісна політика держави» слідував індуктивній логіці аналізу більш простих понять як частини складніших, комплексних категорій. Наше дослідження розкрило сутність понять «послуга» та «сервіс» як основи поняття «сервісна діяльність». Вона, в свою чергу, передбачає обов'язкову цілеспрямованість, технологічну забезпеченість процесу обслуговування, що ґрунтується на професійній підготовці персоналу, чітких методах управління та обов'язкової ефективності. Ефективність комерційної сервісної діяльності вимірюється її прибутковістю, ефективність сервісної діяльності держави, на нашу думку, визначається здатністю державної служби функціонувати як інститут суспільного служіння. З огляду на це сервісна діяльність держави є складовою категорії «сервісна політика держави», яка регулює (контролює, охороняє тощо) сферу публічних послуг як основу соціально-економічних відносин постіндустріального суспільства.

**Перспективи подальших досліджень** полягають, на нашу думку, у напрямку теоретичного аналізу соціальної спрямованості сервісної політики держави. Як було показано в нашому дослідженні, сервісна політика має долучатись до регуляції органами державного управління сфери публічних послуг, які впливають на економічний, соціальний, екологічний добробут громадян. Це свідчить про актуальність прояснення проблеми соціальної орієнтованості сервісної діяльності, як державної, так і приватної.

### **Список використаних джерел.**

1. Administration as service. The public as client. Organisation for economic cooperation and development/ OESD Publications. Paris, CEDEX, 1987. – 142p.
2. Сороко В.М. Діяльність публічної адміністрації з надання послуг українському суспільству : монографія / В. М. Сороко, А. В. Вишневський, О. Г. Рогожин ; за наук. ред. Ю. А. Привалова – К.: НАДУ, 2007с. – 180с.
3. Купряшин Г.Л. Модернизация государственного управления: институты и интересы. – М.: Издательство Московского университета, 2012. – 312 с.
4. Лукина В.А. Государственные услуги в России и за рубежом: монография / Лукина В.А. - М.: Изд-во Моск. гуманит. ун-та, 2011. - 211 с.
5. Енциклопедія державного управління : у 8 т. / Нац. акад. держ. упр. при Президентів України ; наук.-ред. колегія : Ю. В. Ковбасюк (голова) та ін. – К.: НАДУ, 2011.
6. Lovelock, C. [Wirtz <http://www.amazon.co.uk/s/ref=dp\\_byline\\_sr\\_book\\_2?ie=UTF8&field-author=Jochen+Wirtz&search-alias=books-uk&text=Jochen+Wirtz&sort=relevancerank>](http://www.amazon.co.uk/s/ref=dp_byline_sr_book_2?ie=UTF8&field-author=Jochen+Wirtz&search-alias=books-uk&text=Jochen+Wirtz&sort=relevancerank), J. (2010) Service marketing: people, technology, strategy. 7edit. Prentice Hall, NY, USA.
7. Аванесова Г.А. Сервисная деятельность: Историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент: Учеб.пос./ Г.А.Аванесова – М.:Аспект-пресс, 2006. – 320с.
8. Терещенко Л.К. Услуги: государственные, публичные, социальные // Журнал Российского права. – 2004. - №10. – с.18-26.
9. Wikipedia - Электронный ресурс. Режим доступа: [http://en.wikipedia.org/wiki/Public\\_service](http://en.wikipedia.org/wiki/Public_service) <[http://en.wikipedia.org/wiki/Public\\_service](http://en.wikipedia.org/wiki/Public_service)>
10. Публичные услуги: правовое регулирование (российский и зарубежный опыт): сборник / под общ.ред. Е.В.Грищенко, Н.А.Шевелевой. – М.: Волтерс Клувер, 2007. – 256с.
11. Grout, P. <[http://research-information.bristol.ac.uk/en/persons/paul-a-grout\(3425663d-f63e-4b06-a889-dd60e94d140e\).html](http://research-information.bristol.ac.uk/en/persons/paul-a-grout(3425663d-f63e-4b06-a889-dd60e94d140e).html)> (2003), [Public and private sector discount rates in public-private partnerships](http://research-information.bristol.ac.uk/en/publications/public-and-private-sector-discount-rates-in-publicprivate-partnerships(ed5b4a07-a190-4250-8bd7-3cd4a7a65f48).html) <[http://research-information.bristol.ac.uk/en/publications/public-and-private-sector-discount-rates-in-publicprivate-partnerships\(ed5b4a07-a190-4250-8bd7-3cd4a7a65f48\).html](http://research-information.bristol.ac.uk/en/publications/public-and-private-sector-discount-rates-in-publicprivate-partnerships(ed5b4a07-a190-4250-8bd7-3cd4a7a65f48).html)>, *Economic Journal*, vol 113 (486), pp.C62 - C68.
12. Services of General Economic Interest: Opinion Prepared by the State Aid Group of EAGCP / State Aid Group of Economic Advisory Group on Competition Policy. – Електронний ресурс. Режим доступу: [http://ec.europa.eu/competition/state\\_aid/legislation/sgei.pdf](http://ec.europa.eu/competition/state_aid/legislation/sgei.pdf)
13. Public Services (Social Value) Act 2012. - Електронний ресурс. Режим доступу: [http://www.legislation.gov.uk/ukpga/2012/3/pdfs/ukpga\\_20120003\\_en.pdf](http://www.legislation.gov.uk/ukpga/2012/3/pdfs/ukpga_20120003_en.pdf) <[http://www.legislation.gov.uk/ukpga/2012/3/pdfs/ukpga\\_20120003\\_en.pdf](http://www.legislation.gov.uk/ukpga/2012/3/pdfs/ukpga_20120003_en.pdf)>

### **References.**

1. *Administration as service. The public as client. Organisation for economic cooperation and development* (1987), OESD Publications, CEDEX, Paris, France.
2. Soroko, V.M. Vyshnevs'kyj, A.V. and Rohozhyn, O.H. (2007), *Diial'nist' publichnoi administratsii z nadannia posluh ukrains'komu suspil'stvu : monohrafiia; za nauk. red. Yu.A.Pryvalova* [The activities of the public administration to provide services to Ukrainian society: monograph], NAPA, Kiev, Ukraine.
3. Kupryashin, G. L. (2012), *Modernizacija gosudarstvennogo upravlenija: instituty i interesy*, [Modernization of the public administration: institutions and interests], Moscow University Press, Moscow, Russian Federation.
4. Lukina, V.A. (2011) *Gosudarstvennye uslugi v Rossii i za rubezhom: monografija* [Public services in Russia and abroad], Moscow University Press, Moscow, Russian Federation.
5. *Encyclopedia of public administration in 8 volumes* (2011), National Academy of Public Administration, Office of the President of Ukraine, Scientific and Editorial Board: Y. Kovbasiuk (Chair), NAPA, Kiev, Ukraine.
6. Lovelock, C. [Wirtz](http://www.amazon.co.uk/s/ref=dp_byline_sr_book_2?ie=UTF8&field-author=Jochen+Wirtz&search-alias=books-uk&text=Jochen+Wirtz&sort=relevancerank) <[http://www.amazon.co.uk/s/ref=dp\\_byline\\_sr\\_book\\_2?ie=UTF8&field-author=Jochen+Wirtz&search-alias=books-uk&text=Jochen+Wirtz&sort=relevancerank](http://www.amazon.co.uk/s/ref=dp_byline_sr_book_2?ie=UTF8&field-author=Jochen+Wirtz&search-alias=books-uk&text=Jochen+Wirtz&sort=relevancerank)>, J. (2010) *Service marketing: people, technology, strategy*. 7edit. Prentice Hall, NY, USA.
7. Avanesova, G.A. (2006) *Servisnaja dejatel'nost': Istoricheskaja i sovremennaja praktika, predprinimatel'stvo, menedzhment: Ucheb.pos.*, [Service activities: historical and contemporary practice, business, management], Aspekt-press, Moscow, Russian Federation.
8. Tereshhenko, L.K. (2004), "State service, public service, social service", *Zhurnal Rossijskogo prava*, vol.10, pp.18-26.
9. Wikipedia - - [Online]: [http://en.wikipedia.org/wiki/Public\\_service](http://en.wikipedia.org/wiki/Public_service) <[http://en.wikipedia.org/wiki/Public\\_service](http://en.wikipedia.org/wiki/Public_service)>
10. Grishhenko, E.V. and Sheveleva, N.A. (edit), (2007) *Publichnye uslugi: pravovoe regulirovanie (rossijskij i zarubezhnyj opyt): sbornik*, [Public services: legal regulation (Russian and foreign experience)], Volters Kluver, Moscow, Russian Federation.
11. Grout, P. <[http://research-information.bristol.ac.uk/en/persons/paul-a-grout\(3425663d-f63e-4b06-a889-dd60e94d140e\).html](http://research-information.bristol.ac.uk/en/persons/paul-a-grout(3425663d-f63e-4b06-a889-dd60e94d140e).html)> (2003), *Public and private sector discount rates in public-private partnerships* <[http://research-information.bristol.ac.uk/en/publications/public-and-private-sector-discount-rates-in-publicprivate-partnerships\(ed5b4a07-a190-4250-8bd7-3cd4a7a65f48\).html](http://research-information.bristol.ac.uk/en/publications/public-and-private-sector-discount-rates-in-publicprivate-partnerships(ed5b4a07-a190-4250-8bd7-3cd4a7a65f48).html)>, *Economic Journal*, vol 113 (486), pp.C62 - C68.
12. *Services of General Economic Interest: Opinion Prepared by the State Aid Group of EAGCP / State Aid Group of Economic Advisory Group on Competition Policy*. - - [Online]: [http://ec.europa.eu/competition/state\\_aid/legislation/sgei.pdf](http://ec.europa.eu/competition/state_aid/legislation/sgei.pdf)
13. *Public Services (Social Value) Act 2012*. - - [Online]: [http://www.legislation.gov.uk/ukpga/2012/3/pdfs/ukpga\\_20120003\\_en.pdf](http://www.legislation.gov.uk/ukpga/2012/3/pdfs/ukpga_20120003_en.pdf) <[http://www.legislation.gov.uk/ukpga/2012/3/pdfs/ukpga\\_20120003\\_en.pdf](http://www.legislation.gov.uk/ukpga/2012/3/pdfs/ukpga_20120003_en.pdf)>

Стаття надійшла до редакції 06.05.2015 р.