

РОЛЬ ДЕРЖАВНОЇ ВЛАДИ І МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ В РОЗБУДОВІ СЕРВІСНОЇ ДЕРЖАВИ З НАДАННЯ ЯКІСНИХ ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ

Аналізується процес розбудови сервісної моделі державної влади в умовах формування соціальної держави в Україні. Робиться висновок, що створення структури державного управління більше орієнтованої на потреби громадян, бізнесу можливо лише на шляху перетворення її у відкриту систему, взаємодіючу із громадянами та їхніми об'єднаннями, чуйну до їх потреб і запитів.

Ключові слова: соціальне суспільство, сервісна держава, державні послуги, публічні послуги, місцеве самоврядування, територіальна громада, державна влада.

Анализируется процесс развития сервисной модели государственной власти в условиях формирования социального государства в Украине. Делается вывод, что создание структуры государственного управления больше ориентированной на потребности граждан, бизнеса возможно лишь на пути преобразования ее в открытую систему, взаимодействующую с гражданами и их объединениями, чуткую к их нуждам и запросам.

Ключевые слова: социальное общество, сервисное государство, государственные услуги, публичные услуги, местное самоуправление, территориальная община государственная власть.

The process of development of the state power service model in the framework of shaping social state in Ukraine is analysed. The conclusion is made that it is only possible to create a structure of public administration more people's needs and business needs oriented as long as it is transformed into an open system interacting with people and their associations, heedful of their needs and desires.

Key words: social state, service state, state services, public services, local government, territorial community, state power.

В умовах формування соціальної держави особливу актуальність і соціальну значимість здобувають питання, пов'язані з підвищенням ефективності діяльності органів державної влади і місцевого самоврядування з надання державних послуг. При цьому особлива увага повинна бути сконцентрована на забезпеченні відкритості, умінні вести конструктивний діалог органів влади із суспільством, для того щоб подолати стіну взаємного відчуження влади від громадян. Модернізація державної влади повинна відбуватися у напрямку створення клієнтоорієнтованої системи державного управління, яка буде невід'ємним елементом механізму соціально-політичного захисту населення, фактором підвищення його соціальної і політичної активності. Однак створення структури державного

управління більше орієнтованої на потреби громадян, бізнесу можливо лише на шляху перетворення її у відкриту систему, взаємодіючу із громадянами та їхніми об'єднаннями, чуйну до їх потреб і запитів.

Деякі аспекти розгляду зазначеної проблеми, а саме обґрунтування необхідності побудови клієнтоорієнтованої моделі влади, спрямування діяльності влади і місцевого самоврядування на задоволення громадян якісними державними послугами постійно перебувають у центрі уваги багатьох українських та зарубіжних вчених, зокрема К. Бліщук [1], Н. Варламова [2], М. Геддес [26], В. Долечек [4], В. Євдокименка [5], Д. Кох [25], Ю. Кузнецової [10], О.Я. Лазор, О.Д. Лазор [1], Д. Сандлер [15-16], С. Сидоренка [17], Л. Терещенка [20], Ю. Тихомірова [21] інших.

Метою статті є розкриття основних проблем, пов'язаних з переходом до моделі влади орієнтованої на людину та її потреби. Вивчення взаємовідносин між державною владою і громадянами у напрямку надання державних послуг, поліпшення їхньої організації, як основи модернізації публічної влади, тому що забезпечення високої якості державних послуг буде залежати від ступеня орієнтованості органів публічної влади на клієнта.

У сучасній Україні були зроблені принципові кроки до переходу в ринкову економіку й глибокого реформування системи суспільних відносин, що у підсумку стало необхідною умовою переходу до соціальної держави, яка ставить перед собою завдання досягнення добробуту її громадянами. Головними кроками на цьому шляху в Україні стали: зміна структури власності; демонтаж адміністративно-розпорядницької системи; лібералізація економіки, фінансів, виробництва й торгівлі; активізація підприємницької діяльності громадян; формування реального ринку товарів і послуг, зникнення дефіциту.

Перетворення, які відбуваються у країні в системі влади, повинні привести до того, що кожний громадянин буде не тільки знати, але й мати можливість реально вимагати той рівень і ту якість послуг, які йому зобов'язані надати конкретні рівні влади. Отже, розбудова громадянського суспільства, як системи суспільних відносин, що сприяють реалізації природних прав людини на основі самоорганізації й самоврядування, буде залежати від ступеня розвиненості послуг, які надаються населенню органами влади. Автор вважає, що без зміни наших уявлень щодо функцій органів державної влади відповідно до принципу – держава для людини, а не людина для держави будуть і надалі залишатимуться здебільшого, якщо недекларативними, то декларативними.

Однак перед тим як почати розглядати цю проблему з'ясуємо термінологію, яку будемо використовувати у процесі дослідження. Так термін «послуга» у стислому словнику маркетингу визначає будь-який захід або вигоду, які одна сторона може запропонувати іншій і які в основному не відчутні та не призводять до заволодіння будь-чим [9, с. 57]. Частіше термін «послуга» використовується у значенні «державна послуга» як одна з основних форм відносин громадянина, юридичної особи й влади, де держава розглядається як «постачальник послуг», який надає необхідні й корисні для суспільства послуги. Отже, в громадянському, соціальному суспільстві «державні послуги» стають дійсною системою відносин особистості, або юридичних осіб з державними структурами.

Поняття «державні послуги» – це послуги, забезпечення яких бере на себе держава, тому вони існують у будь-якому суспільстві і безпосереднім чином пов'язані з публічними функціями держави. Відмітною ознакою державної послуги, вважає Л. Терещенко, є послуги суб'єкта, що робить

послугу, зокрема, це державні органи [20, с. 15]. В Європейських країнах «державні послуги» пов'язані зі зміною ролі й завдань державної влади в суспільстві, її соціальним призначенням і спрямованістю на задоволення потреб людини [4, с. 217]. Так економіка США функціонує як економіка послуг – 4/5 ВВП припадає на сферу послуг [3, с. 66]. По суті надання і отримання послуг є однією з основних форм взаємовідносин громадянина й державної влади, в яких влада розглядається як «постачальник послуг», а держава як сервісна організація з надання державних послуг.

Переходу до такої моделі влади орієнтованої на споживача вимагають від нас норми, закладені в Конституцію, серед яких визнання людини, її життя і здоров'я, честі та гідності найвищою соціальною цінністю. Найважливіше завдання влади – це переосмислення ролі держави у взаємовідносинах між владою та громадянами. Розуміння того, що сучасна держава не керує суспільством, а надає йому послуги, у свою чергу громадяни є не прохачами у відносинах з органами публічної влади, а споживачами державних послуг.

Термін «державні послуги» відносно новий у нашому законодавстві. Так в Законі України від 28 грудня 1994 р. «Про оподаткування прибутку підприємств» термін «державні послуги» використовується у значенні: будь-які платні послуги, обов'язковість отримання яких встановлюється законодавством та які надаються фізичним і юридичним особам органами виконавчої влади, органами місцевого самоврядування та створеними установами та організаціями, що утримуються за рахунок коштів відповідних бюджетів [6]. Тобто під «державною послугою» пропонується розуміти дії державних органів стосовно реалізації функцій і завдань держави, визначених Конституцією України, іншими законодавчими актами. Деякі автори пропонують розглядати термін «державні послуги» як консолідуючий термін, що об'єднує поняття управлінська і адміністративна послуга [5, с. 16-17]. Наприклад, І. Коліушко застосовує поняття не «адміністративна», а «управлінська послуга», пропонуючи наступну класифікацію послуг, що надаються різними державними органами: «державні послуги», які надаються органами виконавчої влади та державними установами і організаціями; «муніципальні послуги», що надаються органами місцевого самоврядування та муніципальними (комунальними) установами та організаціями [8, с. 30-31].

Відмітною ознакою державної послуги є суб'єкт, що робить послугу (державні органи) і об'єкт, який ці послуги отримає. Принциповим є наступне уточнення: не на будь-яких державних функціях можуть ґрунтуватися державні послуги. З цього погляду державні функції варто розділити на дві групи: державні функції, що допускають надання державних послуг й орієнтовані на кінцевого користувача – громадянина або юридичну особу;

державні функції, не пов'язані з наданням державних послуг. Слід зазначити, що обсяги зазначених двох груп державних функцій у різних державах істотно розрізняються, що залежить від цілого ряду об'єктивних і суб'єктивних причин.

Поряд з терміном «державні послуги» зустрічаються й інші терміни такі, як «публічні послуги», причому найчастіше вони ототожнюються. Це пов'язано з тим, що англійською термін «public service» перекладається і як «публічні», так і «державні» послуги іноді їх ототожнюють з терміном «соціальні послуги». На нашу думку, вся різниця визначень послуг знаходяться в термінології і залежить від їх змісту і від сфери надання тої або іншої послуги. Публічні послуги – це послуги, які можуть надавати як державні органи, так і органи місцевого самоврядування і будь-які інші органи, якщо держава делегує їхнє виконання і забезпечує відповідні ресурси для їх виконання. Мова йде не тільки про кошти Державного бюджету, що надаються місцевому самоврядуванню на реалізацію переданих державою повноважень, мова йде про власність територіальних громад, яка теж впливає на наповнення місцевих бюджетів і дозволяє органам місцевого самоврядування не тільки виявляти ініціативу, але й надавати більш якісні послуги населенню [7, с. 7]. Тому «публічні послуги означають юридично й соціально значимі дії в інтересах суспільства, держави й громадян» [22, с. 200]. Особливістю публічних послуг є наявність для них регламентів, обумовлених державою, і державний нагляд за їхнім наданням [20, с. 17].

Термін «публічні послуги» набагато ширше терміна «державних послуг», головне, що їх поєднує, – це зацікавленість суспільства в їхньому виконанні, суспільний інтерес, соціальна значимість. Основними ознаками публічних послуг є те, що вони забезпечують діяльність загальноозначуєчої спрямованості; мають необмежене коло суб'єктів, що користуються ними; здійснюються або органом державної й муніципальної влади, або іншим суб'єктом і ґрунтуються як на публічній, так і на приватній власності [19, с. 5].

Якщо перші дві ознаки характерні як для публічних, так і для державних послуг, дві інших ознаки ширші, ніж ознаки державних послуг, що дає можливість зробити висновок, що державні послуги відносяться до публічних послуг як частина й ціле. Зрозуміло, що надання публічних послуг може здійснюватися як органами державної влади, органами місцевого самоврядування, так і іншими структурами, наприклад, приватними, якщо їм надана відповідна компетенція щодо їх здійснення. Наведені ознаки публічних послуг звертають на наявність публічного інтересу в здійсненні такої діяльності, а це дозволяє зробити висновок, що незалежно від того, який суб'єкт (державний орган, муніципальний орган, недержавна організація) у кожному конкретному випадку їх виконує, влада зобов'язана забезпечити їхнє виконання.

Соціальні послуги мають всі ознаки публічних послуг і по своїй суті є публічними, але критерієм

виділення (на відміну від державних послуг) є не коло суб'єктів, що їх роблять, а сфера, в якій вони реалізуються (охорона здоров'я, культура, освіта, наука). Вони можуть надаватися як органами державної влади, органами місцевого самоврядування, так і недержавними організаціями, зрозуміло вони можуть бути державними і недержавними. Однак, якщо в основі соціальної послуги лежать конституційні права громадян, реалізація яких повинна забезпечуватися державою, то ця послуга повинна надаватися державними структурами, держава в цьому випадку не вправі самоусунутися, хоча це не забороняє надання цієї послуги й недержавними, комерційними органами.

Таким чином, зазначені поняття можуть характеризувати одну й ту ж послугу, але з різних боків. Наприклад, освітня послуга, якщо вона надається державними структурами буде державною, але в той же час і публічною, і соціальною. Органи місцевого самоврядування можуть робити аналогічні державним послуги, але такі послуги не можуть розглядатися як державні, виходячи з конституційного статусу органів місцевого самоврядування.

На сьогоднішній день не існує держави, що не була б зацікавлена в пошуку найбільш ефективних інструментів для надання послуг. Одним з таких інструментів, загальним для більшості закордонних країн, таких, як США, Великобританія, Австралія, Нова Зеландія, Канада, Нідерланди, Швеція, Данія є орієнтація діяльності органів державного управління на концепцію керування за результатами [10]. На думку вітчизняних дослідників, покращення рівня надання державних (адміністративних) послуг є важливим фактором ефективності державного управління, тому потрібне більш динамічне привнесення ринкових механізмів у громадський сектор [5, с.16-24], які повинні відбуватися в напрямках: перетворення послуг у розхожий масовий товар; розширення асортиментів державних послуг за рахунок появи нових соціальних послуг; аутсорсинг державних послуг, використання зовнішніх підрядників для скорочення витрат державних установ; зміни у системі державної влади, які спрямовані на те, що кожен громадянин буде не тільки знати, але й мати можливість реально вимагати той рівень і якість послуг, які йому зобов'язані надавати конкретні рівні влади.

Європейські країни сьогодні приділяють багато уваги вдосконалюванню державного управління й зміцненню зв'язку з населенням, надання населенню якісних послуг. У Великобританії удосконалення надання державних послуг почалося у 1982 р. Пізніше в 1991 р. була розроблена десятилітня концепція Хартії громадян, метою якої було підвищення стандартів і корисності державних послуг. У 1999 р. була опублікована Біла книга «Модернізація уряду», в якій були виділені п'ять пріоритетів, пов'язані з виділенням загальнонаціональних інтересів і стратегічних цілей; підвищенням ефективності державних послуг; поліпшенням їхньої якості; використанням інформаційних технологій; зміною стимулів державних службовців [15, с. 52-54].

Контроль з боку суспільства за ходом виконання програми «Модернізація уряду» у Великобританії відбувається через висвітлення у друкованих виданнях уряду реалізації цієї програми. Громадяни мають можливість ознайомитися з етапами й заходами програми, включаючи прізвища службовців, відповідальних за здійснення окремих її пунктів. Також вся інформація висвітлюється на сайті уряду в Інтернеті [16].

Проблема якості державних і муніципальних послуг є одним із пріоритетних напрямків в європейських країнах. Якість їх забезпечення досить докладно освітлена у міжнародних стандартах сімейства ISO 9000 [24]. Крім того, світова практика свідчить, що завдання підвищення якості й доступності послуг у значній мірі вирішується шляхом регулярного проведення моніторингів задоволеності споживачів особливо на рівні місцевого самоврядування. Показовим у цьому плані є досвід Великобританії, де за допомогою моніторингу [11, с. 73] вивчається задоволеність громадськості тими або іншими послугами. Постійний моніторинг якості одержуваних державних послуг дозволяє виявити переваги споживачів, тому муніципалітети Великобританії проводять постійні опитування населення про якість надаваних послуг і ступеня відповідності їхнього обсягу [15, с. 54].

Використовуючи цей досвід, Міністерство культури Російської Федерації веде моніторинг і збирає інформацію задоволеності населення якістю й доступністю державних послуг у галузі культури. Під задоволеністю відвідувачів доступністю і якістю послуг установ культури розуміється сприйняття відвідувачами факту задоволення їхніх запитів (потреб або очікувань), тобто того, що відвідувачі вважають важливим. Основними завданнями моніторингу установ культури є: формування банку даних планованих і фактичних показників задоволеності; визначення наявності й причин відхилень запланованих показників від фактичних; розробка заходів, спрямованих на забезпечення повноти, якості й доступності державних послуг у сфері культури; формування матеріалів, необхідних для підготовки доповідей про результати й основні напрямки діяльності Мінкультури Росії, Роскультури, а також федеральних установ культури [17].

Заходи щодо поліпшення якості державних послуг, наданих громадянам, є важливою ланкою загальної політики урядів європейських країн, вони спрямовані на вдосконалення державного управління й зміцнення зв'язку з населенням не тільки у напрямку його інформування, а й в напрямку здійснення захисту споживачів. У Німеччині, для формування у населення позитивної думки про якість одержуваних державних послуг, «передбачається використання спеціальних постанов, що захищають споживачів й особливих процедур, що припускають, вирішення конфліктних ситуацій, проведення регулярних опитувань споживачів...» [14].

Оскільки кожна послуга має певні характеристики, то підвищення її якості повинне виражатися в удосконаленні таких її складових, як оперативність,

строки задоволення вимог надання послуги; доступність для всіх груп населення; ясність і прозорість процесу надання послуги; забезпечення прав користувачів; персональний підхід до клієнтів; послідовність політики надання послуги, можливість без обмежень одержати доступ до необхідної достовірної інформації; надійність (передбачуваність, рівень інформованості про зміни, обґрунтованість прийнятих рішень); якість культури обслуговування, загальнолюдська культура тощо.

Підвищення якості й доступності державних і муніципальних послуг залежить від ступеня формування ефективних каналів впливу громадянського суспільства на органи державної влади і місцевого самоврядування, які стають інструментами для задоволення потреб громадян. Відтак мають відрізнятися форма і зміст державної влади і місцевого самоврядування як інститутів політичної системи.

Основним рівнем, де повинні надаватися послуги є рівень територіальної громади, яка знаходиться в безпосередній близькості до громадянина. На думку М. Геддеса, основні завдання громад полягають у покращенні доступу та розширенні соціальних і економічних можливостей, розвитку місцевих послуг, щоб добитися більшої ефективності в задоволенні місцевих потреб [26, с. 25], тобто розвиток громад полягає у підвищенні активності населення з надання громадських послуг та подолання політичного і правового відчуження населення від влади [2, с. 17].

Однак у населення України фактичного розуміння своєї причетності до територіальної громади і можливості у зв'язку з цим вирішувати питання місцевого значення, в нашій країні, ще не склалося. Наприклад, дослідження на Львівщині показали, що 44 відсотки мешканців малих міст не беруть участі у вирішенні справ територіальної громади [1, с. 133]. На думку автора, це відбувається тому, що громадяни України на сьогодні ототожнюють себе з проживанням на відповідній адміністративно-територіальній одиниці, але ніяк не членами територіальної громади. Отже, в Україні не сформовані зв'язки між людьми, між людьми і владою, які впливають на продуктивність і благоустрій суспільства, тобто не сформований соціальний капітал, який, на думку відомого політолога Ф. Фукуями, «виникає як результат довіри між його членами» [23, с. 12]. Соціальний капітал – це «клей», який утримує разом різні його частини [12]. Він, на думку В. Сікора, «стає головним напрямом економічного мислення у сфері економічного розвитку» і фактично складає 78 % у сукупному багатстві розвинених ринкових економік, «виробляє те, без чого не може існувати ринкова економіка – довіру між людьми» [18].

Між населенням і органами державної і муніципальної влади в Україні відсутня довіра. А це не сприяє консолідації українського суспільства. Досвід Європейських країн показує, що громадяни, здобуваючи соціальний капітал завдяки участі в організаціях громадянського суспільства, надалі

можуть використовувати його для зміцнення демократичних принципів в управлінні державою. «Ми підтримуємо тих, хто виступає за трансформацію місцевих структур і реформи на місцевому рівні з метою створення соціального капіталу, а не лише за загальнодержавні ініціативи, оскільки саме так можна домогтися ефективного функціонування демократії» – писав Роберт Д. Патнам [27, с. 24]. Тому сьогодні Європейські країни активно співпрацюють з населенням особливо у частині підвищення якості послуг. Наприклад, у Великобританії така система має назву «стандарт роботи з громадянами» [21, с. 117]. Вона включає визначення державних показників для роботи з населенням і спрямована на вдосконалення державного управління й зміцнення зв'язку з населенням [16]. У Франції, відповідно до Закону про регулювання державної служби від 12 квітня 2000 р., кожній державній установі визначені їхні зобов'язання стосовно громадян. Урядом Франції була проведена процедура «спрощення одержання багатьох видів послуг» [14], введені нові правила прийому платежів у населення, створені спеціальні служби з надання консультацій населенню щодо отримання державних послуг.

Один зі шляхів підвищення якості, доступності, прозорості й оперативності державних послуг є розробка стандартів державних послуг. Вважається, що закріплення обов'язкового мінімуму державних стандартів послуг на державному рівні дозволить гарантувати всім «споживачам» державних послуг рівні права й можливості їх отримання. Розробка й впровадження стандартів найбільш суспільно значимих державних послуг повинно включати у себе вимоги до надання державних послуг, які стосуються доступності, якості, платності або безкоштовності державних послуг, процедур їхнього надання й т. п. Введення подібних стандартів у Великобританії дозволило за два роки скоротити строк видачі посвідчення особи з 90 до 15 днів, а британська служба зайнятості при впровадженні стандартів і системи управління за результатами збільшила обсяг пропонованих робочих місць на 40 % причому ресурси скорочувалися на 2-3 % в рік [16].

З метою підвищення якості надаваних послуг у Франції, Департаментом транспорту, муніципалітету й областей (Department for Transport, Local Government and the Regions – DTLR) щорічно розробляється й представляється на офіційному сайті звіт по індикаторах кодексу кращої практики (Best Value Performance Indicators for ... years). Для його складання кожне міністерство повинне розробити план оцінки якості своїх послуг (Best Value Performance Plan). Перший такий план був опублікований у березні 2000 р. Для підвищення оперативності Урядом Франції широко впроваджуються інформаційні технології з надання послуг населенню в електронних формах.

Для підвищення прозорості надаваних послуг, з 1993 р. у Великобританії, кожна галузь господарювання на своєму офіційному сайті Інтернет,

приводить показники оцінки результативності реалізованих програм [16]. Кожен користувач за бажанням може ознайомитись з цими даними. «Європейці заклали в основу концепції «сервісна держава» відношення чиновника до громадянина не як до просителя, а як до клієнта, від якого залежить репутація чиновника, його кар'єрне зростання і врешті-решт статок. Оцінка дій управлінських органів відбувається дуже просто: клієнт задоволений – система працює, державне управління здійснюється ефективно» [3, с. 67].

На думку автора, розбудова моделі «сервісної держави», яка повинна займатися наданням послуг пов'язана зі зміною орієнтирів у державі: розуміння того, що держава існує для людини, а не навпаки. Крім того, розбудові такої моделі сприяють сучасні технології й відкриті стандарти, які дозволяють забезпечити перетворення держави в сервісну організацію з надання послуг населенню (громадянам) й компаніям.

Багато політиків і керівників органів державної влади говорять про те, що в 2010 році буде важко виправдати збереження вертикальної структури державного управління й надання державних послуг на базі відособлених вертикальних відомств із вузькими функціями [13].

Отже, в сервісній моделі влади людина, її права та свободи визнаються головною соціальною цінністю, а головним завданням влади стає саме надання якісних послуг громадянам. Змінюються взаємовідносини громадян із владою, в яких вони виступають не прохачами, а споживачами послуг. При цьому державна влада переорієнтується на потреби споживача («клієнта»), його запити та очікування. Для нашого дослідження важливим є те, що визначення в Конституції України основних прав і свобод людини та громадянина, фактично встановлює основи та межі діяльності державних інституцій, зокрема в частині гарантій надання державних послуг.

Узагальнюючи, можна зробити висновок, що в Україні для підвищення ступеня задоволення населення якісними державними і муніципальними послугами треба переорієнтувати державних службовців на необхідність переходу до системи управління, спрямованої на те, що вони є органами, що надають послуги населенню. Перехід до такої системи взаємовідносин між органами державної влади і громадянами можливо лише шляхом розробки й проведення відповідних навчальних програм, консультацій, семінарів державних службовців, відкриття спеціалізованих служб допомоги населенню для надання консультаційних послуг з питань надання державних послуг, перехід до електронної системи надання послуг, тобто розміщення на офіційних сайтах державних органів правил, вимог, порядку надання відповідних послуг, необхідних електронних бланків й інших документів. Що стосується якості надання послуг, то на рівні міністерств повинні існувати служби контролю якості послуг, які б займалися опитуванням населення, проведенням постійного моніторингу

ступеня задоволеності населення державними послугами, розробкою й удосконаленням систем індикаторів оцінки якості послуг, аудитом і розробкою рекомендацій для підзвітних відомств. У

зв'язку з розбудовою сервісної моделі влади подальших розробок потребує процес взаємовідносин інституту держави з іншими інститутами політичної системи України.

ЛІТЕРАТУРА

1. Бліщук К., Лазор О.Я., Лазор О.Д. Стан та перспективи розвитку малих міст Львівщини // Управління сучасним містом. – 2001. – № 3. – С. 132-135.
2. Варламова Н.В. Посттоталітаризм: проблеми теорії // Политические проблемы теории государства / Отв. ред. Н.Н. Деев. – М.: Изд-во ИГиП РАН, 1993. – С. 16-28.
3. Венедиктова І.В. Юридична природа публічних послуг. Серія: Право. – Випуск № 1(5). – 2009. – С. 66-69.
4. Долечек В. Адміністративна реформа: поліпшення якості і підвищення ефективності державних послуг // Вісн. НАДУ. – 2004. – № 1. – С. 217-224.
5. Євдокименко В., Поляк О. Управлінські, адміністративні і громадські послуги як сегмент регіональних ринків // Регіон. економіка. – 2004. – № 4. – С. 16-24.
6. Закон України «Про оподаткування прибутку підприємств» від 28 грудня 1994 р. № 335/94-ВР // Відомості Верховної Ради (ВВР) 1995. – № 4. – Ст. 28
7. І знову делегували... проблеми? // Урядовий кур'єр. – 2003. – 28 січня 2003 року.
8. Коліушко І., Тимошук В. Управлінські послуги – новий інститут адміністративного права // Право України. – 2001. – № 5. – С. 30-34.
9. Краткий словарь маркетинга по Ф. Котлеру / Сост. Н.А. Федоркова, А.С. Шакай. – Рига, 1997. – 71 с.
10. Кузнецова Ю.А. Повышение качества и эффективности бюджетных услуг. Обобщение опыта зарубежных стран [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.anrb.ru/isei/cf2006/d897.htm>.
11. Леліков Г.І., Сороко В., Григор'єв О., Ланде Д. Моніторинг діяльності органів виконавчої влади із застосуванням комп'ютерної системи контент-аналізу електронних ЗМІ // Вісник державної служби України. – К., 2002. – № 2. – С. 72-78.
12. Мир словарей. Энциклопедия словарей и энциклопедий [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://mirslouvrei.com/content_eco/SOCIALNYJ-KAPITAL-SOCIAL-CAPITAL-72135.html.
13. Модернизация государственного управления. Информационный документ подразделения Microsoft в странах Европы, Ближнего Востока и Африки (ЕМЕА) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://edustyle.ru/file.php/2/Modernization.doc>.
14. Нестеров А.В. Понятие услуги государственной, общественной (социальной) и публичной [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://new.hse.ru/sites/infospace/podrazd/facul/facul_pravo/kaf_sviop/DocLib.
15. Садлер Д. Повышение качества государственных услуг: опыт Великобритании // Проблемы теории и практики управления. – 2000. – № 3. – С. 52-55.
16. Садлер Дж. Повышение качества государственных услуг: опыт Великобритании (выступление на Втором Европейском форуме по проблемам государственной службы – «Прозрачность и открытость в работе правительства: вызовы и возможности», Маахстрит, 1999 г.) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://rusref.nm.ru/indexpub65.htm>.
17. Сидоренко С.В., Тарасова Н.А. Мониторинг как инструмент оценки качества услуг. Технология расчета коэффициента удовлетворенности потребителей с целью корректировки аспектов деятельности учреждений культуры [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.inesp.ru/directions/social/publications/publications_detail.php?ID=678.
18. Сікора В. Виступ на круглому столі «Безпека економічних трансформацій» / У кн.: Від соціального забезпечення до соціальної політики: Зб. ст. за ред. Я. А. Жаліла. – К.: Сатсанга, 2001. – 100 с. (Сер. «Безпека економічних трансформацій»; Вип. 16) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.niss.gov.ua/koi/Table/Jalilo16/022.htm>.
19. Талапина Э., Тихомиров Ю. Публичные функции в экономике / Э.В. Талапина, Ю.А. Тихомиров // Право и экономика. – 2002. – № 6. – С. 3-9.
20. Терещенко Л.К. Услуги: государственные, публичные, социальные // Журнал российского права. – 2004. – № 10. – С. 15-23.
21. Тихомиров Ю.А. Публичные услуги: спрос общества и реализующие его институты. В кн.: Модернизация экономики и выращивание институтов [Текст]: в 2 кн. / Отв. ред. Е.Г. Ясин; Гос. ун-т – Высшая школа экономики. – М.: Изд. Дом ГУ ВШЭ, 2005. – 2 кн. – С. 117-126.
22. Тихомиров Ю.А. Теория компетенции / Ю.А. Тихомиров. – М.: Изд. г-на Тихомирова М.Ю., 2001. – 355 с.
23. Фукуяма Ф. Доверие: социальные добродетели и путь к процветанию – М.: ООО «Узд-во АСТ»: ЗАО НППП «Ермак», 2004. – 730 с.
24. Best Value Performance Indicators 2002/2003. Department for Transport, Local Government and the Regions. – London, DTLR, 2002. – 116 p.
25. Cox George. Die kunden fokussierte Organisation // Verwaltung und Management. Zeitschrift für allgemeine Verwaltung. – 1996. – 2. Jahrgang, Heft 2/1996 – S. 77.
26. Geddes M. Poverty, Excluded Communities and Local Democracy / M. Geddes. – London: Sage, 2004. – 372 p.
27. Putnam R. Making Democracy Work. Civic Tradition in Modern Italy. – Princeton: Princeton University Press, 1993. – 45 p.

Рецензенти: Іванов М.С., д.політ.н., професор;
Шкляж Й.М., д.і.н., професор.

© Євтушенко О.Н., 2010

Стаття надійшла до редколегії 15.10.2009 р.