

1. The International Civil Service Effectiveness (InCiSE) Index, 2017. – Access mode : <https://www.instituteforgovernment.org.uk/sites/default/files/publications/International-civil-service-effectiveness-index-July-17.pdf>.

2. The International Civil Service Effectiveness (InCiSE) Index : Technical Report. – Access mode : https://www.bsg.ox.ac.uk/sites/www.bsg.ox.ac.uk/files/documents/6.3440_IFG_InCiSE_Report_TECH_WEB.PDF.

Грина РИЖИК

к.е.н., завідувач кафедри економічних дисциплін ПІБ ПВНЗ «МНТУ»

Анна ФАСТИВЕЦЬ

к.пед.н., декан факультету соціально-технічних наук та управління ПІБ ПВНЗ «МНТУ»

ВИКОРИСТАННЯ РЕСУРСІВ МЕРЕЖЕВОЇ ВЗАЄМОДІЇ В ПРОЦЕСІ НАДАННЯ ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ

Сучасна Україна тривалий час перебуває у стані системної кризи, що охопила більшість сфер суспільного життя. Тому сьогодні постала нагальна потреба у здійсненні пошуку інноваційних шляхів і способів виходу з такого положення. Кризовий стан суспільства вимагає зміни всієї системи цінностей і наявних публічних інститутів, а також модернізації системи публічного управління. Необхідність модернізації системи публічного управління в Україні зумовлюється також геополітичними чинниками, головною метою й особливостями сучасного державного будівництва, орієнтирами, принципами і змістом публічної політики у сфері модернізації та регулювання взаємовідносин між інститутами суспільства й державою.

Спроби дослідження проблематики сервісної моделі публічного управління в сучасній Україні почали здійснюватися порівняно нещодавно. Це питання досліджували такі науковці, як Н. В. Васильєва, О. Н. Євтушенко, Я. В. Коженко, І. Б. Коліушко, Я. Місюра, Т. В. Мотренко, Ю. І. Пивовар, А. В. Соколов, В. П. Тимощук та інші. Віддаючи належне їх науковому доробкові, слід зауважити, що модернізація сфери публічного управління в контексті використання ресурсів мережевої взаємодії у процесі надання публічних послуг досі залишається недостатньо розкритою, що зумовлює необхідність подальшого дослідження вказаної проблеми.

Метою дослідження є аналіз використання ресурсів мережевої взаємодії в процесі надання публічних послуг.

Аналіз опрацьованих матеріалів дозволяє стверджувати, що надання

публічних послуг - це комплексне політичне, економічне, правове та соціальне явище, що є невід'ємною складовою уявлень щодо ліберальної правової держави. Сервісна ідея розвитку державної системи ґрунтується на класичній економічній схемі «виробник послуг – споживач», де стабільність і легітимність державних інститутів пов'язана з ефективністю виявлення, моделювання й реалізації індивідуальних і групових інтересів та потреб [1, с. 17].

Сервісний підхід до сутності держави відповідає у повній мірі положенню концепції врядування і пов'язаний із такими напрямками оптимізації владно-правової діяльності, як розвиток мережових форм управлінської взаємодії, формування «електронного уряду», комунікативних технологій контролю та планування, розвиток «онлайн-послуг», а також формування різносторонніх зв'язків, які дозволяють громадянам брати участь у реалізації функцій влади.

Сервісна держава та мережева методологія удосконалення управлінської діяльності «усувають» недоліки бюрократичного стилю управління і безапеляційного способу впливу на інших осіб, вказуючи на системні недоліки та практичні проблеми взаємодії держави й суспільства при традиційних формах і технологіях управління. Мережевий принцип публічно-правової взаємодії доцільно розглядати як форму організації управлінської діяльності, що дозволяє суттєво скоротити видатки традиційної політико-правової регламентації суспільних процесів, а також забезпечити більш мобільну взаємодію з громадськими інститутами та структурами. Відповідальна взаємозалежність органів публічної влади та населення сьогодні моделюється і розвивається на основі впровадження мережових й електронних технологій задля якісної реалізації публічних послуг. Відповідні технології збільшують можливості політичної активності населення та здійснення владно-правової комунікації.

Світова практика виробила розуміння публічних послуг двох головних видів: індивідуальних і колективних. Послуги, що надаються кожній окремій людині або спожиті на особу індивідуально (наприклад, медичні й освітні послуги), називають індивідуальними. Послуги, які надаються суспільству загалом або певній локальній спільноті (наприклад, послуги поліції, пожежної охорони тощо), вважаються такими, що отримуються на колективно і, відповідно, називаються колективними [2, с. 11, 27].

Коли говоримо про оптимізацію процедур надання публічних послуг, як правило, маємо на увазі саме індивідуальні послуги, оскільки колективні, будучи «абстрактними» (їх споживач, зазвичай, не має ознак індивідуально-визначеного суб'єкта права), складніше модифікуються й вимагають іншого рівня регулювання як з точки зору правової регламентації, так і безпосередньої реалізації.

Вирішення завдань надання публічних послуг в індивідуальному порядку має дві основні форми.

По-перше, індивідуально-персоніфіковану взаємодію між суб'єктом, що надає публічну послугу (його умовно можна назвати чиновником), та її адресатом (громадянином, його представником або суб'єктом, що представляє юридичну особу).

По-друге, це завдання може бути реалізованим за принципом віртуального дистанційного контакту з використанням електронних документів та електронних форм взаємодії. Для вирішення цих завдань в усьому світі почали створюватися відповідні цільові програми, спрямовані на створення так званого «електронного уряду»: e-Europe, e-Austria, e- Estonia, e-Malta тощо.

Електронна взаємодія органів влади передбачає як обмін електронними документами, так і можливість отримання (обміну) електронних даних з інформаційних систем органів влади в автоматизованому режимі відповідно до запитів і повноважень органів влади.

Досвід зарубіжних країн демонструє, що впровадження інформаційно- телекомунікаційних технологій у сферу надання публічних послуг має значні перспективи розвитку, однак очікувати позитивних результатів найближчим часом не варто. З одного боку, Україні простіше долати цей шлях, оскільки апробація багатьох рішень уже відбулася на Заході, тому, дослідивши кращий іноземний досвід, можна обрати ті шляхи, які найкраще відповідають особливостям вітчизняних реалій. З іншого боку, досвід європейських досліджень указанного питання свідчить, що лише невеликі за розміром країни (наприклад, Мальта чи Естонія) здатні здійснити якісний прорив у відповідній сфері протягом двох-трьох років [3, с. 9]. Країнам з великою кількістю населення та значною територією необхідно витратити значно більші матеріальні та часові ресурси, оскільки створення електронного уряду передбачає не лише впровадження відповідних процедур у діяльність органів влади, але й забезпечення доступу безпосередніх споживачів до них. А це, у свою чергу, вимагає й загальної інформатизації суспільства, й забезпечення доступу до мережі Інтернет для широких верств населення, і, водночас, забезпечення інформаційної безпеки як держави, так і самих громадян.

Крім того, необхідно враховувати, що для територіально великих країн важливим завданням є забезпечення рівномірного розвитку всіх рівнів електронного уряду – як загальнонаціонального, так і регіонального та місцевого. При цьому публічні послуги на національному рівні простіше зводяться до єдиного рівня доступності й ефективності, у той час, як на регіональному та місцевому рівнях цей процес триває значно довше, як у наслідок специфіки управління в адміністративно-територіальних одиницях субнаціонального рівня, так і можливих організаційних, кадрових і фінансових проблем.

Відсутність помітного прогресу, а подекуди навіть регрес, у процесі

запровадження електронних послуг негативно впливає на взаємодію громадян і бізнесу з органами влади. Процедури надання адміністративних послуг, загалом, залишаються досить складними та вимагають від замовників витрат великої кількості часу, зусиль та ресурсів.

Загалом, розвиток системи надання адміністративних послуг в Україні наразі відбувається за рахунок реалізації низки пілотних проєктів, серед яких слід виокремити проєкт Міністерства освіти та науки України щодо запровадження електронної реєстрації заяв про вступ до вищих навчальних закладів, створення регіональних або міських порталів адміністративних послуг.

Окрім зазначеного вище, важливо звернути увагу на пропорційність розвитку всієї системи надання публічних послуг з точки зору доступності їх бізнесу та громадянам. Загальна світова тенденція у цьому плані зводиться до того, що держави частіше започатковують та регламентують у законодавчому й організаційному аспектах публічні послуги, орієнтовані, у першу чергу, на представників бізнесу, а лише потім – на громадян.

Отже, завдання удосконалення публічного управління та підвищення якості публічних послуг у сучасному світі не можуть розглядатися відірвано від концепції врядування загалом та «електронного врядування» зокрема. Сучасній Україні необхідно продовжувати розвиватися в межах цього вектору з урахуванням досвіду, накопиченого зарубіжними країнами як у площині глобального розуміння сутності концепції врядування, так і в суто технічних аспектах вирішення найбільш гострих суспільних викликів сучасності.

Список використаних джерел

1. Топалова Е. Х. Наближення вітчизняної системи врядування до європейських стандартів: регіональний рівень: автореф. дис. ... канд. наук з держ. упр.: спец. 25.00.02 «Механізми державного управління» / Е. Х. Топалова. – Одеса, 2008. – 20 с.
2. Measurement of Government Output and Productivity for the National Accounts: Final report // Atkinson Review. – Basingstoke : Palgrave Macmillan, 2005. – 482 p.
3. Online Availability of Public Services: How is Europe Progressing?: web based Survey on Electronic Public Services Report of the 6th Measurement, June 2006. – Diegem: Capdimini, 2006. – 358 p.