

3. Hrabyns'kyj, I.M. (1997), Suchasni ekonomichni systemy [Modern economic systems], Lviv , Vyd-vo Intereko, pp.176.
4. Kalens'ka, O.O. (2010), Ekoloho-ekonomichna systema rehionu: vyznachennia, struktura, vzaiemodii [Ecological and economic system of the region: definition, structure, interaction], Visnyk SumDU, Vyd-vo "Ekonomika", vol.№1, pp.83-84.
5. Kyslyj, V.N. (2007), K voprosu o suschnosti poniatyia "ekoloho-ekonomycheskyj uscherb" [On the essence of Eco-economic detriment], Vyd-vo "Ekonomika", vol.1, no.2, pp.43-50.
6. Lemeshev, M.Ya. (1976), Ekoloho-ekonomycheskaia model pryrodopol '-zovanyia [Eco-economic model of natural resources].- Lviv, Vyd-vo Hydro- meteoyzdat, pp.266-276.
7. Meleshkyn, M. (1979), Ekonomyka y okruzhaiuschaia sreda: vzaymodejstvye y upravlenye [Economy and environment: interaction and control] , Ekonomyka, pp.207.
8. Moiseev, N.N. (1986), Nauka, hlobal'nye modely y perspektyvy chelovechestva [Science, global models and prospects of humanity], Vyd-vo Horyzonty ekolohycheskoho znanyia, Kyiv, pp.179-200.
9. Odum, Yu. (1986), "Ekolohyia" [Ecology], Kyiv, pp.24.
10. The Programme of Action. (1993), Prohrama dij. Poriadok dennyj na KhKhI stolittia ta inshi dokumenty konferentsii v Rio-de-Zhanejro v populiarnomu vykladi [Agenda for the twenty-first century and other documents of the conference in Rio de Janeiro in the popular presentation] // under. eds. M.Kitinha. Geneva 1993-70C.
11. Rozanova, L.N. Terrytoryal'nye sotsyo-ekoloho-ekonomycheskye systemy : obschye podkhody k otsenke [Regional socio-ecological-economic systems: a common approach to the assessment], www.kazanunit.ru
12. Semielson, A. and Nordhaus, V.D. (1995), Makroekonomika [Macro-economics], pp.438.
13. Frederic, L.Pryor. (1985), "A Guidebook to the Comparative Study of Economic Systems", Englewood Cliffs: Prentice-Hall, pp.15.
14. Chernikova, S.O. (2009), Mify i real'nist' staloho rozvytk [Myths and reality of "sustainable development"] , vol.2, pp.130-154.

Рецензент: Дацій О.І., д.е.н., професор

УДК 351

Щербаківська Л. М.,

здобувач Академії муніципального управління

ЯКІСНЕ НАДАННЯ ДЕРЖАВНИХ ПОСЛУГ ЯК ФУНКЦІЯ ДЕРЖАВИ

Анотація. Досліджено зміни у функціонуванні державного сектора. Визначено державу як безпосереднього постачальника або покупця громадських благ, що здійснює їх подальший розподіл між громадянами. Державна послуга визначена однією з різновидів державної функції, невід'ємною властивістю органів державної влади.

Ключові слова: громадські блага, державний сектор, функція держави, якісне надання державних послуг.

Щербаковская Л. М.,

соискатель Академии муниципального управления

КАЧЕСТВЕННОЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ КАК ФУНКЦИЯ ГОСУДАРСТВА

Аннотация. Исследованы изменения в функционировании государственного сектора. Определены государство как непосредственного поставщика или покупателя общественных благ, осуществляет их дальнейшее распределение между гражданами. Государственная услуга определена одной из разновидностей государственной функции, неотъемлемым свойством органов государственной власти.

Ключевые слова: общественные блага, государственный сектор, функция государства, качественное предоставление государственных услуг.

Shcherbakivsky Ludmila,

Competitor Academy of Municipal Management

QUALITY PROVISION OF SERVICE AS A FUNCTION OF STATE

Summary. The source of the success of the government institution is to perform additional functions and development of alternative types of services that enhance the quality of the results. Problem agency relationship exists for any agency relationship, in business or in government, but it is in the state it is complicated by a number of specific circumstances.

First, in dealing with the subject of public administration often is not clear exactly who is principal for a particular official - his boss, or people of a country, or an individual who "ordered" him to perform "public service". Second, the agency chain in the country long enough: people choose their agents (Deputies and the President), the prescribed or approve of their agents (government) that govern their agents - policy. Thirdly, in the state, as opposed to business, is not, and can not be the only "performance indicator", by which we can estimate how the agent works - for the benefit of the principal or not.

Government services can only provide public authorities, because public service is a kind of public role, and is an essential characteristic of public authorities.

Separation of business and carried out under the authority functions. Current practice creates the conditions for the creation of barriers to entry on the efficiency of markets where the relevant body of authority has interests as an organization that serves economic functions. At the same time, the combination of features creates conditions for the interference of other businesses, creating conditions for illegal transactions, conditions that discriminate agreement, and finally - an inefficient allocation of resources.

Unfair competition, many analysts viewed as the most important factor that hinders economic growth in the Ukrainian economy. The combination of governmental and administrative functions can be performed not only directly but also indirectly.

Providing public services is required in order to save time and money of citizens and businesses in transactions. At the same time, the provision of such services due to costs. In this regard, the question arises about the sources of costs. One alternative budget financing - the sale of these services.

Differentiation and other business services. Provision of public administration paid services to the population can be justified by the fact that these agencies specializing in information processing, resulting in cost savings to society in meeting private needs (for example, the issuance of a fee and other various expert opinions required for obtaining licenses, permits and other documents necessary for economic activity).

Keywords: Public good, the public sector, the state function, quality of public services.

Вступ. Сучасні умови характеризуються якісною зміною способів і методів надання державних послуг. Поштовхом до цих змін послужили тенденції «якісного переходу», коли на зміну рутинним і соціально напруженим

взаєминам органів державного управління та населення приходять інструменти якісного суспільства інновацій. Поняття « державних послуг» все ширше використовується в науковій термінології та практиці державного управління, з об'єктивною необхідністю висуває концептуально нові моделі управління системою надання державних послуг. Розвиток теоретичних і методичних напрямків, інноваційної діяльності в сфері формування якісного забезпечення системи надання державних послуг відбувається за рахунок формування та активного використання нових теоретичних моделей.

Постановка завдання. Дослідити зміни у функціонуванні державного сектора. Визначити державу як безпосереднього постачальника та покупця громадських благ. Визначити державну послугу однією з різновидів державної функції.

Результати. В Україні, як і в інших країнах, останнім часом сталися великі зміни в умовах функціонування усього державного сектора. Інтернаціоналізація економічних зв'язків, розвиток технологій, ґрунтованих на новому знанні, інформатизація усіх аспектів життя людей, загострення конкуренції організацій і держав, нова роль нематеріальних нововведень - ось лише неповний перелік нових реалій рубежу ХХ і ХХІ ст. Ключовою тенденцією є прискорення змін. В роботі державних установ змінюються обставини їх функціонування - цілі, пріоритети розвитку, фінансове середовище, з'являються нові способи облаштування громадського життя, змінюються функції діяльності державних установ.

Держава виступає основним суб'єктом економічних відносин на підставі навіть того, що вона володіє верховною владою, тому може регламентувати будь який вид діяльності. Тому сам факт державності виступає об'єктивною соціально-економічною передумовою державного регулювання економіки на всіх фазах відтворення та всіх секторів економіки.

В основі більшості проблем у сфері державного управління, вирішення яких пропонуються тими або іншими теоріями адміністративного реформування, лежить добре відома економістам проблема агентських відносин (agency problem). Так називають неминучу розбіжність інтересів агента і принципала - особи, що доручила у своїх інтересах виконання яких-небудь функцій агентів. Агентські відносини припускають дії агента на благо принципала, і якщо виникає при цьому у агента конфлікт інтересів, то він потребує спеціальних заходів з їх мінімізації [1, с. 268].

Традиційна бюрократична система управління починає поступово замінюватися новою, в якій є присутніми елементи ринкових механізмів. Людина все більшою мірою починає розглядатися як клієнт і споживач послуг, що надаються агентами - державними установами, і у зв'язку з цим вся діяльність державних установ розглядається через призму задоволення потреб і конкретних запитів споживача.

Джерелом успіху роботи державної установи стає виконання додаткових функцій і розвиток нетрадиційних видів обслуговування, що збільшують якість отриманих результатів. Проблема агентських відносин існує при будь-яких відносинах агентування, у бізнесі або в державному управлінні, але саме в державі вона ускладнюється цілим рядом специфічних обставин.

По-перше, у відносинах з приводу державного управління найчастіше зовсім не очевидно, хто саме є принципалом для конкретного чиновника - його начальник, або народ країни, або громадянин, що «замовив» йому виконання «державної послуги». Така, невизначеність, очевидно, негативно впливає на державне управління.

По-друге, ланцюг агентування в державі досить довгий: народ вибирає своїх агентів (депутатів і президента), ті призначають або затверджують своїх агентів (уряд), яким підкоряються їх агенти – політики, і т.д.

По-третє, в державі, на відміну від бізнесу, немає, і не може бути, єдиного «показника ефективності», за допомогою якого можна оцінити, як працює цей агент - на благо принципала, чи ні. Також до обов'язків агентів-чиновників непридатні традиційні ринкові цілі ефективності, адже держава повинна робити саме ту роботу, з якою начебто не справляється ринок.

Держава часто розглядається як безпосередній постачальник (виробник) або покупець громадських благ, що здійснює їх подальший розподіл між громадянами, що потребують їх, оскільки інакше ці блага недовиробляються.

Очевидно, власне функція державного управління - як діяльність з ухвалення рішень відносно формування і використання громадських фінансів (державного бюджету) і розробці законів та інших правил поведінки громадян і організацій, вважається винятковою прерогативою держави, точніше, тих конкретних органів державної влади, склад, конкретні функції і права яких визначені Конституцією держави.

Проте процес виконання цієї базової діяльності цілком може включати етапи, які в принципі можуть здійснюватися зовні органів державної влади. Наприклад, думки населення про пріоритети можуть представлятися в законодавчі органи через політичні партії, у тому числі через опозиційні владі структури, члени яких не входять до числа органів виконавчої влади.

Якісне забезпечення тих або інших рішень може поповнюватися приватними особами (експертами) або недержавними дослідницькими організаціями. Підтримка комфортних умов праці на робочих місцях державних службовців може бути результатом роботи співробітників недержавної організації, що уклала відповідний договір з органом державної влади.

Отже, державні послуги можуть надавати тільки органи державної влади, тому, державна послуга є однією з різновидів державної функції, і тому є невід'ємною властивістю органів державної влади. Тому, можна стверджувати, що проблема розмежування функцій державної влади і надання державних послуг включає три аспекти.

1. Розмежування господарських і здійснюваних відповідно до повноважень функцій. Існуюча практика створює умови для створення бар'єрів, що перешкоджають ефективності входу на ринки, де орган з відповідними владними повноваженнями має свої інтереси як організація, що виконує господарські функції. В той же час поєднання функцій створює умови для перешкоди діяльності інших господарюючих суб'єктів, створення передумов для незаконних угод, умов, що дискримінують угоди, і кінець кінцем - неефективного розміщення ресурсів.

Нерівні умови конкуренції багатьма аналітиками розглядаються як найважливіший чинник, що перешкоджає економічному зростанню в українській економіці. Поєднання владних і господарських функцій може здійснюватися не лише безпосередньо, але і опосередковано.

2. Надання державних послуг потрібне в цілях заощадження часу і коштів громадян та підприємств при здійсненні угод. В той же час надання таких послуг пов'язане з витратами. У зв'язку з цим виникає питання, про джерела покриття витрат. Одна з альтернатив бюджетному фінансуванню - продаж цих послуг населенню.

Проте в цьому випадку виникає питання про запобігання дій, спрямованих на стягання ренти при винятковому положенні, в якому опиняється орган, що надає державні послуги. Прикладом служить широко поширена практика продажу бланків, необхідних для отримання закордонного паспорта, реєстрації приїжджих і тому подібне.

3. Розмежування та інших ділових послуг. Надання органами державного управління платних послуг населенню може бути виправдано тим, що ці органи спеціалізуються на обробці інформації, що призводить до економії витрат для суспільства при задоволенні приватних потреб (наприклад, видача на платній основі різних експертних та інших висновків, необхідних для отримання ліцензій, дозволів та інших документів, необхідних для здійснення господарської діяльності).

Проте поширена практика надання державними органами послуг освітнього, експертного, сертифікаційного та ін. характеру відносяться до ділової інфраструктури і в розвинених країнах здійснюються приватними фірмами та їх асоціаціями.

Представляється, проте, абсолютно ясним, що достатність або недостатність бюджетного фінансування для надання державних послуг багато в чому залежить від ефективності витрачання громадських ресурсів (бюджетних коштів, що виділяються), тобто від наявності або відсутності стимулів у відповідних працівників до ефективного використання ресурсів.

Процес надання електронної державної послуги включає інтегрованість структур, зайнятих в цьому виробництві. При цьому необхідно «переформатувати» традиційні організаційні структури відповідно до того, яке місце вони займають у вказаному процесі. Клієнт повинен отримувати послугу «тут і

зараз», в одному місці і максимально оперативно. Це стимулює створення так званих «безшовних» організацій, де упродовж усього бізнес-процесу забезпечується максимально вільна циркуляція якісних, кадрових, матеріальних та інших потоків.

При цьому державні установи покликані активно використати методи реінжинірингу, стратегічного планування, системи збалансованих показників та інші методи державного управління, що довели свою високу ефективність. У найбільш «концентрованому» виді ці тенденції знайшли своє відображення в ідеї електронного уряду.

урядування - це форма організації державного управління, яка за рахунок широкого застосування новітніх ІКТ забезпечує якісно новий рівень відкритої взаємодії держави та суспільства, надання повного комплексу державних послуг для всіх категорій громадян та суб'єктів господарювання. Впровадження електронного урядування передбачає реалізацію послідовного, комплексного та індивідуалізованого підходу до надання державних послуг та інформації для населення. Це означає структурну перебудову функціонування державних органів і їх взаємодії з громадянами, організаціями та власними співробітниками. Впровадження електронного урядування є складним процесом, що вимагає значних фінансових витрат і вирішення цілого комплексу взаємозалежних політичних, правових, адміністративних і технологічних тощо проблем [2, с. 45].

Сфера інформатизації та розвитку якісного суспільства як і інші сфери внаслідок фінансової кризи зазнала втрат в Україні, та суттєво посилила конкуренцію між виробниками товарів та послуг у сфері ІКТ, зменшила можливості домогосподарств та держави до їх закупівлі.

В організаційному плані впровадженню електронного урядування сприяє те, що у центральних та місцевих органах виконавчої влади в Україні визначені відповідальні особи з питань розвитку якісного суспільства з числа заступників керівника, а на структурні підрозділи з питань розвитку та впровадження якісних технологій обласних та районних держадміністрацій покладені функції забезпечення розвитку якісного суспільства. Позитивними організаційними передумовами впровадження електронного урядування є також створення Державного агентства з питань науки, інновацій та інформатизації України.

Державне агентство з питань науки, інновацій та інформатизації України є центральним органом виконавчої влади, діяльність якого спрямовується і координується Кабінетом Міністрів України. Державне агентство з питань науки, інновацій та інформатизації України входить до системи органів виконавчої влади та утворюється для реалізації державної політики у сфері наукової, науково-технічної та інноваційної діяльності, інформатизації, формування і використання національних якісних ресурсів, створення умов для розвитку якісного суспільства [3].

Висновки. Впровадження електронного урядування є складним процесом,

що потребує значних матеріальних, інтелектуальних та фінансових ресурсів та вимагає вирішення комплексу, правових, організаційних і технологічних тощо проблем.

Незважаючи на позитивну динаміку розвитку якісного забезпечення системи надання державних послуг в Україні невирішеними хронічними проблемами залишаються відомчий підхід до їх створення, значне дублювання інформації, відсутність єдиних стандартів та несумісність ресурсів, складність доступу тощо. Внаслідок такого стану сьогодні відсутня можливість надання державних послуг, у тому числі, адміністративних послуг електронними засобами.

Список використаних джерел:

1. Галаган Л. Специфіка якісно-аналітичних систем органів державної влади в контексті впровадження технології електронного урядування / Л. Галаган // Наукові праці Національної бібліотеки України ім. В.І. Вернадського. - 2012. - Вип. 33. - С. 268-276.
2. Ватковська М. Упровадження електронного урядування як напрям модернізації державного управління в Україні / М. Ватковська // Публічне адміністрування: теорія та практика. - 2013. - Вип. 2. – С. 45-52.
3. Офіційний веб-сайт Державного агентства з питань науки, інновацій та інформатизації України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://dknii.gov.ua>.

References:

1. Halahan, L. (2012) “A specific of the research and information systems of public authorities is in the context of introduction of technology of electronic management”, *Naukovi pratsi Natsional'noi biblioteky Ukrainy im. V.I. Vernads'koho*, vol. 33, pp. 268-276.
2. Vatkovs'ka, M. (2013) “Introduction of electronic management as direction of modernisation of state administration is in Ukraine”, *Publichne administruvannia: teoriia ta praktyka*, vol. 2, pp. 45-52.
3. The official site of State agency on questions of science, innovations and informatization of Ukraine, available at: <http://dknii.gov.ua>. (Accessed 24 June 2014).

Рецензент: Дацій Н.В., д.держ.упр., професор