

УДК 35.07:35.08:658

**Н. Ф. ЩЕРБАКОВА**

## **ПІДХІД ДО КОНЦЕПЦІЇ МЕХАНІЗМУ НАДАННЯ ПОСЛУГ БІЗНЕСУ ВЛАДНИМИ СТРУКТУРАМИ**

*Проаналізовано підходи до взаємодії влади та бізнесу в передових країнах світу. Визначено проблеми, що перешкоджають виконанню принципів державного управління в зазначеній сфері. Запропоновано авторське визначення специфічних принципів механізму взаємодії адміністрації держави та приватного сектора в контексті демократичного врядування.*

*The problems that prevent public administration "s principles accomplishment in the given sphere are defined here. The author "s definition of cooperation mechanism "s specific principles between state administration and private sector in the context of democratic governance is proposed in it.*

Основа модернізації державного управління полягає у прагненні забезпечити суспільство якісними послугами. З цієї позиції держава розглядається як структура з обслуговування різноманітних соціальних груп за максимальної свободи для приватного сектора та в умовах дії ринкових механізмів. Надання послуг громадянам, бізнесу постає однією з актуальних проблем побудови нового державного управління, орієнтованого на суспільство та відповідного до світових вимог; і саме за якістю надання послуг оцінюється робота органів влади та ефективність держави в цілому. Головним у цьому питанні є партнерство у вирішенні загальних проблем держави та суспільства, адекватність, достовірність, швидкість реакції на запити споживачів послуг, що потребує певної уваги до умов взаємодії у процесі надання послуг [10].

Наша держава чітко проголосила стратегічний курс на євроінтеграцію та вступ у майбутньому до Європейського Союзу (ЄС). Розвиток відносин з ЄС значною мірою залежить від законодавчого закріплення незворотності ринкових перетворень в Україні та надання надійних гарантій захисту прав людини, громадянина та, власне, самого підприємця.

Реалізація державної політики підтримки розвитку малого і середнього бізнесу в Україні має розглядатися як комплекс взаємоузгоджених заходів у сфері правової, адміністративної, регуляторної, макроекономічної та інституційної політики.

Збільшення відкритості національних ринків після прийняття вимог ГАТТ / СОТ та зближення України з іншими інтеграційними об'єднаннями суттєво підвищить конкурентний тиск, у тому числі й на ринках, нині зайнятих малим бізнесом. Малий бізнес в Україні створюється в межах наявних виробничих відносин, тому не є пристосованим (у своїй більшості) до функціонування в умовах відкритого ринкового середовища і так само, як великі підприємства, потребує серйозних структурних змін, необхідність яких має враховуватися в стратегії підтримки бізнесу в Україні.

Ефективне функціонування підприємницьких структур і бізнесу в цілому залежить від належного виконання “правил гри”, встановлених державними інституціями, що покликані виконувати функції регулятора в зазначеній сфері соціально-економічних відносин. Зокрема, від державних інституцій очікується якісне надання державних послуг, що передбачає встановлення стандартів та регламентів їхнього надання, проведення систематичних оглядів таких послуг з оцінюванням на доцільність, розширення саморегулювання бізнесу шляхом делегування окремих повноважень органів державної влади саморегульованим організаціям у підприємницькому секторі.

Розвиток інститутів взаємодії державного управління та бізнесу виступає однією з важливих умов формування економічної політики, підвищення інвестиційної та інноваційної активності, зростання конкурентоспроможності держави, а також розвитку виробництва, соціальної інфраструктури, що сприятиме підвищенню темпів зростання ВВП, бюджетного сектора економіки, науки в контексті відповідності до потреб розвитку економіки [13].

Серед вітчизняних науковців та практиків питання впровадження технології надання послуг розглядалось у наукових дослідженнях Г. Атаманчука, В. Авер'янова, В. Бакуменка, Н. Нижник, В. Олуйка, В. Сороко, Г. Чміленка, А. Кирмача, В. Тимошука та ін. Питання системи управління якістю розглядалось в роботах В. Сороко, О. Оболенського, Т. Калити, Т. Пахомової, Т. Маматова, М. Лахижи та ін. Аналіз вітчизняних досліджень підвів до висновку, що в державному управлінні на сьогодні відсутні єдині підходи до створення законодавчої бази забезпечення взаємодії влади та бізнесу, зокрема процесу надання державних послуг, регламентації, координації цього процесу, комплексної системи оцінювання реалізації державних послуг бізнесу, потребує уточнення понятійна база та визначення принципів механізму взаємодії влади та бізнесу.

Відсутня єдність методології, організаційного та правового забезпечення надання публічних послуг бізнесу, слабкі координація та контроль у сфері побудови “сервісної держави”.

Метою цієї статті є розроблення пропозицій щодо визначення принципів механізму взаємодії адміністрації держави (владних інституцій) та бізнесу, як споживача послуг, у контексті побудови демократичного врядування та переходу на ринкову модель економіки.

Суспільство в сучасних умовах постає не тільки об'єктом управління, як це було за радянських часів, але й суб'єктом управління щодо держави, виступаючи в ролі клієнта / споживача послуг, партнера держави при вирішенні суспільнозначущих проблем. Відбувається реформування та перехід від адміністративних методів управління до “сервісної держави”. При цьому реформи, що здійснюються в Україні та спрямовані на досягнення європейських норм і стандартів, у більшості орієнтовані на імплементацію європейського законодавства, на структурну перебудову державного управління, економіки, соціальної сфери. Саме бізнес, середній та малий, є тією рушійною силою, на яку покладаються функції прискорення структурної перебудови економіки, підвищення ефективності використання національних ресурсів, забезпечення конкурентоспроможного

середовища, зайнятості населення (створення нових робочих місць), підвищення рівня доходів населення, забезпечення задоволення суспільних потреб у цілому. Взаємодію влади та бізнесу можна трактувати через закон єдності та боротьби протилежностей Гегеля – це співвідношення протилежностей (за принципами дії, методами, метою тощо), які не існують одне без одного, і це є “єдністю”, вона встановлює справедливість та стає умовою упорядкування існування зазначених “протилежностей”.

Аналіз зарубіжного досвіду [2; 16; 17; 24; 26] свідчить, що для забезпечення ефективної взаємодії влади та бізнесу необхідно орієнтуватися на інформаційні, функціональні та емоційні потреби бізнесу, як споживача та враховувати їх у роботі органів влади.

Так, у Керівних принципах ООН для захисту інтересів споживачів визначено концепти, які з позиції інтересів споживачів необхідно враховувати, зокрема права: на інформацію; безпеку; задоволення базових потреб; відшкодування збитку; врахування власної думки, у тому числі щодо маркетингу і моніторингу послуг [20].

У проєкті Конституції ЄС встановлено такі демократичні принципи, як рівні права для всіх у відносинах з інституціями ЄС (ст. 33), участь громадян у вирішенні проблем суспільства, прозорість діяльності інституцій ЄС (ст. 34), гласність у законотворчій діяльності ЄС (ст. 36).

Відповідно до Копенгагенських критеріїв держава, яка має намір приєднатися до ЄС, повинна виконати таке:

- забезпечити стабільність інститутів, які гарантують демократію, права людини, верховенство закону;
- мати ринкову конкурентоспроможну економіку;
- прийняти загальні правила, стандарти та політику, які складають законодавство ЄС;
- забезпечити існування юридичних та адміністративних структур, які сприяють прийняттю та впровадженню європейського права.

Лісабонський договір, Європейська хартія малих підприємств проголошують засади, на яких має ґрунтуватися розвиток ЄС: конкурентоспроможна, динамічна економіка, здатна забезпечити сталий розвиток країн ЄС, збільшення кількості робочих місць та поліпшення умов праці, сприяння соціальній ефективності та відповідальності перед суспільством.

Серед основних напрямів діяльності ЄС у сфері розвитку бізнесу можна виділити:

- забезпечення підготовки кадрів для підприємництва;
- скорочення витрат часу та ресурсів на відкриття власної справи, зокрема в режимі “онлайн” через використання інформаційно-комунікаційних технологій;
- удосконалення законодавства;
- забезпечення загальної інтеграційної співробітництва між підприємцями, використовуючи інформаційно-комунікаційні технології, поширення найефективніших методів в угодах про співробітництво;
- координація країн – членів ЄС щодо створення інформаційної системи та

системи підтримки бізнесу, легкодоступності та зрозумілості послуг, які відповідають потребам бізнесу;

– представлення інтересів малих підприємств в ЄС та на національному рівні шляхом соціального діалогу.

Трансформація економіки України за ознаками своєї моделі може бути визначена як “ринковий соціалізм”: конкурентний ринок, оснований на взаємодії приватної та державної власності, на партнерстві між державою та приватним сектором [5; 6; 15, с. 163].

В умовах змін на сучасній світовій арені, у тому числі і в державному управлінні, глобалізаційних та інтеграційних процесах, на тлі загальноцивілізаційної тенденції соціалізації та гуманізації економічного, політичного життя, важливим є не тільки вибір нової моделі розвитку економіки, але нової системи цінностей, що включає, зокрема, соціальну справедливість, дотримання та забезпечення прав громадян.

Досягнення такої мети покликаний забезпечити бізнес, що спирається на представництво малого і середнього бізнесу як базису сучасної української ринкової економіки. В економічно розвинутих країнах світу саме малий та середній бізнес визначає темпи економічного зростання та складає 40 – 50 %, а в деяких країнах – 70 – 80 % ВВП. У США, наприклад, малий бізнес виробляє до 40 % ВВП, створює 50 % усіх інновацій [1; 4; 7 – 9; 22; 26]. У липні 2008 р. Україна приєдналась до Європейської хартії малих підприємств, але, по-перше, при цьому неврахованим залишився середній бізнес, який складає основу економіки разом з малими підприємствами, по-друге, в Україні відсутня чітка правова основа формування державної політики щодо розвитку та забезпечення функціонування малого та середнього бізнесу як “фундаменту” суспільного добробуту. Між тим згадаймо “азіатське чудо” – вихід із кризи 1997-1998 рр. Аналіз цієї кризи в Південно-Східній Азії (Таїланд, Індонезія, Гонконг, Південна Корея, Малайзія) свідчить про те, що тільки Індії та Китаю вдалось уникнути її впливу завдяки тому, що свого часу відмовились від порад МВФ стосовно лібералізації економіки та фінансової системи, у тому числі здійснили скорочення експорту, яке компенсувалося після 1998 р. Через 10 років в азіатських країнах змінився підхід до побудови економічної моделі розвитку: проголошено мінімальне втручання у сферу підприємництва та повну торговельну свободу при значному контролі іноземного капіталу, зростання обов’язкових банківських резервів, скорочення іноземних інвестицій. Головним геополітичним наслідком кризи стало різке посилення позицій Китаю, у першу чергу, викликане тим, що економіка втратила залежність від американського ринку [11, с. 30–38].

Взаємодія влади та бізнесу в Україні має будуватися на досягненні й виконанні принципів державного управління [3, с. 36], при цьому слід враховувати нові тенденції розвитку владно-суспільних відносин. Перехід до нового етапу розвитку в державному управлінні вимагає створення сучасного ефективного механізму взаємодії владних інституцій, приватного сектора та суспільства. Цей процес потребує перегляду, удосконалення та доповнення (уточнення) теоретико-методологічних засад щодо “сервісної держави” в контексті надання послуг бізнесу.

уточнення поняття “державна послуга бізнесу”, “бізнес”, визначення принципів механізму взаємодії владних інституцій та бізнесу, створення нормативної бази надання послуг бізнесу, оцінки їхньої якості тощо.

У системі відносин влади та бізнесу, у тому числі стосовно надання публічних (державних) послуг бізнесу, існує низка проблем, що перешкоджають виконанню принципів державного управління, котрі передбачають задоволення потреб кожного громадянина. Зокрема відсутні:

– системний підхід у побудові владно-бізнесових відносин, діалог бізнесу і влади;

– орієнтація на головного споживача – суспільство;

– відкритість влади щодо бізнесу та суспільства;

– можливість для бізнесу брати участь у формуванні політики соціально-економічного розвитку держави, відігравати роль не лише “виконавця” заданого державою (владою) “вектора розвитку”, але й повноправного партнера, який має власні потреби, інтереси та очікування і який перед державою постає “замовником” послуг відповідно до своїх потреб та закріплених нормативно-правовими актами прав, враховуючи й інтереси суспільства.

Немає законодавчого визначення дій та реалізації механізму державного управління владно-бізнесовими відносинами, зокрема у сфері надання публічних (державних) послуг бізнесу. Це зумовлено відсутністю єдиної правової бази та відповідних стандартів і регламентів, неузгодженістю нормативно-правових актів з питань підприємництва, розпорощенням повноважень органів влади та дублюванням ними функцій з питань розвитку підприємництва, відсутністю єдиної політики щодо створення умов для підтримки та розвитку підприємництва, створення конкурентоспроможної економіки та забезпечення сталого розвитку України. В Україні, незважаючи на конституційно закріплені норми розподілу влади на три гілки, відбувається її зрощення, певною мірою “перетягування каната” у вигляді владних повноважень, лобювання інтересів “зацікавлених верст населення”, створення так званих “груп інтересів” без урахування потреб та інтересів суспільства, відбувається порушення законів, розбалансованість у системі взаємодії органів державної влади та органів місцевого самоврядування, які встановлюють власні правила для бізнесу та створюють адміністративні бар’єри. Для бізнесу встановлюються такі додаткові обов’язки, які начебто і знаходяться у правовому полі та не підпадають під “корупційні дії” безпосередньо, але послуговують для задоволення “комерційних” інтересів чиновників, і найяскравіше це проявляється на місцевому рівні. Місцевий орган влади виступає як господар території, який має певні інструменти, що сприяють перетворенню “адміністративних рішень” на частину реального “пучка повноважень” у формально приватному секторі економіки [18, с. 318]. При цьому не враховуються не тільки інтереси громади, але й нехтуються інтереси бізнесу. За такого підходу бізнес розглядається не як самостійна економічна та соціальна сила, а як структура, що покликана вирішувати виробничі та соціальні завдання, що встановлені владою відповідної території в межах загальномісцевих пріоритетів [Там само]. Взаємовідносини базуються не на рівності сторін, а на примусі, при цьому в таких умовах бізнес не в змозі існувати, та “уходить на іншу територію” або відбувається так

званий “витік капіталу” за кордон, що призводить до значних втрат бюджету нашої держави, скорочення робочих місць та взагалі негативних соціально-економічних явищ.

Методологічна єдність і системність у створенні відповідної законодавчої бази, її взаємоузгоджень, відсутність суперечностей у нормативно-правових актах з питань розвитку підприємництва є основою дієвого механізму державного управління, взаємодії влади та бізнесу, зокрема у процесі надання державних послуг. Інструментом забезпечення регламентації, контролю, координації з боку держави процесу надання послуг мають стати стандарти та регламенти, що постають як база оцінювання якості послуг споживачем та державою, “єдність протилежностей” задля досягнення суспільнозначущих результатів.

Забезпечити вирішення вищезазначеного завдання в усьому сегменті державної відповідальності можливо, застосовуючи науково обґрунтовані механізми впливу на державне управління з опорою на загальнодержавну модель механізму реалізації управлінських функцій владних інститутів та на основі європейських принципів діалогу влади і бізнесу, адаптованих до умов України.

Отже, в умовах реформування державного управління, побудови орієнтованої на задоволення потреб громадян держави, що має на меті повноправне членство в ЄС, проаналізувавши, як складається діалог влади та бізнесу, визначмо специфічні принципи механізму взаємодії адміністрації держави та приватного сектора. У контексті демократичного врядування ці принципи такі:

- вдоволення очікувань представників бізнесу. Упровадження цього принципу передбачає: прозорість щодо якості державних послуг, їхніх вартості, порядку і термінів надання; розроблення системи індикаторів, що дозволяють виміряти задоволеність споживачів якістю послуг; формування ефективної системи управління процесом взаємодії влади та бізнесу;

- інформованість бізнесу стосовно публічних (державних) послуг: створення і функціонування системи інформаційного забезпечення бізнесу щодо державних послуг через засоби масової інформації, інформаційно-комунікаційні технології, проведення семінарів, тренінгів та інших комунікативних заходів;

- відповідальність під час виконання владної функції при наданні державної послуги: матеріальне і моральне стимулювання роботи державних службовців безпосередньо впливає на якість надання державних послуг бізнесу;

- мінімізація витрат: максимальне спрощення організації й технології надання державних послуг, отримання яких має бути з мінімальною витратою трудових, матеріальних та інших ресурсів з боку як держави, так і бізнесу;

- адаптація до зовнішніх факторів: має бути забезпечено гнучкість у наданні послуг з урахуванням специфічних особливостей і потреб бізнесу як споживача державних послуг та передбачено кореляцію відповідних нормативних документів та дій у разі виникнення форс-мажорних обставин (регламент, стандарт або інший нормативний акт, який регулює процес надання державних послуг, не в змозі передбачити всі аспекти та нюанси взаємин посадових осіб органів влади зі споживачами державних послуг);

- “зворотний зв’язок”, або комунікації: забезпечувати об’єктивність оцінки

якості державних послуг бізнесу, шляхом встановлення постійного зворотного зв'язку з підприємцями, можливість здійснення контролю діяльності відповідальних посадових осіб органів влади і вжиття своєчасних заходів з удосконалення якості й порядку надання державних послуг, враховуючи потреби та очікування бізнесу;

– системність стандартів: узгодження стандартів надання державних послуг бізнесу, які розробляються, з чинним законодавством у сфері економіки та розвитку підприємництва України;

– безпека і конфіденційність: гарантування безпеки і захисту інформації для бізнесу, її конфіденційності через дотримання вимог до інформаційних ресурсів і даних, які використовуються органами влади у процесі надання державних послуг, включаючи питання їхньої відкритості (вимоги і рекомендації з технічних, організаційних і програмних засобів захисту інформації для державних інформаційно-комунікаційних систем); гарантування національної безпеки через контроль дотримання відповідних принципів у галузі економіки в цілому і підприємництва зокрема [19, ст. 5], уникнення й недопущення загроз національним інтересам і національній безпеці України [Там само];

– суспільна орієнтація та соціальна відповідальність: головне призначення бізнесу – забезпечувати потреби та очікування суспільства, створювати відповідні соціальні умови на тлі задоволення власних інтересів (отримання прибутку) у межах законодавчого поля.

Виконання зазначених принципів взаємодії владних інститутів із бізнесом, використання їх як цілевизначення при розробленні нормативної та правової бази надання державних послуг бізнесу дозволить створити ефективний механізм державного управління в цій сфері, максимально наблизити державу, як постачальника послуг, до бізнесу, підвищити якість та ефективність надання послуг. Це також дозволить сформувати дієву систему контролю якості надання послуг з боку відповідного уповноваженого органу влади та громадськості в особі підприємців, виконання суспільних потреб та вимог бізнесом, у разі потреби – регулювати та коригувати відхилення від норм.

Відповідно до запропонованих специфічних принципів механізму взаємодії адміністрації держави та приватного сектора в контексті демократичного врядування має бути сформована нормативно-правова база, зокрема стандарти та регламенти надання державних послуг бізнесу. Стандарт державної послуги бізнесу має відбивати аспекти взаємодії “постачальників” послуг в особі органів влади, до компетенції яких належать питання розвитку підприємництва, із представниками бізнесу, а саме:

– склад і зміст, суть державної послуги;

– кінцевий результат або форму надання послуги;

– порядок (процедуру) надання державної послуги, включаючи умови, які повинен виконати споживач послуги (підприємець) та її “постачальник” – відповідний орган влади;

– для платних послуг – їхню вартість із посиланням на нормативний акт, що визначає порядок та вартість послуги;

– терміни надання послуги;

– критерії та індикатори оцінки якості послуги, що надається, які дозволяють проводити моніторинг ефективності діяльності як органу в цілому, так і окремих посадових осіб;

– порядок, терміни і механізм оскарження рішення щодо результату надання послуги в разі незадоволення споживача (підприємця);

– права, обов'язки і відповідальність посадових осіб органу влади за неправомірні дії у процесі надання державної послуги;

– права, обов'язки і відповідальність підприємців, як споживачів державної послуги, за неправомірні дії або дії, що суперечать чинному законодавству.

На підставі аналізу та узагальнення закордонного досвіду з розроблення та впровадження стандартів державних послуг органами влади [12; 14; 21; 22; 25] для забезпечення єдності підходів вважаємо за доцільне встановити обов'язковий для всіх органів влади та органів місцевого самоврядування порядок підготовки таких стандартів, який включає основні стадії:

– вивчення потреб і очікувань споживачів (моніторинг та маркетинг очікувань бізнесу щодо взаємодії з владою, зокрема від отримання та реалізації публічних послуг);

– розроблення проекту типового стандарту надання державної послуги бізнесу та відповідних стандартів за кожним видом послуги відповідно до класифікатора державних послуг бізнесу;

узгодження і затвердження зазначених стандартів надання державної послуги бізнесу уповноваженим на це органом влади (Держспоживстандарт та Верховна Рада України);

– внесення відповідних змін і доповнень до стандарту надання державної послуги в разі потреби;

– у разі потреби – перегляд, коригування / відміна відповідного стандарту державної послуги бізнесу.

Усі стандарти мають бути погоджені з зацікавленими та уповноваженим органами, а за необхідності – з громадськими організаціями, які захищають права та інтереси підприємців і сприяють розвитку бізнесу в країні. Після цього стандарт затверджується нормативно-правовим актом на рівні Верховної Ради України.

Наразі на етапі реформування державного управління в напрямі побудови “сервісної держави” першочерговим завданням постає розроблення стратегії підвищення якості державних послуг бізнесу з визначенням мети і завдань на коротко-, середньо- і довгострокову перспективу. Координація цього процесу має здійснюватись одним уповноваженим органом влади. Для забезпечення належного рівня координації, доступу до інформації та взаємодії між учасниками процесу державний орган повинен мати певний статус для реалізації таких функцій, як координація та організаційно-методичне забезпечення робіт з розроблення й впровадження стандартів надання послуг, організації та здійснення позавідомчого контролю дотримання стандартів надання державних послуг.

На етапі переходу до “сервісної держави”, створення системи публічних послуг необхідно розвивати відповідні елементи інфраструктури: мережу організацій та установ, що полегшують процес надання державних послуг, через проведення досліджень, формування інформаційних баз даних, навчання (перепідготовку)



державних службовців, надання консультацій, проведення комунікативних заходів щодо інформування підприємців про публічні (державні) послуги та можливість їхнього отримання.

Поряд зі стандартами державних послуг бізнесу необхідні розроблення і прийняття адміністративних регламентів державних послуг бізнесу, в яких мають бути визначені вимоги до послуг, як традиційних, що надаються за безпосереднього контакту підприємців із “постачальником” (відповідним органом державної влади), так і тих, що надаються в інтерактивному режимі (через єдину точку доступу) без особистої взаємодії підприємців та відповідних органів влади.

Аналіз закордонного досвіду щодо розроблення адміністративних регламентів [12; 14; 21; 23; 25] дозволяє узагальнити та визначити вимоги щодо його змісту. Регламент державної послуги має містити такі елементи: перелік учасників адміністративної процедури; нормативна база, яка забезпечує регламентацію регульованого адміністративного процесу; обов’язкові стадії (етапи) адміністративної процедури; права й обов’язки споживачів (підприємців) та органу влади, що надає відповідну послугу, у процесі здійснення адміністративної процедури, терміни таких дій учасників адміністративної процедури; варіанти дій та рішень органу влади, його структурних підрозділів, територіальних органів і посадових осіб у ході виконання відповідної державної функції щодо надання державної послуги і формалізовані критерії вибору одного з варіантів дії або рішення; порядок оскарження рішень, прийнятих у процесі здійснення адміністративної процедури, з наведенням органу виконавчої влади (посадової особи), якому (якій) може бути подана скарга, термінів оскарження; показники результативності адміністративного процесу надання державної послуги, посилення на стандарт державної послуги (якому вона має відповідати). Адміністративний регламент державної послуги має забезпечувати доступність для підприємців у режимі реального часу до інформації про перебіг реалізації послуги в цілому, а також про перебіг здійснення відповідних процесів, їхніх окремих стадій, встановлювати граничні терміни здійснення процедур та процесів щодо надання державної послуги в цілому, а також їхніх окремих етапів, як правило, такі терміни мають бути мінімально необхідними, з урахуванням ресурсів (у тому числі інформаційних, кадрових і матеріальних), необхідних для здійснення адміністративного процесу взаємодії органу влади та бізнесу. У регламенті мають бути визначені підстави притягнення до дисциплінарної відповідальності посадових осіб органу влади за невиконання або неналежне виконання вимог адміністративного регламенту для кожного етапу адміністративного процесу надання послуги бізнесу.

Реалізація вказаних вимог з оптимізації виконання державних функцій стосовно надання державних послуг бізнесу повинна здійснюватися виходячи з максимально можливого використання інформаційно-комунікаційних технологій.

Запорукою ефективного механізму партнерства бізнесу, влади і суспільства є система взаємних зобов’язань названих елементів на основі міжнародних стандартів та вимог до кожного суб’єкта партнерства та нормативів корпоративної соціальної та суспільної відповідальності, що створює підґрунтя для гармонізації стосунків між бізнесом, владою та суспільством, які діють відповідно до визначених принципів державного управління.

Використання запропонованих специфічних принципів механізму взаємодії адміністрації держави та приватного сектора в контексті демократичного врядування як основоположних при створенні нормативної та правової бази надання державних послуг бізнесу, зокрема при розробленні стандартів та адміністративних регламентів державних послуг бізнесу, дозволить створити ефективний механізм державного управління в цій сфері, забезпечити усунення організаційних і операційних конфліктів інтересів між політичною, правовою і соціально-економічною сферами державного управління та ефективний механізм надання публічних послуг бізнесу у сфері державного управління.

Література:

1. *Бакош Г.* Технологическая политика в Японии : уроки для стран Восточной Европы / Г. Бакош // *Вопр. экономики.* – 1997. – № 9. – С. 98–113.
2. *Государство-Бизнес.* Информационный портал Республики Татарстан. – Режим доступа : // <http://g2b.tatar.ru/sitemap.htm>
3. *Державне управління : навч. посіб.* / А. Ф. Мельник, О. Ю. Оболенський, А. Ю. Васіна, Л. Ю. Гордієнко. – К. : Знання-Прес, – 2003. – 336 с.
4. *Илларионов А.* Секрет китайского экономического “чуда” / А. Илларионов // *Вопр. экономики.* – 1998. – № 4. – С. 14–26.
5. *Кирвель Ч. С.* Современные глобальные трансформации и проблема исторического самоопределения восточнославянских народов : монография / под ред. д.ф.н, проф. Ч. С. Кирвеля. – 2-е изд., перераб. и доп. – Гродно : ГрГУ. – 2009. – 547 с.
6. *Клейн Л.* Что мы, экономисты, знаем о переходе к рыночной системе? / Л. Клейн // *Реформы глазами американских и российских ученых.* – М. : Рос. экон. журн. ; Фонд “За экономическую грамотность”, 1996. – С. 35.
7. *Корявин Л.* Малый бизнес – большое американское дело / Л. Корявин // *Российская Федерация.* – 1994. – № 17. – С. 47–48.
8. *Кравцевич А. И.* Общественное предпринимательство в Японии / А. И. Кравцевич. – М. : Наука, 1988. – С. 20–21.
9. *Лебедева С. Ю.* Регулирование и поддержка малого и среднего предпринимательства в ЕС и России / С. Ю. Лебедева // *Менеджмент в России и за рубежом.* – 2001. – № 1. – С. 90–96.
10. *Лобанов В. В.* Государственное управление и общественная политика : учеб. пособие / СПб. : Питер, 2004. – 448 с. – Режим доступа : <http://books.google.com/books?id=yEnexAONv4C&printsec=frontcover&dq=ru&cd=1#v=onepage&q=&f=false>
11. *Макаров А.* Не время расслабляться / А. Макаров // *Эксперт Украины.* – М. : Эксперт. – 2007. – № 27 (124). – С. 30–38.
12. *Методика разработки и внедрения стандартов государственных услуг.* – Режим доступа : [http://www.ar.gov.ru/ru/about/assistance/donors/projects\\_programms/metodes/?id4=661&i4=2](http://www.ar.gov.ru/ru/about/assistance/donors/projects_programms/metodes/?id4=661&i4=2)
13. *Риски бизнеса в частно-государственном партнерстве : национальный доклад* / [С. Е. Литовченко, В. А. Евсеев, А. Е. Дынин и др.]. – М. : Ассоциация менеджеров, 2007. – 116 с.

14. О стандартах государственных услуг : проект федерального закона Российской Федерации. – Режим доступа : [http://www.adm.yar.ru/a\\_center/admref/parpravlenie/standart/04.pdf](http://www.adm.yar.ru/a_center/admref/parpravlenie/standart/04.pdf)

15. *Ольсевич Ю. Я.* Влияние хозяйственных реформ в России и КНР на экономическую мысль Запада : учеб. пособие / Ю. Я. Ольсевич. – М. : ИНФРА-М, 2009. – 298 с.

16. Официальный веб-сайт органов государственной власти Ханты-Мансийского автономного округа – Югры. – Режим доступа : <http://www.admhmao.ru>

17. Официальный сайт Республики Карелия. – Режим доступа : <http://www.gov.karelia.ru/gov/Leader/Reform/glos.html>

18. Постсоветский институционализм – 2006. Власть и бизнес / под ред. Р. М. Нуреева. – Ростов н/Д. : Наука-пресс, 2006. – Режим доступа : <http://ie.boom.ru/postsov2.htm>

19. Про основи національної безпеки України : закон України від 19 черв. 2003 р. № 964-IV. – Режим доступу : <http://zakon1.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=964-5&check=4/UMfPEGZnhhBTW.Zi2luSEMHI4ZQs80msh8Ie6>

20. Резолюция Генеральной Ассамблеи ООН № 39/248 от 9 апр. 1985 г. – Режим доступа : <http://pravda.mobus.com/templates/board/laws/uno.doc>

21. *Сороко В. М.* Надання публічних послуг органами державної влади та оцінка їх якості : навч. посіб. / В. М. Сороко. – К. : Вид-во НАДУ, 2008. – 104 с.

22. *Супян В.* Роль государства в экономике: американский опыт / В. Супян // Проблемы теории и практики. – 2002. – № 4.

23. *Терещенко Л. К.* Услуги: государственные, публичные, социальные / Л. К. Терещенко // Журн. рос. права. – 2004. – № 10. – С. 15–23.

24. Электронное правительство Республики Казахстан. – Режим доступа : <http://e.gov.kz/wps/portal/questionary?lang=ru>

25. Enterprise One. Serving Singapore's Business Community. – <http://www.business.gov.sg/>

26. Service Canada. – <http://www.servicecanada.gc.ca/eng/audiences/canadians/index.shtml>

*Надійшла до редколегії 15.01.2010 р.*