

СОЦІАЛЬНІ МЕРЕЖІ ТА СОЦІАЛЬНИЙ КАПІТАЛ ЯК ЧИННИКИ РОЗВИТКУ СЕРВІСНО ОРІЄНТОВАНОЇ ДЕРЖАВИ

Євсюкова О. В.,

*к. держ. упр., доц., докторант кафедри публічного управління та публічної служби,
Національна академія державного управління при Президентові України,
м. Київ*

Розглянуто сутність наукових підходів щодо розуміння понять “соціальна мережа” та “соціальний капітал” у контексті управління розвитком сервісно орієнтованої держави. Здійснено узагальнення того, що соціальний капітал розглядається як груповий ресурс, що виробляється у процесі взаємодії соціальних мереж, є показником якості суспільних благ, які з’являються у процесі цієї суспільної взаємодії, і виступає рушійною силою суспільного розвитку.

Ключові слова: сервісно орієнтована держава, соціальні мережі, соціальний капітал, мережеве суспільство.

Evsyukova O. V.,

*PhD in Public Administration, Associate Professor,
Doctoral Student of Public Administration and Public Service Department,
NAPA, Kyiv*

SOCIAL NETWORKS AND SOCIAL CAPITAL AS THE DRIVERS OF SERVICE-ORIENTED STATE DEVELOPMENT

The article examines the essence of scientific approaches to understanding the concepts of “social network” and “social capital” in the context of managing the development of a service-oriented state. Generalization of the fact that social capital is considered as a group resource, which is produced in the process of interaction of social networks, is an indicator of the quality of public goods that appear in the process of this social interaction, and acts as the driving force of social development.

Key words: service-oriented state, cognitive potential, social networks, social capital, network society.

В умовах сьогодення необхідність побудови сервісно орієнтованої держави в Україні не потребує подальшого переосмислення суспільством, вона є нагальною потребою подальшого існування Української держави загалом. У багатьох “сервісних” світових державах, що є державами з мережевим суспільством, сервіс-домінантну логіку взято за основу реформування публічного управління. Водночас упровадження передових інформаційно-комунікаційних технологій надалі не лише спричинить трансформацію політичних систем, економічного світового порядку, зміну ринків праці, появу нових енергетичних, транспортних ресурсів, розвиток сучасних біотехнологічних проєктів, що впливатимуть на людське здоров’я, але й порушить фундаментальне питання про те, що означає бути людиною. Вказані тенденції не можуть відбутися без впливу на ціннісні відмінності між суспільствами, а тим паче між суспільствами в сервісно орієнтованих державах, в основі яких – “людиноцентризм”. Звідси постають питання зі з’ясування ролі соціальних мереж як аналітичного інструментарію для визначення перспектив побудови сервісно орієнтованої держави в контексті формування її когнітивного потенціалу та виокремлення сутнісних ознак і стану соціального капіталу, рівень якого визначає рівень довіри громадянського суспільства до держави.

© Євсюкова О. В., 2018

Значної уваги в науковій літературі приділяється з'ясуванню суті соціального капіталу в концепціях таких зарубіжних вчених, як П. Бурдье [1; 2], Дж. Коулмана [6], Р. Патнема [9; 10], Ф. Фукуями [14]. Важливе значення в дослідженні становлення мережевих суспільств постіндустріального періоду належить науковим працям М. Кастельса [5]. Питання з'ясування суті мережевих конструктів та особливостей становлення мережевих суспільств у сучасних умовах, формування ідентичності українського суспільства в контексті викликів та ризиків інформаційного суспільства в глобалізаційному світі, перспективи розширення соціальних мереж тощо є предметом дослідження українських науковців – Т. Кравченко [7], В. Кременя [8], В. Ткаченко [8], Н. Хоми [13]. Також вагомий інтерес в аспекті теми дослідження становить процес секторалізації політики у мережевих суспільствах, що функціонують, висвітлений у наукових працях німецьких вчених – П. Кеніса [17], В. Шнайдера [17]. Про складові елементи структури соціальних мереж, що виступають засобом вираження проблем суспільно-політичної координації, ідеться в напрацюваннях Т. Борзея [16].

Метою статті є розгляд сучасних наукових підходів до розуміння понять “соціальна мережа”, “соціальний капітал” як чинників розвитку сервісно орієнтованої держави.

Для сервісно орієнтованої моделі владних відносин у державі людина, її права та свободи є головною соціальною цінністю, а основне завдання органів публічної влади полягає в наданні якісних послуг громадянам. Вказане завдання можливо реалізувати завдяки зміні взаємовідносин громадян з органами публічної влади, за яких вони виступають не прохачами, а споживачами послуг. За таких умов публічна влада має переорієнтуватися на потреби споживачів (громадян), їхні запити та очікування.

На нашу думку, сервісно орієнтована держава у функціональній площині дозволяє сформуванню цілісної сукупності взаємозалежних засобів, способів та інструментарію цілеспрямованого державного впливу, що задіяні в напрямках: а) надання сервісного продукту (публічної послуги), якому властивий певний ефект корисності, що оцінюється послугоотримувачем та суспільством; б) створення можливостей, умов для виробництва вказаного продукту та запровадження сервісно орієнтованих технологій як перспективної інноваційної форми розвитку сфери публічного управління; в) забезпечення близького взаємозв'язку цілей та інтересів, ресурсів і потенціалу всіх ієрархічних суспільних рівнів та мереж, задіяних у процесі надання публічних послуг; г) трансформування руху внутрішніх потоків інституціональних одиниць сфери публічного управління, що відбувається під час їхньої взаємодії із зовнішнім середовищем.

Беззаперечним є те, що в Україні (незалежній, демократичній, правовій та соціальній державі) для підвищення рівня задоволеності населення якістю публічних послуг необхідно переорієнтувати управлінців різних рівнів публічної влади на необхідність створення такої системи управління, яку було б спрямовано на надання саме якісних публічних послуг населенню. Перехід до такої системи взаємовідносин між органами публічної влади і громадянами можливий лише за умов розроблення й реалізації: відповідних навчальних програм, консультацій, семінарів для державних службовців; відкриття спеціалізованих служб допомоги населенню для надання консультаційних послуг із питань отримання публічних послуг; перехід до електронної системи надання послуг, тобто розміщення на офіційних сайтах державних орга-

нів правил, вимог, порядку надання відповідних послуг, необхідних електронних бланків та інших документів [15, с. 3].

Безумовно, значну частку зазначених завдань уже виконано, але розвиток публічного сектора в державі набуває системної тенденції до розширення та спричиняє нові виклики.

Як зазначає один із представників американської політологічної школи Дж.-І. Лейн, публічна політика має певні складнощі щодо змістовного визначення та сутнісної репрезентації. З погляду вченого, публічний сектор може ототожнюватися зі сферою урядової активності та її умовами, з розробленням та механізмом прийняття важливих державних рішень та їхніми результатами, з урядовими видатками, інвестиціями та трансферами, з розвитком держави загалом. Публічний сектор репрезентує сферу публічної політики. Суспільні блага мають відповідати цілям публічної політики. Фактично, на думку вченого, публічна політика – це діяльність агентів, залучених до виробництва та виконання рішень щодо наявності та розміщення суспільних ресурсів, виробництва та розподілу суспільних благ [11, с. 84–86]. У такому контексті варто згадати про те, що сучасні розвинені європейські “сервісні” держави у світі – це держави з мережевими суспільствами, що виникли у процесі трансформаційних перетворень.

Спираючися на наукові погляди французького вченого М. Кастельса, мережеве суспільство розглядається як тип інформаційного суспільства, відмінною рисою якого є мережева логіка його базової структури [5, с. 42]. Наразі модель сервісно орієнтованої держави не може не передбачати існування у своєму складі комунікаційних мереж, переміщення та взаємообмін наявної в державі інформації між суб’єктами, які забезпечують виконання сервісних функцій та формують когнітивний потенціал цього суспільства. Саме тому, на нашу думку, подальшого розвитку потребує процес взаємодії держави з іншими елементами політичної системи щоб ініціювати реінжиніринг державноуправлінських процесів створення сервісно орієнтованих технологій держави в контексті дослідження таких суспільних феноменів, як соціальні мережі та соціальний капітал. Для їхньої змістовної деталізації першочергово необхідно вказати на основні характеристики мережевого суспільства. Наприклад, науковець Т. Кравченко визначає такі з них: 1) мережі є найбільш успішними та конкурентоспроможними проектами в економіці, фінансах, культурі. Вони все частіше заявляють про себе в політиці, витісняючи такі ієрархічні структури, як партії; 2) знання та інформація є головними джерелами конкурентоспроможності; 3) у мережі головною дійовою особою є активна особистість, довкола якої формуються союзи та коаліції; 4) не лише мережі об’єднують соціальних суб’єктів, але й ці суб’єкти, включаючись у різні мережі, здатні сполучати їх. Сучасні мережі здатні розгортатися і стискатися, відкриватися й закриватися, утворювати найхимернішу геометрію охоплення, оперативно включати нових учасників і звільняти їх; 5) ієрархія в мережі децентралізована (аж до феномена “розчепленого лідерства”), тому є декілька лідерів; 6) неформальні відносини іноді важливіші за формальні; 7) мережева організація не має структурних підрозділів усередині себе, оскільки є єдиною цілісністю; 8) структури в мережевому суспільстві мінливі, нетривалі, тобто якщо змінюються завдання, то руйнуються союзи, що існують, і виникають нові; 9) інформаційні технології створюють зв’язки, які породжують не лінійність, викликають багато нових можливостей у формі біфуркацій [7].

Мережеві конструкти (зокрема й у сфері публічної політики) є чинником, який усе більше актуалізується. Тож, вивчення реально наявних соціальних мереж за допомогою мережевого підходу як аналітичного інструментарію сприятиме адекватному трактуванню сутності громадянського суспільства, визначення перспектив розвитку сервісно орієнтованої держави, оптимізації механізму розроблення і прийняття управлінських рішень у сфері публічного управління.

Інші науковці П. Кеніс та В. Шнайдер зазначали про характерні прояви трансформації суспільно-політичної реальності, акцентуючи увагу на тому, що сучасні суспільства виникають у процесі об'єднання громадян в організовані спільноти; кількість учасників політичного процесу постійно зростає, а тиск на органи публічної влади з боку політичних акторів систематично посилюється. Сучасні трансформаційні зміни приводять до секторалізації політики як соціально-політичного явища, а сферний підхід забезпечує певну диференціацію політичних інститутів, програм та політичної практики [17, с. 3]. Для суспільств, у складі яких створюються мережеві конструкти, не є характерним чітке розмежування між публічним та приватним, навпаки, органи публічної влади комунікаційно взаємодіють із громадянським суспільством задля налагодження неформальних контактів, відповідно посилюється важливість інформаційного простору, а експертний аналіз інформації є якісною її оцінкою [17, с. 3].

На нашу думку, використання мережевого підходу у процесі побудови сервісно орієнтованої держави є досить важливим чинником, оскільки саме в мережах простежується тісний взаємозв'язок та взаємовплив органів публічної влади, бізнес-структур та громадян.

Нагадаємо, що до складових елементів соціальної мережі належать: соціальні актори, соціальні та політичні інтереси, владні відносини, колективні дії та сумісні принципи взаємодії. Приватні актори розпоряджаються важливими ресурсами, усе більше залучаючися до формулювання порядку денного та впливаючи на управлінські процеси [16, с. 269]. Результатом вказаного є функціональний взаємозалежний зв'язок між публічними та приватними акторами у процесі публічного управління. У цьому контексті соціальні мережі стають певним способом розв'язання проблем суспільно-політичної координації [16, с. 270].

У контексті концепції П. Бурдьє, як зазначає вітчизняна науковиця О. Піронкова, держава є макровласником соціальних капіталів, серед різновидів яких є: капітал фізичного примусу (армія, поліція, в'язниці тощо); економічний капітал; інформаційний капітал; символічний капітал (система цінностей, юридичні норми, традиції, ритуали, почесні, вірування та ін.). Зазначені капітали, що є сконцентрованими в руках держави, утворюють власне державний капітал, який унеможливає патронат держави над усіма різновидами приватного капіталу [12, с. 59]. Структуризація поля владних відносин, що виступають простором боротьби-гри власників приватного капіталу за генералізовану форму "капіталу над капіталами", відбувається паралельно з формуванням держави. А вказаною генералізованою формою є державний капітал, що сприяє появі можливостей необмеженої конверсії та відтворення приватних капіталів, інструментом якого послуговує система освіти [1, с. 211].

Зазначимо, що французький соціолог П. Бурдьє є засновником концепції соціального капіталу. Вказаний науковець вдало аргументує, що соціальний капітал є сукупністю ресурсів (актуальних та потенційних), тісно пов'язаних

із наявністю міцних мережевих зв'язків, що певним чином інституціоналізовані у відносини “взаємного знайомства і визнання” [2, с. 66–67].

Точка зору П. Бурдье, на нашу думку, є цікавою, передусім якщо репрезентувати її в контексті побудови сервісно орієнтованої держави. Саме за таких умов варто зауважити, що для України характерне “зменшення формальної сторони соціального капіталу”, де проявом такого “зменшення” є тенденція “зниження” довіри до органів державної влади, яке може в будь-який час призвести до часткової або повної втрати вищезазначеними органами власної легітимності (як це відбувалося в 2013–2014 рр. в Україні). І навпаки, збільшення показників соціального капіталу може слугувати проявом становлення громадянського суспільства, без якого держава не в змозі розвиватися на демократичних засадах, а тим паче в сервісно орієнтованому напрямі. Отже, соціальний капітал є певним груповим ресурсом і не може вимірюватися індивідуально. Тобто можливість говорити про наявність соціального капіталу виникає лише там, де відбувається взаємодія індивідів, а основою цієї взаємодії має бути надійність та абсолютна довіра. У контексті концепції формування сервісно орієнтованої держави йдеться про довіру громадянського суспільства як сукупності соціальних мереж (на думку П. Бурдье) до держави.

Інший дослідник – Дж. Коулман пов'язував сутність соціального капіталу з суспільним благом, вважаючи, що соціальний капітал має бути виражений як суспільне благо, що для дослідження процесу побудови сервісно орієнтованої держави є досить актуальним, оскільки однією зі змістовних складових розуміння сервісної держави є те, що вона виступає гарантом (тобто елементом політичної системи, що забезпечує виробництво й надання певних послуг), створюючи в такий спосіб блага для суспільства [6]. Варто підкреслити, що в такому разі побудову сервісно орієнтованої моделі публічного управління, яка повинна забезпечувати надання послуг, має бути пов'язано насамперед зі зміною орієнтирів у державі задля утвердження в суспільстві розуміння в громадян, що держава є для людини, а не навпаки, змінюючи водночас власний когнітивний потенціал сервісно орієнтованої держави. В основі зазначеного когнітивного потенціалу, на нашу думку, має існувати певна система цінностей, культурних норм, базових ідеологічних пріоритетів, що формують рівень участі представників соціальних мереж в управлінні державою, забезпечуючи в такий спосіб взаємодію держави і громадянського суспільства.

Вочевидь, як науковий відступ, доцільно згадати, що певні прояви (деякі аспекти) сучасного розуміння сервісної держави ми знаходимо у творах Ф. Гегеля [3, с. 65]. Вважаючи, що “держава дійсна, а її дійсність полягає в тому, що загальний інтерес (або інтерес цілого) реалізується, розпадаючись на особливі цілі, він визнавав, що управління державою – це спільна діяльність держави й суспільства. Зазначимо, що головний принцип “гегелівської” держави полягав в ототожненні приватного та загального. Інкорпорує гегелівську точку зору в теорію громадянського суспільства, зауважимо, що суспільні групи є невід’ємними складовими держави, відповідно і загальнодержавний інтерес має відповідати інтересам суспільних груп [3, с. 85]. Однак державна влада, забезпечуючи “дух свободи”, не повинна контролювати соціальне буття суспільства. Головне призначення влади в державі полягає в наданні їй громадянам свободи дій у загальному комплексі питань, що не належить до організації влади і її збереження, а також до забезпечення зовнішньої і внутрішньої безпеки [4, с. 275] Духовна задоволеність, відчуття свободи й почуття власної гідності громадянами, що випливає з участі в загальних

справах держави, наявність органів громадянської самоврядності в державі, на думку Ф. Гегеля, мають забезпечувати їхню вільну життєдіяльність.

Повертаючись до концепції мережевого суспільства, зазначимо, що виробниками соціального капіталу, на думку Дж. Коулмана, є актори, які зазвичай володіють лише незначною частиною соціального капіталу, що призводить до відсутності інвестування в соціальний капітал. Отже, у концепції Дж. Коулмана простежується вельми закономірна залежність процесу задоволення суспільних потреб від індивідуального соціального капіталу. Нагадаємо, що П. Бурдьє визначає сутність соціального капіталу з погляду суспільної взаємодії, де не останню роль відіграють його індивідуальні характеристики [13].

Концептуальні засади цитованих нами теорій соціального капіталу дістали подальшого розвитку у працях американського політолога Р. Патнема, який зазначає, що соціальний капітал виступає рушійною силою суспільного розвитку. Функціонування суспільних інститутів та стан розвитку суспільства, держави залежать від наявності та стану норм і мережі громадської активності в суспільному житті [9]. Ідеться про соціальні мережі, що використовують культурні норми, зокрема певну систему цінностей, а політична участь представників цих соціальних мереж є певним інструментом виявлення суспільної довіри, що виникає у процесі взаємодії громадянського суспільства та держави. Оскільки соціальний капітал, на думку політолога Р. Патнема, – це і є сукупність соціальних мереж та культурних норм, що забезпечують участь громадян у політичній життєдіяльності, то громадянське суспільство має стимулювати виробництво вказаного соціального капіталу, формуючи водночас когнітивний потенціал держави. Серед різновидів соціальних мереж, які на думку автора, примножують соціальний капітал, є мережі громадських організацій. Саме громадські організації сприяють перетворенню міжособистісної довіри їхніх членів на довіру до державних та політичних інститутів. Проте варто констатувати факт належності окремих інститутів як до громадянського суспільства, так і до держави. Серед них політичні партії, об'єднання громадян, клуби за інтересами, парламент, засоби масової інформації й комунікації, механізми виборчого процесу, політична і правова і виокремлена нами громадянська культура, політичне представництво ін. Значення їх для громадянського суспільства доволі велике, адже на момент свого формування й участі у виборах або інших формах активності вони показують більш-менш реальну громадську думку, ставлення суспільства до тих чи інших позицій, осіб, перспектив розвитку, демонструють ступінь довіри членів суспільства до різних суспільних питань. З приходом до влади вони виконують уже дещо іншу роль, роль необхідної зв'язки між державою і громадянським суспільством, отже мають вирішальне значення щодо функціонування громадянського суспільства загалом.

Рівень соціальної довіри залежить від рівня активності громадян, оскільки наявність розвиненого громадянського суспільства є проявом довіри громадян до держави, чим більші масштаби діяльності громадських організацій, тим більший індекс довіри громадян, а останнє є свідченням зростання соціального капіталу. Саме тому, інкорпоруючи положення теорії Р. Патнема до концепції розвитку сервісно орієнтованої держави, підсумуємо, що ця держава має володіти могутнім соціальним капіталом. Відповідно, основними показниками обсягу соціального капіталу, на думку вченого, є членство в громадських організаціях, рівень активності електорату, відчуття безпеки в громадян, довіра одне до одного й до суспільства. Зазначене приводить до політичної активності електорату та до почуття задоволення, визнання та підтримки наявного стану владних відносин у суспільстві [10, с. 12]. Певна

варіативність теорії соціального капіталу Дж. Коулмана простежується й у концепції соціального капіталу Ф. Фукуями, який визначає соціальний капітал потенціалом розвитку будь-якого суспільства, а в основі соціального капіталу має бути закладено рівень довіри між членами суспільства [14, с. 52].

Підсумовуючи, зазначимо що, як показує досвід сучасності, публічна політика сервісних держав спирається на принцип “людиноцентризму”. Враховуючи особливості їхніх соціальних підсистем, в управлінні розвитком вказаних держав переважає сервіс-домінантна логіка. Варто констатувати, що для таких держав, зокрема, характерні ознаки: наявність мережевого суспільства; багатогранність соціальних мереж; високий рівень соціального капіталу.

Соціальні мережі, сприяючи створенню соціального капіталу, надають можливість окремим суспільним групам репрезентувати власну позицію задля впливу на діяльність органів публічної влади та прийняття таких управлінських рішень, які б відповідали потребам та інтересам зазначених спільнот.

Аналіз концепцій соціального капіталу, що існують, спонукає до загального висновку про те, що чим вище рівень соціального капіталу (що визначається динамічністю тенденції до збільшення його показників), тим стабільніше громадянське суспільство, без якого держава не в змозі розвиватися як сервісно орієнтована. У вказаних у статті концепціях соціального капіталу цей конструкт розглядається як груповий ресурс (що виробляється у процесі взаємодії соціальних мереж, є показником якості суспільних благ, що з’являються у процесі цієї суспільної взаємодії), який виступає рушійною силою суспільного розвитку.

Враховуючи вищевикладене, узагальнимо, що соціальні мережі та соціальний капітал варто вважати відповідними чинниками розвитку сервісно орієнтованої держави, що формують її когнітивний потенціал.

Перспективним питанням подальшого дослідження, на нашу думку, варто вважати питання стосовно дослідження сутнісних ознак когнітивного потенціалу сервісно орієнтованої держави.

Список використаних джерел

1. Бурдые П. Социальное пространство: поля и практики / пер. с фр. Н. А. Шматко. М.: Ин-т экспериментальной социологии, 2005. 576 с.
2. Бурдые П. Формы капитала // Экономическая социология. 2002. Т. 3, № 5. С. 60–74.
3. Гегель Ф. Политические произведения. М.: Наука, 1978. 439 с.
4. Гегель Ф. Философия права. М.: Мысль, 1990. 524 с.
5. Кастельс М. Информационная эпоха: экономика, общество и культура: пер. с англ. М.: ГУ ВШЭ, 2000. 608 с.
6. Коулман Дж. Капитал социальный и человеческий // Общественные науки и современность. URL: <http://skabber.nir.com.ua/files/Социальный%20капитал.pdf>.
7. Кравченко Т. О. Становлення мережевого суспільства в умовах сучасності. URL: <http://www.info-library.com.ua/books-text-12023.html>.
8. Кремень В., Ткаченко В. Ціннісні орієнтири мережевого суспільства. URL: http://ps.pu.if.ua/2013_4/1Krem.pdf.
9. Патнем Р. Гра в кеглі наодинці: занепад соціального капіталу Америки. URL: <http://www.ji.lviv.ua/n21texts/putnem.htm>.
10. Патнем Р. Процвітаюча ком’юніті, соціальний капітал і суспільне життя // Світова економіка і міжнародні відносини. 1995. № 4. С. 8–18.
11. Сетевой анализ публичной политики: учебник / под. ред. Л. В. Сморгунова. М.: РГ-Пресс, 2013 320 с.
12. Піронкова О. Ф. Технології стигматизації та інклюзії як альтернативні соціальні практики взаємодії з психічно хворими в сучасному суспільстві: монографія. Харків: Око, 2016. 400 с.
13. Хома Н. М Підходи до розуміння категорії “соціальний капітал” у політичній науці. URL: http://fsn.fhum.info/pdf/145/145_07.pdf.

14. Фукуяма Ф. Доверие. Социальные добродетели и путь к процветанию / под общ. ред. М. Колопотина. М.: АСТ, 2004. 730 с.
15. Якісні управлінські послуги – головна умова підвищення довіри населення до органів влади: монографія / за заг. ред. Ю. О. Куца, С. В. Краснопольової; Ю. О. Куц (кер. авт. кол.), С. В. Краснопольова, О. К. Чаплигін та ін. Харків: Вид-во ХарПІ НАДУ “Магістр”, 2006. 191 с.
16. Borzel T. Organizing Babylon – On the Different Conceptions of Policy Networks // Public Administration. 1998. Vol. 76, No. 2. P. 253–273.
17. Kenis P., Schneider V. Policy Network: Empirical Evidence and Theoretical Consideration. Frankfurt, 1997. 192 p.

Надійшла до редколегії 05.02.2018 р

УДК 35.077.6

МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКІСНОГО НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ

Клімушин П. С.,

*к.т.н., доц., доцент кафедри інформаційних технологій і систем управління,
Харківський регіональний інститут державного управління
Національної академії державного управління при Президентові України;*

Спасібов Д. В.,

*к.т.н., начальник відділу технічного захисту інформації
Департаменту інформаційно-комп'ютерного забезпечення Харківської міської ради,
м. Харків*

Запропоновано методології якісного надання адміністративних послуг на основі системи управління якістю з використанням процесного підходу за стадіями надання адміністративних послуг. Визначено методологію оцінювання якості надання послуг за основними елементами: формування вимог щодо якості надання адміністративних послуг; визначення критеріїв оцінювання якості надання послуг; вибір інструментів оцінювання якості послуг та діяльності суб'єктів надання послуг.

Ключові слова: публічна послуга, адміністративна послуга, суб'єкт надання послуг, процесний підхід, система управління якістю, критерії оцінювання якості, інструменти оцінювання якості, ефективність, доступність, відповідність, системність, громадський контроль, оцінювання, моніторинг якості.

Klimushyn P. S.,

*PhD of Technical Sciences, Associate Professor,
Associate Professor of Information Technologies and Management Systems Department, KRI NAPA;*

Spasibov D. V.,

*PhD of Technical Sciences, Head of Division of Technical Protection of Information,
Information and Computer Software Department, Kharkiv City Council,
Kharkiv*

METHODOLOGICAL FRAMEWORK FOR ENSURING PROVISION OF QUALITY ADMINISTRATIVE SERVICES

The methodology of quality provision of administrative services based on the quality management system using a process approach to the stages of administrative services provision is proposed. The methodology of evaluating the quality of service provision is determined according to its main elements: formation of requirements to the quality of administrative services provision; definition of criteria for assessing the quality of service provision; selection of tools for assessing the quality of services and service providers' activity.

Key words: public service, administrative service, service provider, process approach, quality management system, quality evaluation criteria, quality assessment tools, efficiency, accessibility, compliance, systematization, public control, evaluation, quality monitoring.

© Клімушин П. С., Спасібов Д. В., 2018