

За таких умов позиціонування продукції та послуг на ринку і визначення їх конкурентоспроможності розгортається у триаді: якість – ціна (вартість) – час, тобто треба вирішувати триєдине завдання – увести продукцію в ринковий обіг високої якості за прийнятною ціною у певний період часу та на відповідному сегменті ринку. На ринку діють одночасно виробники та постачальники продукції і послуг, які власне і створюють конкуренцію, споживачі, які задовольняють свої потреби, і держава, яка вирішує соціально-економічні завдання та створює певні правила та норми діяльності на ринку, застосовуючи законодавчі і нормативно-правове регулювання та розвиваючи добровільні механізми узгодження інтересів сторін і спонукаючи учасників ринку до їх застосування.

Якість продукції та затрати, пов'язані з якістю, стають важливим фактором економічного стану підприємств. Облік затрат на якість вимагає впорядкування збору первинної інформації про дефекти, затрати на їх усунення і пов'язаний з бухгалтерським обліком.

Для того, щоб операційна система продуктивно функціонувала, як правило, необхідно розв'язати низку проблем, основні з яких:

- всебічне вивчення ринку збуту продукції;
- забезпечення спроможності підприємства засвоїти стабільне виробництво продукції, споживчих властивостей, які б відповідали вимогам замовників;
- формування й підтримання іміджу організації як надійного постачальника продукції, якості, ціна і терміни поставки якої повністю задовольняють партнерів.

Розв'язати ці проблеми можна лише шляхом проведення змін на підприємстві відповідно до рекомендацій і вимог світових стандартів ISO серії 9000, а систему якості, яка буде отримана в результаті впровадження одного із ISO, — сертифікувати.

Якість продукції визначається тим її вирішальним значенням, яке вона має для споживача та її виробника: якість та ефективність виробництва перебувають у прямій залежності і доповнюють одна одну; якість є основою скорочення витрат і виживання підприємства в умовах жорсткої конкуренції; з позиції споживача якість виробу визначає ступінь задоволення потреб, на які повинен своєчасно орієнтуватися його виробник [1]. Тобто якість у виробника і споживача - поняття взаємозалежні. Виробник повинен піклуватися про якість протягом усього періоду споживання продукту. Крім того, він повинен забезпечити необхідне післяпродажне обслуговування. Особливо це важливо для товарів, що відрізняються складністю експлуатації, програмних продуктів, а для того, щоб товар був конкурентоспроможним, необхідно оптимізувати всі ланки виробничого циклу товару так, щоб ціна продукції відповідала її якості, а також рівню сервісу, та щоб товар був доступним для споживача.

Таким чином, підводячи підсумки, ми можемо сказати, що якість продукції є основою її конкурентоспроможності, але ці два поняття не слід ототожнювати. Конкурентоспроможністю продукції є її здатність задовольняти потреби конкретного споживача в умовах певного ринку й періоду часу за показниками якості та витрат споживача на придбання та споживання даної продукції. В умовах сучасної ринкової економіки для успішної роботи на ринку будь-якому виробництву необхідно постійно вдосконалювати якість продукції, покращувати її споживчі властивості, намагатися знизити собівартість продукції за рахунок впровадження новітніх технологій, а не за рахунок зниження якості продукції. Найважливішим завданням у розвитку економіки України нині є забезпечення ефективності роботи підприємства на основі випуску якісної та конкурентоспроможної продукції. Саме від цих показників залежить загальна ефективність роботи будь-якого підприємства. На наш погляд, для підвищення конкурентоспроможності продукції вітчизняних підприємств, необхідним є:

- переорієнтація на інноваційний шлях розвитку економіки України та створення належних умов для збе-

реження та використання вітчизняного науково-технічного потенціалу;

- формування і реалізація державних, галузевих, регіональних і місцевих інноваційних програм, спрямованих на підвищення конкурентоспроможності продукції підприємств;
- сприяння залученню додаткових інвестицій, в тому числі іноземних, для модернізації виробництва та підвищення конкурентоспроможності продукції, забезпечивши при цьому відповідність форм інвестицій обсягам фінансування;
- впровадження інформаційної інфраструктури для формування і реалізації
- промислової політики, системи стандартизації та якісних показників продукції, що забезпечить її конкурентоспроможність на внутрішньому та зовнішньому ринку;
- узагальнення й використання передового вітчизняного та зарубіжного досвіду в галузі підвищення конкурентоспроможності продукції.

Необхідно розробити стратегію підвищення конкурентоспроможності продукції, яка б охоплювала моніторинг, аналіз, оцінку конкурентоспроможності продукції підприємства, планування заходів відносно підвищення конкурентоспроможності, їх реалізацію, контроль та мотивацію.

Повинна існувати єдина система управління якістю, конкурентоспроможністю й ефективністю виробництва. Неухильне підвищення якості продукції і її конкурентоспроможності – це засіб і результат інтенсифікації виробництва, що з загальноекономічних позицій сприяє підвищенню ефективності суспільного виробництва.

#### Література.

1. Васильков В. Г. Організація виробництва: Навч. посібник / В. Г. Васильков. – К.: КНЕУ, 2003. – 524 с.
2. Городня Т. А. Діагностика та забезпечення конкурентоспроможності продукції // Збірник науково – технічних праць: Науковий вісник НЛТУ України, 2008, № 18.9.
3. Клименко С. М. Управління конкурентоспроможністю підприємства // Навчальний посібник: КНЕУ. – 2008. – С. 520.
4. Конкуренція і конкурентна політика: категорії та поняття / В. Д. Лагутін, О. О. Бакалінська, О. В. Вертелева та ін. – К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2009. – 120 с.
5. Пронкіна Л. І., Вертелева О. В. Конкурентоспроможність і якість товару: проблеми співвідношення // Економіка та держава. - № 3. – 2010.
6. Примак Т. О. «Маркетинг (2004)».
7. <http://edu.meta.ua>.

УДК 35.076

*Марія Мазуркевич*

### НАПРЯМКИ ПІДВИЩЕННЯ ЯКОСТІ ПОСЛУГ ТА ЇХ НАДАННЯ ОРГАНАМИ ДЕРЖАВНОЇ ВЛАДИ

*У статті розглядаються напрямки підвищення якості послуг та формування загальної системи державного*

© Мазуркевич М.В., 2010.

управління в наданні послуг. Також йде мова про реалізацію відкритості і прозорості діяльності органів державного управління, яка зумовлена необхідністю удосконалення існуючої системи державного управління, де визначальним критерієм оцінки діяльності органів влади стає задоволення потреб громадян в отриманні якісних послуг.

**Ключові слова:** послуги, адміністративні послуги, інформаційні послуги, управлінські послуги, інформаційні технології, інформаційне суспільство.

постановка проблеми

У процесах державотворення, що відбуваються в Україні на сучасному історичному етапі, особливого значення набувають проблеми формування загальної системи державного управління, її окремих інституцій та діяльності державних службовців. Якщо у західних країнах розвиненої демократії ці інститути створювалися і еволюціонували протягом століть, в Україні з певних історичних причин такого практичного досвіду бракує. Тому поліпшення якості послуг – надзвичайно важливий аспект управління, результати якого свідчать про ефективність органів влади, які прагнуть реагувати на потреби громадян. Це саме ті правила, на яких має базуватися діяльність органів державного управління, або як принципів, дотримання яких сприятиме побудові такої системи органів державного управління, яка забезпечить упровадження загальносуспільних цінностей реальної демократії, що на сьогодні є практично малодослідженими.

Реалізація надання якісних послуг органами влади зумовлена необхідністю удосконалення існуючої системи державного управління в Україні, на чому неодноразово наголошували як зарубіжні, так і вітчизняні аналітики. Суспільно-політичні трансформації, що відбуваються в Україні, супроводжуються змінами державно-управлінських відносин, які обумовлюють переорієнтацію управлінської діяльності органів влади щодо реалізації конституційних прав і свобод громадян на надання послуг фізичним і юридичним особам. Визначальним критерієм оцінки діяльності органів влади стає задоволення потреб громадян в отриманні якісних послуг.

аналіз останніх досліджень і публікацій

Аналіз зарубіжних та вітчизняних джерел, які присвячені послугам, що надаються органами влади, свідчить про різноманітність вживання та тлумачення поняття послуги у державному управлінні, зокрема: адміністративні, громадські, державні, муніципальні, публічні, управлінські. Так, аналізу та застосуванню поняття «послуги» приділяли увагу Е. Вокопола, Б. Гурне, Д. Мартін, Г. Райт; класифікували послуги Д. Амборський, В. Ванковіч, М. Джоб.

Серед вітчизняних науковців відомі праці І. Коліушка, Р. Безсмертного, І. Голосніченко, В. Тимошука, які досліджували роль управлінських послуг під час проведення адміністративної та адміністративно-територіальної реформ; В. Авер'янов, А. Вишневіський – розглядали послуги як чинник реформування державної служби та удосконалення діяльності керівника в органах державної влади; Т. Мотренко, В. Долечек нормативно-правове забезпечення надання управлінських послуг, а також доцільність платності послуг та форми їх оплати; В. Бакуменко, В. Князев – доцільність застосування поняття послуга на означення управлінської діяльності; М. Лесечко, О. Берданова, А. Чермерис, Н. Чухранова, Р. Рудніцька ідентифікували адміністративні та інші види послуг місцевих органів державної виконавчої влади; В. Сороко – розглядав питання стандартизації державних послуг; В. Євдокименко, Н. Нижник, А. Кабанець – підвищення якості послуг у процесі реформування державного управління; Ю. Шаров – муніципальні послуги та їх якість у контексті становлення громадянського суспільства.

мета

Недостатньо розроблені та потребують теоретичного осмислення та обґрунтування питання пошуку нових підходів до підвищення якості надання державних послуг.

Для реалізації поставленої мети виділимо наступні завдання:

- здійснити огляд існуючих теоретичних та законодавчих підходів до визначення поняття послуг, що

надаються органами державної влади і місцевого самоврядування;

- визначити проблеми подальшого розвитку теорії послуг;
- визначити напрямки підвищення якості послуг та їх надання органами державної влади.

Одним із способів підвищення якості послуг та ефективності роботи органів влади є надання послуг населенню в електронному вигляді, тобто перенесення бізнес-концепцій у сферу діяльності адміністративних органів, що привело до появи напряму, відомого під назвою «Електронний уряд». Тобто держава повинна орієнтуватися на потреби та очікування споживача, так само як це відбувається в приватному секторі. Більше того, сучасна влада повинна працювати подібно підприємству з надання відповідних послуг споживачам – фізичним та юридичним особам.

Послуга – це дія або діяльність когось на користь іншої особи. В комерції послуга – це трудова доцільна діяльність, результати якої відображаються у корисному ефекті, особливій споживчій вартості. Особливістю послуги є збіг у часі та в просторі процесів виробництва, реалізації і споживання її споживної вартості.

За розумінням Ф. Котлера послуга – це будь-який захід, діяльність чи вигода, які одна зі сторін може запропонувати іншій, вони здебільшого невідчутні і не призводять до володіння чимось. Акцент ставився на тому, що послуги є корисними не як конкретна річ, а як певна діяльність. Це означає, що види послуг можуть розглядатися як окрема сфера діяльності, якій властиві характерні особливості [13].

Відповідно до «Великого тлумачного словника сучасної української мови» послуга – це дія, вчинок, що дає користь, допомогу іншому; сприяння розвитку, піднесенню, поширенню чогось; діяльність підприємств, організацій та окремих осіб, виконувана для задоволення чиїх-небудь потреб; обслуговування; система господарсько-побутових вигод, що надаються населенню; служіння, слугування [3, с.1080].

Також вживається поняття «послуги» у цілій низці як законодавчих, так і підзаконних нормативно-правових актів. Незважаючи на застосування поняття «послуги» в багатьох чинних нормативних актах, жоден із них не дає його єдиного визначення, сталим є лише розуміння послуги як дії, що приносить користь.

В двох наказах держстандарту майже однаково дають визначення послуги, «наслідок безпосередньої взаємодії між постачальником та споживачем і внутрішньої діяльності постачальника для задоволення потреб споживача» [15].

В іншому відомчому акті Держстандарт визначає послугу як «результат трудової діяльності, що відображається у корисному ефекті, особливій споживчій вартості» [16].

Закон України «Про здійснення державних закупівель» розглядає в якості послуги «будь-яку закупівлю, крім товарів та робіт, включаючи підготовку спеціалістів, забезпечення транспортом і зв'язком, освоєння технологій, наукові дослідження, медичне та побутове обслуговування».

Так соціальні послуги у вищезазначеному законі визначені як «комплекс правових, економічних, психологічних, освітніх, медичних, реабілітаційних та інших заходів, спрямованих на окремі соціальні групи чи індивіди, які перебувають у складних життєвих обставинах та потребують сторонньої допомоги (далі – особи, що потребують соціальних послуг), з метою поліпшення або відтворення їх життєдіяльності, соціальної адаптації та повернення до повноцінного життя [5].

Визначення державних послуг наведено у Законі України «Про оподаткування прибутку підприємств», де державні послуги – це послуги, які надаються фізичним чи юридичним особам органами виконавчої влади, органами місцевого самоврядування та установами і організаціями за відповідну плату згідно з чинним законодавством [6]. Зазначимо, що до терміну «державні послуги» не включаються податки, збори (обов'язкові платежі), визначені Законом України «Про систему оподаткування» [7].

Одне із перших у Концепції адміністративної реформи згадується поняття управлінські послуги, де головним завданням є забезпечення реалізації прав та свобод громадян в наданні якісних управлінських послуг органами державної виконавчої влади і місцевого самоврядування, де впроваджується нова ідеологія управління органів державної влади [17].

Вперше у вітчизняній науковій літературі І. Коліушко спробував дати визначення управлінських та адміністративних послуг. Це визначення також передбачене законом розпорядчої діяльності де уповноважені органи (органів виконавчої влади та місцевого самоврядування) здійснюють заходи щодо забезпечення фізичних та юридичних осіб, їх прав, свобод та законних інтересів. Також слід зазначити, що І. Коліушко не вбачає відмінностей між управлінськими та адміністративними послугами [18].

Разом з тим, на думку В. Долечека, термін управлінські послуги – це один із видів процедурних відносин органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування з громадянами та юридичними особами [4].

А на думку В. Авер'янова, термін «державні послуги» є більш ширшим, ніж управлінські послуги, сюди він включає послуги, які надаються державним установам, – це такі як державна освіта, медичне обслуговування тощо. Так було б доцільним розрізняти поняття «державних» та «муніципальних» послуг в залежності від джерела фінансування, що надає такі послуги [1].

І. Шабатіна дає широке тлумачення публічним послугам, під якими розуміє різноманітні послуги, які надаються населенню органами державної влади, місцевого самоврядування та можуть надаватися альтернативними структурами, створеними за власною ініціативою, у співпраці з громадськими організаціями [19, с. 95].

У визначенні державних, муніципальних, публічних послуг Т. Коломієць, навпаки, вказує на суб'єкта, що надає такі послуги, але не розкриває їх характерних рис. Публічні послуги дослідник визначає як послуги, що надаються фізичним та юридичним особам державними органами щодо реалізації прав, свобод та законних інтересів у публічній сфері [10, с. 179].

У відповідності з Концепцією розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади, адміністративні послуги є важливою складовою державних та муніципальних послуг. І визначаються вони як результат здійснення владних повноважень уповноваженим суб'єктом, що відповідно до закону забезпечує юридичне оформлення умов реалізації фізичними та юридичними особами прав, свобод і законних інтересів за їх заявою (видача дозволів (ліцензій), сертифікатів, посвідчень, проведення реєстрації тощо) [12].

Вищевказане визначення підтримують також В. Колпаків [11, с. 37] та О. Г. Мордвінов, Л. О. Ляшенко [13, с. 61].

Дослідники В. Тимошук та А. Кірмач пропонують значно ширше використовувати термін «адміністративна послуга» та вважати її як звернення до адміністративного органу не лише за юридичним оформленням суб'єктивних прав особи, а й щодо виконання (наприклад, організація прийому звітів до податкових органів має здійснюватися на тих самих засадах, що й надання [18].

Питання якості адміністративних послуг є досить абстрактним, оскільки йдеться про суб'єктивну оцінку очікуваного результату. Проте якість можна контролювати через відповідні критерії. Критеріями оцінювання надання адміністративних послуг є показники, які визначають рівень задоволення потреб та інтересів споживачів послуг, професійність діяльності службових органів, що їх надають. Оцінювання якості надання послуг має здійснюватися на основі чітких критеріїв: результативності, своєчасно, доступності, зручності, відкритості, поваги до особи, професійності.

Таким чином вся сфера послуг розглядається як різновид професійної діяльності та зводиться до перерахунку, послуги можуть бути інформаційні, юридичні, медичні, комісійні, консультативні, рекламні тощо. Але для того, щоб

класифікувати послуги, слід мати на увазі всі фактори та сторони, які впливають на поведінку споживача.

Для наведення ладу у сфері послуг, а також впровадження в діяльність органів влади обґрунтованої наукової теорії процесу надання послуг, перш за все важливо керуватися єдиними та точними теоретичними засадами, в тому числі поняття, видів та ознак державних послуг.

Будь-які послуги – це скерована на задоволення певних потреб особи діяльність, яка здійснюється за її зверненням. А загалом, виходячи з ознаки суб'єкта, що надає послуги, пропонують використовувати наступну класифікацію публічних послуг.

Державні послуги – це послуги, що надаються органами державної влади (насамперед, виконавчої) та державними підприємствами, установами, організаціями.

Муніципальні послуги – це послуги, що надаються органами місцевого самоврядування та комунальними підприємствами, установами, організаціями. Публічні послуги – це всі послуги, що надаються публічним сектором, а також приватним сектором під відповідальність публічної влади та за рахунок публічних коштів.

Адміністративні послуги – це та частина публічних послуг, які надаються органами виконавчої влади та органами місцевого самоврядування і надання яких пов'язане з реалізацією владних повноважень [2, с. 118–119].

Підвищення якості послуг має важливе місце в діяльності органів державної влади. Зазначимо, що ця проблема останнім часом активізувала як владу, так і самих громадян. Це пов'язано, насамперед, з наданням та отриманням різноманітних дозволів суб'єктами підприємницької діяльності та інших осіб; також з необхідністю інформаційного забезпечення підприємців щодо дозвільних процедур та відповідних документів для отримання дозволів; підвищенням ефективності діяльності органів місцевого самоврядування та їх відповідальності за надання якісних послуг населенню.

Послугою є лише результативна діяльність цілісного характеру, тобто задоволення вимог особи щодо юридичного оформлення умов для реалізації її суб'єктивного права. У цьому сенсі «копіювання документів та надання супутніх послуг...», у тому числі консультативного характеру» або «надання бланків» органом влади взагалі не можна назвати послугою. Адже саме лише отримання бланка документа не означає задоволення суб'єктивного права чи законного інтересу приватної особи. Тому ці «супутні» послуги не повинні виділятися в окрему категорію послуг з погляду адміністративної процедури чи стягнення плати за них. Їх надання є лише малою частинкою загальної послуги. Вартість цієї діяльності, яка відповідно до закону потрібна для вирішення справи, повинна бути прорахована наперед та включена в загальну вартість послуги.

Діяльність адміністративних органів, безпосередньо не пов'язана зі здійсненням владних повноважень, повинна бути взагалі заборонена для них. Органи державної влади не повинні займатися господарською (підприємницькою) діяльністю і конкурувати з приватним сектором, а має лише надавати так звані соціальні та ділові послуги. Соціальні послуги представлені освітою, охороною здоров'я, спортом, культурою, мистецтвом. Ділові послуги стрімко зростають у наш час на основі використання телекомунікацій та інформаційних технологій. Вже сформувались нові галузі з обробки інформації та інформаційних послуг, створення телекомунікаційних мереж. Ці галузі формують стрижень національної інфраструктури і їх значення на даний час надзвичайно велике.

У Законі України «Про інформацію» чітко позначене поняття «інформаційна послуга». «Інформаційна послуга – це здійснення інформаційної діяльності у визначений час і визначеній формі з доведення інформаційної продукції до споживачів з метою задоволення їх інформаційних потреб».[8]

Сучасні інформаційні технології відіграють дедалі важливішу роль у системі державного управління розвинутих країн. Якщо до кінця 80-х рр. минулого століття уряди цих країн використовували такі технології для задоволення вну-

трішніх потреб та управлінських цілей, то стрімке поширення Інтернету та глобальної мережі стало базисом для зміни пріоритетів з внутрішніх управлінських потреб на зовнішні – зв'язки з громадськістю. Інтернет поступово перетворився на економічно ефективно орієнтовану на користувача платформу для службовців, які отримали можливість спілкуватися безпосередньо з громадянами та поширювати великі масиви інформації серед громадськості.

Це зумовило трансформування державного управління з метою пристосування його до вимог інформаційного суспільства та інформаційної ери. На основі інформаційних технологій прискорюється процес прийняття рішень та їх реалізації, вивільняється робочий час, з'являється механізм ефективного консультування громадськості щодо державної політики, окреслюються нові канали надання громадянам інформації та послуг. Цей процес змінює підходи до механізмів управління, переорієнтовує його і поступово трансформує базисні принципи для забезпечення широкої участі громадян в обговоренні та прийнятті державних рішень.

Ринок інформаційних послуг в Україні знаходиться на етапі свого формування, однією із складових його загальної інфраструктури є організаційно-технологічне забезпечення. В умовах інформаційного суспільства основою формування РІП є ІКТ, що являють собою найбільш наукоємні технології з високим рівнем автоматизації та інтелектуалізації процесів, яким властиві розподіленість, сервіс-орієнтованість, гнучкість, мобільність.

Для розвитку інформаційного суспільства, що стимулює країну й органи державного управління до прийняття концепції «електронного уряду», І. В. Клименко, К. О. Линьов наголошують на досягненні наступних цілей:

Надавати населенню послуги в електронному вигляді.

Кардинально змінити відносини з громадянами. Щоб не надавати однакові послуги населенню, державні органи можуть вирішити це питання шляхом використання нових інформаційних технологій.

Побороти інформаційну нерівність. Організувати навчання комп'ютерній грамотності, особливо молоді та людей похилого віку.

Забезпечити громадянам можливість навчатися протягом усього життя. Поширити електронне (дистанційне) навчання спеціалістів у галузі обробки і аналізу інформації (knowledge workers).

Сприяти соціально-економічному розвитку. Орієнтуються не лише на місцевих споживачів, а на підвищення рівня професійної підготовки і зайнятості населення на місцях.

Розробляти ефективні нормативно-правові акти. Держава повинна створити гнучке законодавство, стимулюючи довіру до всіх видів електронних операцій і забезпечити конфіденційність інформації.

Створити форми управління з активним залученням громадськості. Проведення дебатів та дискусійних форумів в Інтернеті.

Отже, повинна проводитися відповідна державна політика щодо впровадження в державне управління інформаційних ресурсів, які б могли дійсно забезпечити та задовольнити потреби та інтереси громадян та організацій всіх форм власності, на підвищення ефективності діяльності органів державної влади, управління та місцевого самоврядування [9, с.4].

Отже, на нашу думку для підвищення якості послуг необхідно:

- у відповідній системі державного управління чітко розмежувати повноваження між органами влади, які надають: адміністративні послуги; муниципальні послуги; управлінські послуги.
- значно скоротити перелік послуг, тобто переглянути функції відповідних органів, щоб уникнути дублювання послуг та скасувати зайві послуги, які не зашкодять суспільству та державі;
- регламентувати всю процедуру надання державних послуг населенню, розробити відповідний порядок надання послуг, додержуватися принципу «Єдиного ві-

кна», щоб громадянин подав до відповідного органу тільки заяву, а всі наступні кроки повинні здійснюватися всередині органу та між органами влади.

- виробити стандарти надання послуг: вивчити потреби, проблеми, інтереси клієнта; обслуговувати клієнтів за вищими стандартами; дати споживачу право вибору на отримання послуги; забезпечити прозорість та доступність громадян до інформації, яка стосується вирішення їхньої проблеми; враховувати думку клієнта щодо вирішення проблеми.

В проблемі якості послуг звичайно йдеться мова про суб'єктивну оцінку очікуваного результату. Тобто якість можна контролювати через відповідні критерії, критеріями оцінювання надання послуг є показники, які визначають рівень задоволення потреб та інтересів споживачів послуг, професійність, компетентність діяльності службовців органів, що їх надають. Оцінювання якості компетентності, професійності, відкритості, прозорості, результативності, оперативності, доступності, зручності, поваги до особи.

## Література.

1. Авер'янов В. Б. «До питання про поняття так званих «управлінських послуг» \ \ Право України. – 2002. – № 6. – Ст. 125–127.
2. Адміністративна процедура та адміністративні послуги. Зарубіжний досвід і пропозиції для України / авт. упоряд. В. П. Тимошук. – К.: Факт, 2003. – 496 с.
3. Великий тлумачний словник сучасної української мови; [уклад. і голов. ред. В. Т. Бусел]. – К.; Ірпінь: ВТФ «Перун», 2007. – 1736 с.
4. Долечек В. Управлінські послуги, як новий вид державних послуг \ \ Ефективність державного управління в контексті глобалізації та євроінтеграції: Матеріали наук. практ. конф. за міжнар. участю, м. Київ, 29 травня 2003 р. – Т.– К: Вид-во НАДУ 2003. – Ст. 259–260.
5. Закон України від 01.06.2010 р № 2289–VI «Про здійснення державних закупівель» (зі змінами та доповненнями) [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [www.zakon.rada.gov.ua](http://www.zakon.rada.gov.ua).
6. Закон України від 28.12.1994 р. «Про оподаткування прибутку підприємств» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [www.rada.kiev.ua](http://www.rada.kiev.ua).
7. Закон України від 25.06.1991 № 1251–12 «Про систему оподаткування» (зі змінами та доповненнями) [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [www.rada.kiev.ua](http://www.rada.kiev.ua).
8. Закон України від 2 жовтня 1992 року N 2657–XII «Про інформацію» (зі змінами та доповненнями) [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [www.zakon.rada.gov.ua](http://www.zakon.rada.gov.ua).
9. І. В. Клименко К. О. Линьов Технології електронного урядування: Навчальний посібник. – Київ: Вид-во ДУС, 2006. – 225 с.
10. Коломієць Т. Управлінські послуги в контексті взаємовідносин особи й органів місцевої влади в Україні: концептуальний і нормативний аспекти / Т. Коломієць // Актуал. пробл. держ. упр. : зб. наук. пр. / редкол. : С. М. Серьогін (голов. ред.) [та ін.]. – Д.: Дніпропетр. регіон. ін-т держ. упр. УАДУ, 2002. – Вип. 1(7). – С. 178–182.
11. Колпаков В. Предмет адміністративного права: сучасний вимір / В. Колпако // Юрид. Україна. – 2008. – № 3. – С. 33–38.
12. Концепція розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади схваленої: Розпорядженням Кабінету Міністрів України від 15 лютого 2006 р. № 90-р. \ \ Офіційний вісник України. – 2006. № 7. – С.168–170
13. Котлер Ф. Основы маркетинга. Краткий курс. : Пер. с англ. – М.: Издательский дом «Вильямс», 2007. – 656 с.
14. Мордвінов, О. Г. Адміністративні послуги органів виконавчої влади та місцевого самоврядування / О. Г. Мордвінов, Л. О. Ляшенко // Держава та регіони. – 2007. – № 2. – С. 60–65.
15. Наказ державного комітету України по стандартизації, метрології та сертифікації від 30.12.1997р. № 822 «Державний класифікатор продукції та послуг» (зі змінами

та доповненнями) [Електронний ресурс]. – Режим доступу : [www.ligazakon.ua](http://www.ligazakon.ua).

16. Наказ державного комітету України по стандартизації, метрології та сертифікації від 2 червня 1997 р. № 324 «Класифікація послуг зовнішньоекономічної діяльності» [Електронний ресурс]. – Режим доступу : [www.ligazakon.ua](http://www.ligazakon.ua).

17. Про заходи щодо впровадження адміністративної реформи в Україні : Указ Президента України від 22 липня 1998 року № 810\ 98.\ \ Офіційний вісник України. – 1998. – № 21. – Ст. 32.

18. Тимошук В. П. «Адміністративна процедура та адміністративні послуги. Зарубіжний досвід і пропозиції для України» – К.: Факт, 2003. – с. 117.

19. Шабатіна, І. Досвід країн Європейського союзу з надання публічних послуг населенню / І. Шабатіна // Актуал. пробл. держ. упр. : зб. наук. пр. / редкол. : С. М. Серьогін [та ін.]. – Д.: ДРІДУ НАДУ, 2006. – Вип. 2 (24). – С. 92–99.

УДК 322.2

*Викторія Малюська*

## СТАН І АКТУАЛЬНІ ПИТАННЯ ЦЕРКОВНО-ДЕРЖАВНИХ І ЦЕРКОВНО-СУСПІЛЬНИХ ВІДНОСИН (НА ПРИКЛАДІ РУСЬКОЇ ПРАВОСЛАВНОЇ ЦЕРКВИ)

*У статті розглянуто аспекти церковно-державних відносин в деяких країнах, акцентована увага на актуальних питаннях взаємин церкви й держави в історичному просторі та на сучасному етапі. Висвітлено особливості формування моделі церковно-державних відносин в контексті глобалізаційних процесів та світових перетворень.*

**Ключові слова:** державно-церковні відносини, Православна Церква, державні трансформації, суспільний розвиток, глобалізаційні процеси, органи державної влади.

постановка проблеми

У своїх взаєминах з органами влади різних держав Руська Православна Церква насамперед прагне забезпечити для своїх віруючих «життя тихе й безтурботне у всякому благочесті й чистоті» (1 Тим. 2, 2). Підтримуючи діалог з органами влади різних галузей і рівнів, Церква намагається забезпечити для православних християн необмежене сповідання своєї віри, можливість жити згідно з нею, облаштовувати церковне життя відповідно до вимог Священного Писання, Священного Переказу, святих канонів і церковних традицій, розвивати різноманітні форми православного свідчення й служіння в сучасному світі. Крім діалогу з різних питань, що вимагають узгодження позицій і інтересів, Церква розвиває співпрацю з державою в цілому ряді сфер, перерахованих у пункті III.8 Основ соціальної концепції Руської Православної Церкви. Це, зокрема, миротворство, турбота про збереження моралі в суспільстві, духовне й моральне виховання, справи милосердя й добродійності, охорона й розвиток історичної й культу-

рної спадщини, піклування про воїнів і співробітників правоохоронних установ, пастирська турбота про осіб, позбавлених волі, наука, культура, екологічна діяльність. У рамках цієї спільної роботи Церква піклується про благо як православних християн, так і взагалі всіх її ближніх. Перераховані сфери взаємодії Церкви й держави актуальні й для розвитку її взаємин із суспільними об'єднаннями. У Російській Федерації здійснюються активний діалог і співробітництво Церкви з усіма галузями й рівнями державної влади. Слід особливо відзначити взаємодію з Адміністрацією Президента, Урядом РФ, Державною Думою, Міністерством юстиції, Міністерством оборони, Міністерством внутрішніх справ і іншими правоохоронними відомствами, Міністерством закордонних справ, Міністерством культури, більшістю регіональних і місцевих органів влади. Важливою складовою спільної співпраці є досвід укладання угод з федеральними міністерствами й відомствами й регіональними органами влади. Церковно-державні взаємини характеризуються високим рівнем взаємної довіри й наявністю безпосередніх контактів. При наявності ряду дискусійних питань, з яких здійснюється діалог, слід зазначити, що такий діалог ведеться з урахуванням думки Церкви й поступово приводить до результативного пошуку взаємоприйнятних рішень. Предметом взаємних консультацій і загальних зусиль все частіше є не тільки питання, що належать до вузькоцерковних інтересів, але також проблеми загальнонаціонального й міжнародного значення, такі як турбота про моральне виховання юнацтва, підтримка родини, протистояння наркоманії, алкоголізму й іншим суспільно небезпечним проявам, подолання національної ворожнечі, вирішення міжнародних конфліктів, сприяння міжрелігійному діалогу в національному й світовому масштабі, у тому числі на рівні міжурядових організацій.

Питання державно-церковних відносин знайшли своє наукове відображення у працях таких науковців, теоретиків та практиків: А. Л. Деркача, Б. П. Коника, Д. Рене, Б. М. Ємельянова, С. А. Правкіна та інших. Не можна не визнати наявності активного й прямого церковно-державного діалогу в Україні. При цьому органи державної влади – як на центральному, так і на місцевому рівні – надають значну допомогу у вирішенні практичних проблем Церкви, включаючи будівництво й відтворення храмових будинків, становлення культурної, просвітницької й соціальної місії Церкви. У той же час в Україні наявні негативні тенденції. Зокрема, надходять численні листи священнослужителів і мирян, які просять Святого Патріарха захистити єдність Церкви, яку вони високо цінують. У цих обставинах Священнокерівництво Церкви багаторазово підкреслювало, що політизація церковних проблем, спроби впоратися з ними світськими методами призводять лише до ще більших проблем при вирішенні існуючих складнощів. Найбільш імовірним наслідком політичного втручання в делікатну сферу церковного життя може стати дестабілізація суспільного становища. Ще однією важливою проблемою, що чекає свого вирішення, є неможливість одержання статусу юридичної особи для релігійних об'єднань у їх цілісності, що радикально розходиться із загальноприйнятою в Європі й світі правовою системою [1, 32–33].

Республіка Білорусь демонструє країнам, що входять у канонічну територію православної Церкви, позитивний приклад постановки церковно-державних відносин на рівень всеосяжного договору. В 2003 році була укладена Угода про співробітництво між Республікою Білорусь і Білоруською Православною Церквою. Даний документ носить основний характер і визначає принципи й головні напрямки взаємодії. У ньому передбачаються прийняття й виконання додаткових угод і програм. Починаючи з 2004 року було прийнято більше 15 спільних програм і угод Білоруського Екзархату з міністерствами й іншими державними установами. Відповідні документи підписані також на рівні єпархій, обласної влади й Мінської мерії. Серед реалізованих доку-

аналіз останніх досліджень і публікацій

© Малюська В.А., 2010.