

## ПІДХОДИ ДО ІНТЕРПРЕТАЦІЇ ПОНЯТТЯ “ПУБЛІЧНІ ПОСЛУГИ”

**Т.В.Серьогіна,**

*Дніпропетровський регіональний інститут державного управління  
Національної академії державного управління при Президентові України*  
Email: seregina.dridu@gmail.com

ORCID: 0000-0001-8402-5958

**Ю.А.Савченко,**

*Запорізька обласна державна адміністрація*  
Email: zorenkoua@gmail.com

ORCID: 0000-0001-8315-2234

У статті здійснено аналіз місця і ролі публічних послуг у процесі становлення врядування на демократичних засадах, акцентовано увагу на важливості розмежування понять функції органу публічної влади від послуги, що ним надається. Досліджено підходи до трактування поняття “публічна послуга”, з’ясовано, що немає єдиної думки стосовно визнання їх як результату діяльності або власне процесу. Виділено питання суб’єкта надання публічної послуги, адже, з одного боку, в наукових працях наголошується на необхідності розширення кола суб’єктів-надавачів публічних послуг, з другого зазначається, що суб’єктом залишається інституція, що фінансує й несе відповідальність за належне надання послуги. Визначено та обґрунтовано основні ознаки публічних послуг, запропоновано авторське визначення цього поняття.

*Ключові слова:* публічні послуги, суспільні інтереси, суб’єкт надання послуги, суб’єкт звернення, функції органів публічної влади, фінансування послуг.

### APPROACHES TO INTERPRETATION OF “PUBLIC SERVICES” DEFINITION

**T.V.Serohina,**

*Dnipropetrovs'k Regional Institute of Public Administration of National Academy for Public Administration  
under the President of Ukraine*

**Y.A.Savchenko,**

*Zaporizhzhya regional state administration*

The article is devoted to the study of approaches to the interpretation of the concepts “service” and “public service”, as well as the process of their evolution in independent Ukraine. The modern stage is defined, which is characterized by final definition of the concept of “public service” with subsequent fixing in the legislation. The place and role of public services in the process of democratic governance are analyzed; attention is paid to the importance of satisfying not only public interests, but also specific private interests by public authorities. The basic features of public services are identified and substantiated, the author’s definition of the concept is proposed.

*Key words:* public services, public interests, private interests, subject of provision of services, functions of bodies of public authority, financing of services.

**Постановка проблеми в загальному вигляді та її зв’язок з важливими науковими та практичними завданнями.** З початку становлення України як незалежної держави майже всі сфери суспільного життя зазнали впливу загальнонаціональних трансформаційних процесів, не минули реформи й публічну владу. Традиційний вектор на задоволення загальних суспільних потреб, що є функцією держави як форми організації суспільства, в нових умовах потребував перегляду. Адже перехід держави на демократичні засади урядування передбачає врахування не тільки загальних суспільних інтересів, а й інтересів кожної окремої як фізичної, так і юридичної особи. Попри значний науковий інтерес до досліджуваної проблеми, теоретичні підходи до визначення поняття “публічні послуги”, їх місця в сучасній

демократичній державі не знайшли системного відображення в теорії державного управління, що й зумовило вибір теми дослідження.

**Аналіз останніх публікацій за проблематикою та визначення невирішених раніше частин загальної проблеми.** У вітчизняній науці одним із основних підходів до дослідження поняття “публічні послуги” виступає розгляд цієї категорії як об’єкта цивільних правовідносин. Таке бачення притаманне представникам юридичної науки, натомість публічні послуги крізь призму розбудови сервісно-орієнтованої держави досліджено в роботах теоретиків державного управління. Зокрема, понятійно-категорійний апарат забезпечення системи надання послуг розглянуто в роботах А.Ліпенцева [7], Н.Васильєвої [4] та Т.Буренко [3], присвячених розвитку системи

© Серьогіна Т.В., Савченко Ю.А., 2018

надання адміністративних послуг. Крізь призму реалізації сервісно-орієнтованої державної політики в Україні досліджено систему надання публічних послуг О.Карпенком [5].

Виходячи з концепції сучасної сервісної держави здійснено оцінку якості послуг та аналіз системи надання публічних послуг органами державної влади в навчальному посібнику В.Сороко [12]. Теоретичні підходи до системи надання публічних послуг відображені в монографії Т.Маматової [9], у якій запропоновано розглядати державний контроль як публічну послугу, що має базуватися на методології управління на основі якості.

Проте, незважаючи на значний науковий інтерес до зазначеної проблематики, на сьогодні бракує ґрунтовних праць, у яких системно досліджуються основні поняття системи надання послуг органами влади в Україні.

**Формулювання цілей (мети) статті.** Мета статті полягає в аналізі понятійно-категорійного апарату системи надання послуг органами влади, визначенні та обґрунтуванні основних ознак публічних послуг, а також у сучасній інтерпретації поняття “публічні послуги”.

**Виклад основних результатів та їх обґрунтування.** Намагання теоретиків виділити основні ознаки поняття “послуга” не завжди давали бажаний результат, адже складною є дефініція цього поняття, яке визначається як “численні та різноманітні дії, спрямовані на різноманітні об’єкти; ці численні та різноманітні дії офіційна статистика відносить до одного класу економічних благ; послуга – це гнучкий об’єкт, межі якого не є стабільними, сталими і легко змінюються під впливом об’єктивних економічних умов конкретної сфери господарювання. Цим пояснюються численні невдачі науковців при формулюванні доктринального визначення поняття “послуги” як економіко-правової категорії” [11].

Отже, в найбільш загальному розумінні така складна й багатоаспектна категорія, як “послуга”, розуміється як результат праці, виконання корисної дії, надання допомоги тощо. Аналогічний зміст укладається в поняття “послуга” в англійській мові, що в перекладі (англ. – *service*) означає дію щодо допомоги або виконання роботи для когось (*авт. пер.*) [16].

Доповнити зміст поняття можливо з допомогою мультидисциплінарних підходів. Зокрема, крізь призму менеджменту в контексті споживчої вартості [10] категорія “послуга” розглядається як продукт, причому на відміну від товару, який також розглядається як продукт, послуга не завжди передбачає матеріальне вираження. Послуга

є діяльністю, яка має споживчу вартість і спрямовується на задоволення потреб конкретної особи, колективу та суспільства; товар є матеріально-речовинним продуктом діяльності [4].

Згідно з концепцією (підходом) учених-економістів послуга визначається як діяльність чи завершений результат, надання якої базується на попиті. Особливістю послуги в такому аспекті виступає невід’ємність результату від процесу виробництва, чим зумовлена неможливість установлення права власності на такий продукт. Саме продукт отримує споживач послуги, натомість виробник послуги сприймає її як товар, якому властива певна споживча вартість, при цьому послуга розуміється як корисна дія, що несе в собі певну споживчу вартість.

Інша група концепцій представлена підходами крізь призму юридичної науки, де послуга розглядається як об’єкт цивільних правовідносин, виокремлений за цільовим призначенням і правовим режимом. За такого підходу науковці ототожнюють матеріальні і нематеріальні блага з речовими і духовними цінностями, тоді як економісти під першими розуміють об’єкти, які наділені уречевленою формою, а, розмежовуючи матеріальні та нематеріальні блага, вони виділяють “товар” і “послугу” [4]. Зазначається, що “нематеріальність” послуг виходить із таких їх характеристик, як неможливість транспортування, зберігання або демонстрації, наприклад перед продажем [8, с. 8].

Окрема група концепцій дає змогу із загального масиву виділити 3 підходи щодо трактування поняття “послуга”, до яких відносять: економічний (вигода), соціальний (обслуговування) та правовий (створення умов). Інше бачення передбачає, що існуючі концепції щодо сучасного трактування поняття “послуга” можна поділити на 4 основні групи. Одну групу становлять підходи, відповідно до яких послуга – це діяльність, що не набуває матеріально-речової форми і задовольняє певні потреби замовників-споживачів. Інша група являє собою підходи науковців, у рамках яких послуга трактується як результат діяльності. З погляду економічної науки, як зазначає В.Резнікова, послуга при цьому розглядається як окремий закінчений результат або продукт діяльності у сфері послуг, що надається виробником споживачеві відповідно до попиту і встановлених вимог до властивостей, якості послуги. Окрема група підходів пов’язана з трактуванням послуги як сукупності діяльності та її результату, адже, як зазначає науковець, при наданні послуг продається не сам результат, а дія, яка до нього привела. На відміну від попередніх груп, наступна група поєднала в собі підходи, від-

повідно до яких сутність послуги полягає в діяльності, що не має уречевленого результату. Віднесення послуги до розряду благ сформувало інший погляд на тлумачення поняття, згідно з яким послуга виступає як діяльність, спрямована на зміну стану так званого неуречевленого блага. При цьому вказується на те, що виробництво послуг та їх споживання збігаються в часі та просторі і в момент надання послуги її виробник і споживач вступають у безпосередній контакт. В одній із концепцій можна виділити розуміння послуги як будь-якої функції, пов'язаної безпосередньо або опосередковано із задоволенням особистісних потреб, але безпосередньо не спрямованої на виробництво будь-яких предметів [11].

Стосовно неможливості матеріального втілення послуги як продукту науковці зазначають, що “продукція сфери послуг є скоріш за все результатом взаємодії із замовником, ніж звичайним товаром, який має матеріальне втілення. Слід зауважити, що поняття “послуга” є базовою категорією, і від коректності її формулювання залежать усі подальші наукові розвідки.

Найбільш дискусійним є питання відмежування послуги, що надає орган влади, від функції, яку він виконує. Тому з метою запобігання можливим неточностям з урахуванням трактування семантичного значення поняття “надання послуги” як: прислужитися, удружити, статися в нагоді, задовольнити тощо [2], невід’ємною ознакою процесу надання послуги виступає потреба особи. Виходячи з цього у статті варто спинитися на такому визначенні вказаного поняття: послуга – це результат діяльності щодо створення благ з метою задоволення певної потреби. Слід звернути увагу, що наведене визначення в подальшому дає змогу відокремити виконання функцій органом публічної влади з метою задоволення загального суспільного інтересу від надання послуги, ініціювати яку покликаний суспільний інтерес, пов’язаний з конкретною потребою фізичної або юридичної особи.

Сукупність заходів, спрямованих на становлення сервісно-орієнтованої держави, від початку здобуття незалежності, крім іншого, активізувала дослідження понятійно-категорійного апарату системи надання послуг органами публічної влади. Згідно з одним із підходів поняття “публічні послуги” трактується так: це діяльність органів публічної влади, об’єднань громадян, фізичних осіб, інших суб’єктів різних рівнів, що здійснюється за рахунок публічних і приватних коштів, з надання (передачі) фізичним і юридичним особам певних матеріальних чи нематеріальних благ,

які є соціально значущими та приносять користь суспільству й державі [14].

До переваг такого підходу слід віднести розширення кола суб’єктів–надавачів публічних послуг за рахунок “об’єднань громадян, фізичних осіб, інших суб’єктів різних рівнів”. Проте критиками такого підходу виступають правознавці, які зазначають, що “в цьому випадку на перше місце для визначення природи послуги ставиться не безпосередній суб’єкт її надання, а суб’єкт, який несе відповідальність за надання цієї послуги, та джерело фінансування надання даного виду послуг, тобто вид бюджету” [13].

Питання фінансування розкриваються дещо по-новому, адже зазначається, що така діяльність “здійснюється за рахунок публічних і приватних коштів”. Не підлягає сумніву, що це є перспективним напрямом розвитку системи надання публічних послуг, проте постає питання про доцільність його згадування у формулюванні поняття “публічна послуга”. Якщо звернутися до трактування цього поняття згідно з європейськими підходами, де інноваційні методи залучення додаткових коштів дістали найбільшого поширення, можна переконатися, що в ній не міститься подібне положення.

Не можна залишити поза увагою таке визначення вказаного поняття в контексті правового підходу: “публічні послуги” – це “урегульована публічно-правовими нормами діяльність органів публічної адміністрації щодо задоволення публічного інтересу з розгляду заяви фізичної або юридичної особи про видачу адміністративного акта (рішення, дозвіл, ліцензія, сертифікат, акт, посвідчення тощо), спрямована на забезпечення її прав і законних інтересів та/або на виконання особою визначених законом обов’язків шляхом фінансування за рахунок публічних коштів” [6]. Стосовно наведеного визначення слід зауважити, що нині виникає сумнів відносно коректності інтерпретації поняття “публічні послуги” як “діяльності органів публічної адміністрації”, адже загальноновизнаним є їх трактування як результату процесів діяльності публічних органів [9].

Грунтуючись на проведеному дослідженні, доцільно виокремити ознаки, за якими можна ідентифікувати послугу як публічну:

– суб’єктом надання такої послуги виступає орган публічної влади (орган державного управління або орган місцевого самоврядування, а також інституція, яка перебуває в його управлінні), при цьому інституції різних форм власності залучаються на засадах делегування повноважень, у результаті чого вони не набувають статусу суб’єкта надання публічної послуги;

– фінансування публічної послуги відбувається за рахунок коштів органів публічної влади (не виключається можливість залучення коштів з інших джерел, про що слід зазначити окремо);

– надання послуги є результатом діяльності щодо здійснення владних повноважень;

– публічна послуга надається за ініціативою фізичної або юридичної особи, в окремих випадках – поза такою ініціативою, як зазначалося вище. Це збігається з точкою зору Н.Артемова, який вважає, що, наприклад, такі послуги, як вивезення сміття чи відходів, повинні надаватися незалежно від наявності зацікавленості (у суб'єктів звернення. – *Прим. авт.*) [1];

– надання публічної послуги потенційно не передбачає отримання прибутку (у зв'язку з чим європейські дослідники зазначають, що такі послуги не будуть надаватися без участі публічних органів);

– публічні послуги спрямовані на задоволення інтегрованих потреб (нерозривно пов'язаних між собою публічної та конкретної особистої потреби);

– право на отримання публічної послуги визначається законом (на вітчизняному ґрунті з урахуванням процесу становлення поняття “публічні послуги”, коли на сьогодні відсутнє достатнє правове забезпечення діяльності щодо їх надання, формулювання “право на отримання” має визначатися законом).

Характер формування інтегрованих потреб, що складається з публічних потреб у поєднанні з конкретною особистою потребою, і є основою для надання публічної послуги (за дотримання певних умов). Отже, виходячи із викладеного вище можна зробити висновок, що “публічна послуга” – це результат процесів діяльності публічних органів за публічні кошти, спрямований на задоволення пов'язаних між собою публічної та конкретної потреб громадянина, право на отримання якої визначається/має визначатися законом.

**Висновки та перспективи подальших досліджень.** Аналіз підходів до розуміння поняття “послуга” показав, що існуючі концепції можна поділити на різні групи за певними ознаками,

наприклад на економічний підхід (послуга – це діяльність або її результат, який має форму товару та надається виробником споживачеві відповідно до попиту, встановлених вимог до властивостей та якості) та юридичний (послуга – це об'єкт цивільних правовідносин, виокремлений за цільовим призначенням і правовим режимом), а також на економічний (вигода), соціальний (обслуговування) та правовий (створення умов) підходи та ін.

Найбільш прийнятним в контексті дослідження є таке визначення поняття “послуга”: це результат діяльності щодо створення благ з метою задоволення певної потреби.

Виходячи з результатів дослідження можна зробити висновок, що задоволення суспільних потреб є природним для держави як форми організації суспільства. І лише задоволення пов'язаних між собою суспільного й конкретного особистого інтересів шляхом надання публічної послуги є ознакою демократичного суспільства.

Основою визначення поняття “публічні послуги” стали виділені в процесі дослідження такі його основні ознаки. Суб'єктом надання публічної послуги виступає орган публічної влади; її фінансування відбувається за рахунок коштів органів публічної влади; публічна послуга є результатом діяльності щодо здійснення владних повноважень; така послуга надається за ініціативою фізичної або юридичної особи; потенційно не передбачає отримання прибутку; публічні послуги спрямовані на вирішення інтегрованих потреб; право на їх отримання визначається законом.

Виходячи із зазначених ознак запропоноване авторське визначення поняття “публічна послуга” як результату процесів діяльності публічних органів за публічні кошти, спрямованих на вирішення пов'язаних між собою публічної та конкретної потреб громадянина, право на отримання якої визначається/має визначатися законом.

Подальшого наукового опрацювання потребують елементи механізму забезпечення розвитку інституту публічних послуг в Україні на демократичних засадах.

#### Список використаних джерел

1. Артемов Н. Правовое регулирование неналоговых доходов бюджетов : учеб. пособие / Н. Артемов, Г. Ячменев. – М. : ООО “Изд-во “Элит”, 2008. – 376 с.
2. Идеографический словарь русского языка / сост. О. Баранов. – М. : Изд-во ЭТС, 1995. – 820 с.

#### References

1. Artemov N. (2008), *Pravovoe regulirovanie nalogovyh dohodov byudzhetrov* [Legal regulation of non-tax revenues of budgets], “EHLit”, Moscow, Russia.
2. Baranov, O. (1995), *Ideograficheskij slovar' russkogo yazyka* [The ideographic dictionary of the Russian language], EHTS, Moscow, Russia.

3. Буренко Т. О. Формування системи надання адміністративних послуг органами державної влади в Україні : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. наук з держ. упр. : спец. 25.00.01 "теорія та історія державного управління" / Буренко Тамара Олексіївна ; НАДУ. – Київ, 2011. – С. 20.
4. Васильєва Н. В. Теоретико-методологічні засади формування та розвитку системи надання адміністративних послуг на регіональному рівні : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня д-ра наук з держ. упр. : спец. 25.00.02 "механізми державного управління" / Васильєва Наталія Вікторівна ; АМУ. – Київ, 2014. – С. 36.
5. Карпенко О. В. Механізми формування та реалізації сервісно-орієнтованої державної політики в Україні : дис. на здобуття наук. ступеня д-ра наук з держ. упр. : спец. 25.00.02 "механізми державного управління" / Карпенко Олександр Валентинович ; НАДУ. – Київ, 2016. – С. 340.
6. Легеца Є. О. Концепція публічних послуг: адміністративно-правовий аспект : дис. на здобуття наук. ступеня д-ра юрид. наук : спец. 12.00.07 "адміністративне право і процес; фінансове право; інформаційне право" / Легеца Євген Олександрович ; ЗНУ. – Запоріжжя, 2017. – С. 374.
7. Ліпенцев А. Адміністративні послуги в Україні: поняття та сутність / А. Ліпенцев, Ю. Жук // Ефективність держ. упр. – 2015. – № 42. – С. 145–146.
8. Майлс Й. Сервисные инновации в XXI веке [Электронный ресурс] / Й. Майлс // Форсайт. – 2011. – Т. 5. – № 2. – С. 4–15. – Режим доступа : <https://foresight-journal.hse.ru/2011-5-2/33089955.html>.
9. Маматова Т. В. Управління на основі якості: методологічні засади для органів державного контролю : монографія / Т. В. Маматова. – Дніпропетровськ : Свідлер А. Л., 2009. – С. 326.
10. Менеджмент в сфере услуг : учеб. / [авт. кол. ; под ред. В. Ф. Уколова]. – М. : Луч, 1995. – С. 347.
11. Резнікова В. В. Сутність категорії "послуга": аналіз існуючих концепцій [Електронний ресурс] / В. В. Резнікова // Радник – Укр. юрид. портал. – Режим доступу : <http://radnuk.info/statti/230-tsum-pravo/14859.lr.html>
12. Сороко В. М. Надання публічних послуг органами державної влади та оцінка їх якості : навч. посіб. / В. М. Сороко. – Київ : НАДУ, 2008. – С. 104.
13. Циндря В. Класифікація адміністративних послуг, що надаються органами внутрішніх справ / Володимир Циндря // Вісн. Акад. упр. МВС. – 2010. – № 4 (16). – С. 166–172.
14. Чаусовська С. Поняття публічних послуг та їх класифікація [Електронний ресурс] / С. Чаусовська // Держава та регіони. – 2017. – № 1 (57). – Режим доступу : [http://pa.stateandregions.zp.ua/archive/1\\_2017/20.pdf](http://pa.stateandregions.zp.ua/archive/1_2017/20.pdf)
15. Якісні управлінські послуги – головна умова підвищення довіри населення до органів влади : монографія / [Ю. О. Куц, С. В. Краснопорова, О. К. Чаплигін та ін.] ; за заг. ред. Ю. О. Куца,
3. Burenko T. O. (2011), "Formation of system providing administrative services to state authorities in Ukraine", Ph.D. Thesis, Theory and History of Public Administration, National Academy for Public Administration under the President of Ukraine, Kyiv, Ukraine.
4. Vasyly'yeva N. V. (2014) "Theoretical and methodological bases of formation and development of the administrative services system at the regional level", Doctor, Mechanisms of Public Administration, Academy of Municipal Administration, Kyiv, Ukraine.
5. Karpenko O. V. (2016) "Mechanisms of service-oriented public policymaking in Ukraine", Doctor, Mechanisms of Public Administration, National Academy for Public Administration under the President of Ukraine, Kyiv, Ukraine.
6. Leheza Ye. O. (2017) "The concept of public service, administrative and legal aspects", Doctor, administrative law and process; financial law; informational law, Zaporizhzhia National University, Zaporizhzhia, Ukraine.
7. Lipentsev A. and Zhuk Yu. (2015), "Administrative Services in Ukraine: Concept and Essence", *Efektynist' derzhavnoho upravlinnya*, vol. 42, pp. 145–146.
8. Mayls Y. (2011), "Service Innovations in the 21st Century", *Foresight*, [Online], vol. 2, available at: <https://foresight-journal.hse.ru/2011-5-2/33089955.html> (Accessed 4 Apr 2018).
9. Mamatova T. V. (2009), *Upravlinnya na osnovi yakosti: metodologichni zasadi dlya organiv derzhavnogo kontrolyu* [Quality-based management: methodological principles for state control bodies], monograph, Svidler A. L., Dnipropetrovs'k, Ukraine.
10. *Menedzhment v sfere uslug* [Management in the field of services] (1995), Luch, Moscow, Russia.
11. Ryznikova V. V. (2007) "The essence of the category "service": an analysis of existing concepts", *Ukrayins'kyi yurydychnyy portal* [Online], available at: <http://radnuk.info/statti/230-tsum-pravo/14859.lr.html> (Accessed 20 Feb 2018).
12. Soroko V. M. (2008), *Nadannya publichnykh posluh orhanamy derzhavnoyi vlady ta otsinka yikh yakosti* [Providing of public services by public authorities and assessment of their quality], National Academy for Public Administration under the President of Ukraine, Kyiv, Ukraine.
13. Tsyndrya V. (2010), "Classification of administrative services provided by internal affairs bodies", *Bulletin of the Academy of Management of the Ministry of Internal Affairs*, vol. 4 (16), pp. 166 – 172.
14. Chausovs'ka S. (2017) "The concept of public services and their classification", *Derzhava ta rehiony* [Online], available at: [http://pa.stateandregions.zp.ua/archive/1\\_2017/20.pdf](http://pa.stateandregions.zp.ua/archive/1_2017/20.pdf) (Accessed 9 Mar 2018).
15. Kuts Yu. O., Krasnop'orova S. V., Chaplyhin O. K. and other (2006), *Yakisni upravlins'ki posluhy – holovna umova pidvyshchennya doviry naseleण्या do orhaniv vlady* [Quality administrative services are the main

С. В. Краснопорової. – Харків : Вид-во ХарПІ НАДУ “Магістр”, 2006. – 192 с.

16. English Oxford Living Dictionaries [Electronic resource] / Online dictionary. – Access mode : <https://en.oxforddictionaries.com/definition/service>. – Title from screen.

condition for increasing public confidence in the authorities], Mahistr, Kharkiv, Ukraine.

16. English Oxford Living Dictionaries [Online], available at: <https://en.oxforddictionaries.com/definition/service> (Accessed 18 Mar 2018).

**Серьогіна Тетяна Володимирівна**,  
кандидат наук з державного управління,  
докторант кафедри менеджменту та управління  
проектами,  
Дніпропетровський регіональний інститут  
державного управління Національної  
академії державного управління  
при Президентіві України,  
49044, м. Дніпропетровськ, вул. Гоголя, 29  
**Савченко Юлія Анатоліївна**,  
магістр державного управління,  
голова відділу підготовки  
аналітичних, інформаційних  
матеріалів апарату Запорізької  
обласної державної адміністрації,  
69107, м. Запоріжжя, пр. Соборний, 164

**Цитування:** Серьогіна Т. В. Підходи до інтерпретації поняття “публічні послуги” / Т. В. Серьогіна, Ю. А. Савченко // Вісн. НАДУ. Серія “Державне управління”. – 2018. – № 3 (90). – С. 26–31.

**Стаття надійшла:** 11.07.2018

**Схвалено до друку:** 27.08.2018

**Serohina, Tetiana V.**,  
Ph.D, doctoralstudent, Chair of Management  
and Project Management, Dnipropetrovs'k  
Regional Institute for Public Administration,  
National Academy for Public Administration  
under the President of Ukraine,  
29, Gogol's St., Dnipro, 49044, Ukraine  
**Savchenko, Yuliya A.**,  
Master of Public Administration,  
Head of the Department for the Preparation  
of Analytical and Informational Materials  
of the Apparatus, Zaporizhzhya Regional  
State Administration,  
164, Soborn's pr., Zaporizhzhya, 69107, Ukraine

**Citation:** Serohina T.V. and Savchenko Y.A. (2018), Pidkhody do interpretaciyi ponyattya “publichni poslugy” [Approaches to interpretation of “public services” definition], *Bulletin of the NAPA, Series “Public Administration”*, № 3 (90), 26–31.

**Article arrived:** 11.07.2018

**Accepted:** 27.08.2018