

ДЕРЖАВНИЙ СЕРВІС ЯК ІНСТРУМЕНТ РЕАЛІЗАЦІЇ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ

PUBLIC SERVICE AS A TOOL FOR IMPLEMENTING PUBLIC ADMINISTRATION

На сучасному етапі соціально-економічного й політичного розвитку відбувається методологічна й технологічна деконструкція держави як суб'єкта реалізації сервісних функцій, гаранта соціальної безпеки життєдіяльності суспільства й інституту забезпечення результативної взаємодії органів державної влади, суспільства й бізнесу. З огляду на це в Україні артикулюється доцільність утвердження багатоманітності державного сервісу як невіддільної структурно-функціональної умови забезпечення ефективності системи публічного управління шляхом надання не формальних, нав'язаних квазіпослуг, а об'єктивних детермінованих суспільними вимогами послуг. Держава, стимулюючи інтерес суспільства щодо розширення свого сервісного потенціалу, здобуває максимальну можливість реалізації своєї політики в інтересах громадян. Це увиразнює гностичну й технологічну необхідність запровадження ефективної публічної політики держави у сфері забезпечення реалізації державного сервісу, завдяки чому її інституційна монополія стає умовною, а суспільство здобуває реальний ресурсний потенціал функціонального впливу на зміну якості інститутів держави.

У межах статті здійснено аналіз особливостей реалізації державного сервісу у сфері публічного управління в сучасних умовах суспільного розвитку, на підставі чого схарактеризовано його як структурну складову частину, так і необхідну умову результативності сучасної сервісної держави; розкрито основні тенденції розвитку державного сервісу в добу постмодерну, серед яких державний патерналізм, розвиток інформаційно-комунікативних технологій (електронне врядування), внутрішня інституційна й функціональна деконструкція; показано доцільність формування мережевого публічного управління, в основі якого лежить розгалужена система державного сервісу; визначено принципи державного сервісу, розроблено основні складові й технологічні прийоми результативності мережевої організації публічного управління.

Ключові слова: державний сервіс, державні послуги, активні послуги, пасивні послуги,

сервісна держава, сфера державного сервісу, публічне управління, сервісна реалізація державного управління, постмодерна держава.

At the present stage of socio-economic and political development, there is a methodological and technological deconstruction of the state as a subject of service functions, the guarantor of social security of society and the institution of effective interaction between government, society and business. In view of this, in Ukraine the expediency of establishing the diversity of public service as an integral structural and functional condition for ensuring the effectiveness of the public administration system by providing not formal, imposed quasi-services, but objective services determined by social requirements. The state, stimulating the public interest in expanding its service potential, gets the maximum opportunity to implement its policy in the interests of citizens. This emphasizes the gnostic and technological need to implement an effective public policy in the field of public service, so that its institutional monopoly becomes conditional, and society acquires a real resource potential of functional influence to change the quality of state institutions.

Within the limits of the given article the analysis of features of realization of the state service in the field of public management in modern conditions of social development is carried out, on the basis of which it is characterized as a structural component and a necessary condition of efficiency of the modern service state; revealed the main trends in the development of public service in the postmodern era, including state paternalism, the development of information and communication technologies (e-government), internal institutional and functional deconstruction; the expediency of forming a network public administration based on an extensive system of public service is shown; the principles of public service are determined, the main components and technological methods of efficiency of the network organization of public administration are developed.

Key words: public service, public services, active services, passive services, service state, sphere of public service, public administration, service realization of public administration, post-modern state.

УДК 351

DOI <https://doi.org/10.32843/rma2663-5240-2020.20.7>

Крижевський В.В.

аспірант кафедри публічного управління та адміністрування
Інститут підготовки кадрів
Державної служби зайнятості України

Постановка проблеми в загальному вигляді. На сучасному етапі соціально-економічного й політичного розвитку відбувається методологічна й технологічна деконструкція держави як суб'єкта реалізації сервісних функцій, гаранта соціальної безпеки життєдіяльності суспільства й інституту забезпечення результативної взаємодії органів державної влади, суспільства й бізнесу. З огляду на це в Україні артикулюється доцільність утвердження багатоманітності державного сервісу як невіддільної структурно-функціональної

умови забезпечення ефективності системи публічного управління шляхом надання не формальних, нав'язаних квазіпослуг, а об'єктивних детермінованих суспільними вимогами послуг. Держава, стимулюючи інтерес суспільства щодо розширення свого сервісного потенціалу, здобуває максимальну можливість реалізації своєї політики в інтересах громадян. Це увиразнює гностичну й технологічну необхідність запровадження ефективної публічної політики держави у сфері забезпечення реалізації державного сервісу,

завдяки чому її інституційна монополія стає умовною, а суспільство здобуває реальний ресурсний потенціал функціонального впливу на зміну якості інститутів держави. Завдяки цьому з 'являється своєрідна сервісна легітимація функціональної тріади відносин «державна – суспільство – бізнес», яка закладає передумови для еволюції демократизації публічного управління, ідентифікуючи тонку лінію між державою та ринком, між державою та суспільством. Гностичне прагнення методологічної трансформації функціонального арсеналу сучасної держави зумовлює доцільність глибинної теоретико-методологічної артикуляції державного сервісу як інструменту реалізації публічного управління.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Гностичний контекст ідентифікації державного сервісу запропоновано в концепції західноєвропейських вчених, які його розвиток пов 'язують із сучасними умовами постіндустріального розвитку, що привели до виникнення нових послуг і технологій, що й висуває новітні критерії вимог до функціонування сучасної держави як інституту «служіння» громадянину. Виходячи із цього, на думку С. Оурел, «державний сервіс» як інструмент публічного управління має бути зорієнтованим на інтереси й потреби економіки держави з метою забезпечення її конкурентоздатності, яка визначається здатністю стабільної життєдіяльності громадян. Дотримуючись такого контексту, для більшості наукових шкіл у сфері дослідження державного сервісу актуалізується певний блок проблемних питань, серед яких: дослідження змісту й специфіки сфери послуг та її впливу на науково-технічний і соціально-економічний прогрес держави; розвиток методологічних положень сервісології (науки про сферу сервісу та її розвитку); розвиток чотирирівневої моделі послуг; дослідження можливих підходів до підвищення якості послуг та ефективності управління сферою послуг в умовах розвитку сучасних інформаційних технологій [2, с. 77]. Розв 'язання таких методологічних проблем дозволить сформулювати цілісну в теоретичному й практичному відношенні сферу державної сервісології, яка слугуватиме результативності функціонування сфери публічного управління.

У контексті забезпечення розвитку сфери державного сервісу розроблено концепцію У. Крістелла, який під нею розуміє сферу діяльності держави за наданням послуг населенню. Виходячи із цього, сфера державних послуг розглядається ним як «інструмент держави щодо підтримання працездатності, адаптації та розвитку техносфери, економіки й соці-

альної сфери» [3, с. 478]. Водночас важливу роль учений відводить аналізу техносфери як сегменту біосфери, який перетворений відповідно до потреб людини й потребує постійної участі держави щодо забезпечення стабільності функціонування суспільства. З огляду на це державна послуга розглядається ним як «будь-який захід, діяльність або вигода, які одна зі сторін може запропонувати іншій стороні та які в основному невловимі й не приводять до опанування будь-чим» [3, с. 480].

Ураховуючи такий аспект, методологічно ціннішим щодо ідентифікації сутності сервісної сфери держави є підхід, у межах якого артикульовано увагу на відтворенні різних видів послуг, які надаються державою громадянам і забезпечують стабільність функціонування взаємодії держави й суспільства у ХХІ столітті. Це свідчить про те, що забезпечення державного сервісу системою публічного управління передбачає активну участь держави в забезпеченні «індикативних інтересів» громадян. Виходячи із цього, державна послуга визначається вченим як «споживацька вартість діяльності органів публічної влади, яка забезпечує можливість опанування «не осягненим» у матеріальному відношенні об 'єктом». З огляду на такий контекст ідентифікації, державна послуга розглядається як «спосіб та інструмент задоволення економічних, соціальних або технічних потреб, які характеризуються нематеріальністю (неосяжністю)» [4, с. 67]. Це свідчить про те, що державна послуга в загальнометодологічному відношенні характеризує нерозривність її відтворення та споживання, оскільки вона поєднує в часі й просторі процес створення, розподілу й споживання відповідного продукту. Ураховуючи розвиток сучасних інформаційно-комунікативних технологій, спрямованих на спрощення відповідних процедур надання державних послуг, останні набувають форму товару, коли передбачають контакт зі своїм споживачем або виключають такий контакт. У результаті цього надзвичайно складним питанням є ідентифікація опції якості державних послуг за умови відсутності чітких стандартів їх надання, а також їх мобільності й структурної непостійності. Такий контекст суттєвою мірою ускладнює процесуальну сторону сфери публічного управління, через що його організаційна структура також зазнає певних технологічних деструкцій. Це свідчить про те, що нестабільність факторів, залучених у сфері публічного управління, порушує стабільність органіки державного сервісу, який, виходячи із цього, вимушений доповнюватись допоміжними процедурами й засобами.

Здійснюючи аналіз державного сервісу, окрему увагу варто приділити концепції державної опіки як інструменту реалізації публічного управління. У такому відношенні визначальний інтерес становить концепція *М. Крозье*, який під нею розуміє «систему відносин влади й громадян як елементу механізму забезпечення їх прав і свобод» [5, с. 10]. Виходячи із цього, доцільність запровадження державної опіки як структурної складової частини державного сервісу зумовлена необхідністю модифікації взаємодії взаємовідносин держави й суспільства з метою реалізації результативного публічного управління. З огляду на такий контекстний ряд методологічного використання державної опіки, вона являє собою «особливий стиль адміністративної діяльності», який формує технологію діяльності державно-владних інститутів і структур, що акумулюють свій функціональний ресурс на виключному служінні й підтримці ініціатив громадян. Це свідчить також і про те, що результативність державної опіки визначається рівнем довіри громадян до діяльності інститутів держави. На думку вченого, довіра громадян до влади «завжди мала й має державницький характер і пов'язана з відчуттям єдності цілей держави й суспільства, а отже, із сервісним потенціалом публічного управління» [5, с. 12]. Слідуючи цьому, державна опіка громадян має бути технологічно збалансованою, гарантуючи економічну, політичну, правову й культурну свободу громадян.

Виділення не вирішених раніше частин загальної проблеми. У сучасних умовах постмодерного розвитку відбувається гностична й технологічна трансформація концептуального й ресурсного потенціалу держави. Зберігаючи традиційну методологію свого функціонування та розвитку, вона набуває оновленої сутності реалізації інструментарію, який стирає тонкі кордони між його ринковою та сервісною синергією, демонструючи тим самим генезу публічної державності. Це в такий спосіб певним чином характеризує концептуальну й прагматичну спробу перебудувати державу та її ресурсний потенціал у напрямі розширення її сервісного простору, перетворивши її на виключно інституцію, яка здійснює функцію опіки інтересів і потреб громадянина чи відповідної інституції. З цією метою в більшості держав відбувається системне адміністративне реформування, яке пронизує її публічний сектор і стосується забезпечення економічної ефективної держави, її управлінської самодостатності, результативності бюрократичних процедур і стилістики розвитку публічного управління. Через утвердження такого мето-

дологічного формуляра виникає концепція «сервісної держави», яка «перебудовує всі вертикалі й горизонталі свого функціонування в унісон з очікуваннями й запитамі громадян, переорієнтовуючи тим самим діяльність її інституцій на розвиток ринку послуг і створення матеріальних благ для громадян» [1, с. 380]. З огляду на це артикулюється принципово новий контекст функціонування держави в сучасному світі, який стосується відтворення та надання громадянам якісних управлінських послуг у формі реалізації високоєфективного державного сервісу.

Формулювання цілей статті (постановка завдання). Мета статті – здійснити аналіз особливостей реалізації державного сервісу у сфері публічного управління в сучасних умовах суспільного розвитку. Досягнення мети зумовлює розв'язання таких завдань: схарактеризувати державний сервіс як структурну складову частину й необхідну умову результативності сучасної сервісної держави; розкрити основні тенденції розвитку державного сервісу в добу постмодерну, серед яких: державний патерналізм, розвиток інформаційно-комунікативних технологій (електронне врядування), внутрішня інституційна й функціональна деконструкція; показати доцільність формування мережевого публічного управління, в основі якого лежить розгалужена система державного сервісу; визначити принципи державного сервісу; розробити основні складові частини й технологічні прийоми результативності мережевої організації публічного управління.

Виклад основного матеріалу дослідження з повним обґрунтуванням отриманих наукових результатів. Визначальним фактором результативності становлення сервісної держави виступає здатність її інституцій слугувати реалізації запитів громадян. На підставі цього в більшості дослідницьких концепцій артикулюється доцільність ідентифікації ресурсного потенціалу держави, який слугує розвитку сфери публічного управління. Основними структурними елементами такого ресурсного потенціалу держави виступають: «швидкість прийняття рішень, гнучкість, мережева організація, відкритість і свобода маневру» [6, с. 133]. Це розкриває функціональну сутність розвитку сервісного потенціалу сучасної держави, технологія функціонування якої базується на запровадженні сервісного менеджменту, який перетворює діяльність її інституцій у суб'єкта просування відповідних послуг, що забезпечують ефект корисності сучасної держави перед громадянами. Отже, йдеться про швидкість функціонування сервіс-

ної органіки держави, виходячи з індикативних та об'єктивних потреб щодо отримання сервісної допомоги й збільшення ефекту її корисності для життєдіяльності громадян, з одного боку, а з іншого – щодо результативності функціонування інституцій публічного управління. У такому відношенні йдеться про запровадження відповідних сервісних стратегій, які слугують реалізації якісного замовлення суспільства щодо отримання певної допомоги від держави. У такий спосіб держава як сервісний інститут постає у формі багатofункціонального структурного елементу системи публічного управління, який забезпечує розроблення та запровадження стратегій державної політики в будь-якій сфері суспільного життя, що створюють такий сервісний продукт, як управлінську послугу, котра забезпечує стабільність розвитку й функціонування громадян.

Теоретико-методологічний аналіз державного сервісу як інструменту реалізації публічного управління зумовлює доцільність чіткої ідентифікації його сутності й структурних понять, які розкривають його зміст і функціональне забезпечення. У контексті здійснення дослідження варто вказати на певну методологічну афірмативність, яка характеризує більшість дослідницьких підходів зарубіжних і вітчизняних вчених щодо визначення структурних понять державного сервісу. Це свідчить про певну «методологічну розмитість» і «концептуальну розпорошеність», яка привела до певного термінологічного ототожнення відповідних категорій, котрі розкривають сутність і специфіку реалізації державного сервісу, що тим самим деструктивно позначилось на технології розвитку сучасної сервісної держави. Завдяки цьому в межах певних національних практик публічного управління сформувався власний термінологічний і методологічний простір ідентифікації сервісної держави та її інституційного забезпечення. Саме тому в більшості методологічних систем «сервісна держава» й «державний сервіс» розглядаються як тотожні величини, які характеризують сервісний підхід до публічного управління та критеріальні умови його модернізації. На підставі цього артикулюється практична доцільність не лише нормативного, але й концептуального закріплення понять, які розкривають сутність державного сервісу.

Державний сервіс є досить складним у методологічному відношенні явищем, яке виступає об'єктом вивчення багатьох предметних сфер сучасної науки (економіки, менеджменту, соціології, комунікативістики, психології та публічного управління). Це, з одного боку, спрощує методологію його ідентифікації,

а з іншого – ускладнює можливість концептуальної конкретизації її функціонального змісту, оскільки кожна з дослідницьких сфер спрямована на проектування та комплексне надання послуг із позицій врахування принципів і технологій взаємодії суб'єктів державного сервісу. Через це об'єктивним є твердження щодо відсутності на тепер «завершеної теорії послуг, яка б систематизувала наявність методологічних і практичних підходів до управління такою сферою» [7]. Це безпосередньо зумовлює доцільність розроблення цілісної теорії державного сервісу, яка б слугувала розв'язанням актуальних теоретико-методологічних і практико-прикладних питань функціонування сервісної моделі публічного управління.

Досить «сильною» в методологічному відношенні є традиція до розширення державного патерналізму у сфері публічного управління. Підтвердженням цього слугує зростання настроїв громадян у більшості постмодерних суспільств, що всі їх проблеми має без виключення розв'язувати лише держава, що тим самим звужує їх можливість ресурсного впливу на формування та здійснення публічної політики держави. Саме тому, на думку *К. Осакве*, такі високі патерналістські вимоги нівелюють статус активності громадян у процесах творення та реалізації публічної політики держави, завдяки чому кожен громадянин демонструє абсолютну впевненість у тому, що нові ідеї та стандарти якості державного сервісу має запропонувати виключно держава. Використовуючи концепцію *Ю. Хабермаса*, в добу постмодерну формується певна ментальна звичка, яка призводить до «безініціативності громадян, дефіциту нових ідей, нерозв'язаності відповідних питань, до низької якості громадської дискусії, в тому числі й критичних виступів» [8]. Така ситуація свідчить про те, що високий рівень патерналізму у сфері публічного управління, який характеризується надмірною регламентованістю відповідних процесів у системі відносин «держава – громадянин – бізнес», закладає відповідні виклики для результативності її функціонування. У такому відношенні йдеться про те, що «патерналізм перетворює людину не в громадянина, а в підданого, породжуючи «споживацькі» відносини в суспільстві й привчаючи людину до пасивного виживання, обмежуючи її самостійну ініціативу» [8].

З огляду на це, аналізуючи патерналізм як одну з особливостей реалізації державного сервісу у сфері публічного управління в сучасних умовах суспільного розвитку, доцільно вказати на аспект, який є предметом дискурсу сучасної західноєвропейської науки й стосу-

ється деконструкції патерналізму. Йдеться про те, що централізована практика, яка лежить в основі нової ідеології публічного управління в добу постмодерну, стосується розподілу соціальних благ, слугує викликом для її функціонування. На підтвердження цього *Х. Хофманн* вказав на те, що «централізована система розподілу соціальних благ є абсолютно непотрібною в умовах функціонування держав з економічними системами, базованими на принципах вільної конкуренції» [9, с. 31]. Водночас теорія результативності публічного управління, яка ґрунтується на якості державного сервісу, свідчить про те, що «громадяни є платниками податків, і вони головні утримувачі державного апарату, а тому вони в праві вимагати від держави значущих дій по забезпеченню власних прав, у тому числі й в соціальній сфері» [9, с. 33]. Виходячи із цього, в головних сферах публічного управління – освіті й охороні здоров'я – громадянам має надаватись державна підтримка й державна допомога. Такий контекст свідчить про запровадження нової методології реалізації державного патерналізму, вивільненого від ринкових механізмів із новим наповненням правової та адміністративної регуляції державної політики.

З метою забезпечення результативності державного сервісу у сфері публічного управління в сучасних умовах суспільного розвитку доцільно виходити з виважених конструкцій запровадження державного патерналізму. Йдеться про забезпечення відповідного балансу в стосунках «держава – громадськість – бізнес», де кожен із цих суб'єктів, володіючи ресурсною автономністю, досягає можливості збереження активної позиції у сфері забезпечення результативності функціонування публічного управління. Виходячи із цього, *К. Кеніг* запропонував формулу «державного патерналізму як механізму обґрунтованого обмеження втручання держави у свободу дій людини й розширення ролі держави в соціальній сфері» [10]. Такий підхід свідчить про ілюстрацію нової функціональної ролі держави в сучасних умовах суспільного розвитку, відповідно до якої вона має зберігати й дотримуватись зобов'язань щодо здійснення політики, яка відповідає нормативно закріпленим зобов'язанням. У такий спосіб це свідчить про те, що державна політика у сфері забезпечення державного сервісу відповідає реалізації результативної стратегії патерналізму шляхом виконання соціальних зобов'язань, які структурно покладаються на сучасну державу.

У контексті аналізу особливостей реалізації державного сервісу у сфері публічного управління в сучасних умовах суспільного роз-

витку окрему увагу варто приділити розвитку інформаційно-комунікативних технологій, які структурно впливають на результативність функціонування сервісної системи держави. У такому відношенні йдеться про розвиток «e-government» (електронного врядування) як системи «державних послуг», яка передбачає надання органами державної влади певної підтримки суспільству в електронній формі щодо реалізації їх гностичних інтересів і потреб. Такий контекст розуміння державного сервісу стосується адміністративної діяльності органів публічної влади, яка забезпечує взаємодію із суспільством у напрямі реалізації його інтересів, включаючи функції у сфері національної безпеки, законотворчості, субсидіювання розвитку різних сфер суспільного життя. З огляду на це запровадження результативної практики електронного врядування в постмодерну добу передбачає трансформацію традиційної системи публічного управління шляхом переведення її інституційної та інструментальної системи на електронну форму. Це свідчить про те, що державний сервіс, набуваючи електронного вираження поряд із наданням електронних послуг, приводить до структурної модернізації вертикальних і горизонтальних комунікацій у сфері публічного управління. У такий спосіб запровадження практики електронного врядування як структурної складової частини державного сервісу в сучасних умовах суспільного розвитку покликана «посилити вертикальний контроль у сфері публічного управління шляхом налагодження зворотної взаємодії із суспільством за умови, якщо з державної вертикалі влади буде знято низку функцій за взаємодією з населенням і переведено їх у приватно-публічну сферу» [11, с. 229]. Такий підхід до розуміння особливостей державного сервісу у сфері публічного управління дозволяє мінімізувати функції соціальної держави й перевести її певні інституції на режим саморегулювання шляхом розширення сфери публічних послуг коштом приватного сектору.

Отже, головною особливістю державного сервісу у сфері публічного управління в сучасних умовах суспільного розвитку є внутрішня інституційна й функціональна деконструкція. Фактологічним підтвердженням цього є самоорганізація публічного управління, відповідно до якої значна кількість його функцій має бути вивільнена від бюрократичної регламентації держави шляхом зміцнення позицій громадського й приватного сектору задля ефективності виконання її «виключних функцій». За таких умов також знижується рівень відповідальності органів державної влади за результативність практики надання публічних послуг.

Це безпосередньо ставить питання про посилення результативності «внутрішнього державного сервісу», який стосується виключно організаційного й функціонального потенціалу структури органів державної влади, виключаючи водночас їх потенційну спроможність щодо забезпечення належної взаємодії із суспільством у напрямі надання певних управлінських послуг. Виходячи з такої логіки, постає питання, як збалансувати централізованість, гнучкість та автономність інститутів публічного управління у сфері реалізації ними відповідних сервісних функцій. На підставі цього чітко увиразнюється доцільність формування мережевого публічного управління, в основі якого лежить розгалужена система державного сервісу. Відповідно до такої концепції передбачається формування мережевої організації державної влади, де горизонтальні зв'язки, замінюючи владну вертикаль, розширюють технологічні можливості державного сервісу.

Екстраполюючи високу результативність мережевого публічного управління в напрямі забезпечення якості державного сервісу, що тим самим змінює традиційну архітектуру діяльності органів публічної влади, сформувалась окрема група вчених, яка вказала на її загрозу традиційним інститутам державності. У такому відношенні йдеться про те, що мережева організація публічного управління в окремих випадках, слугуючи запровадженню новітніх трансформаційних та організаційних технологій у сфері реалізації державного сервісу, призводить до розмивання певних технологічних прийомів її результативності. Виходячи із цього, *Х. Крюге* вказав на основні переваги мережевої організації публічного управління, які слугують розвитку сервісного потенціалу держави, включаючи відповідні технології серед них:

- технологія створення високоефективної бюрократії, здатної до самоорганізації, самоконтролю, професійної компетентності, відповідальності й ініціативності;

- технологія «мережевих рішень» – передбачає формування системи незалежних суб'єктів публічного менеджменту, які взаємодіють між собою з метою вироблення єдиного оптимального рішення;

- технологія «альтернативних рішень» – містить поряд із державними версіями управлінських рішень версії, які формуються компетентними інститутами громадянського суспільства;

- технологія «адміністративної автономії», яка визначає політичну й адміністративну незалежність посадових осіб під час прийняття управлінських рішень, підпорядкування їх лише закону й судовим рішенням;

- технологія «абстрактного правового регулювання», яка полягає в мінімізації детальної регламентації державної діяльності й побудові її на основі правових принципів і правових прецедентів (визначальна роль належить результативності побудови судової системи держави, яка визначає сферу державного сервісу);

- технологія «публічної конкуренції», яка базується на створенні системи конкурентних державних установ і саморегульованих організацій, які надають публічні послуги;

- технологія «мінімізації державних функцій», яка полягає в передачі частини функцій органам місцевого самоврядування, громадським експертним радам, саморегульованим організаціям, іншим інститутам громадянського суспільства [12, с. 329].

Запропонований вченим перелік результативних технологій мережевого публічного управління, який слугує розвитку державного сервісу, свідчить про децентралізацію державної влади, розвиток горизонтальних зв'язків і мінімізацію державних функцій у сфері його сервісного забезпечення. На підставі цього уявляється можливим чітко ідентифікувати основні технологічні атрибути, які визначають особливості державного сервісу у сфері публічного управління. Виходячи із цього, *М. Ансель* вказав на такі основні складові частини розвитку державного сервісу у сфері публічного управління, як: 1) високоосвічений, соціально орієнтований, культурно розвинений у правовому, політичному й професійному плані бюрократичний апарат; 2) розвиток інститутів громадянського суспільства, здатних здійснювати державні функції [13]. Саме ці дві складові частини є обов'язковою умовою для створення відповідних інституційних форм мережевого й сервісно-орієнтованого публічного управління. Виходячи із цього, визначальним принципом, який розкриває особливості державного сервісу у сфері публічного управління в сучасних умовах суспільного розвитку, є відповідність системної та технологічної діяльності органів публічної влади критеріальним інтересам суспільства, що визначають його сервісний потенціал. Йдеться про технологічну готовність і функціональну спроможність громадянського суспільства виконувати сервісні функції держави. Це безпосередньо передбачає запровадження концепції «інноваційної модернізації», яка б слугувала оновленню та розширенню переліку державних послуг та їх відповідності конкретним критеріям вимог, які висуває суспільство до органів публічної влади.

Аналізуючи особливості реалізації державного сервісу у сфері публічного управління в сучасних умовах суспільного розвитку, постає

питання щодо спроможності сервісних служб (публічної служби зокрема) щодо задоволення потреб громадян. Клієнтоорієнтованість діяльності публічної служби в постмодерний період вимагає від неї оперативності прийняття публічних рішень, гнучкості, мобільності щодо організації управлінських процесів, збалансування інституційних противаг між суб'єктами надання публічних послуг. Аби дотримуватись принципів стратегічної результативності надання публічних послуг, менеджери, залучені у сфері публічного управління, «мають комбінувати властивості основного продукту з додатковими елементами сервісу, аби в такий спосіб збільшити ефект корисності для споживачів відповідних послуг» [14]. З огляду на це сама результативність діяльності органів публічної влади в сучасних умовах суспільного розвитку визначається їх спроможністю розроблення мобільних «сервісних стратегій», які передбачають залучення, а подекуди й включення самих споживачів державного сервісу. Варто відзначити, що відтворення сервісних продуктів у сфері публічного управління має містити дотримання відповідних параметрів, серед яких «продукт, вартість, місце, просування, процес, виробництво, людський потенціал, показники якості, які дають синергетичний ефект, що сприяє результативності сервісного обслуговування громадян» [14]. Це свідчить про те, що однією з особливостей реалізації державного сервісу в сучасних умовах суспільного розвитку виступає налагодження результативної взаємодії держави й громадянина через надання першою якісних послуг. Такий контекст свідчить про формування сервісного підходу до розуміння держави, на яку покладається запровадження «мережових форм реалізації управлінської взаємодії» із суспільством. У такий спосіб різні комунікативні технології та практики стратегічного планування у сфері публічного управління покликані «налагодити» результативність сервісних процесів, які б дозволяли громадянам брати активну участь у його реалізації.

Висновки. Здійснений нами аналіз особливостей реалізації державного сервісу у сфері публічного управління в сучасних умовах суспільного розвитку дозволив схарактеризувати його як структурну складову частину й необхідну умову результативності сучасної сервісної держави; схарактеризовано основні тенденції розвитку державного сервісу в добу постмодерну, серед яких державний патерналізм, розвиток інформаційно-комунікативних технологій (електронне врядування), внутрішня інституційна й функціональна декон-

струкція; показано доцільність формування мережевого публічного управління, в основі якого лежить розгалужена система державного сервісу; визначено принципи державного сервісу; розроблено основні складові частини й технологічні прийоми результативності мережевої організації публічного управління.

ЛІТЕРАТУРА:

1. Пабст Эдриан. Рыночное государство и постдемократия. Демократия и модернизация: к дискуссии о вызовах XXI века. Москва, 2020. 711 с.
2. Aurel S. The Conclusion of International Agreements by the European Union in the Context of the ESDP. *International and Comparative Law Quarterly. Social Science Electronic Publishing*. 2008. Vol. 57. P. 53–86.
3. Christaller W. *Central Places in Southern Germany* / translated by C.W. Baskin. New York : Englewood Cliffs, 2017. 589 p.
4. Шумпетер Й. Капитализм, социализм и демократия / пер. с англ. ; под ред. В.С. Автономова. Москва : Экономика, 2015. 540 с.
5. Крозье М. Современное государство – скромное государство. *Свободная мысль*. 2018. № 11. С. 9–15.
6. Osborn D., Gaebler T. *Reinventing Government. How the entrepreneurial spirit is transforming the public sector*. New York, 2012. 489 p.
7. Wishlade F. *Subsidies and State Aids: The Definition of Acceptable Measures under the European Union and World Trade Organization Rules: Regional and Industrial Research Paper*. European Policies Research Centre, Glasgow, 2018. No. 21. URL: http://www.eprc.strath.ac.uk/eprc/publications_eprp.php.
8. Хабермас Ю. Первым почуть важное. Что отличает интеллектуала. *Неприкосновенный запас*. 2006. № 3 (47). URL: https://studopedia.su/7_31916_pervim-pochuyat-vazhnoe-chto-otlichaet-intellektuala.html.
9. Hofmann Herwig C.H. *Private Participation in the Control of Public Spending – The Multi-Level Subsidy Regimes: IIS Discussion Paper*. Institute for International Integration Studies, The Sutherland Centre, Trinity College Dublin, Dublin. 40 p.
10. Wallonia.be. *Export investment*. URL: <http://www.investinwallonia.be/?lang=en>.
11. Jackson J. *The World Trading System Law and Policy of International Economic Relations*. 2nd edition. Cambridge, England : MIT Press, 2017. 450 p.
12. *Community guidelines on State aid to promote risk capital investments in small and medium-sized enterprises: Communication from the Commission*. 2020. 589 p.
13. *State aid: Commission authorizes support for Metsä Fibre bio-product pulp mill in Finland*. New Europe. URL: <https://neurope.eu/press-release/state-aid-commission-authorises-support-for-metsa-fibre-bio-product-pulp-mill-in-finland/>
14. Зернов С.В. Наука организации власти: сервисное государство. URL: <http://www.rusrand.ru/konf1/2zernov.pdf>.