

МОДЕРНІЗАЦІЯ ВЛАДНО-ГРОМАДСЬКОЇ ВЗАЄМОДІЇ НА ОСНОВІ КОНЦЕПЦІЇ СЕРВІСНОЇ ДЕРЖАВИ

Бойко Людмила Володимирівна

ORCID ID: 0000-0002-6272-1298

аспірантка кафедри публічного управління та адміністрування
Державний торговельно-економічний університет, Україна

Враховуючи нестримні темпи розвитку суспільства та вдосконалення технологій, кожна хвиля яких зумовлює появу абсолютно нових смарт-систем, застосунків та інструментів, зокрема й тих, що використовуються для оптимізації організаційно-владних процесів та налагодження комунікації між владою та громадянами, перед державою постає виклик щодо модернізації підходів до побудови взаємодії з громадянами. При цьому технологічній модернізації має передувати глибоке переосмислення цінностей та принципів – концептуальна модернізація, що покликана трансформувати традиційні підходи до управління та стати надійним підґрунтям для формування нової філософії взаємин між владою і громадянами. Прикладом концепції, що відображає таку зміну ціннісних орієнтирів є концепція сервісної держави.

Характерним для сервісної держави є перехід від відносин прямого підпорядкування до відносин, що передбачають діалог та партнерство із громадянами. Такий підхід сприяє суттєвій активізації участі інститутів громадянського суспільства у реалізації публічної політики на всіх рівнях. Співдія влади і громадян повинна здійснюватись на конструктивних, функціональних засадах, що, зі свого боку, актуалізує потребу у виробленні дієвої системи заходів і механізмів взаємодії органів державної влади, місцевого самоврядування, бізнесу та інститутів громадянського суспільства, переосмислення основних пріоритетів та ролі держави у взаємовідносинах із громадянами [1].

Сервісну модель модернізації модернізації відносин між органами публічної влади та громадянами, побудовано на низці ключових принципів, серед яких варто визначити такі: принцип клієнтських відносин між громадянами і органами влади, принцип конкурентності публічних послуг, принцип незалежного оцінювання якості публічних послуг та принцип оптимізації технологічного ланцюжка надання публічних послуг [2].

Розбудова моделі сервісної держави, яка повинна займатися наданням послуг, пов'язана зі зміною орієнтирів у державі: розуміння того, що держава існує для людини, а не навпаки. Сучасні технології й відкриті стандарти сприяють розвитку та поширенню цієї моделі, а також дозволяють забезпечити перетворення держави в сервісну організацію з надання послуг населенню [3].

Ми вважаємо, що людиноцентричний підхід, який притаманний концепції сервісної держави є її основною перевагою, адже коли громадяни у щоденній взаємодії із владою відчують, що їхні потреби держава визначає як найвищу цінність і ставить собі за мету створити всі умови задля того, щоб надання адміністративних послуг було максимально зручним, своєчасним та інклюзивним – це має позитивний вплив на підвищення рівня довіри громадян до органів влади.

Концепція сервісної держави у сучасному світі тісно співвідноситься з поняттям інформаційного суспільства і передбачає зміну підходів до управління в публічному секторі, а також трансформацію засад відносин між публічними органами і

громадянами. У парадигмі розвитку такої концепції головним призначенням держави стає служіння людині, а ключовою функцією публічних установ – надання послуг громадянам. Сервісний підхід у публічному управлінні насамперед передбачає упровадження методів і технологій управління, спрямованих на підвищення якості публічних послуг. Варто зазначити, що сервісна держава, в першу чергу, формує механізми для подолання різних бюрократичних схем, що виникають у процесі взаємодії особистості, суспільства, держави, включаючи мінімізацію внутрішньовідомчих і міжвідомчих бар'єрів та оптимізацію їхньої взаємодії на основі інформаційно-комунікаційних технологій [4].

В умовах розвитку цифровізації сервісна держава реалізовується у контексті розвитку електронної демократії та новітніх інструментів взаємодії з громадянами. Така концепція передбачає те, що громадяни можуть отримати необхідну публічну інформацію в потрібному обсязі і з високою достовірністю, а державні послуги надаються переважно онлайн та у режимі реального часу.

Висновки. Отже, сучасні реалії формують нові виклики і нові можливості для держави водночас. Повсюдне поширення цифрових технологій та широкосмугового доступу до мережі Інтернет, зміна стандартів управління та розвиток громадської думки вимагає від держави здійснення певних трансформаційних перетворень, зокрема й таких, які характерні для сервісної держави. Відповідно до концепції сервісної держави головним пріоритетом владно-громадської взаємодії є людина, її запити та потреби, а надання державних послуг за допомогою зручних сервісів та систем формує основу такої взаємодії.

Список використаних джерел:

1. Колосовська, І. (2021). Модернізація публічно-управлінських підходів у соціальній сфері. Ефективність державного управління, (67), 67-76.
2. Туркова, О. К. (2015). Сервісна спрямованість надання адміністративних послуг в Україні: процедурні аспекти. Право і суспільство, (2 (3)), 189.
3. Євтушенко, О. Н. (2009). Роль державної влади і місцевого самоврядування в розбудові сервісної держави з надання якісних публічних послуг. Наукові праці. Політичні науки, 122, 32-37.
4. Клімушин, П. С., & Спасібов, Д. В. (2017). Концепція сервісно орієнтованої держави в контексті модернізації публічного управління.