

УДК 35.07/.08:005.3](477)

О. В. Євсюкова,

*к. н. д. у., доцент, докторант кафедри публічного управління та публічної служби
Національної академії державного управління при Президенті України*

ЗАПРОВАДЖЕННЯ ПРИНЦИПІВ РЕАЛІЗАЦІЇ СЕРВІСНО-ОРІЄНТОВАНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ОРГАНІВ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ В УКРАЇНІ

О. V. Evsyukova,

*Ph. D. P. A., Docent, Doctoral Candidate of Public Administration and Public Service Department
of the National Academy of public administration under the President of Ukraine*

IMPLEMENTATION OF THE PRINCIPLES OF REALIZATION OF SERVICE-ORIENTED ACTIVITIES OF PUBLIC AUTHORITIES IN UKRAINE

У статті узагальнено наукові напрацювання вітчизняних та зарубіжних дослідників щодо формування та подальшого запровадження принципів сервісно-орієнтованої діяльності публічних органів влади у контексті управління розвитком сервісно-орієнтованої держави в Україні. Вказано, що сервісно-орієнтована діяльність органів публічної влади має орієнтуватися на пріоритетність прав і законних інтересів особи та громадянина, які є клієнтами споживання публічних послуг у сервісно-орієнтованій державі. Зазначено, що конструювання сервісно-орієнтованої системи публічного управління із сукупності елементів суб'єктної орієнтації функціонування цієї системи у контексті регулювання діяльності з надання публічних послуг, є якісним переходом до побудови сервісно-орієнтованої держави, зумовленим відповідними кількісними змінами в цілеспрямованості, широті й глибини взаємозв'язку механізмів сервісного спрямування з забезпеченням державою, сервісної функції. Доведено необхідність імплементації, та деталізації у нормативно-правових актах, програмних документах діяльності органів публічної влади суб'єктно-орієнтованих та системних принципів сервісно-орієнтованої діяльності органів публічної влади, а саме, принципи: «стратегічної послідовності», «емпіричної критики» «інституціональної архітектури».

The article summarizes the scientific developments of domestic and foreign researchers in relation to the formation and further implementation of the principles of service-oriented activity of public authorities in the context of managing the development of a service-oriented state in Ukraine. It is indicated that service-oriented activities of public authorities should be guided by the priority of the rights and legitimate interests of a person and a citizen who are clients of consumption of public services in a service-oriented state. It is noted that the design of a service-oriented public administration system from a set of elements of the subject orientation of the functioning of this system in the context of regulation of public service activities is a qualitative transition to the construction of a service-oriented state due to the corresponding quantitative changes in the purposefulness, breadth and depth of interrelation. A number of mechanisms of service orientation with the provision of the state, service function. The necessity of implementation and detail in the normative legal acts, program documents of public authorities activity bodies of the subject-oriented and system principles of service-oriented activity of public authorities, namely, the principles of «strategic sequence», «empirical criticism» of «institutional architecture».

Ключові слова: органи публічної влади, механізми державного управління, сервісно-орієнтована держава, сервісна діяльність органів публічної влади, суб'єктно-орієнтовані та системні принципи діяльності органів публічної влади.

Keywords: public authority bodies, mechanisms of state administration, service-oriented state, service activities of public authorities, subject-oriented and system principles of activity of bodies of public authority.

Постановка проблеми у загальному вигляді та її зв'язок із важливими науковими чи практичними завданнями. Особливості функціонування органів публічної влади у сфері надання публічних послуг населенню, значною мірою, обумовлюють: рівень розвитку демократії в державі; стан захисту інтересів громадян та задоволення їх інтересів та потреб; належну спроможність суб'єктів сервісно-орієнтованої держави адекватно реагувати на суспільно-трансформаційні зміни. Наукові експерти, що забезпечують консультування, у реалізації міжнародних програм та проектів, які спрямовані на підтримку реформи децентралізації в Україні, розглядають природу публічної послуги, як особливого типу сервісної діяльності органів публічної влади, що забезпечують реалізацію сервісної функції держави [3;9;11]. Оскільки і органи публічної влади, і громадські організації, і політичні партії, і бізнес-структури, і, зазвичай, пересічні громадяни української держави – є потенційними суб'єктами сервісно-орієнтованої держави, то постає необхідність запровадження та використання, саме, суб'єктно-орієнтованих та системних принципів реалізації сервісно-орієнтованої діяльності органів публічної влади, які варто репрезентувати і як принципи реалізації функціонування механізмів сервісно-орієнтованої системи публічного управління в умовах проведення в Україні реформаційних перетворень.

Аналіз останніх досліджень і публікацій, в яких започатковано розв'язання даної проблеми і на які спирається автор, виділення не вирішених раніше частин загальної проблеми, котрим присвячується означена стаття. Теоретичну основу дослідження щодо запровадження принципів функціонування механізмів сервісно-орієнтованої системи публічного управління становлять наступні наукові напрацювання. Так, вітчизняна науковець Л. Приходченко присвятила низку наукових праць питанням теоретичного обґрунтування якісних змін принципів державного управління, застосування яких на практиці, на думку вченої, сприятиме забезпеченню ефективності діяльності органів публічної влади [13]. Суспільно-політичним аспектам застосування принципів «управління якістю» у сфері розробки стандартів надання адміністративних послуг присвячені наукові напрацювання М. Лендвел [10]. Особливості сутнісного наповнення понять «принципи належного врядування», «принципи демократичного врядування в умовах глобалізаційних змін», «принципи доброго врядування» стали предметом дослідження таких науковців, як: О. Бейко, В. Зозулі, Б. Руснака, Б. Шевчука [1;8;14;15]. Наукові праці І. Грицяка, М. Пухтинського, О. Власенка присвячені імплементації європейських принципів державного управління в суспільні реалії української держави [4]. Аналіз зарубіжного досвіду надання публічних послуг населенню органами місцевої влади з метою впровадження найкращих елементів цього досвіду в Україні в період реформування системи надання адміністративних послуг представлений у наукових розробках І. Драгана [5]. Серед зарубіжних фахівців, які досліджують питання підвищення ефективності державної служби для ефективного надання державних послуг, варто згадати П. Брауна, Ф. Вермеулена, Е. Каліної, Б. Маневи-Слейман, тощо [2;3;9;11]. Проте більш детального розгляду потребують питання щодо запровадження принципів сервісно-орієнтованої діяльності органів публічної влади.

Формулювання цілей статті (постановка завдання). Мета статті полягає в узагальненні наукових напрацювань вітчизняних та зарубіжних дослідників щодо формування принципів публічного управління та подальшого їх запровадження у контексті сервісно-орієнтованої діяльності органів публічної влади в Україні.

Виклад основного матеріалу дослідження з обґрунтуванням отриманих наукових результатів. Концептуальне бачення предмета науки визначається наявністю базового елементу теорії будь-якого наукового знання – категорії «принцип». При дослідженні сервісно-орієнтованої системи публічного управління, ідентифікації параметрів її розвитку, є доцільним використання системного аналізу до розробки принципів щодо формування, реалізації функціонування механізмів сервісно-орієнтованої системи в умовах проведення в Україні реформаційних перетворень. Термінологічна невизначеність (керівні правила, інструкції, закономірності), відсутність єдиного підходу до розуміння основних принципів та їх класифікації, на думку Л. Л. Приходченко, призводить до розмаїття декларативності принципів у програмах і проектах, стратегіях розвитку, спонукає до аналізу нових моделей та концепцій державного управління з огляду на здатність сприяти підвищенню ефективності діяльності органів публічної влади [13].

Історичний досвід моделювання (а з часом і формування) державності країн-членів Європейського Союзу посприяв систематизації єдиних принципів (у т.ч. і стандартів), імplementованих в національні системи державного управління на європейському адміністративному просторі незалежно від його устрою [6, с. 15-21]. До зазначеної системи принципів належать наступні: надійність і можливість прогнозування; відкритість і прозорість; звітність; ефективність і результативність.

Настанови належного врядування, як і критерії «ефективного врядування» та принципи, сформовані Комісією Європейського Союзу, Світовим Банком та Організацією Економічного Співробітництва та Розвитку (далі – ОЕСР) різняться тією мірою, у якій увага зосереджується на певних ключових чинниках. Такими

принципами, які визначені ОЕСР, як принципи «ефективного врядування»: верховенство права, відкритість і прозорість діяльності демократичних інституцій; чесність і рівність громадян, у тому числі і надання консультативних послуг та участі в ухваленні рішень; результативність та ефективність послуг; ясність, прозорість і можливість застосування на практиці законів і правових регулювань; сталість і цілісність у формуванні політики; високі етичні стандарти поведінки [17]

З огляду на загальний контекст євроінтеграційного розвитку української держави, нагальної актуалізації набуває орієнтація органів публічної влади на обслуговування клієнта, у будь-якому випадку, підтверджуючи той факт, що клієнтом у сервісно-орієнтованій державі є громадянин. Так, на думку європейських експертів проекту ОЕСР «Підтримка реформи децентралізації в Україні», реалізація якого запланована до 2018 р., публічні послуги мають бути зорієнтовані на чутливість, потреби і бажання клієнтів, тобто громадян і їх об'єднань, стимулюючи незалежність та самодостатності клієнтів. Варто зазначити, що вказаний проект має сприяти підтримці у реалізації органами державного управління реформ, що стосуються децентралізації та модернізації інституцій державного управління на загальнонаціональному й регіональному рівнях в межах всієї держави [16; 18].

Зокрема бельгійський експерт Ф. Вермеунел визначає: основні показники орієнтації на обслуговування клієнта (громадянина) органами публічної влади; показники відповідальності [3]. Сукупність системи показників орієнтації на обслуговування клієнта (громадянина) становлять: 1) реактивна (цілеспрямована) орієнтація на обслуговування клієнта, що передбачає доброзичливе старання ставлення до громадян, максимальне роз'яснення особливостей задоволення їх запити, ввічливе та уважне ставлення до громадян у випадку реєстрації скарги до органів публічної влади; 2) проактивна орієнтація на обслуговування клієнта, що передбачає системний аналіз потреби і побажання клієнтів та орієнтацію на надання послуг з урахуванням такого аналізу, критичний аналіз необхідності вдосконалення практики надання послуг клієнтам, вміння формувати необхідність удосконалення власної практики надання послуг клієнтам, можливість врахування необхідності в отриманні певної послуги клієнтом та його персоналізованого ставлення до вказаної потреби, а також, конкретизованість вказаного випадку обслуговування; 3) підтримка орієнтації на обслуговування клієнта, що вбачається у практичній імплементації орієнтації на обслуговування клієнта, побудові дієздатної системи, яка гарантує якісний, орієнтований на клієнта – процес надання послуг, стимулювання та удосконалення підходів співпраці з клієнтом, відпрацювання низки пропозицій щодо отримання певного виду послуг клієнту тощо [3].

Щодо другої складової сервісної діяльності органів публічної влади, на думку іноземних експертів, варто віднести показники відповідальності, які на відміну від показників орієнтації на обслуговування клієнта (громадянина) поділяються на засадах трьохрівневої ієрархії. Перший рівень ієрархії відповідальності передбачає власну відповідальність за виконання безпосередніх професійних обов'язків (мова йде про належне сприйняття цілей, цінностей та норм організації, де працює надавач публічної послуги, реалізацію ним домовленостей щодо призначених зустрічей з клієнтом, встановлених правил співпраці з клієнтом, процедури взаємодії та методик щодо задоволення його потреби у послугі, відповідальність за власні дії, вміння визнавати власні помилки, бути відкритим до зворотного зв'язку з клієнтом на сприймати критичні зауваження щодо власної діяльності). Другий рівень ієрархії відповідальності орієнтований на вміння діяти в інтересах організації, зокрема, активно спрямовувати власні професійні здобутки на досягнення цілей та реалізацію цінностей організації, передбачати наслідки власної діяльності та пропозицій щодо удосконалення процесу надання публічних послуг, які репрезентуються як діяльність та пропозиції від організації чи установи, вміння мобілізувати власну діяльність в критичних ситуаціях задля збереження позитивного іміджу організації, відкрита демонстрація корпоративних цінностей та норм, здатність викликати у клієнтів довіру до власної об'єктивності та доброчесності. Прикметно підкреслити, що третій рівень ієрархії показників відповідальності, на думку цитованих нами фахівців, передбачає захист та збереження інтересів організації шляхом: поширення цінностей та цілей як в середині організації, так і за її межами, інформування про вказані цілі, принципи діяльності, цінності та норми та здійснення підтримки щодо їх реалізації; відпрацювання власної принципової позиції на користь всієї організації та загальним інтересам, навіть за умов, що власна вказана позиція не є популярною в межах організації; відкритої підтримки прийнятих рішень, ініціювання їх реалізації в межах і поза межами організації; формування власної добродійної поведінки у відповідності до соціальних, етнічних і професійних норм, закликаючи до вказаного інших членів організації, що репрезентується у контексті надання публічних послуг [3]. Очевидно, що при формуванні зазначених показників сервісизації діяльності органів публічної влади бельгійським науковцем було застосовано принципи належного демократичного врядування. Зазначимо, що методологічну цінність в даному контексті наукового дослідження є точка зору українських вчених, які розглядають вказані принципи належного демократичного врядування, до системи яких, належать наступні:

1. Чесне проведення виборів, представництво та участь, з метою забезпечення реальних можливостей для всіх громадян мати власний голос у вирішенні суспільних справ.
2. Чутливість, щоб забезпечити, аби влада чутливо реагувала на законні очікування та потреби громадян. Цілі, правила та процедури мають бути адаптовані відповідно до очікувань та потреб громадян.
3. Ефективність та результативність, для забезпечення досягнення цілей і водночас найраціональнішого використання наявних ресурсів.
4. Відкритість і прозорість щоб забезпечити публічний доступ до інформації та полегшити розуміння, як ведуться суспільні справи.
5. Верховенство права, щоб забезпечити справедливість, безсторонність і передбачуваність.

6. Етична поведінка, щоб забезпечити перевагу суспільних інтересів над приватними.
7. Компетенції та спроможність, щоб забезпечити здатність представників та посадових осіб публічної влади виконувати свої обов'язки.
8. Інновації та відкритість до змін, щоб забезпечити здобуття користі від нових рішень та кращих практик.
9. Сталий розвиток та орієнтація на довгострокові результати, щоб враховувати інтереси майбутніх поколінь.
10. Надійний фінансовий менеджмент, щоб забезпечити ощадливе та продуктивне використання суспільних коштів.
11. Права людини, культурне різноманіття та соціальне згуртування, щоб забезпечити захищеність і повагу до всіх громадян, коли жоден не дискримінується і не виключається.
12. Підзвітність, щоб забезпечити, аби представники та посадові особи місцевої влади брали відповідальність і притягувалися до відповідальності за свої дії

Зазначені принципи склали основу для розробки Європейської стратегії щодо інноваційного та належного врядування. У 2005 р. на зустрічі у м. Варшаві під час Третього Саміту глав держав та урядів країн-членів Ради Європи було визначено, що належне врядування – це необхідна вимога на всіх рівнях державного управління. На місцевому рівні воно є життєво важливим, оскільки місцева влада найближча до громадян та надає їм основні послуги, і саме на цьому рівні громадяни можуть найшвидше відчутти причетність до суспільних дій [1, с. 250-257]. Варто погодитися з висновком Б.А. Руснака, який підкреслює, що дані принципи належного врядування можуть бути основою при розробці законів України, актів центральних органів виконавчої влади, актів локальних органів державної влади й органів місцевого самоврядування, у т.ч. відповідних положень, кодексів поведінки тощо [14, с. 58]. Також, науковець пропонує власну систему класифікації принципів публічної влади, яка включає принципи: ефективності, професіоналізму, правового врегулювання (правової регламентації), запобігання корупційним діям, субсидіарності, участі представників громад у розробці проектів рішень та їх прийняття, прозорості і відкритості діяльності органів публічної влади та підзвітності і підконтрольності громаді, відповідальності органів влади та посадових осіб [14, с. 59-62].

Певного змістовного оновлення, переформатування вказана система принципів набуває в наукових працях молодого вітчизняної дослідниці В.О. Зозулі, яка власне дослідження імплементації принципів демократичного врядування пов'язує з глобалізаційними процесами сучасного світу. На її думку, принцип доступності за демократичного врядування розкривається через наявність можливості участі громадян у управлінні державними справами та рівному доступі громадян до державної служби шляхом дотримання процедури відбору, яка спрямована на забезпечення мерітократичного принципу під час зайняття вакантних посад в органах державної влади. А принцип транспарентності поєднуючи в собі активну й пасивну дію громадськості по відношенню до органів державної влади сприяє ефективному наданню адміністративних послуг та вирішенню найважливіших суспільних потреб населення на підставі налагодженої системи інформування населення про діяльність органів державної влади, їх структуру та забезпечення вільного доступу громадян до управління державними справами, тощо [8].

Різномасштабність практичної реалізації вказаної сукупності принципів належного врядування є предметом дослідження багатьох науковців не тільки з точки зору їх суті, але й з точки зору їх імплементації, впровадження в діяльності органів публічної влади. У разі припуску помилок щодо їх реалізації дестабілізаційні процеси у суспільстві можуть лише прискорюватися. Мова йде про: 1) поширення корупції, уповільнення розвитку інститутів ринкової економіки; 2) скорочення соціальних програм, ухилення від сплати податків і зборів, зростання вартості та термінів надання адміністративних послуг; 3) поширення політики «подвійних стандартів», застосування поняття «доцільності» щодо забезпечення законності, що означає відсутність принципу верховенства права; 4) згорання демократичних процесів у суспільстві, зменшення політичної активності громадян та появи у різних представників громадянського суспільства інших ціннісних пріоритетів [15].

Політологічний зріз дослідження вказаної тематики спрямований на те, що Україна належить до тих країн, у яких тривалий час функціонувала система централізованого «неналежного корумпованого врядування, відповідно як держава вона не може забезпечити здійснення сценарію швидкого радикального переходу до принципів належного врядування. Це пояснюється неможливістю і небажаністю звільнення всіх службовців, які діяли в умовах попередньої управлінської системи і об'єктивно зумовленою тривалістю періоду, необхідного для поширення нових управлінських принципів. При тому, реальністю, яку необхідно враховувати, є певна ментальна, професійна невідповідність громадян до використання принципів прозорості, підзвітності, залученості для контролю за діями владних та інших управлінських структур. Тим більше, що добре врядування передбачає і застосування принципів «управління якістю», а отже, спільну роботу владного, громадянського та експертного середовища у сфері розробки високих стандартів надання адміністративних послуг [10].

Оскільки категорія «публічна послуга» є законодавчо невизнаною, згадаймо, що чинним законодавством України у сфері надання адміністративних послуг не визначено критерії оцінювання їх якості. Разом з тим, у ст.4. Закону України «Про адміністративні послуги» визначено принципи державної політики у зазначеній сфері, зокрема: верховенство права, у тому числі законності та юридичної визначеності, стабільності, рівності перед законом, відкритості та прозорості, оперативності та своєчасності, доступності інформації про надання адміністративних послуг, захищеності персональних даних, раціональної мінімізації

кількості документів та процедурних дій, що вимагаються для отримання адміністративних послуг, неупередженості та справедливості, доступності та зручності для суб'єктів звернень [8].

Заслугує на увагу, наукова концепція І.А. Грицяка, який зазначає, що в процесі становлення української державності, варто враховувати європейський підхід, який передбачає поділ влади між центральним і місцевим рівнями. Європейський досвід показує, що для більшої ефективності влади доцільно всі питання врегулювати також і на регіональному рівні. Має бути сформований клімат унікального взаєморозуміння та співпраці. Запорукою цього має стати реалізація принципів Ради Європи, основним з яких є – принцип згуртування (когезії), який передбачає, що здійснення регіонального самоврядування має сприяти результативності виконання завдань державних органів влади щодо забезпечення економічної та соціальної згуртованості, спрямованої на збалансований розвиток життєдіяльності всієї національної території на засадах солідарності між регіональними органами влади [4]. Вказаний принцип є складовим елементом європейської концепції багаторівневого управління.

Слід звернути увагу на те, що вітчизняними науковцями, на засадах вивчення зарубіжного досвіду організації надання публічних послуг населенню органами влади в європейських країнах, особлива увага приділяється таким принципам як: субсидіарність, дотримання унітарного характеру держави, компліментарність. У власних наукових напрацюваннях І.О. Драган вважає, що вищезазначені принципи є основними принципами діяльності органів публічної адміністрації. Зокрема, сутнісні особливості кожного принципу він розглядає наступним чином: субсидіарність, як наділення максимальною компетенцією органу, що знаходиться ближче до громадян; дотримання унітарного характеру держави, як дієздатність територіально-адміністративних одиниць у межах окресленого державою права, маючи ідентичний правовий статус та підлягаючи державного контролю з точки зору дотримання законодавства; компліментарність, як взаємозв'язок та взаємодоповнення органів влади тощо [5].

Підтримка спроможності публічних органів влади залежить також і від осіб, які забезпечують результативність їх діяльності, а саме, від рівня кваліфікації та професіоналізму державних службовців, посадових осіб і службовців органів місцевого самоврядування, тощо. Так, наприклад, принцип аналітичної чесності державного службовця полягає у вмінні надати об'єктивну пораду про наслідки прийняття рішень публічних органів влади. Аналітична чесність сприяє забороні репрезентувати неправдиву інформацію, але одночасно і не вимагає від державного службовця відкритого оприлюднення цієї інформації. Сьогодні вже зрозуміло, що для визначення, діагностики та дослідження проблем, які стосуються діяльності публічних органів влади, так і осіб, які їх очолюють, здатності передбачувати проблеми, які стосуються життєдіяльності певної громади та держави в цілому, необхідні відповідна кваліфікація та вміння, щодо останніх, то особливо необхідними є вміння: думати, аналізувати, приймати відповідні рішення та діяти, тобто, реалізовувати рішення, які відповідають потребам та вимогам членів громади. Так канадський дослідник П. Браун визначає перелік вимог до професійних якостей політика, але на нашу думку, їх типологізацію варто застосувати і до вимог якостей управлінця. Зазначені вимоги, а саме: знання, організаційні вміння, технічні навички, інтелектуальні здібності та особисті якості, які розроблені для використання у системі управління людськими ресурсами (відбір, навчання, просування по службі тощо) [2]. В залежності від специфіки діяльності органу публічної влади, вказані автором вимоги, здатні трансформуватися та видозмінюватися, а знання та вміння залежать, в першу чергу від рівня, специфіки та типу управлінської діяльності.

Цілком доведеним є управлінська аксіома, що компетентності (навички, знання та здатність) забезпечують ефективність надання публічних послуг. У вказаному аспекті потрібною компетентністю (у даному контексті, на нашу думку, компетентність варто розглядати як принцип сервісно-орієнтованої держави) є орієнтація на обслуговування клієнта – здатність скоригувати свою діяльність для забезпечення відповідного розуміння та задоволення потреб клієнта. Це також здатність пропонувати відповідні довгострокові рішення із доданою цінністю. Оцінка результативності, на думку канадських експертів, залежить від показників компетенції – від найвищого (що передбачає орієнтацію на такі пріоритети, як підтримка інтересів клієнта, здійснення аналізу та використання можливостей підвищити рівень задоволення клієнта, прийняття рішень та реалізація дій, що вдосконалюють процедури з метою кращого надання послуги клієнту) до найнижчого (що включає наслідування власним інтересам, відсутність належного ставлення до клієнта, відсутність у нього почуття задоволення вказаної потреби, демонстрація негативного ставлення до клієнта [9].

Хоча, заслугоє на увагу і думка української дослідниці О.О. Попової, яка розглядає компетентність, як комплекс умінь, навичок і знань у відповідній сфері, тобто як сукупність досконалого знання нормативно-правової бази щодо надання певних адміністративних послуг; знання процедури їх надання; вміння ефективно спілкуватися з людьми, установлювати і підтримувати необхідні контакти. Одночасно наведене визначення компетентності є одним із елементів професійної компетентності і є складовою змісту категорії «професійність». Визначаючи таким чином зміст компетентності, як відповідного критерію функціонування органу державної виконавчої влади з метою надання адміністративних послуг, дослідниця доповнює зміст категорії «професійність» розглядаючи її зміст у поєднанні понять «професійна компетенція» та «належний рівень кваліфікації працівників адміністративного органу», при тому, що під кваліфікацією відповідного персоналу є поєднання знань, умінь, навичок, досвіду, морально-психологічних особливостей, яке надає змогу ефективно та якісно виконувати покладені завдання [12, с.493].

Результати сучасних політичних, соціально-економічних трансформацій, інституціоналізація сучасної системи публічного управління та впровадження процесу її сервісного спрямування залежить від формування та реалізації механізмів сервісно-орієнтованої держави на основі засадничих принципів.

Узагальнюючи аналіз наукових джерел, беззаперечним залишається визнання демократизму, як базового, невід'ємного принципу публічного управління сучасних держав, реалізація якого позиціонує ці

держави як правові. Іншим, не менш важливим, принципом публічного управління є принцип управлінського впливу (зокрема, в демократичних державах). Таким принципом є децентралізація, а його запровадження є передумовою суспільних трансформацій, які мають підвищити ефективність публічного управління.

Зазначимо, що конструювання сервісно-орієнтованої системи публічного управління із сукупності елементів суб'єктної орієнтації функціонування цієї системи у контексті регулювання діяльності з надання публічних послуг, є якісним переходом до побудови сервісно-орієнтованої держави, зумовленим відповідними кількісними змінами в цілеспрямованості, широті й глибині взаємозв'язку механізмів сервісного спрямування з забезпеченням державою сервісної функції. При цьому, суб'єктна орієнтація на: державу, органи публічної влади, на громадські об'єднання, бізнес-структури, конкретного громадянина, тощо, на нашу думку, має позиціонуватися як сукупність методологічних принципів суб'єктності, серед яких принципи: суб'єктності як сутнісної властивості суб'єкту, суб'єктності середовища, інституціоналізації суб'єктності, моделювання суб'єктності.

Зокрема, принцип суб'єктності як сутнісної властивості суб'єкта виступає його якісним атрибутом, що безпосередньо належить будь-якому суб'єкту політичної, соціально-економічної систем, є проявом його сутнісних ознак та володіє певним потенціалом розвитку суб'єктності. Зазначений принцип деталізується у таких якостях суб'єкту, як: активність, відповідальність, довіра.

Варто визнати, що принцип суб'єктності середовища реалізується в певній субстанції – політичному, соціально-економічному просторі завдяки функціонуванню механізму реалізації специфічних принципів суб'єктності у полісуб'єктній системі. Згідно цього принципу полісуб'єктне середовище визначено як простір суб'єктів-елементів, що об'єднані спільною діяльністю, комунікативною та поведінковою активністю, процесом побудови суб'єкт-суб'єктних відносин та їх свідомості

Принцип інституціоналізації суб'єктності полягає в інституціоналізації властивостей та атрибутів суб'єктності, тобто передачі суб'єктних функцій від індивіда інституціональним суб'єктам (від держави, до громадської організації та бізнес-структури), із зменшенням (втратою) першими суб'єктності та виникненню інтегрального суб'єкта. Інституціональні суб'єкти формуються через інституалізацію властивостей активності суб'єктів індивідів та інтегральних суб'єктів нижчих рівнів за допомогою відповідальності. При цьому, чим вище ступінь інституалізації, тим нижче рівень політичної, соціально-економічної суб'єктності суб'єктів – одиниць інтегральних суб'єктів.

Паралельно розглядаючи сутність принципу моделювання суб'єктності, зазначимо, що він полягає у моделюванні суб'єктності як процесу суб'єктивізації у політичному, соціально-економічному просторі, який визначається орієнтацією на політичний, соціально-економічний суб'єкт як на ціннісну доміную, а також цілісність упорядкованих у часі та просторі взаємодій, в яких реалізується суб'єктність їх учасників, саме, як необхідна умова їх успішного функціонування і розвитку.

На нашу думку, фактор суб'єктності може бути закладений у якості системної основи суб'єктно-орієнтованої концепції публічного управління.

З метою розбудови механізмів сервісно-орієнтованої держави з комплексом системоутворюючих важелів і регуляторів нормативно-правової, інституціональної, технологічної, ресурсо-функціональної, організаційно-економічної природи задля забезпечення цілеорієнтованого впливу на сучасну систему публічного управління, на нашу думку, варто було б використовувати нові суб'єктно-орієнтовані та системні принципи сервісно-орієнтованої діяльності органів публічної влади. Наприклад:

- принцип «стратегічної послідовності» – при реалізації концептуальних довгострокових програм діяльності органів публічної влади, з врахуванням ресурсних обмежень (що є актуальним за умов реалізації суспільних трансформацій), важливо системно впроваджувати алокаційність (розподіл-перерозподіл) між ними функцій та повноважень з субординацією та взаємоузгодженістю їхніх дій у межах єдиної системи публічного управління; спонукати до безперервного виконання ними розроблених та прийнятих рішень з врахуванням аспектів – ресурсо-функціонального забезпечення, політичної «волі», ризиків (наслідків) поетапного суспільного реформування, навіть за умов зміни владних політичних еліт;

- принцип «емпіричної критики» – за умов реалізації сервісної функції органами публічної влади задля удосконалення відповідних механізмів управління розвитком сервісно-орієнтованої держави за умов впровадження суспільних трансформаційних процесів, необхідно відслідковувати динаміку ефектів вказаних суспільних трансформацій. За умов регулювання відносин органів публічної влади з громадянами, громадськими організаціями, бізнес-структурами, підприємствами необхідно вимірювати інноваційні результати. Вказана діяльність має базуватися на результатах об'єктивної оцінки і прогнозування вимірів результативності функціонування органів публічної влади, що є можливим за умов використання, аналізу, прогнозування багаторівневої системи відносних показників (критеріїв визначення мінімізації різних за природою витрат при максимізації соціальної ефективності);

- принцип «інституціональної архітектури» – даний принцип має бути реалізований шляхом формування сприятливого інституціонального середовища для управління розвитком сервісно-орієнтованої держави, у межах якого знижуються інформаційні, трансформаційні, політичні, економічні, соціальні витрати сервісної діяльності. Відповідно до цього принципу інституціональне середовище сервісно-орієнтованої держави має постійно удосконалюватися на основі створення інституту сервісу, що забезпечує сприятливі умови інноваційної діяльності органів публічної влади, створюючи при цьому особливу інституціональну архітектуру сервісно-орієнтованої держави.

Висновки з даного дослідження і перспективи подальших розвідок у даному напрямку. Отже, сервісна діяльність органів публічної влади має орієнтуватися на пріоритетність прав і законних інтересів особи

