

ПЕРСПЕКТИВИ ПОБУДОВИ СЕРВІСНОЇ ДЕРЖАВИ В ГЛОБАЛІЗОВАНОМУ СВІТІ

Тези представляють собою аналіз побудови сервісної держави в умовах поглиблення всесвітніх глобальних перетворень, як важливої складової формування, становлення та розвитку демократичної держави, розвитку цифрового суспільства й забезпечення сталого розвитку за таких умов, в якій громадяни отримують сервісні послуги від органів публічної влади, й таким чином реалізується й впроваджується принцип демократизму, забезпечуючи належний, високий та якісний рівень життя суспільства.

Визначено, що сучасна держава перетворюється з контролера на постачальника сервісних послуг громадянам, які повинні ґрунтуватися на принципах прозорості, відкритості, швидкості, доступності й своєчасності.

Наголошується, що сервісна держава та якісні сервісні послуги є запорукою сталого розвитку.

Зроблено висновок, що побудова сервісної держави є важливим стратегічним напрямом модернізації публічного управління, основним завданням якого є забезпечення й гарантування прав, свобод та законних інтересів громадян через надання якісних сервісних послуг.

Ключові слова: публічні послуги, глобалізація, публічне управління, концепція «сервісної держави», сервісна держава, цифровізація.

В сучасних умовах розвитку суспільства особливого значення набувають процеси глобалізації, в ході яких відбувається взаємодія та взаємопов'язаність країн, посилення економічної та політичної інтеграції, які досягаючи планетарного масштабу, «стирають» державні кордони, змінюють або руйнують державні суверенітети, чинять вплив на розвиток, формування та становлення держав, народів та системи управління.

В процесі глобалізації прискорюється обмін ідеями, технологіями та культурними практиками, що веде до уніфікації стандартів життя. Швидке поширення інформації об'єднує світ у єдину мережу, роблячи країни залежними від глобальних інформаційних потоків.

Отже, глобалізація обмежує роль держави як економічного регулятора, але підвищує роль органів публічного управління у створенні комфортного середовища (сервісів) для життя та роботи громадян. Глобалізація охоплюючи економічну, політичну та культурну сфери, спонукає держави переходити від моделі «держави-наглядача» до концепції «сервісної держави», згідно якої держава не інструмент примусу, а рівноправний партнер, що надає якісні публічні послуги громадянам та бізнесу.

Глобалізація прискорює модернізацію державного сектору, що призводить до формування нової моделі організації публічної влади, ознаками якої стає гуманістичний підхід людиноцентризму, згідно із яким держава є сервісною структурою, яка покликана задовольняти потреби громадян, а не лише здійснювати нагляд. Цифровізація публічного управління, зокрема впровадження інформаційних технологій, електронних сервісів, цифрових платформ, зокрема надання електронних послуг населенню через мобільний застосунок «Дія», Центри надання адміністративних послуг (ЦНАП), робить державні послуги прозорими й доступними [4].

Публічність процесів, доступність інформації, використання відкритих даних для контролю якості послуг знижує корупційні ризики, сприяє залученню іноземних інвестицій. За такого, з метою своєчасного, якісного та безперешкодного надання громадянам публічних послуг з'являється необхідність у трансформації системи публічного управління, перетворивши його на постачальника відповідних послуг з метою задоволення потреб громадян. Таким чином, сервісна держава є інструментом адаптації держави до глобалізаційних процесів, а її сталий розвиток відбувається через ефективну, якісну взаємодію влади з громадянином та бізнесом.

Погоджуємось з твердженням О. Євтушенко стосовно того, що у зв'язку із становленням та розвитком сервісної держави актуальним та важливим є трансформація публічної влади, що повинна призвести до створення нової моделі публічного управління, спрямованої «на співпрацю з населенням та державно-приватному партнерстві з комерційними бізнес-структурами» [4].

Виходячи з цього, сучасна держава перетворюється на постачальника якісних сервісних послуг громадянам, які повинні ґрунтуватися на принципах прозорості, відкритості, швидкості надання, доступності й своєчасності. З урахуванням цього відбувається трансформація системи публічного управління, метою якої є удосконалення,

упорядкування й демократизація органів публічної влади за для створення сервісної держави, яка буде розвиватися й працювати на благо народу, а не за для власних інтересів.

Ми вважаємо, що від наявності та ефективності якісних сервісних послуг залежить формування, розвиток та становлення демократичних цінностей в державі (верховенство права, свобода слова, людська гідність, приватність, тощо) та рівня демократизму в органах публічної влади через демократію участі - зростання ініціативи на місцевому рівні, впровадженні електронних інструментів (е-петиції, е-звернення, застосунок «Дія»).

Розвиток цифрового суспільства, яке породило сучасні інформаційно-комунікаційні технології, їх активний розвиток та поглиблення у сфері життя суспільства сприяє створенню єдиного інформаційного простору, налагодження ефективної взаємодії з громадянами підвищує прозорість та доступність послуг для громадян. Зважаючи на це, саме наявність, розвиток й становлення цифрового суспільства, вважає Т. Слободенюк ставить перед державою нові завдання та стратегічні вектори розвитку, які відповідають світовим демократичним стандартам розвитку [5].

На нашу думку цифрове суспільство, як сучасний етап розвитку цивілізації, в якому цифрові технології інтегровані в усі сфери життя, фундаментально змінює взаємодію між громадянами та державою, перетворюючи останню на сервісну модель («держава в смартфоні»). Отже, цифровізація публічного управління в Україні стає «інструментом соціальних змін, створюючи позитивний ефект не тільки в публічному управлінні, але й у сфері економіки, освіти, культури, забезпечуючи економію людських, фінансових, матеріальних ресурсів, а також сприяючи вирішенню суспільно значущих проблем, зменшенню соціальної напруги в суспільстві» [3].

З урахуванням сказаного та у зв'язку з поширенням й поглибленням всесвітніх глобальних перетворень перед Україною постають нові стратегічні завдання з приводу формування й становлення сервісної держави, створення людиноцентричної моделі публічного управління, в якій держава виступає не контролером, а провайдером якісних, доступних послуг для усіх верств населення, розвиваючи та підтримуючи при цьому партнерські відносини між з бізнесом.

Основними стратегічними завданнями, що стоять сьогодні перед державою є: подальша автоматизація послуг, перехід від моделі «запит-відповідь» до проактивної, коли послуга надається автоматично при настанні життєвої події (наприклад, реєстрація новонародженого або отримання соціальних виплат); цифровізація послуг у сферах охорони здоров'я, освіти, соціального захисту ветеранів, будівництва та митниці; розвиток стандартизованої платформи «Дія.Engine» для швидкої розробки державних реєстрів (low-code підхід), що зменшує вартість і час створення сервісів; впровадження онлайн-теоретичних іспитів для водіїв, реєстрації шлюбу та смерті через застосунок «Дія».

Другим пріоритетним завданням формування сервісної держави є євроінтеграція та приведення українського законодавства до стандартів ЄС, зокрема управління фінансами, впровадження «Е-аудиту» для забезпечення прозорого та раціонального використання бюджетних коштів під час відновлення, модернізація державних реєстрів.

Третім пріоритетним завданням є розвиток муніципальних сервісів: впровадження концепції єдиного вікна, посилення спроможності громад у наданні послуг, створення муніципальних банків проектного фінансування, який направлений на надання населенню якісних сервісних послуг.

Все ці стратегічні пріоритетні завдання говорять про те, що в Україні переосмислюється сутність, роль та призначення держави як механізму правового регулювання суспільно-державних відносин, основним стратегічним завданням якої повинно бути забезпечення добробуту й високого рівня життя громадян, що наголошує Т. Слободенюк, включає в себе створення та формування таких суспільних відносин, які б надавали право будь-якому члену суспільства вигідно й зручно працювати й задовольняти власні потреби. Вчений підкреслює важливість застосуванні сервісної функції держави за для якісного й своєчасного надання сервісних послуг населенню, яке є споживачем даних послуг, а не прохачем [5].

Дослідниця А. Ангел теж вважає, що на даному етапі розвитку України та публічного управління пріоритетними напрямками в діяльності й трансформації публічного управління є модернізація, оптимізація й вдосконалення сфери надання адміністративних послуг з додержанням принципу сервісної держави, яка є координатором відповідних змін не тільки в процесі здійснення діяльності органами публічної влади, а й змін у взаємозв'язку між державою та суспільством. Тому що основним завданням розвитку й становлення держави є служіння народу, а головною функцією в діяльності органів публічного управління є надання якісних та безперешкодних сервісних послуг громадянам [1, с. 90]. Виходячи з цього, трансформація публічного управління з метою формування сервісної держави є гарантією та запорукою впровадження демократизму в діяльність органів публічної влади, як важливої складової становлення та закріплення глобальної демократії у суспільно-державне життя.

Основоположним принципом розвитку будь-якої демократичної держави є конституційне закріплення того, що «людина, її життя та здоров'я є найвищою соціальною цінністю держави». Саме цей принцип прописаний в Конституції України ст. 3 є складовою концепції «сервісної держави», оскільки означає, що саме права і свободи людини та їх гарантії є змістом і спрямованістю діяльності держави, що забезпечує потреби громадянина. З урахуванням даного принципу сервісна держава, це держава в якій органи публічного управління не «правлять», а надають послуги, якісний взаємозв'язок між ними ґрунтується на відносинах партнерстві між ними. Виходячи з цього

Україна повинна забезпечити формування, впровадження та удосконалення державної стратегії, направленої на реалізацію створення «сервісної держави», яка б задовольняла громадян з приводу надання їм якісних сервісних послуг в сфері публічного управління, що в подальшому приведе до якісних взаємовідносин держави й суспільства і, як наслідок до ефективного й результативного управління суспільно-державними процесами.

Отже, сервісна держава є формою організації державної влади, яка спрямована на надання сервісних послуг громадянам, має відповідну систему заходів та гарантій забезпечення гідного життя людини й громадянина законних інтересів. О. Євтушенко наголошує, що в сервісній державі права та свободи людини й громадянина визнаються найвищою соціальною цінністю, при цьому важливим завданням публічної влади є надання державою якісних сервісних послуг суспільству. З урахуванням цього відбувається реформатування публічної влади з орієнтацією на задоволення потреб споживача й формування між громадянами та органами публічної влади партнерських взаємовідносин [2].

На нашу думку, сервісна держава уособлює в собі весь спектр та набір демократичних принципів, надання якісних послуг громадянам, гарантуючи їх права, свободи та законні інтереси, прозору діяльність органів публічної влади, направлену на громадянина та суспільство тощо. Адже від якісного надання послуг громадянам залежить авторитет як органів публічного управління, так і держави взагалі. Гарантування й надання державою якісних публічних послуг є підставою вважати її конкурентоспроможною та високорозвиненою в міжнародному співтоваристві, що свідчить про її високий рівень розвитку та добробуту населення.

Політика держави, спрямована на обслуговування громадянина, де взаємодія держави з особою розглядається як публічна послуга є гарантією забезпечення та захисту прав, свобод та інтересів громадян, запорукою її сталого розвитку. Так, головним завданням сервісної держави є беззаперечний факт надання якісних сервісних послуг громадянам, де держава виступає не контролером, а виробником та надавачем відповідних послуг, що передбачається сервісною політикою та стратегією держави. Виходячи з цього, орієнтація України на сервісну державу є стратегічним пріоритетом та ключовим вектором сучасної політики держави, що спрямована на розвиток соціальної держави та підвищення рівня життя населення. Основні й надважливі переваги сервісної політики держави можна схематично зобразити наступним чином (рис.1).

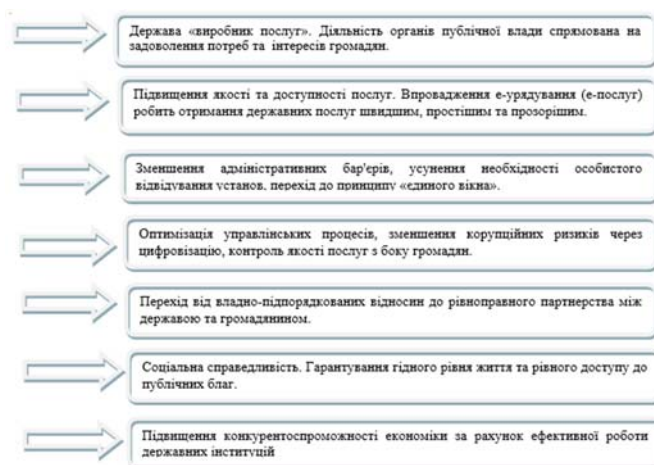


Рис. 1. Основні переваги сервісної політики держави.

Джерело: сформовано автором

Таким чином, побудова сервісної держави є стратегічним напрямом трансформації системи публічного управління в Україні, що передбачає зміну ролі держави від контролера до надавача послуг. При цьому, основним завданням органів публічної влади є створення рівноправного партнерства, де держава не тільки гарантує, але й забезпечує права, свободи та законні інтереси громадян через надання ним якісних публічних послуг. Крім того, створення партнерських взаємовідносин між державою й громадянами сприяє зміцненню довіри громадян до публічної влади.

В сучасних умовах перспективи розвитку сервісної держави відбуваються на шляху: цифровізації, впровадженні інструментів електронного урядування, що забезпечує автоматизацію та спрощення доступу до послуг; побудові моделі публічного управління, яка базується на принципах прозорості, ефективності та підзвітності перед суспільством, де пріоритетом стає задоволення потреб громадян, а не реалізація бюрократичних процедур; розширенні мережі Центрів надання адміністративних послуг для наближення послуг до людей; запровадженні сервісно-орієнтованої політики спрямованої на забезпечення високих соціально-правових гарантій, гідного життєзабезпечення та дотримання прав людини; гармонізації вітчизняного законодавства з європейськими стандартами, де сервісна держава є нормою.

References

1. Anhel, A.A. (2023). Servisna polityka derzhavy yak zaporuka stiikoho rozvytku [The government's service policy as a guarantee of sustainable development]. *Publichne upravlinnia ta administruvannia – Public management and administration*, 3(81), (pp. 90-94). Retrieved from: https://pa.stateandregions.zp.ua/archive/3_2023/14.pdf. DOI: <https://doi.org/10.32782/1813-3401.2023.3.14> [in Ukrainian].
2. Yevtushenko, O.N. (2009). Rol derzhavnoi vlady i mistsevoho samovriaduvannia v rozbudovi servisnoi derzhavy z nadannia yakisnykh publichnykh posluh [The Role of the Government and Local Governments in Building a Service-Oriented State That Provides High-Quality Public Services]. *Naukovi pratsi Chornomorskoho derzhavnoho universytetu imeni Petra Mohyla. Serii: Politolohiia – Scientific works of the Petro Mohyla Black Sea State University. Series: Political Science*, (Vol. 122), 109, (pp. 32-37). Retrieved from: <https://lib.chmnu.edu.ua/pdf/naukpraci/politics/2009/122-109-6.pdf> [in Ukrainian].
3. Yevtushenko, O.N. (2023). Osoblyvosti y perspektyvy tsyfrovizatsii publichnoho upravlinnia v Ukraini [Characteristics and prospects of the digitalisation of public administration in Ukraine]. *Publichne upravlinnia ta rehionalnyi rozvytok – Public administration and regional development*, 22, (pp. 964-983). Retrieved from: <https://pard.mk.ua/index.php/journal/article/view/390/363>. DOI: <https://doi.org/10.34132/pard2023.22.03> [in Ukrainian].
4. Yevtushenko, O.N. (2024). Tsyfrovizatsiia – instrument modernizatsii publichnoho upravlinnia v Ukraini [Digitalisation – a tool for modernising public administration in Ukraine]. *Publichne upravlinnia ta rehionalnyi rozvytok – Public administration and regional development*, 26, (pp. 1158-1176). Retrieved from: <https://pard.mk.ua/index.php/journal/article/view/456/426>. DOI: <https://doi.org/10.34132/pard2024.26.03> [in Ukrainian].
5. Slobodeniuk, T.O. (2020). Sutnist i poniattia publichno-servisnoi diialnosti derzhavy [The Nature and Concept of the State's Public Service Activities]. *Vcheni zapysky TNU imeni V. I. Vernadskoho. Serii: Derzhavne upravlinnia – Scientific Notes of the V. I. Vernadsky TNU. Series: State Administration*, (Vol. 31), 5(70), (pp. 37-43). Retrieved from: https://www.pubadm.vernadskyjournals.in.ua/journals/2020/5_2020/9.pdf. DOI: <https://doi.org/10.32838/TNU-2663-6468/2020.5/07> [in Ukrainian].

DOI 10.34132/mspc2026.03.13.18

Yuliia Povertailenko

THE PROSPECTS FOR A SERVICE-ORIENTED STATE IN A GLOBALISED WORLD

These theses present an analysis of the development of a service-oriented state against the backdrop of deepening global transformations, as a key component in the formation, establishment and development of a democratic state, the development of a digital society and the promotion of sustainable development in a context where citizens receive services from public authorities, thereby realising and implementing the principle of democracy, ensuring an adequate, high and quality standard of living for society.

It is established that the modern state is transforming from a regulator into a provider of services to citizens, which must be based on the principles of transparency, openness, speed, accessibility and timeliness.

It is emphasised that a service-oriented state and high-quality services are the key to sustainable development.

It is concluded that building a service-oriented state is an important strategic direction for the modernisation of public administration, the main task of which is to ensure and guarantee the rights, freedoms and legitimate interests of citizens through the provision of high-quality services.

Keywords: public services, globalisation, public administration, the concept of the 'service state', the service state, digitalization.

Відомості про автора / Information about the author

Юлія Повертайленко, аспірантка кафедри публічного управління та адміністрування, Юридичного факультету Чорноморського національного університету імені Петра Могили, м. Миколаїв, Україна. E-mail: juliagorenko12@gmail.com, orcid: <https://orcid.org/orcid.org/0009-0004-5303-2345>.

Yuliia Povertailenko, PhD-student of the Department of Public Management and Administration, Faculty of Law, Petro Mohyla Black Sea National University, Mykolaiv, Ukraine. E-mail: juliagorenko12@gmail.com, orcid: <https://orcid.org/orcid.org/0009-0004-5303-2345>.